



**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ KTCN**  
**VIỆT NAM – HÀN QUỐC**

Địa chỉ: Hồ Tông Thốc - Nghi Phú - TP.Vinh - Tỉnh Nghệ An  
ĐT: 038.3511454      Email: cdvhnghean@gmail.com  
Fax: 038.852194      Web: www.cdvhnghean.edu.vn

**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT**  
**SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

Mã hóa : QT.04  
Điều khoản ISO liên quan : 8.3  
Ban hành lần : 01  
Hiệu lực từ ngày : 01/11/2014

	<b>Người soạn thảo</b>	<b>Người kiểm tra</b>	<b>Người phê duyệt</b>
Chữ ký			
Họ và tên	<b>NGUYỄN HỒNG HÙNG</b>	<b>HỒ VĂN ĐÀM</b>	<b>NGUYỄN DUY NAM</b>
Chức danh	<b>TP KHẢO THÍ &amp; ĐBCL</b>	<b>P.HT/ĐDLĐ</b>	<b>HIỆU TRƯỞNG</b>

## I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

- Việc xây dựng, thực hiện và duy trì thủ tục quy trình đảm bảo rằng SP/DV không phù hợp với yêu cầu hàm ý luật pháp được nhận biết và kiểm soát để phòng ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao vô tình đến khách hàng (chủ yếu khách hàng bên ngoài). Trường phải xử lý SP/DV không phù hợp bằng một hoặc một số cách sau:
  - + Tiến hành loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện.
  - + Cho phép sử dụng, thông qua hoặc chấp nhận có nhân nhượng bởi cấp trên đủ thẩm quyền hay bởi khách hàng.
  - + Tiến hành loại bỏ khỏi việc sử dụng hoặc áp dụng các biện pháp bổ sung.
- Việc thực hiện thủ tục quy trình này được áp dụng tại tất cả các phòng/khoa trong trường.
- Quy trình này áp dụng cho tất cả các đơn vị trong Trường.

## II. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

### 1. Định nghĩa:

- SP/DV không phù hợp là SP/DV có sai lỗi không đáp ứng một yêu cầu chất lượng đã được quy định hàm ý luật pháp.
- Sửa chữa/ khắc phục là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện nhằm tránh TÁI DIỄN.
- Hành động khắc phục là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.

### 2. Từ viết tắt:

QT	: Quy trình	SPKPH	: Sản phẩm không phù hợp
QMS	: Hệ thống quản lý chất lượng	HĐKP	: Hành động khắc phục
ĐGNB	: Đánh giá nội bộ	LĐT	: Lãnh đạo trường
TL	: Tài liệu	HS	: Hồ sơ
ĐDLĐ	: Đại diện lãnh đạo	BM	: Biểu mẫu
KSTL	: Kiểm soát tài liệu	CBVC	: Giáo viên, cán bộ, viên chức
MTCL	: Mục tiêu chất lượng	HĐPN	: Hành động phòng ngừa

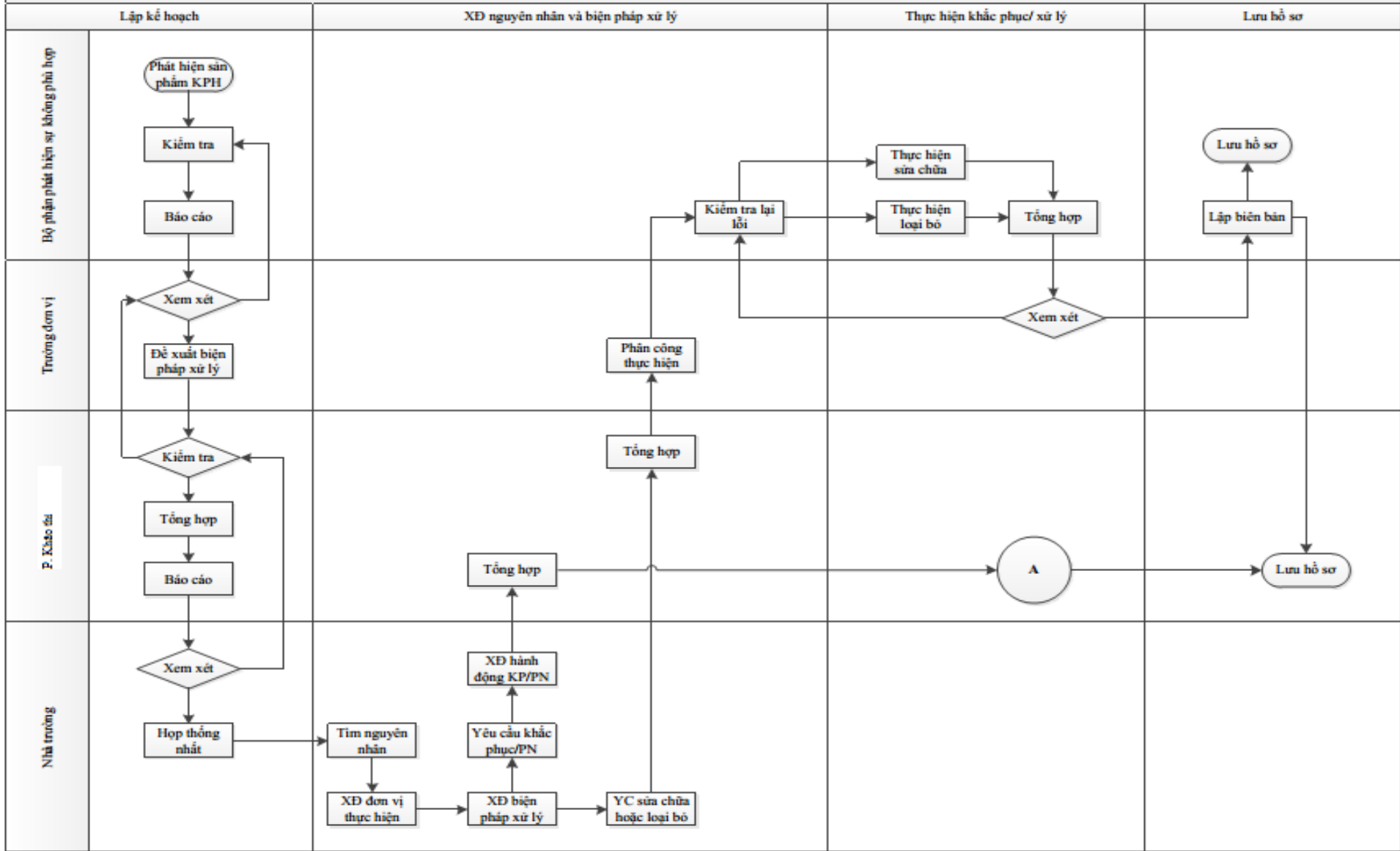
III. LƯU ĐỒ (Xem trang 02)

IV. ĐẶC TẢ (Xem trang 03 – 07)

## V. CÁC BIỂU MẪU/ HƯỚNG DẪN KÈM THEO

Stt	Tên biểu mẫu/ hướng dẫn	Mã hóa
1	Phiếu kiểm soát SP/DV không phù hợp	: 04/QT-CĐN...BM04

**QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**



## ĐẶC TẢ QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Stt	Các bước công việc	Nội dung thực hiện	Bộ phận/đơn vị thực hiện	Bộ phận/đơn vị phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Mẫu hồ sơ
1	Phát hiện SP không phù hợp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phát hiện SP/DV không phù hợp, thường gặp là:</li> <li>+ Không đúng với những gì đã được phê duyệt trong tài liệu quản lý.</li> <li>+ Không đúng nội dung đã được thông báo.</li> <li>+ Không đúng thời hạn quy định.</li> <li>+ Sai sót trong quá trình tuyển sinh, chấm bài thi, kiểm tra; xét lên lớp, xét tốt nghiệp; cấp bằng &amp; giấy chứng nhận.</li> <li>+ Không phù hợp những gì đã được qui định hàm ý pháp luật và những qui định của các cơ quan cấp trên</li> <li>- Những sai lỗi khác</li> </ul>	Cán bộ, GV toàn trường		- Sản phẩm/Dịch vụ không phù hợp		
2	Kiểm tra	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối chiếu với quy định, hướng dẫn để xem xét nội dung của SP, DV không phù hợp.</li> </ul>	Lãnh đạo đơn vị	Bộ phận/người phát hiện SP KPH	- Kết luận của lãnh đạo đơn vị sau khi xem xét SP, DV không phù hợp		
3	Lập phiếu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập phiếu kiểm soát sản phẩm không phù hợp theo mẫu</li> </ul>			- Phiếu kiểm soát sản phẩm không phù hợp có đủ thông tin		BM01

					về SP, DV không phù hợp.		
4	Xem xét	- Đối chiếu với quy định, hướng dẫn để xem xét nội dung của SP, DV không phù hợp; đánh giá phạm vi ảnh hưởng của SP KPH	Lãnh đạo đơn vị	Bộ phận/người phát hiện SP KPH	- Kết luận của Thường trực		
5	Đề xuất biện pháp xử lý	- Dự kiến phương án xử lý sản phẩm không phù hợp được phát hiện, gồm: + Thực hiện khắc phục + Sửa chữa và cho phép sử dụng + Loại bỏ	Lãnh đạo đơn vị	P. Khảo thí	- Phương án xử lý đối với các SP không phù hợp		
6	Kiểm tra	- Đối chiếu với quy định, hướng dẫn để xem xét nội dung của SP, DV không phù hợp.	P. Khảo thí	Đơn vị phát hiện SP KPH	- Kết luận thường trực sau khi xem xét SP, DV không phù hợp		
7	Tổng hợp	- Tổng hợp các SP không phù hợp theo mẫu			- Bảng tổng hợp		BM02
8	Báo cáo	- Báo cáo tổng hợp các SP không phù hợp và dự kiến biện pháp xử lý của các đơn vị.	P. Khảo thí	Lãnh đạo trường	- Thông tin NC được truyền tải đến lãnh đạo.		
9	Xem xét	- Đối chiếu với quy định, hướng dẫn để xem xét nội dung của SP, DV không phù hợp. - XD phạm vi của SP KPP được phát hiện	Lãnh đạo trường	P. Khảo thí	- Đánh giá mức ảnh hưởng, phạm vi của SPKPH.		
10	Hợp thống nhất	- Tiến hành họp thống nhất đưa ra biện pháp xử lý với các SP KPH được phát hiện.	Lãnh đạo trường	P. Khảo thí ĐV phát hiện SP KPH	- Biên bản họp thống nhất		

				ĐV dự kiến có NC			
11	Tìm nguyên nhân	- Xác định nguyên gây gốc rễ, nguyên nhân trực tiếp gây ra SP KPH.	Lãnh đạo trường	P. Khảo thí ĐV phát hiện SP KPH ĐV dự kiến có NC	- XD được nguyên nhân của SP KPH		
12	XĐ đơn vị thực hiện	- Xác định đơn vị thực hiện việc khắc phục sự không phù hợp, đơn vị thực hiện sửa chữa, loại bỏ SP KPH	Lãnh đạo trường	P. Khảo thí ĐV phát hiện SP KPH ĐV dự kiến có NC	- XD được ĐV thực hiện theo từng biện pháp xử lý tương ứng		
13	XĐ biện pháp xử lý	- Xác định các công việc cần thực hiện (sự khắc phục, hành động khắc phục) nhằm loại bỏ nguyên nhân gây lỗi được phát hiện.	Lãnh đạo trường	P. Khảo thí ĐV phát hiện SP KPH ĐV dự kiến có NC	- XD được các biện pháp xử lý		
14	Yêu cầu Khắc phục hoặc phòng ngừa	- Đưa ra yêu cầu thực hiện hành động khắc phục hoặc phòng ngừa đối với SP KPH	Lãnh đạo trường	P. Khảo thí ĐV phát hiện SP KPH ĐV dự kiến có NC	- Đưa ra yêu cầu thực hiện HĐKP hoặc HĐPN		
15	XĐ hành động khắc phục hoặc phòng ngừa	- XD hành động khắc phục hoặc phòng ngừa đảm bảo SP KPH tương tự không lặp lại - Xác định đơn vị/bộ phận/chuyên gia sẽ theo dõi khắc phục và kiểm chứng	Lãnh đạo trường	P. Khảo thí ĐV phát hiện SP KPH ĐV dự kiến có NC	- XD được HĐKP hoặc HĐPN		

16	A	Triển khai hành động khắc phục hoặc phòng ngừa (hoặc cả hai) đảm bảo SP KPH tương tự không lặp lại	P. Khảo thí	- Đơn vị có NC hoặc NC tiềm ẩn	- Hoàn thành khắc phục các NC hoặc các NC tiềm ẩn		
17	Yêu cầu sửa chữa hoặc loại bỏ	- Xem xét, đánh giá khả năng sửa chữa của SP KPH. Trong trường hợp không sửa chữa được, quyết định loại bỏ SP KPH.	Lãnh đạo trường	P. Khảo thí ĐV phát hiện SP KPH ĐV dự kiến có NC	- Đưa ra quyết định sửa chữa hoặc loại bỏ SP KPH		
18	Tổng hợp	- Tổng hợp các quyết định của cuộc họp thống nhất về các biện pháp xử lý SP KPH (loại bỏ hoặc sửa chữa)	P. Khảo thí	ĐV phát hiện SP KPH ĐV dự kiến có NC	- Tổng hợp quyết định của cuộc họp		BM03
19	Phân công thực hiện	- Phân công bộ phận/ người thực hiện loại bỏ hoặc sửa chữa SP KPH	Lãnh đạo đơn vị	Bộ phận/người loại bỏ hoặc sửa chữa SP KPH	- Chỉ được người/ bộ phận thực hiện		
20	Kiểm tra lại sản phẩm không phù hợp	- Kiểm tra lại tình trạng của SP KPH	Bộ phận/người loại bỏ hoặc sửa chữa SP KPH	Lãnh đạo đơn vị	- Nhận biết được tình trạng SP KPH		
21	Thực hiện sửa chữa	- Thay thế, sửa chữa, thêm vào các thông tin, nội dung...đảm bảo SP KPH phù hợp với các yêu cầu.	Bộ phận/người loại bỏ hoặc sửa chữa SP KPH	Lãnh đạo đơn vị	- Sản phẩm phù hợp với yêu cầu		
22	Thực hiện loại bỏ	- Loại bỏ SP KPH	Bộ phận/người loại bỏ hoặc sửa chữa SP KPH	Lãnh đạo đơn vị	- Loại bỏ SP KPH		
23	Tổng hợp	- Tổng hợp các thông tin tiến hành xử lý SP KPH gồm: biện pháp xử lý, nội dung xử lý...	Bộ phận/người loại bỏ hoặc sửa chữa SP KPH	Lãnh đạo đơn vị	- Tổng hợp các thông tin tiến hành xử lý SP KPH gồm: biện		BM01

					pháp xử lý, nội dung xử lý...		
24	Xem xét	- Kiểm tra các biên pháp xử lý, đối chiếu với các yêu cầu để đánh giá sự phù hợp	Lãnh đạo đơn vị	Bộ phận/người loại bỏ hoặc sửa chữa SP KPH	- Kết luận của		
25	Lập biên bản	- Hoàn thiện phiếu kiểm soát SPKPH	Bộ phận/người loại bỏ hoặc sửa chữa SP KPH	Lãnh đạo đơn vị	- Phiếu Kiểm soát SPKPH đủ thông tin		
26	Lưu hồ sơ	- Lưu hồ sơ theo quy định	P. Khảo thí	Đơn vị xử lý SP KPH	- Hồ sơ được lưu đúng vị trí		

