



BAN ISO BCONS
Số phiếu: ISO/TKPM/
Ngày cập nhật:

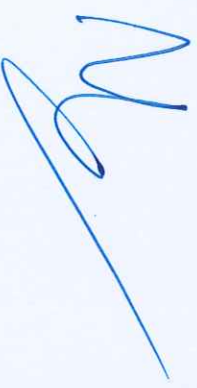
BẢNG TỔNG KẾ DANH MỤC HỒ SƠ TÀI LIỆU

Stt	Danh mục	Mã	Ngày ban hành	Chỉnh sửa	Ghi chú
1	Quy trình khắc phục phòng ngừa và cải tiến	ISO.QT04	07.01.20		
2	Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa.	ISO.QT04.BM01	07.01.20		
3	Sổ theo dõi biện pháp khắc phục phòng ngừa.	ISO.QT04.BM02	07.01.20		
4	Phiếu yêu cầu sáng kiến cải tiến.	ISO.QT04.BM03	07.01.20		
5	Danh sách khen thưởng.	ISO.QT04.BM04	07.01.20		

HCM...Ngày 07 tháng 01 năm 2020
Người lập
(Ký, ghi rõ họ tên)


LÊ BẢO ANH

HCM...Ngày 07 tháng 01 năm 2020
Người phê duyệt
(Ký, ghi rõ họ tên)



NGO LƯU BÌNH



**QUY TRÌNH
KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA
VÀ CẢI TIẾN**
(LƯU HÀNH NỘI BỘ)

MS:ISO.QT04Rev000

Ban hành bản: 01

Ngày phát hành: 01/07/20

Ngày hiệu lực: 01/07/20

Phân phối tài liệu

Hội đồng quản trị	<input type="checkbox"/>	Khối Đầu tư & Dự án	<input type="checkbox"/>
Chủ tịch Hội đồng quản trị	<input type="checkbox"/>	Khối Kinh doanh	<input type="checkbox"/>
Tổng Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Khối Đào tạo	<input type="checkbox"/>
Ban Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Khối Khách sạn	<input type="checkbox"/>
Khối Hành chính - Nhân sự	<input type="checkbox"/>	Công ty Cổ phần Địa Ốc Bcons	<input type="checkbox"/>
Khối Tài chính - Kế toán	<input type="checkbox"/>	Công ty Cổ phần Thiết kế Bcons Design	<input type="checkbox"/>
Khối Đầu thầu	<input type="checkbox"/>	Công ty Cổ phần BDS Bcons Land	<input type="checkbox"/>
Khối Thi công	<input type="checkbox"/>	Công ty Cổ phần BDS Phú Mỹ Hiệp	<input type="checkbox"/>

CTY CP ĐT XD BCONS
PHÁT HÀNH
NGÀY 01. THÁNG 07. NĂM 20

Người lập Phó Ban ISO	Người kiểm tra Trưởng Ban ISO	Người phê duyệt Tổng Giám đốc
 Lê Bảo Anh 01./01../2020	 Ngô Lưu Bình 01../01../2020	 01../01../2020

Theo dõi sửa đổi

Lần sửa đổi	Ngày ban hành	Mục sửa đổi	Nội dung sửa đổi

1. Mục đích

Quy trình này quy định phương pháp thống nhất trong việc thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến không ngừng chất lượng công tác quản lý thiết kế thi công xây dựng và kinh doanh bất động sản nhằm phát hiện, loại trừ, ngăn chặn và hạn chế tối đa các nguyên nhân có thể gây nên vấn đề về chất lượng.

2. Phạm vi

Quy trình này áp dụng đối với việc đề xuất và triển khai các hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến đối với toàn bộ các hoạt động quản lý hệ thống QLCL của công ty.

3. Tài liệu liên quan

Sổ tay chất lượng.

Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ.

Quy trình kiểm soát sự không phù hợp.

4. Định nghĩa

- **Biện pháp khắc phục:** Là các biện pháp cần thực hiện nhằm xác định và loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp của chất lượng công tác quản lý thiết kế thi công xây dựng và kinh doanh bất động sản nhằm thống nhất chất lượng ngăn ngừa sự tái diễn.
- **Biện pháp phòng ngừa:** Là các biện pháp cần thực hiện nhằm loại bỏ các nguyên nhân có thể gây ra sự không phù hợp của chất lượng công tác quản lý thiết kế thi công xây dựng và kinh doanh bất động sản thông qua dự báo, phân tích số liệuvv nhằm ngăn ngừa chúng xuất hiện.
- **Ý kiến cải tiến:** Là các ý kiến cải tiến đóng góp cho việc ngày càng hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng và phương thức tiến hành trong các hoạt động kinh doanh của công ty nhằm không ngừng nâng cao chất lượng công tác quản lý và điều hành.
- **HĐKP:** Hành động khắc phục.
- **HĐPN:** Hành động phòng ngừa.
- **KPPN:** Hành động khắc phục, phòng ngừa.
- **ĐDLĐ:** Đại diện lãnh đạo.
- **GDK:** Giám đốc Khối.
- **TGD:** Tổng Giám đốc.

5. Nội dung

5.1 Lưu đồ quá trình thực các biện pháp khắc phục phòng ngừa.

STT	Lưu đồ	Thời gian	Trách nhiệm	Tài liệu	Biểu mẫu
1			Mọi nhân viên	- Tài liệu liên quan đến vấn đề phát hiện.	Bảng email hoặc bảng văn bản.
2		2 ngày	GD các Khối	- Lập phiếu yêu cầu KPPN.	BM01
3		1 ngày	ĐDLD	- Sổ theo dõi khắc phục phòng ngừa	BM02
4		3 ngày	ĐDLD	- Khảo sát, điều tra tìm hiểu nguyên nhân.	
5		1 ngày	ĐDLD		
6		1 ngày	TGP		
7		5 ngày	Khối được phân công	- Chỉ đạo đơn vị thực hiện	
8		1 ngày	ĐDLD	- Kiểm tra quá trình thực hiện	
09		1 ngày	ĐDLD	- Quy trình lưu trữ thông tin dạng văn bản.	

5.1.1 Xác định các vấn đề cần khắc phục phòng ngừa

- Các thông tin đầu vào có thể xác định yêu cầu khắc phục phòng ngừa bao gồm:

1. Kết quả xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng.
 2. Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ.
 3. Chất lượng các đơn vị thầu phụ, nhà cung cấp...vv
 4. Kết quả thi hành các biện pháp khắc phục phòng ngừa.
 5. Kết quả phân tích thống kê các hoạt động công tác quản lý của công ty.
 6. Thông tin phản hồi từ khách hàng.
 7. Hoạt động công tác thiết kế, xây dựng và kinh doanh BDS.
- Khi phát sinh các vấn đề không phù hợp, nhân viên có thể tự xác định và xử lý theo quy trình, quy định liên quan.

- Nếu thấy vấn đề nghiêm trọng và có thể ảnh hưởng đến hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng thực hiện trình báo lên cấp trưởng Khối xem xét.

5.1.2 Xem xét và trình lên cấp trưởng Khối.

- Theo chức năng nhiệm vụ đã được TGD phê duyệt, sự không phù hợp liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Khối nào thì Khối đó có trách nhiệm xử lý.
- GDK lập phiếu yêu cầu KPPN theo biểu mẫu BM01 và thực hiện thông tin đến ĐDLĐ về các yêu cầu KPPN của Khối mình đề xuất.

5.1.3 Vào sổ theo dõi các vấn đề khắc phục phòng ngừa

- ĐDLĐ nhận được phiếu yêu cầu KPPN của Giám đốc Khối thì thực hiện ghi chép vào sổ theo dõi KPPN (theo biểu mẫu BM02).

5.1.4 Tìm hiểu nguyên nhân

- ĐDLĐ tìm hiểu và xác định nguyên nhân vấn đề không phù hợp xảy ra nhằm tìm ra các biện pháp khắc phục phòng ngừa ngăn chặn sự tái diễn.

5.1.5 Xem xét và đề xuất biện pháp khắc phục phòng ngừa

- ĐDLĐ họp cùng các GDK thảo luận các biện pháp khắc phục phòng ngừa.
- Nếu quá thời hạn mà biện pháp khắc phục phòng ngừa chưa được giải quyết thì phải lập phiếu yêu cầu mới.

5.1.6 Đề trình phê duyệt biện pháp khắc phục phòng ngừa

- Đề trình biện pháp khắc phục phòng ngừa lên TGD phê duyệt.

5.1.7 Phân công cho Khối thực hiện

- ĐDLĐ phân công việc thực hiện biện pháp KPPN đến các Khối thực hiện.

5.1.8 Kiểm tra hành động khắc phục

- ĐDLĐ thực hiện kiểm tra việc hoàn thành biện pháp KPPN của các Khối.
- Hướng dẫn biện pháp KPPN đến nhân viên các Khối để nắm rõ.
- ĐDLĐ tập hợp tất cả các phiếu yêu cầu KPPN vào sổ theo dõi xử lý hành động khắc phục phòng ngừa. Tổng kết tình hình thực hiện, phân tích, rút kinh nghiệm và cải tiến các biện pháp hiệu quả hơn.

5.1.9 Lưu hồ sơ

- Thực hiện lưu trữ hồ sơ, tài liệu thông tin dưới dạng văn bản.
- Tuân thủ quy trình lưu trữ thông tin dưới dạng văn bản.

5.2 Lưu đồ quá trình thực cải tiến

STT	Lưu đồ	Thời gian	Trách nhiệm	Tài liệu	Biểu mẫu
1			Mọi nhân viên	- Phiếu yêu cầu sáng kiến, cải tiến.	BM03
2		3 ngày	Ban ISO		
3		1 ngày	Khối liên quan		
4		1 ngày	Ban ISO		
5		1 ngày	Ban ISO	- Danh sách khen thưởng	BM04
6		1 ngày	Ban ISO	- Quy trình lưu hồ sơ, thông tin dưới dạng văn bản.	

6. Hồ sơ

STT	Tên hồ sơ	Nơi/ Người lưu	Phương pháp lưu	Thời gian lưu	Phương pháp hủy
1	Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa.	Ban ISO	File cứng File mềm	1 năm	Xé hủy
2	Sổ theo dõi biện pháp khắc phục phòng ngừa	Ban ISO	File cứng File mềm	1 năm	Xé hủy
3	Phiếu yêu cầu sáng kiến cải tiến	Ban ISO	File cứng File mềm	1 năm	Xé hủy
4	Danh sách khen thưởng	Ban ISO	File cứng File mềm	1 năm	Xé hủy

7. Phụ lục

STT	Tên mẫu biểu/phụ lục	Ký hiệu
1	Phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa.	ISO.QT04.BM01
2	Sổ theo dõi biện pháp khắc phục phòng ngừa	ISO.QT04.BM02
3	Phiếu yêu cầu sáng kiến cải tiến	ISO.QT04.BM03
4	Danh sách khen thưởng	ISO.QT04.BM04



BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA (PHIẾU CÀR)

Số phiếu:	Ngày lập phiếu:
Khởi/Phòng ban:	Tài liệu liên quan:

Tên vật tư/sản phẩm:..... Đơn hàng:..... Khách hàng:.....
 Nơi phát sinh:..... Phát hành đến Khởi/Phòng ban:.....

Lý do:

<input type="checkbox"/> Đánh giá nội bộ	<input type="checkbox"/> Vi phạm QT, QĐ, HDCV
<input type="checkbox"/> Đánh giá bên ngoài	<input type="checkbox"/> Sản phẩm, hàng hóa KPH
<input type="checkbox"/> Khiếu nại của khách hàng	<input type="checkbox"/> Xem xét phân tích sự việc
<input type="checkbox"/> Quá trình hoạt động của hệ thống	<input type="checkbox"/> Hành vi khác

1. Mô tả sự KPH (Ngày/Giờ/Khối lượng/Tình trạng/Mức độ/Hành vi)

Người lập phiếu (Ký tên):.....

2. Phân tích xác nhận nguyên nhân (Nguyên nhân gốc rễ gây ra sự KPH)

Người phân tích nguyên nhân:.....

3. Biện pháp xử lý: ☐ Làm lại ☐ Sửa chữa ☐ Thay thế ☐ Trả lại NCC
 ☐ Cảnh cáo ☐ Giảm thưởng ☐ Kỷ luật ☐ Khác

4. Đề xuất hành động khắc phục/Phòng ngừa (Nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sự KPH)

Người đề xuất hành động loại bỏ nguyên nhân:.....
 Ngày hoàn tất dự kiến:.....

5. Ý kiến ĐDLĐ: ☐ Chấp thuận ☐ Chấp thuận với nhận xét ☐ Không chấp thuận

Lý do không chấp thuận hoặc ý kiến chỉ đạo:

6. Theo dõi đánh giá kết quả cuối cùng:

Lần 01 ngày:..... ☐ Đạt ☐ Không đạt ☐ Tiếp tục theo dõi.

Lần 02 ngày:..... ☐ Đạt ☐ Không đạt ☐ Tiếp tục theo dõi.

Lần 03 ngày:..... ☐ Đạt ☐ Không đạt ☐ Tiếp tục theo dõi.

Kết luận hoặc nhận xét (Mô tả bằng chứng thẩm tra xác minh)

Người thẩm tra (Ký tên):

Người theo dõi (Ký tên):

.....Ngày.....tháng.....năm 20.....

.....Ngày.....tháng.....năm 20.....

GÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG BCONS
BCONS CONSTRUCTION INVESTMENT JOINT STOCK COMPANY
 Add: Bcons Tower_4/167A D1 Str., Ward 25, Binh Thanh Dist, HCM City Email: info@bcons.com.vn
 Tel: (84-8) 35129632 Website: www.bcons.com.vn
 Fax: (84-8) 35129632



BẢN ISO BCONS
 Số phiếu: ISO/STD/....
 Ngày :

SỔ THEO DÕI BIẾN PHÁP KHÁCH PHỤC PHÒNG NGỪA

CẢI TIẾN - NĂM 2020

Từ số :.....	Từ ngày :.....
Đến số :.....	Đến ngày :.....

Quyển số:...../.....

[illegible]

Ngày tháng năm
 Người lập (Ký, ghi rõ họ tên)



PHIẾU YÊU CẦU SÁNG KIẾN CẢI TIẾN

Số phiếu:	Ngày lập phiếu:
Khối/Phòng ban:	Tài liệu liên quan:

Khối/Phòng ban liên quan:

1. Trình bày vấn đề:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Người lập phiếu (Ký tên):.....Ngày...tháng...năm 2020.

2. Biện pháp đề xuất

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Người lập phiếu (Ký tên):

Phê duyệt:

Ngày hoàn thành:.....Ngày phê duyệt:.....

3. Đề xuất biện pháp khuyến khích (nếu cần thiết):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Kiểm tra

Đã thực hiện biện pháp cải tiến

☐ Đạt yêu cầu

☐ Không đạt yêu cầu

Người kiểm tra:.....Ký tên:.....

Chức vụ:.....Ngày...tháng...năm 2020.



BẢN ISO BCONS

Số phiếu: ISO/DDTD/....

Ngày :

DANH SÁCH ĐỐI TƯỢNG KHEN THƯỞNG

TT	Họ và tên	Vị trí	Khối/Phòng ban	Ghi chú
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

.....Ngàythángnăm.....
Người lập
(Ký, ghi rõ họ tên)

.....Ngàythángnăm.....
Người phê duyệt
(Ký, ghi rõ họ tên)