

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: 26/01/2025
		Trang: 1/16

	Biên soạn		Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký			 	
Họ tên	Nguyễn Phan Huỳnh Châu	Nguyễn Tuấn Kiệt	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Thanh Hiệp
Chức danh	Chuyên viên Phòng Bảo đảm chất lượng	Phụ trách Quản lý, điều hành Phòng Bảo đảm chất lượng	Phó trưởng Phòng Bảo đảm chất lượng	Hiệu trưởng

THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày	Nội dung sửa đổi	Lần ban hành



	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ		Mã số: QT-01/BĐCL
			Lần ban hành: 01
			Ngày hiệu lực: ... /... /2025
			Trang: 2/16

I. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức tiến hành đánh giá nội bộ, đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là Trường) luôn phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và duy trì hiệu lực.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Đối tượng: Tất cả các đơn vị thuộc (trực thuộc) Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (không áp dụng cho Phòng Khám đa khoa) (sau đây gọi tắt là “các đơn vị”).

2. Phạm vi áp dụng: Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (không áp dụng cho Phòng Khám đa khoa).

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.
- Nghị quyết số 45/NQ-HĐT-TĐHYKPNT ngày 28 tháng 01 năm 2022 của Hội đồng trường Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;
- Các quyết định phân công chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc (trực thuộc) Trường.

IV. ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa

- **Đánh giá:** Là đánh giá hoạt động độc lập của các đơn vị phù hợp với các yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2015, luật định, quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) của Trường về tính phù hợp và tính hiệu lực.

- **Đánh giá viên (nội bộ):** Là các nhân sự đã được đào tạo về đánh giá chất lượng nội bộ, đạt yêu cầu năng lực, được phân công tham gia nhóm đánh giá. Đánh giá viên phải hoàn toàn độc lập với đơn vị được phân công đánh giá.

- **Trưởng đơn vị:** Là người đứng đầu của đơn vị, đại diện cho bên được đánh giá.

- **Đoàn đánh giá:** Gồm trưởng đoàn, trưởng nhóm và đánh giá viên.

- **Sự không phù hợp (NC: Non-conformity):** Là sự không đáp ứng một trong các điều khoản/yêu cầu bắt buộc của ISO 9001:2015 hoặc của Pháp luật hoặc Quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) được Ban Giám hiệu hoặc Trường các đơn vị phê duyệt. Được phân loại thành 03 nhóm chính như sau:

+ **Sự không phù hợp nặng (MJ: Major):** Là sự không phù hợp vi phạm đến các yêu cầu chính của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 hoặc vi phạm pháp luật trong lĩnh vực hoạt động hoặc sự không phù hợp đó đe dọa đến việc đáp ứng đại đa số các yêu cầu của các bên liên quan của Trường.



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... /... /2025

Trang: 3/16

+ **Sự không phù hợp nhẹ (MN: Minor):** Là điểm không phù hợp được phát hiện khi đơn vị áp dụng không đầy đủ hoặc không duy trì liên tục trong khoảng thời gian dài các qui định của Trường hoặc không rơi vào trường hợp là điểm không phù hợp nặng ở trên.

+ **Quan sát, góp ý (OB: Observer):** Là sự không đáp ứng một yêu cầu của tài liệu, biểu mẫu, với mức độ nhỏ lẻ, trong thời gian ngắn, không ảnh hưởng đến tính hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL, ở mức độ nhẹ (không ảnh hưởng đến nhiều đơn vị) và không rơi vào trường hợp là điểm không phù hợp nặng hoặc không phù hợp nhẹ nêu ở trên. Góp ý là ý kiến đóng góp nhằm cải tiến hiệu quả công việc, tiết kiệm thời gian, chi phí và tăng hiệu quả áp dụng HTQLCL. Góp ý xuất phát từ hai nguồn: từ bên trong nội bộ của đơn vị được đánh giá và từ đoàn đánh giá. Góp ý giúp cho việc phòng ngừa để tránh xảy ra sự không phù hợp tiềm năng.

- **Hành động khắc phục (HĐKP):** Là hoạt động được tiến hành nhằm loại bỏ nguyên nhân gốc của sự không phù hợp nặng/nhẹ hoặc các quan sát hoặc nhằm ngăn ngừa sự tái diễn việc lặp lại sự không phù hợp trong tương lai.

- **Hành động phòng ngừa (HĐPN):** Là hoạt động được tiến hành nhằm ngăn ngừa sự xuất hiện của sự không phù hợp nặng, nhẹ, quan sát. Là hoạt động thực hiện các góp ý để ngăn các nguyên nhân tiềm năng không xuất hiện.

2. Chữ viết tắt

- PNTU: Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch
- BĐCL: Bảo đảm chất lượng
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- HĐKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- NC: Sự không phù hợp
- MJ: Sự không phù hợp nặng
- MN: Sự không phù hợp nhẹ
- OB: Quan sát, góp ý
- NLV: Ngày làm việc
- BGH: Ban Giám hiệu
- KPH: Không phù hợp
- KP: Khắc phục
- PN: Phòng ngừa

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025
		Trang: 4/16

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ của quy trình

Bước	Lưu đồ	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu / Hồ sơ
1		BGH		
2		Phòng BĐCL	7 NLV	Kế hoạch ĐGNB
3		BGH	7 NLV	
4		Đoàn ĐGNB/ Phòng BĐCL	3 NLV	
5		Đoàn ĐGNB	2 NLV	BM.01/QT-01/BĐCL
6		Phòng BĐCL	3 NLV	BM.02/QT-01/BĐCL
7		Trưởng nhóm	30 NLV	BM.03/QT-01/BĐCL
8		Phòng BĐCL	2 NLV	

2. Diễn giải lưu đồ

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/ địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu/ Sản phẩm đầu ra
Bước 1	Yêu cầu đánh giá	BGH	Theo yêu cầu hoặc		- Căn cứ vào tình hình thực tế, BGH đưa ra yêu cầu đánh giá hoặc thực hiện đánh giá theo kế hoạch, chương trình đã được phê duyệt. Ít nhất cần thực hiện đánh	



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... /... /2025

Trang: 5/16

			định kỳ		giá 1 lần cho mỗi năm. Đơn vị bị lỗi nặng, sẽ đánh giá nội bộ kỳ tiếp theo sau 1 quý, có lỗi nhẹ sẽ đánh giá nội bộ sau 6 tháng. Không bị lỗi và không có góp ý sẽ đánh giá nội bộ định kỳ hàng năm (một lần/năm).	
Bước 2	Lập kế hoạch đánh giá	P. BĐCL		07 NLV	- Phòng BĐCL tham mưu và lập kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trình BGH phê duyệt. - Chu kỳ đánh giá: ít nhất 1 lần/năm đối với các đơn vị đang triển khai HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. + Các chuyên gia đánh giá trong đoàn đánh giá phải độc lập với các đơn vị được đánh giá nhằm đảm bảo tính khách quan trong quá trình đánh giá. + Các chuyên gia đánh giá phải có năng lực đánh giá dựa trên cơ sở đã được tập huấn, đào tạo (nội bộ hoặc bên ngoài), có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp. - Căn cứ để xây dựng nội dung đánh giá: + Các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 + Các yêu cầu của pháp luật và các nhu cầu cần đáp ứng của khách hàng (học viên, sinh viên, bên liên quan...). + Các quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) do Trường	Kế hoạch Đánh giá nội bộ



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 6/16

					Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (PNTU) ban hành. + Việc thực hiện các quy trình của PNTU. + Tính phù hợp và kết quả thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng. + Các yêu cầu về kiểm soát hồ sơ, tài liệu trách nhiệm, quyền hạn, trao đổi thông tin nội bộ. + Kiểm tra kết quả thực hiện hành động khắc phục, hành động phòng ngừa của đợt đánh giá trước. + Kết quả đánh giá nội bộ lần trước. + Các yêu cầu liên quan khác.	
Bước 3	Phê duyệt kế hoạch	BGH		07 NLV	- Phòng BĐCL trình kế hoạch để BGH xem xét và phê duyệt.	Kế hoạch Đánh giá nội bộ
Bước 4	Chuẩn bị đánh giá	Đoàn ĐGNB, P.BĐCL		03 NLV	- Phòng BĐCL phổ biến kế hoạch đã được phê duyệt cho các đơn vị và các cá nhân liên quan. - Công tác chuẩn bị cho đánh giá: - Nhóm đánh giá liên hệ bên được đánh giá và thông báo về lịch đánh giá tối thiểu 7 ngày trước khi tiến hành đánh giá. - Nhóm đánh giá xem xét hồ sơ, tài liệu của bên được đánh giá cung cấp trước khi tiến hành đánh giá chính thức (nếu có).	



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... /... /2025

Trang: 7/16

					- Nhóm đánh giá liên hệ trước bên được đánh giá để đảm bảo có đủ thành phần tham dự quan trọng của bên được đánh giá (trưởng đơn vị, có các thành viên có liên quan tới nội dung được đánh giá). - Nhóm đánh giá chuẩn bị sẵn các biểu mẫu để đánh giá, phân công trách nhiệm trong nhóm khi tiến hành đánh giá. - Triển khai hoạt động đánh giá: - Đoàn đánh giá họp để thống nhất nội dung đánh giá theo kế hoạch đã phê duyệt: + Thông tin đánh giá, phạm vi đánh giá. + Xem xét tài liệu, tìm hiểu hoạt động của bộ phận được đánh giá. + Chuẩn bị nội dung đánh giá. + Chuẩn bị Phiếu đánh giá nội bộ theo biểu mẫu Phiếu đánh giá nội bộ (BM.01/QT-01/BĐCL).	
Bước 5	Thực hiện đánh giá	Đoàn ĐGNB		02 NLV	- Tiến hành đánh giá các đơn vị theo chương trình đã duyệt. Phương pháp đánh giá là thu thập bằng chứng và đối chiếu với các chuẩn mực đánh giá để xác định sự phù hợp với HTQLCL. Các cách thức đánh giá được áp dụng: + Xem xét tài liệu, hồ sơ, báo cáo. + Phỏng vấn nhân viên, trao đổi với nhân viên, ghi nhận góp ý.	BM.01/QT-01/BĐCL



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... /... /2025

Trang: 8/16

				+ Quan sát, ghi nhận tại hiện trường (có thể chụp ảnh nếu cần). - Các điểm không phù hợp được phát hiện phải có bằng chứng rõ ràng và đối chứng với chuẩn mực đánh giá và được ghi chép theo biểu mẫu Phiếu đánh giá nội bộ (BM.01/QT-01/BĐCL). Các điểm quan sát, góp ý cũng được ghi nhận trong quá trình đánh giá. - Sau khi đánh giá, đoàn đánh giá họp thống nhất kết quả đánh giá. Trao đổi với bên được đánh giá để thống nhất các nội dung đánh giá, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa ... và lịch trình đánh giá kế tiếp.	
Bước 6	Báo cáo đánh giá	P.BĐCL	03 NLV	- Phòng BĐCL lập Báo cáo đánh giá nội bộ theo biểu mẫu Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ (BM.02/QT-01/BĐCL). - Báo cáo đánh giá nội bộ sẽ bao gồm các nội dung, không giới hạn: + Kết quả thực hiện công việc theo các quy định (quy chế, quy trình, hướng dẫn) do PNTU ban hành. + Kết quả các chỉ số đầu ra của các hoạt động có phù hợp với chính sách và mục tiêu chất lượng đã đề ra. + Hồ sơ thực hiện các quy trình và kết quả thực hiện.	BM.02/QT-01/BĐCL



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... /... /2025

Trang: 9/16

					+ Kết quả thực hiện hành động khắc phục và hành động phòng ngừa. + Kết quả thực hiện của xem xét lãnh đạo từ lần trước. + Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL. + Các khuyến nghị cải tiến. + Các nội dung khác	
Bước 7	Hành động khắc phục và phòng ngừa	Trưởng nhóm	30 NLV	- Các đơn vị thực hiện hành động khắc phục, hành động phòng ngừa (nếu có) theo Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ (BM.02/QT-01/BĐCL). - Kết quả thực hiện sẽ được gửi về cho trưởng nhóm đánh giá để kiểm tra xác nhận, sau đó sẽ chuyển về cho Phòng BĐCL để theo dõi, tổng hợp và báo cáo BGH và Ban ISO. - Khi yêu cầu khắc phục thì thực hiện biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL). Bộ phận tìm hiểu nguyên nhân sẽ là đơn vị được đánh giá, các trường hợp khác do Trưởng ban Chỉ đạo ISO chỉ đạo. - Nội dung 3 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL), Đại diện 1 là chuyên viên trực tiếp thực hiện, Đại diện 2 là lãnh đạo của đơn vị được giao nhiệm vụ xác định nguyên nhân, Đại diện 3 là	BM.03/QT-01/BĐCL	



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã số: QT-01/BĐCL

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025

Trang: 10/16

					đại diện đơn vị khác có liên quan (nếu có). - Nội dung 4 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL), nội dung, ngày, người đề xuất là do trưởng nhóm đánh giá của đơn vị thực hiện. Duyệt do Trưởng ban Chỉ đạo ISO duyệt. Nội dung xử lý, ký tên do lãnh đạo đơn vị xử lý thực hiện. Nhóm đánh giá của đơn vị có nhiệm vụ thẩm tra các nội dung đã xử lý, trưởng nhóm xác nhận kết quả thẩm tra. - Nội dung 5 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL), trưởng nhóm đánh giá tham mưu xem xét mức độ. Nếu xác định mức độ nghiêm trọng và được sự chấp thuận của Ban Giám hiệu sẽ thực hiện nội dung 6. - Nội dung 6 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL), thực hiện như nội dung 4 của biểu mẫu Phiếu hành động khắc phục (BM.03/QT-01/BĐCL).	
Bước 8	Lưu hồ sơ	P.BĐCL		02 NLV	- Phòng Bảo đảm chất lượng thực hiện lưu hồ sơ công việc theo quy định.	

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025
		Trang: 11/16

VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Hình thức lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch đánh giá nội bộ	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm
2	Phiếu đánh giá nội bộ	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm
3	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm
4	Phiếu hành động khắc phục	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm
5	Kết quả thực hiện hành động khắc phục và hành động phòng ngừa	Bản gốc	Phòng BĐCL	10 năm

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Đơn vị không phối hợp đánh giá	Trưởng ban hoặc Phó Trưởng ban Chỉ đạo cùng Thư ký ban, Nhóm được phân công đánh giá sẽ tiến hành đánh giá lại trong vòng 1 tuần kể từ ngày đánh giá chính thức.

VIII. CÁC BIỂU MẪU

BM.01/QT-01/BĐCL: Phiếu đánh giá nội bộ.

BM.02/QT-01/BĐCL: Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ.

BM.03/QT-01/BĐCL: Phiếu hành động khắc phục.

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025
		Trang: 12/16

BM.01/QT-01/BĐCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

PHIẾU ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1. Ngày đánh giá:

.....

.....

.....

2. Đơn vị được đánh giá:

- Người đại diện:

3. Đánh giá viên:

- Trưởng nhóm:

- Thành viên:

4. Nội dung kiểm tra, đánh giá:

TT	Nội dung đánh giá	Bảng chứng ghi nhận Cái gì, tại sao, ai, khi nào, ở đâu và như thế nào (What, Who, Where, When, How ...)	Đánh giá			Lý do không đạt
			KPH Nặng	KPH Nhẹ	Quan sát, Góp ý	

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025
		Trang: 13/16

TT	Nội dung đánh giá	Bảng chứng ghi nhận Cái gì, tại sao, ai, khi nào, ở đâu và như thế nào (What, Who, Where, When, How ...)	Đánh giá			Lý do không đạt
			KPH Nặng	KPH Nhẹ	Quan sát, Góp ý	

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ
KHOA/PHÒNG/TRUNG TÂM

ĐÁNH GIÁ VIÊN

TRƯỞNG NHÓM ĐÁNH GIÁ

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... /2025
		Trang: 14/16

BM.02/QT-01/BĐCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

Số: /BC-TĐHYKPNT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20...

BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Tháng năm 20...

1. Phạm vi đánh giá:

2. Nội dung đánh giá:

Thời gian	Phạm vi đánh giá	Đánh giá viên	Đơn vị
	-		
	-		
	-		

3. Chuẩn mực đánh giá:

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.
- Luật định liên quan.
- Chức năng & nhiệm vụ của các đơn vị.
- Quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

4. Thời gian đánh giá: / /202...

5. Danh sách Đoàn đánh giá

TT	Họ và tên	Nhiệm vụ
1		
2		

6. Kết quả đánh giá

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025
		Trang: 15/16

TT	Đơn vị	Tổng số mục kiểm tra	Kết quả đạt (%)	Kết quả không đạt (%)
1				
2				

Ghi chú: các Phiếu đánh giá nội bộ (BM.01/QT-01/BĐCL) được đính kèm theo báo cáo này.

7. Đề nghị hành động khắc phục

TT	Đơn vị	Hành động KP	Thời gian hoàn thành



8. Đề nghị hành động phòng ngừa

TT	Đơn vị	Hành động PN	Thời gian hoàn thành

9. Kết luận và kiến nghị

.....

.....

Nơi nhận:

- ĐU, HĐT (để b/c);
- HT và các Phó HT (để b/c);
- Các đơn vị được ĐGNB (để th/h);
- Lưu: VT, BĐCL (tên viết tắt người soạn thảo).

TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ

	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Mã số: QT-01/BĐCL
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực: ... / ... / 2025
		Trang: 16/16

BM.03/QT-01/BĐCL

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH

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

PHIẾU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số: _____

1. PHẠM VI PHÁT HIỆN SỰ KHÔNG PHÙ HỢP:

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Khiếu nại/phản hồi CBLQ | ☐ Hợp XXLĐ | ☐ Hành vi KPH |
| ☐ Sản phẩm KPH | ☐ Đo lường sự thoả mãn CBLQ | ☐ Đánh giá nội bộ |
| ☐ Thăm dò ý kiến VC-NLĐ | ☐ Đánh giá bên ngoài | ☐ Khác |

2. MÔ TẢ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP: Phát hiện bởi : Ngày : / / Tài liệu/dẫn chứng kèm theo (nếu có): Chuyển bộ phận tìm hiểu nguyên nhân:	3. NGUYÊN NHÂN GÂY RA SỰ KHÔNG PHÙ HỢP: Ngày : / / Đại diện 1 Đại diện 2 Đại diện 3
--	---

(Việc phân tích nguyên nhân có thể thực hiện sau khi xử lý xong Sự không phù hợp)

4. HOẠT ĐỘNG XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP :

Bộ phận	Đề xuất biện pháp xử lý		Hoạt động xử lý trong thực tế	
	Nội dung	Ngày	Nội dung	Ngày/ký tên
	Người đề xuất: Duyệt:		Thẩm tra: ☐ Đạt ☐ Chưa đạt ☐ Thẩm tra lại Người thẩm tra:	

5. XEM XÉT MỨC ĐỘ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP:

- ☐ Không nghiêm trọng--->Dùng ☐ Nghiêm trọng --->Cần có HĐKP (thực hiện tiếp mục 6)

QA ký: _____ Ban GH ký: _____

6. HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA:

(xử lý nguyên nhân gây ra sự không phù hợp đã phân tích ở mục 3)

Bộ phận	Đề xuất biện pháp xử lý nguyên nhân		Hoạt động xử lý trong thực tế	
	Nội dung	Ngày	Nội dung	Ngày/ký tên
	Người đề xuất: Duyệt:		Thẩm tra: ☐ Đạt ☐ Chưa đạt ☐ Thẩm tra lại Người thẩm tra:	

7. Đánh giá hiệu lực:

- ☐ Cao ☐ Trung bình ☐ Thấp

QA ký: _____ Ban GH ký: _____

Ghi chú: - Có thể kèm theo các diễn giải trong trường hợp không đủ chỗ ghi chép trong các mục trên.
- Phiếu HĐKP có thể photo để các bộ phận có thể xử lý cùng lúc.