

Quá trình kiểm soát xử lý khiếu nại, không phù hợp, sự cố, vi phạm & hành động khắc phục

1/Mục đích áp dụng

Xác định phương pháp thực hiện và kiểm soát quá trình xử lý khiếu nại, vi phạm, sự cố, KPH & hành động khắc phục nhằm đảm bảo:

- Kết quả xử lý luôn phù hợp & thỏa đáng, đáp ứng mong đợi của các bên quan tâm thích đáng
- Đạt được hiệu lực của hành động khắc phục, tránh sự tái diễn của khiếu nại, vi phạm, sự cố, KPH đã xảy ra.

2/Phạm vi áp dụng

Các khiếu nại, không phù hợp, sự cố, vi phạm liên quan đến môi trường & HTQLMT của Khách Sạn

3/Trách nhiệm áp dụng

Ban GD, Trưởng/phó Bộ phận & toàn thể cán bộ nhân viên của KS

4/Tài liệu tham khảo

ISO 14001:2015 - 10.2

5/Định nghĩa và từ viết tắt

**Sự không phù hợp
(Non Conformity - NC)**

Không đáp ứng một yêu cầu

Sự cố (Incident)

Sự việc liên quan đến công việc gây ra hay có khả năng gây ra hậu quả

**Sự cố môi trường
(environment incident)**

sự cố xảy ra trong quá trình hoạt động của con người hoặc biến đổi của tự nhiên, gây ô nhiễm, suy thoái hoặc biến đổi môi trường nghiêm trọng.

**Vi phạm trong lĩnh vực
bảo vệ môi trường**

là hành vi có lỗi do cá nhân, tổ chức thực hiện, vi phạm quy định của pháp luật về quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ môi trường mà không phải là tội phạm.

Hành động khắc phục (corrective actions)	là hành động nhằm tới việc loại trừ nguyên nhân của một sự không phù hợp đã xuất hiện và để ngăn ngừa sự tái diễn
Khắc phục/hành động xử lý (correction)	hành động loại bỏ sự không phù hợp đã xuất hiện
Hiệu lực	mức độ các hoạt động hoạch định được thực hiện và các kết quả dự kiến đạt được
Bên yêu cầu	Bên phát hiện và yêu cầu KS xử lý, khắc phục sự không phù hợp/sự cố/vi phạm/khiếu nại
Kiểm tra xác nhận (verification)	sự khẳng định thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan rằng các yêu cầu quy định đã được thực hiện.
HTQLMT	Hệ thống quản lý môi trường
KPH	Sự không phù hợp

6/Mô tả

6.1. Phát hiện và ghi nhận KPH, sự cố, vi phạm, khiếu nại liên quan đến môi trường & HTQLMT

Khi phát hiện KPH/sự cố/vi phạm/khiếu nại liên quan đến môi trường & HTQLMT, người phát hiện được phân công theo khung trách nhiệm ... kịp thời làm rõ & ghi nhận nội dung, yêu cầu xử lý liên quan, đồng thời thông báo kịp thời đến các Trưởng/Phó bộ phận liên quan và BGD (Đối với các sự cố/vi phạm hay khiếu nại môi trường) để thực hiện các hành động giải quyết thích hợp.

6.2. Phân tích nguyên nhân, xác định và thực hiện hành động xử lý, hành động khắc phục thích hợp

Trưởng/Phó bộ phận liên quan chính đến nội dung các KPH/sự cố/vi phạm hay khiếu nại hoặc theo sự phân công của BGD tiến hành phân tích các nguyên nhân gốc, đánh giá mức độ rủi ro và đề xuất hành động xử lý, hành động khắc phục thích đáng và phản hồi Ban Môi trường.

Đối với sự cố/vi phạm pháp luật hay khiếu nại về môi trường, nội dung các hành động và kế hoạch thực hiện được báo cáo trực tiếp cho BGD xem xét và phê duyệt trước khi thông báo cho Bên yêu cầu và thực hiện chính thức.

Trưởng/phó bộ phận phổ biến nội dung và kế hoạch hành động cho các nhân/bộ phận liên quan thông qua các hình thức họp/email/trao đổi trực tiếp ... và tham gia, hỗ trợ các nguồn lực cũng như theo dõi kết quả thực hiện.

Phương pháp & chuẩn mực đánh giá rủi ro của KPH/sự cố/vi phạm hay khiếu nại tham khảo (PRO-ENV-01)

6.3. Kiểm tra xác nhận kết quả thực hiện hành động xử lý, hành động khắc phục

Trường/phó bộ phận không chậm trễ kiểm tra kết quả thực hiện hành động xử lý, hành động khắc phục theo kế hoạch và ghi nhận, lưu giữ bằng chứng thực hiện, đồng thời thông báo kết quả (email/văn bản) đến **Đại Diện Lãnh Đạo Môi Trường** để phối hợp kiểm tra xác nhận. Trường hợp kết quả chưa đáp ứng theo kế hoạch, Trường/phó bộ phận chủ động phân tích nguyên nhân, tái xem xét mức độ rủi ro và bổ sung, điều chỉnh nội dung hành động & kế hoạch thích hợp (bước 6.2)

6.4. Theo dõi duy trì tuân thủ hành động khắc phục và đánh giá hiệu lực hành động khắc phục

Đối với các phát hiện đánh giá nội bộ, đoàn đánh giá sẽ tăng cường thực hiện công việc này khi thực hiện lần đánh giá kế tiếp.

Trường hợp hiệu lực hành động khắc phục chưa đáp ứng yêu cầu, kết quả này sẽ trao đổi và xác nhận với Trường/phó bộ phận để tiến hành lại bước 6.2

Kết quả theo dõi thực hiện hành động xử lý & khắc phục ở các tình trạng:

+Open: chưa xác định hành động xử lý, hành động khắc phục

+Pending: đang chờ xem xét & phê duyệt hành động xử lý khắc phục

+Accepted: hành động xử lý, hành động khắc phục đã phê duyệt và thực hiện đúng kế hoạch

+Closed: duy trì hành động khắc phục và không tái diễn KPH... theo yêu cầu

6.5. Báo cáo tình trạng thực hiện hành động xử lý, khắc phục và hiệu lực đạt được

Tại kỳ họp giao ban hay tại kỳ họp xem xét HTQLMT của lãnh đạo, Trường/phó bộ phận sẽ báo cáo tình trạng thực hiện hành động khắc phục và hiệu lực của nó cho BGĐ để xem xét và xác định các quyết định liên quan thích hợp nhằm hỗ trợ nâng cao kết quả hoạt động môi trường và hiệu lực HTQLMT của K/S

6.6. Xem xét và cập nhật hành động khắc phục có hiệu lực vào HTQLMT

Các hành động khắc phục xác nhận có hiệu lực áp dụng, nội dung và yêu cầu của các hành động này sẽ được lãnh đạo bộ phận xem xét và tích hợp vào HTQLMT (Vd. khung kiến thức, biện pháp kiểm soát quá trình tác nghiệp, các quy trình HTQLMT, giáo trình đào tạo) để tiếp tục duy trì áp dụng liên tục.

7/Biểu mẫu, tài liệu đính kèm: Báo cáo KPH & Hành động khắc phục PRO-ENV-07/APP01

BÁO CÁO XỬ LÝ, KHẮC PHỤC Sự không phù hợp/Sự cố/Vi phạm/Khiếu nại

Mã số: PRO-ENV-07-APP-01

