	BAN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: BK-QT-GN-002-12
	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: <i>22/03/2021</i>
		Tổng số trang: <i>04</i>

STT	CÁC CHI TIẾT THAY ĐỔI	NGÀY CẬP NHẬT
1.	Cập nhật số hiệu quy trình theo quy định	12/09/2019
2.	Cập nhật lưu đồ, bảng mô tả theo góp ý	12/09/2019
3.	Cập nhật lại tên quy trình và mục 4.1. Định nghĩa	15/03/2021
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.

SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
 Trần Ngọc Thanh Hòa	 Võ Đại Nhật	 Trần Thiên Phúc

	BAN ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: BK-QT-GN-002-12
	QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC	Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: <i>22/03/2021</i>
		Tổng số trang: <i>04</i>

1. MỤC ĐÍCH

- Thống nhất cách thức xem xét và thực hiện các hành động khắc phục nhằm loại bỏ nguyên nhân sự không phù hợp (KPH) xảy ra và sự không phù hợp tiềm ẩn;
- Ngăn chặn sự xuất hiện của sự KPH đối với đầu ra mong muốn cũng như Hệ thống Quản lý Chất lượng (HTQLCL), đảm bảo không để sự KPH lặp lại.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- **Phạm vi áp dụng:** Áp dụng để loại bỏ nguyên nhân gây nên sự không phù hợp trong HTQLCL của Trường Đại học Bách Khoa – ĐHQG-HCM.
- **Đơn vị thực hiện:** các đơn vị thuộc Trường Đại học Bách Khoa – ĐHQG-HCM.
- **Thời gian thực hiện:** sau khi nhận diện được sự không phù hợp trong quá trình thực hiện công việc tại đơn vị.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

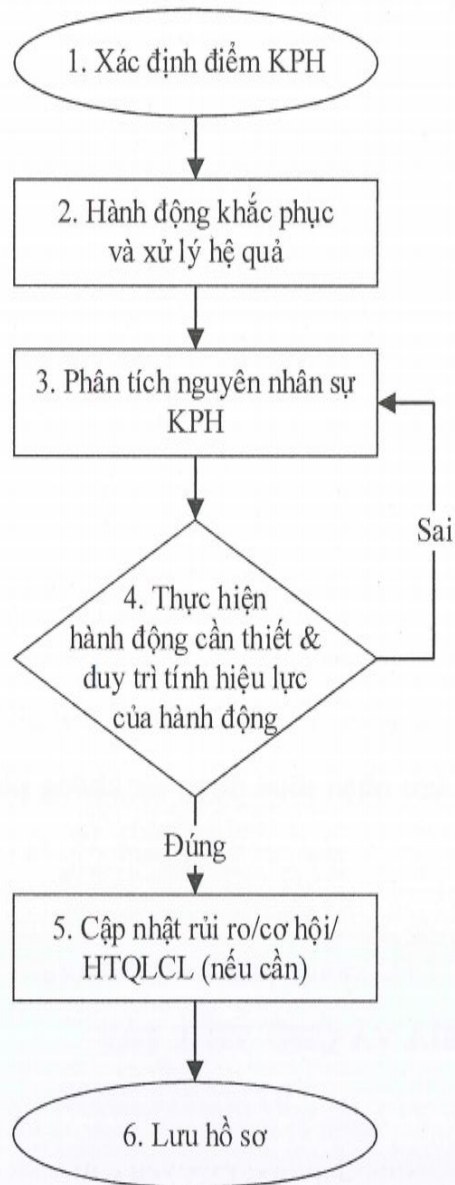
- **Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng một yêu cầu
- **Hành động khắc phục:** Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.

4.2. Từ viết tắt

- BGH: Ban Giám Hiệu.
- NV: Nhân viên.
- BP: Bộ phận.
- ĐDLĐCL: Đại diện lãnh đạo chất lượng.
- KPH: Không phù hợp.

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ



5.2. MÔ TẢ

Bước thực hiện	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu/ Tài liệu đính kèm	Ghi chú
1	Xác định điểm KPH từ các nguồn: Khiếu nại/ phản nàn khách hàng, kết quả đánh giá nội bộ, đánh giá chính thức...	Đơn vị phát sinh điểm KPH	1 – 2 ngày		Ngay khi phát sinh sự KPH
2	2.1.Đưa ra và thực hiện hành động khắc phục	Đơn vị phát sinh điểm KPH, Đơn vị liên quan	7 ngày	Điền cột (1) đến cột (9) của BM01/GN-002-12	Đối với sự KPH có mức độ ảnh hưởng từ mức 2 trở lên vui lòng gửi biểu mẫu về Ban ĐBCL, Ban ĐBCL sẽ là đơn vị kiểm tra hành động khắc phục và hành động khắc phục
	2.2. Xử lý hệ quả (nếu có)	Đơn vị phát sinh điểm KPH, Đơn vị liên quan	Theo hoạt động		
3	Phân tích nguyên nhân sự KPH và đưa ra hành động khắc phục	Đơn vị phát sinh điểm KPH	7 ngày	Điền cột (12) đến cột (16) của BM01/GN-002-12	
4	4.1. Thực hiện hành động khắc phục đã đề ra	Đơn vị phát sinh điểm KPH	Theo kế hoạch		
	4.2. Kiểm tra tính hiệu lực của hành động khắc phục theo kế hoạch	Đơn vị, Ban ĐBCL	1 – 2 ngày	Thực hiện biểu mẫu BM02/GN-002-12	
5	Cập nhật rủi ro/cơ hội/HTQLCL (nếu cần)	Đơn vị, Ban ĐBCL	2 – 3 ngày		
6	6.1. Lưu hồ sơ tại đơn vị	Đơn vị, Ban ĐBCL	1 – 2 ngày	BM01/GN-002-12; BM02/GN-002-12	Lưu thêm một bản tại Ban ĐBCL đối với sự KPH có mức ảnh hưởng từ mức 2 trở lên.
	6.2. Cập nhật các hồ sơ lên thư mục chung của Trường				

Đánh giá mức độ ảnh hưởng của sự KPH:

Bảng 1: Đánh giá mức độ ảnh hưởng (I)

	Mức độ ảnh hưởng (I)				
	1	2	3	4	5
Yếu tố ảnh hưởng	Ảnh hưởng gián tiếp, hoặc ảnh hưởng nhỏ đến dịch vụ, hoạt động nội bộ của đơn vị	Ảnh hưởng đến hàng loạt dịch vụ trong hoạt động của nhiều đơn vị	Lỗi chất lượng dịch vụ trong hoạt động của Trường	Lỗi chất lượng dịch vụ trong các hoạt động hỗ trợ sinh viên, phụ huynh, doanh nghiệp	Lỗi chất lượng dịch vụ lớn ảnh hưởng đến sinh viên, ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của Trường

6. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Hình thức lưu trữ
1	Bảng ghi nhận điểm không phù hợp năm học	- File mềm (máy tính); - Văn bản
2	Bảng theo dõi biện pháp khắc phục sự không phù hợp năm....	- File mềm (máy tính); - Văn bản

7. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

- BM01/GN-002-12: Bảng ghi nhận điểm không phù hợp năm học
- BM02/GN-002-12: Bảng theo dõi biện pháp khắc phục sự không phù hợp năm....



TÊN ĐƠN VỊ

Số hiệu: BM01/GN-002-12

BẢNG GHI NHẬN ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP NĂM HỌC.....

Lần ban hành:

Ngày ban hành:

STT	Điểm không phù hợp	Đối tượng bị ảnh hưởng	Mức độ ảnh hưởng (1)	Ngày ghi nhận sự KPH	Kênh phát hiện sự KPH	Biện pháp khắc phục, xử lý hệ quả			Ý kiến của Lãnh đạo đơn vị	Xác nhận hoàn thành hành động khắc phục		Nguyên nhân gốc	Biện pháp phòng ngừa			Ý kiến của Lãnh đạo đơn vị
						Nội dung biện pháp	Người thực hiện	Thời gian hoàn thành		Ngày kiểm tra	Người kiểm tra (ký tên)		Nội dung biện pháp	Người thực hiện	Tần xuất kiểm tra hiệu lực biện pháp	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																

Ghi chú:

- Cột (4) vui lòng điền số từ 1 đến 5 theo hướng dẫn tại bảng 1 của Quy trình BK-QT-GN-002-12
- Cột (5) vui lòng điền một trong các nội dung:
 - + Khách nại khách hàng (giảng viên, sinh viên, CBCNV, phụ huynh, Doanh nghiệp, đối tác, ...)
 - + Kết quả đánh giá nội bộ
 - + Kết quả đánh giá ngoài, ...
- Cột (10), (11) ghi ngày kiểm tra và chữ ký người kiểm tra

Ngày....tháng....năm

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)



TÊN ĐƠN VỊ

Số hiệu: BM02/GN-002-12

BẢNG THEO DÕI BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC SỰ KHÔNG PHÙ HỢP NĂM HỌC.....

Lần ban hành:

Ngày ban hành:

STT	Điểm không phù hợp	Đối tượng bị ảnh hưởng	Mức độ ảnh hưởng (1)	Nguyên nhân gốc	Biện pháp khắc phục			Kiểm tra lần 1		Kiểm tra lần 2		Kiểm tra lần 3		Kiểm tra lần 4	
					Nội dung biện pháp	Người thực hiện	Tần suất kiểm tra hiệu lực biện pháp	Ngày kiểm tra	Người kiểm tra	Ngày kiểm tra	Người kiểm tra	Ngày kiểm tra	Người kiểm tra	Ngày kiểm tra	Người kiểm tra
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															

Ghi chú:

- Cột (1) đến (7) đã có công thức, vui lòng không xóa các cột này

- Cột (10), (11) ghi ngày kiểm tra và chữ ký người kiểm tra

Ngày....tháng....năm

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)