



TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA
BAN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Số hiệu: QT.ĐHBK-04

Lần ban hành: 01

**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ
KHÔNG PHÙ HỢP**

Ngày ban hành: 27/06/2014

Tổng số trang: 08

TT	CÁC CHI TIẾT THAY ĐỔI	NGÀY CẬP NHẬT
1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.

SOẠN THẢO (Ký và ghi rõ họ tên)	XEM XÉT (Ký và ghi rõ họ tên)	PHÊ DUYỆT (Ký tên và ghi rõ họ tên)
 Võ Thị Trọng Nhân	 TS. Lê Ngọc Quỳnh Lam	 KT. HIỆU TRƯỞNG PHÓ HIỆU TRƯỞNG TS. VŨ THẾ DŨNG

MỤC LỤC

I./ Mục đích:	3
II./ Phạm vi áp dụng:	3
III./ Từ viết tắt – Định nghĩa:	3
II./ Nội dung	4
1. Bước 1&2: Phát hiện sự/sản phẩm không phù hợp và báo cáo với T/P.BP hoặc BGD5	
2. Bước 3&4: Đề xuất biện pháp xử lý và trình duyệt.....	5
3. Bước 5&6: Tiến hành xử lý và kiểm tra	6
4. Bước 7&8: Ghi nhận sự KPH và xem xét cải tiến tài liệu.....	6
5. Bước 9&10: Chính sửa và lưu hồ sơ.....	6
III./ Quy định lưu trữ hồ sơ:	6

NỘI DUNG

I./ 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.

II./ Phạm vi áp dụng:

Đối tượng áp dụng: Quá trình hoạt động đào tạo theo quy trình, quy định, chuẩn mực (tiêu chuẩn).

Trách nhiệm áp dụng: Các bộ phận áp dụng các quy trình, quy định.

III./ Từ viết tắt – Định nghĩa:

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.

2. Từ viết tắt

DHBK	: Đại học Bách Khoa	BGH	: Ban Giám hiệu
ĐBCL	: Đảm bảo chất lượng	BP	: Bộ phận
NV	: Nhân viên	PH-HS	: 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

II./ Nội dung

1. Lưu đồ:

Bước	Trách nhiệm	Trình tự thực hiện	Tài liệu/ HS
1	Người phát hiện	Phát hiện sự/ SPKPH	Báo cáo ghi nhận SKPH/SPKPH Bảng ghi nhận SKPH/ SPKPH
2	Trưởng BP liên quan/ NV gây ra	Báo cáo sự/ SPKPH	
3	Trưởng BP liên quan	Đề xuất biện pháp xử lý sự /SPKPH	
4	BGH/ Trưởng BP liên quan	Duyệt	
5	BP/NV gây ra/ NV được phân công	Tiến hành xử lý sự/SPKPH	
6	BGH/Ban ĐBCL	Kiểm tra kết quả	
7	Ban ĐBCL BP liên quan	Ghi nhận và thống kê sự /SPKPH.	
8	Ban ĐBCL BP liên quan	Cần thiết chỉnh sửa tài liệu/cải tiến?	
9	Ban ĐBCL BP liên quan	Chỉnh sửa, ban hành tài liệu và đào tạo nếu cần.	
10	BP liên quan	Lưu hồ sơ	

2. Diễn giải:

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 ĐHBK hoặc khách hàng) ghi nhận lại SKPH/SPKPH trong quá trình áp dụng các quy trình, quy định của trường.
- Trình bày, báo cáo với Trưởng/Phó BP liên quan trực tiếp đến SKPH/SPKPH hoặc Ban Giám hiệu để kịp thời đưa ra các chỉ thị trong hoạt động liên quan.
- Sự KPH/SPKPH được phát hiện ra trong các trường hợp sau:
 - + Trong từng bước kiểm soát quá trình thực hiện các quy trình, quy định của Trường đã đề ra.
 - + Trong quá trình đánh giá chung cho toàn Trường.
 - + Sự KPH/SPKPH được nhận biết qua các khiếu nại, góp ý phản hồi từ đối tác hoặc các phụ huynh, sinh viên.
- 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.
- 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.

III./ Quy định lưu trữ hồ sơ:

Mã số	Tên hồ sơ	BP lưu trữ	Thời gian lưu
BM01/QT.ĐHBK-04	Báo cáo SKPH/SPKPH	BP liên quan Ban ĐBCL	03 năm
BM02/QT.ĐHBK-04	Bảng theo dõi SKPH/SPKPH		

Báo cáo sự không phù hợp
Số:

1. *Người lập báo cáo:* _____ *ngày lập:* _____

2. *Mô tả sự không phù hợp:*

3. *Trách nhiệm và hướng xử lý:*

4. *Ngày hoàn thành:*

5. *Kiểm tra quá trình xử lý:*

6. *Kết luận:*

Người kiểm tra

Đại diện lãnh đạo

