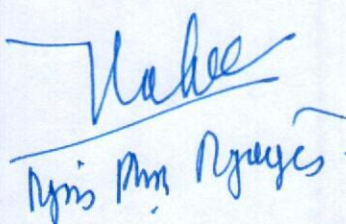
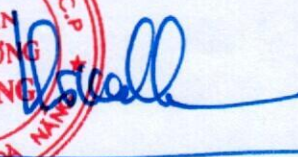
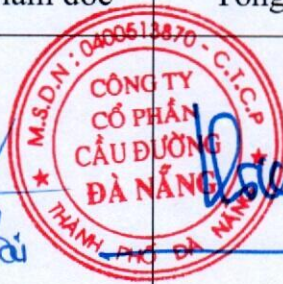


# CÔNG TY CỔ PHẦN CẦU ĐƯỜNG ĐÀ NẴNG

## QUY TRÌNH

### KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA QT-04

	Người lập	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Phạm Nguyên	Trần Từ Hải	Võ Thành Được
Chức vụ	Trưởng phòng	Phó Tổng Giám đốc	Tổng Giám đốc
Ký tên	 Nguyễn Phạm Nguyên	 Trần Từ Hải	 Võ Thành Được



	<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KPH VÀ HÀNH ĐỘNG KPPN</b>	Mã số	: QP-04
		Ngày ban hành	: 24/5/2019
		Lần ban hành	: 01
		Trang	: 2/8

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Ngày hiệu lực

**Tài liệu này được phân phối tới:**

Ban Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	Ban ISO	<input checked="" type="checkbox"/>
Bộ phận Hành chính	<input checked="" type="checkbox"/>	Bộ phận Kỹ thuật	<input checked="" type="checkbox"/>
Bộ phận Vật tư	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Bộ phận Dự án	<input checked="" type="checkbox"/>		

<b>QUY TRÌNH</b> <b>KIỂM SOÁT SỰ KPH</b> <b>VÀ HÀNH ĐỘNG KPPN</b>	Mã số : QP-04
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 4/8

## 1. MỤC ĐÍCH

- Quy định cách thức kiểm soát sự KPH nhằm đảm bảo rằng những đầu ra này không được đem sử dụng hoặc chuyển giao, đồng thời đưa ra những biện pháp khắc phục thích hợp nhằm liên tục cải tiến và nâng cao hiệu lực, hiệu quả của hệ thống.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho tất cả các hoạt động của Công ty.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015

## 4. ĐỊNH NGHĨA

### 4.1. Định nghĩa

- Sự KPH là đầu ra không đáp ứng yêu cầu quy định, liên quan đến:
  - ✓ Sản phẩm đầu vào không đáp ứng yêu cầu.
  - ✓ Sản phẩm không đạt yêu cầu bị khách hàng trả lại, khiếu nại khách hàng
  - ✓ Các phát sinh nội bộ
  - ✓ Dịch vụ không thỏa mãn khách hàng
  - ✓ Các quy trình, quy định hệ thống QLCL
- Hành động khắc phục: là hành động loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn
- Hành động phòng ngừa: là hành động loại bỏ nguyên nhân tiềm ẩn của sự không phù hợp
- Làm lại: Các sản phẩm có lỗi nghiêm trọng hoặc có lỗi nặng, có thể áp dụng các hoạt động sửa chữa, tái chế hoặc thay các chi tiết có lỗi để sản phẩm trở nên phù hợp với các yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng,
- Hạ loại: Các sản phẩm có lỗi nặng, đã áp dụng các hoạt động sửa chữa, tái chế hoặc thay chi tiết có lỗi nhưng 1 hoặc 1 số các chỉ tiêu kỹ thuật / chất lượng của sản phẩm vẫn chưa phù hợp với yêu cầu của khách hàng, ảnh hưởng tới giá trị thương mại của sản phẩm. Việc hạ loại sản phẩm có thể theo từng cấp từ cao xuống thấp, hoặc từ cấp cao nhất xuống cấp tương ứng, căn cứ vào chất lượng sản phẩm sau sửa chữa / tái chế / khắc phục.
- Sản phẩm chờ xử lý của khách hàng: Những sản phẩm có lỗi nhẹ, không cần phải áp dụng các hoạt động sửa chữa, tái chế hoặc hạ loại, có thể được khách hàng, nhân nhượng

<b>QUY TRÌNH</b> <b>KIỂM SOÁT SỰ KPH</b> <b>VÀ HÀNH ĐỘNG KPPN</b>	Mã số : QP-04
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 5/8

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Quy định chung

- Khi phát hiện Sự KPH, các bộ phận phải có trách nhiệm trong việc xử lý Sự KPH một cách hiệu quả nhất.

### 5.2. Lưu đồ

Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
Toàn thể NV Công ty	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phát hiện/tiếp nhận thông tin sự KPH</div>	
Người phát hiện/tiếp nhận	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xem xét, lập báo cáo sự KPH</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Phiếu Kiểm soát Sự KPH BM-04-01
TP/QLBP nơi có Sự KPH	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xác nhận, phân công người thực hiện</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	BM-04-01
TP/QLBP nơi có Sự KPH hoặc người được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân tích nguyên nhân</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	BM-04-01
TP/QLBP nơi có Sự KPH hoặc người được phân công	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lập đối sách xử lý</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	BM-04-01
Ban ISO/BGD/BP lập phiếu	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="text-align: center;">Xem xét</div> </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	BM-04-01
Bộ phận có Sự KPH BP hỗ trợ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thực hiện đối sách xử lý</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	
quản lý của BP/ BGD/Ban ISO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="text-align: center;">Đánh giá</div> </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	
Bộ phận có Sự KPH Ban ISO	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tổng hợp, Lưu hồ sơ</div>	Sổ theo dõi SPKPH BM-04-02

<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KPH VÀ HÀNH ĐỘNG KPPN</b>	Mã số : QP-04
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 6/8

### 5.3. Diễn giải lưu đồ

#### 5.3.1. Phát hiện/tiếp nhận thông tin về Sự KPH

- Toàn thể nhân viên Công ty căn cứ các quy trình, quy định, nội quy Công ty có trách nhiệm phát hiện và tiếp nhận thông tin về Sự KPH
- Sự không phù hợp bao gồm các trường hợp sau:
  - + Sản phẩm bị khách hàng trả về
  - + Sản phẩm đầu vào bị lỗi
  - + Phát sinh nội bộ
  - + Không tuân thủ tiêu chuẩn chất lượng, tiêu chuẩn khách hàng, các quy trình, quy định hệ thống QLCL, nội quy, quy chế Công ty

#### 5.3.2. Xem xét, lập báo cáo về Sự KPH

- Người phát hiện xem xét Sự KPH, trường hợp Sự KPH lỗi nhỏ có thể khắc phục ngay được, người phát hiện báo trưởng BP có Sự KPH phân công xử lý và thông báo cho các BP liên quan để phòng tránh
- Trường hợp Sự KPH nhiều, lỗi lặp lại; Sự KPH liên quan đến thực hiện hệ thống QLCL, người phát hiện lập phiếu xử lý BM-04-01 gửi bộ phận có Sự KPH
- Những trường hợp Sự KPH có mức độ xử lý vượt phạm vi xử lý của người công nhân, nhân viên người phát hiện Sự KPH phải có trách nhiệm thực hiện:
  - + Ghi nhận Sự KPH vào phiếu xử lý BM-04-01
  - + Gọi điện thông báo ngay cho quản lý có trách nhiệm đến giải quyết.
  - + Thực hiện tách riêng Sự KPH.
  - + Ngừng công việc để chờ được chỉ đạo thực hiện của cấp trên (nếu cần).

#### 5.3.3. Xác nhận, phân công người thực hiện

- Khi nhận được thông tin về Sự KPH, trưởng BP có Sự KPH có trách nhiệm xem xét, xác nhận, phân công người thực hiện và đưa ra những hướng xử lý SKPH

#### 5.3.4. Phân tích nguyên nhân gây ra Sự KPH

- Bộ phận nơi có Sự KPH hoặc người được phân công tiến hành phân tích nguyên nhân gốc rễ của Sự KPH bao gồm các vấn đề sau vào phiếu Kiểm soát sản phẩm không phù hợp BM-04-01:
  - + Phải chỉ ra được cốt lõi của vấn đề là gì
  - + Làm rõ trách nhiệm là do ai

<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KPH VÀ HÀNH ĐỘNG KPPN</b>	Mã số	: QP-04
	Ngày ban hành	: 24/5/2019
	Lần ban hành	: 01
	Trang	: 7/8

- + Quá trình xảy ra như thế nào
- + Tác động của vấn đề, mức độ ảnh hưởng, hậu quả gây ra
- + Chi phí phát sinh (nếu có)

#### **5.3.5. Lập đổi sách xử lý đối với Sự KPH**

- Các đổi sách xử lý đối với Sự KPH gồm:
  - + Sửa chữa
  - + Loại bỏ và tiến hành làm mới.
  - + Xử lý nhân nhượng chấp nhận.
- Trong đổi sách cần xác định rõ nội dung từng hạng mục công việc thực hiện xử lý Sự KPH
- Phân công trách nhiệm người / bộ phận thực hiện theo từng hạng mục nội dung
- Thời gian hoàn tất xử lý theo từng hạng mục nội dung thực hiện
- Xác định thời hạn và phân công người kiểm tra lại hành động xử lý Sự KPH.

#### **5.3.6. Xem xét đổi sách xử lý Sự KPH**

- Ban ISO/BP lập phiếu xem xét đổi sách xử lý Sự KPH, nếu không đồng ý với đổi sách yêu cầu bộ phận làm lại
- Trường hợp xử lý sản phẩm liên quan đến gia tăng chi phí, đổi sách xử lý cần phải có sự phê duyệt của ban Giám đốc

#### **5.3.7. Thực hiện đổi sách xử lý Sự KPH**

- Sau khi được phê duyệt, bộ phận có điểm không phù hợp, bộ phận hỗ trợ có trách nhiệm thực hiện biện pháp xử lý theo BM-04-01 đảm bảo tiến độ và chất lượng

#### **5.3.8. Kiểm tra, đánh giá kết quả xử lý Sự KPH**

- Cấp quản lý cao nhất của BP/BGD/Ban ISO kiểm tra đánh giá kết quả xử lý Sự KPH
  - + Trường hợp kết quả xử lý đạt yêu cầu, ghi nhận kết quả trên Báo cáo phát sinh
  - + Trường hợp không đạt yêu cầu quay lại bước 5.3.4

#### **5.3.9. Tổng hợp xử lý Sự KPH, lưu hồ sơ**

- Các Sự KPH được tổng hợp trong sổ theo dõi Sự KPH BM-04-02, lưu hồ sơ



<b>QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KPH VÀ HÀNH ĐỘNG KPPN</b>	Mã số : QP-04
	Ngày ban hành : 24/5/2019
	Lần ban hành : 01
	Trang : 8/8

#### 5.4. Thực hiện hành động khắc phục, cải tiến

##### 5.4.1. Phát hiện và ghi nhận các vấn đề cần khắc phục

- Trong quá trình ĐGNB hoặc trong quá trình thực hiện công việc, nhân viên Công ty thấy có sự KPH hoặc sự KPH tiềm ẩn cần cần khắc phục ghi nhận trong phiếu kiểm soát sự không phù hợp và hành động KPPN BM-04-01. Các vấn đề có thể là:
  - + Phản ánh của nhân viên, các bộ phận trong quá trình thực hiện công việc
  - + Sự KPH trong quá trình ĐGNB
  - + Sự KPH của quy trình/quy định hệ thống QLCL cần cải tiến
  - + Quá trình kiểm soát Sự KPH
  - + Các nguồn thông tin phản hồi từ khách hàng, nhà cung cấp, các bên hữu quan

##### 5.4.2. Thực hiện hành động khắc phục, cải tiến

- Ban ISO phân công người chịu trách nhiệm phân tích và đưa ra đối sách khắc phục, sau đó trình BGD duyệt đối sách
- Các cá nhân/bộ phận được phân công thực hiện hành động khắc phục có trách nhiệm phân tích nguyên nhân, đưa ra đối sách khắc phục và thực hiện đối sách đã được duyệt

##### 5.4.3. Kiểm tra, xác nhận kết thúc hành động khắc phục, cải tiến

- Ban ISO, đại diện bộ phận cần khắc phục, bộ phận liên quan kiểm tra lại kết quả khắc phục
  - + Trường hợp kết quả không đạt, ban ISO mở phiếu lần 2 yêu cầu bộ phận phân tích lại nguyên nhân và đưa ra hành động khắc phục tiếp theo
  - + Trường hợp kết quả đạt, các bộ phận ký xác nhận
- Ban ISO tổng hợp lưu hồ sơ, báo cáo kết quả trong các cuộc họp xem xét lãnh đạo

#### 6. HỒ SƠ

Stt	Tên hồ sơ	Mã số hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu xử Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục phòng ngừa	BM-04-01	Ban ISO/BP lập	1 năm
2	Sổ theo dõi sản phẩm không phù hợp	BM-04-02	Ban ISO	1 năm