

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.03 - KPH
	KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP	Ngày ban hành: 17/05/2016
		Lần ban hành : 02

Bảng theo dõi phân phối			
TT	Bộ phận được phân phối tài liệu	Ngày phân phối tài liệu	Ký nhận
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			

1. MỤC ĐÍCH:

Quy định trách nhiệm, quyền hạn và các bước xử lý các sản phẩm không phù hợp nhằm đảm bảo những hoạt động, công việc, dịch vụ đáp ứng các yêu cầu đặt ra trong Hệ thống Quản lý chất lượng của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình này được áp dụng cho các hoạt động thuộc Hệ thống quản lý chất lượng tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

TCVN ISO 9001:2008

Sổ tay chất lượng.

Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ và xem xét của Lãnh đạo

Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA:

- Sản phẩm là kết quả của một quá trình xử lý công việc của các Phòng ban hoặc của Nhà trường cung cấp cho khách hàng

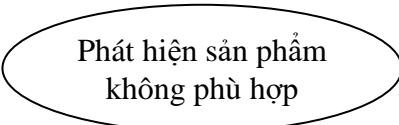
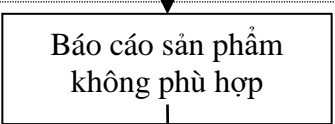
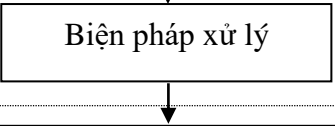
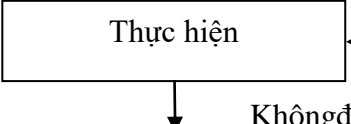
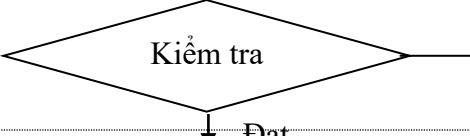
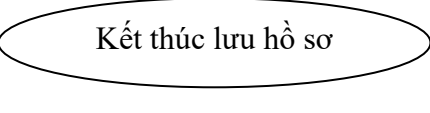
- Sự không phù hợp: Là sự không đáp ứng các yêu cầu theo quy định đề ra

- Sản phẩm không phù hợp là những hoạt động, công việc, dịch vụ không đáp ứng, thoả mãn các quy định, yêu cầu đặt ra.

- Các Quy định, yêu cầu đặt ra bao gồm: các nội quy, quy định; các chức năng nhiệm vụ và của các cơ quan quản lý Nhà nước mà Nhà trường phải tuân thủ.

5. NỘI DUNG

5.1 – Lưu đồ:

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Diễn giải
- Tất cả CBCNV		5.2
- Người phát hiện - Trưởng phòng - QMR		5.3 Mẫu báo cáo không phù hợp
- Trưởng phòng - QMR		5.4 Mẫu báo cáo không phù hợp
- Người được phân công - Trưởng phòng - QMR		5.5
- Trưởng phòng, - Hiệu trưởng - QMR		5.6
- Người được phân công - Trưởng phòng - QMR		5.7

5.2 Phát hiện sản phẩm không phù hợp

- Tất cả CBCNV của Nhà trường khi phát hiện ra bất cứ sản phẩm không phù hợp nào trong quá trình hoạt động của Nhà trường phải báo cáo kịp thời cho người có trách nhiệm để có biện pháp xử lý.
- Các nguồn thông tin đầu vào để xác định sản phẩm không phù hợp bao gồm:
 - + Kết quả đánh giá chất lượng.
 - + Kết quả theo dõi nhà cung ứng.
 - + Phản hồi của khách hàng
 - + Các báo cáo, thống kê và phân tích số liệu tình hình hoạt động của Trường.

5.3 Lập báo cáo sản phẩm không phù hợp

- Trường hợp phát hiện sản phẩm không phù hợp, người phát hiện có thể tự xử lý trong phạm vi quyền hạn cho phép nếu sản phẩm này không làm ảnh hưởng đến Hệ thống quản lý chất lượng và chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng; đồng thời người phát hiện phải báo cáo kịp thời theo biểu mẫu Báo cáo sản phẩm không phù hợp cho Trường phòng để xem xét giải quyết.
- Trường phòng có trách nhiệm xem xét các sản phẩm không phù hợp trong phạm vi thẩm quyền cho phép và đề xuất hướng xử lý. Các Báo cáo sản phẩm không phù hợp sẽ được chuyển cho QMR theo dõi và báo cáo lên Hiệu trưởng.

5.4 Xử lý sản phẩm không phù hợp

- Các Trường phòng chức năng có trách nhiệm xem xét và phân công xử lý các sản phẩm không phù hợp trong giới hạn thẩm quyền cho phép.
- Trường hợp các sản phẩm không phù hợp không thuộc phạm vi và thẩm quyền cho phép (hoặc có tính nghiêm trọng có thể ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống hay mang tính tái diễn nhiều lần) thì Trường phòng phát hiện ra điểm không phù hợp có trách nhiệm lập Phiếu yêu cầu biện pháp khắc phục, phòng ngừa, sau đó báo cáo lên Hiệu trưởng đồng thời chuyển cho QMR xem xét và đề xuất biện pháp xử lý theo Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa. Trong trường hợp này, dựa trên báo cáo, Hiệu trưởng sẽ quyết định lựa chọn biện pháp xử lý tối ưu và hiệu quả nhất.
- Các hình thức xử lý đối với sản phẩm không phù hợp:
 - + Tiến hành loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện.
 - + Hiệu trưởng hoặc khi có thể là khách hàng thông qua hoặc chấp nhận có nhân nhượng sản phẩm không phù hợp đó.

5.5 Thực hiện

- Cán bộ được phân công có trách nhiệm tiến hành xử lý điểm không phù hợp. Trường hợp có phát sinh vấn đề trong quá trình thực hiện, cán bộ phải báo cáo ngay tới Trường phòng chức năng nhằm có biện pháp xử lý kịp thời.

- Quá trình thực hiện phải đảm bảo được thời gian đã đặt ra, tránh không để sản phẩm không phù hợp kéo dài gây ảnh hưởng tới hoạt động của Nhà trường.

5.6 Kiểm tra

QMR và Trưởng phòng chức năng có trách nhiệm kiểm tra tình trạng sau khi hoàn thành việc xử lý sản phẩm không phù hợp đồng thời báo cáo Hiệu trưởng. Trường hợp sản phẩm không phù hợp không được khắc phục triệt để, Trưởng phòng chức năng có trách nhiệm lập Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa cho sản phẩm không phù hợp đó, sau đó báo cáo lên Giám đốc đồng thời chuyển cho QMR xem xét và đề xuất biện pháp xử lý theo Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa.

5.7 Lưu hồ sơ

Hồ sơ liên quan đến sản phẩm không phù hợp do QMR và các Phòng chức năng lưu giữ .

6. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Nơi/người lưu	P/pháp lưu	T/gian lưu
1	Báo cáo sản phẩm không phù hợp	Các đơn vị	Bản cứng	04 năm
2	Hồ sơ xử lý sản phẩm không phù hợp	QMR	Bản cứng	04 năm

7. PHỤ LỤC:

BM.03.01 – KPH: Báo cáo nguyên nhân và biện pháp xử lý sản phẩm không phù hợp