

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP



QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

MÃ SỐ: QT. 04/LĐ

Bắc Giang, năm 2015



QUY TRÌNH	Mã số: QT.04/LĐ
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
	Ngày ban hành: 26/11/2015
	Trang: 2/6

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

Trách nhiệm	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thanh Hải	Nguyễn Thanh Hải	Đặng Thanh Thủy
Ký tên			
Chức vụ	Phó Hiệu trưởng	Phó Hiệu trưởng	Hiệu Trưởng

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04/LĐ
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 3/6

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức kiểm soát sự không phù hợp phát sinh trong quá trình áp dụng quy trình, quy định để có sự khắc phục, phòng ngừa và cải tiến tốt hơn trong công tác quản lý chất lượng.

Ghi nhận, đánh giá và đề ra các biện pháp, đối sách khắc phục trong việc quản lý hoạt động trong trường.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho các hoạt động kiểm soát sự không phù hợp tại Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghiệp

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng.
- Quy trình Đánh giá và xem xét hệ thống quản lý chất lượng QT.08/LĐ

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- Sự không phù hợp: là sự không đáp ứng một yêu cầu
- Sản phẩm không phù hợp: là sản phẩm không đáp ứng yêu cầu.
- Hành động sửa chữa là hành động được tiến hành đối với sự không phù hợp để làm cho sự việc chấp nhận được như đã quy định.

4.2. Từ viết tắt

CĐKTCN: Cao đẳng Kỹ thuật Công nghiệp

BGH: Ban Giám hiệu

ĐBCL: Đảm bảo chất lượng

BP: Bộ phận

NV: Nhân viên

PHHS : Phụ huynh học sinh

SV: Sinh viên

GV: Giảng viên

SKPH : Sự không phù hợp

TK : Thư ký

SPKPH : Sản phẩm không phù hợp

KP : Khắc phục

PN : Phòng ngừa

HS : Hồ sơ

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ mô tả quy trình



QUY TRÌNH

Mã số: QT.04/LĐ

Lần ban hành: 01

KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Ngày ban hành: 26/11/2015

Trang: 4/6

STT	Lưu đồ	Chịu trách nhiệm Thực hiện	Biểu mẫu
1		Người phát hiện	
2		Trưởng BP liên quan/NV gây ra	Báo cáo ghi nhận SKPH/SPKPH BM. 01-QT.04/LĐ.
3		Trưởng BP liên quan	
4		BGH/ Trưởng BP liên quan	
5		BP/NV gây ra/NV được phân công	
6		BGH/Ban ĐBCL	
7		Ban ĐBCL/BP liên quan	Bảng ghi nhận SKPH/ SPKPH
8		Ban ĐBCL/BP liên quan	
9		Ban ĐBCL/BP liên quan	
10		BP liên quan	

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04/LĐ
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 5/6

5.2 Diễn giải lưu đồ

1. Bước 1&2: Phát hiện sự/sản phẩm không phù hợp và báo cáo với lãnh đạo BP hoặc BGH

- Người phát hiện (bất kỳ nhân viên nào trong nội bộ Trường CDKTCN hoặc khách hàng) ghi nhận lại SKPH/SPKPH trong quá trình áp dụng các quy trình, quy định của trường.

- + Sự không phù hợp thuộc dạng văn bản tài liệu khi phát hành tại trường.
- + Sự không phù hợp trong và sau quá trình sửa chữa chưa đạt yêu cầu.
- + Sự không phù hợp trong quá trình hoàn thiện hồ sơ tài liệu.
- + Sự không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá.
- + Sự không phù hợp khi trong quá trình đào tạo không tuân thủ theo yêu cầu, quy định của nội bộ Nhà Trường hoặc các bên liên quan.

- Trình bày, báo cáo với Trưởng/Phó BP liên quan trực tiếp đến SKPH/SPKPH hoặc Ban Giám hiệu Ghi vào phiếu BM.01-QT.04/LĐ để kịp thời đưa ra các chỉ thị trong hoạt động liên quan.

- Sự KPH/SPKPH khi được phát hiện ra đều phải báo cáo và xử lý. Mọi quyết định xử lý đều được kiểm tra và phê duyệt kết quả xử lý của Trưởng/Phó BP hoặc BGH. Sự KPH và kết quả xử lý phải được ghi nhận, nhắc nhở tuân thủ và lưu hồ sơ tùy theo mức độ. Phát hiện này là phát hiện hàng ngày không thuộc quá trình đánh giá nội bộ.

- BGH hoặc Trưởng/Phó BP liên quan kết hợp với Ban ĐBCL xem xét điều xảy ra sẽ ảnh hưởng mức độ nặng hay nhẹ. Nếu KPH ở mức độ nhẹ (có thể tự giải quyết được), không cần viết báo cáo, chỉ cần trao đổi nội bộ và sửa chữa. Trường hợp không tự giải quyết được phải viết báo cáo và tiến hành theo các trình tự tiếp theo.

2. Bước 3&4: Đề xuất biện pháp xử lý và trình duyệt

- BP gây ra sự KPH/SPKPH có nhiệm vụ trả lời nguyên nhân, biện pháp xử lý, sửa chữa, phòng ngừa và thực hiện theo đúng kỳ hạn đã đưa ra. Trường hợp không thể điều tra được nguyên nhân, biện pháp xử lý có thể yêu cầu sự chỉ đạo từ BGH.

- Căn cứ vào tình hình thực tế, Trưởng/Phó BP hoặc BGH xem xét và cho ý kiến. Nếu không chấp nhận, BGH yêu cầu đưa ra biện pháp xử lý phù hợp hơn và chỉ quyết định một phương án xử lý phù hợp nhất.

- BP có sự KPH/SPKPH sẽ phân công người xử lý kịp thời và phù hợp. Ghi vào báo cáo và ký xác nhận (nếu có).

3. Bước 5&6: Tiến hành xử lý và kiểm tra

- Lãnh đạo BP phân công người thực hiện (nếu cần), tiến hành biện pháp xử lý như đã được chấp thuận của BGH.

- Báo cho người phát hiện hoặc Trưởng đơn vị biết kiểm tra kết quả sau thực hiện.

- Ghi vào báo cáo và ký tên xác nhận (nếu có).

- BP gây ra phải thực hiện đúng thời gian như đã hoạch định, Ban ĐBCL kiểm tra xác nhận kết quả kịp thời sau khi đã thực hiện xong biện pháp này, nếu BP thực hiện đúng như đã duyệt thì chấp thuận, không sẽ tiếp tục thực hiện lại.

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04/LĐ
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26/11/2015
		Trang: 6/6

- Đề ra các hành động tiếp theo (nếu cần).

4. Bước 7&8: Ghi nhận sự KPH và xem xét cải tiến tài liệu

- Khi sự KPH xảy ra, theo sự kiểm soát đã không còn hợp lý khi áp dụng các quy trình, quy định, BP liên quan phối hợp với Ban ĐBCL sẽ tiến hành tham khảo các ý kiến của BGH để sớm đưa ra quyết định cho việc sửa đổi, chỉnh sửa tài liệu hợp lý (nếu cần).

- Có thể chia ra từng trường hợp vi phạm để thực hiện công tác quản lý như sau:

+ Các trường hợp vi phạm nhẹ: có thể khắc phục ngay tức thời hoặc vi phạm theo kỷ luật của trường có thể được ghi nhận lại vào sổ riêng của BP và sẽ căn cứ theo quy chế của trường để xử lý.

+ Các trường hợp vi phạm nặng: làm sai các quy trình, quy định thì phải thực hiện theo quy trình thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa, đồng thời sẽ ghi nhận lại, cảnh cáo nặng đối với các trường hợp này để báo cáo cho BGH.

5. Bước 9&10: Chỉnh sửa và lưu hồ sơ

- BP liên quan/Ban ĐBCL sửa đổi lại tài liệu hoặc có cải tiến thêm cho những quy trình, quy định, tiêu chuẩn khi cần thiết theo ý kiến của BGH.

- Các hồ sơ được lưu giữ theo quy trình lưu trữ hồ sơ...

6. LƯU HỒ SƠ

TT	Tên văn bản cần lưu	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	BM01-QT.04/ LĐ Báo cáo SKPH/SPKPH BP liên quan	BP liên quan Ban ĐBCL	03 năm
2	BM02-QT04/LĐ Bảng theo dõi SKPH/SPKPH	BP liên quan Ban ĐBCL	03 năm

7. PHỤ LỤC, BIỂU MẪU

TT	Tên phụ lục, biểu mẫu	Ký hiệu
1	Báo cáo SKPH/SPKPH BP liên quan	BM01-QT.04/ LĐ
2	Bảng theo dõi SKPH/SPKPH	BM02-QT04/LĐ