



**BỘ XÂY DỰNG**  
Ministry of Construction

**VIỆN KHOA HỌC CÔNG NGHỆ XÂY DỰNG**  
Vietnam Institute for Building Science and Technology

Add: 81 Trần Cung - Nghĩa Tân - Cầu Giấy - Hà Nội - Tel: 84.43.7544196 - Fax: 84.43.8361197  
Website: www.ibst.vn - Email: vkhcnxd@fpt.vn


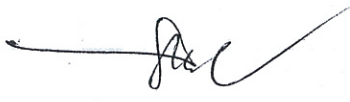


# THỦ TỤC XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA

Ký hiệu: TT.04

Ngày ban hành : 10/12/2017

Lần ban hành : 02

Lần sửa đổi : 00

<b>Biên soạn:</b> Họ và tên: ThS. Đỗ Duy Liêm  Ký tên:.....	<b>Kiểm tra:</b> Họ và tên: ThS. Nguyễn Thị Thùy Vân  Ký tên:.....	<b>Phê duyệt:</b> Họ và tên: TS. Đinh Quốc Dân  Ký tên:..... 
---	---	---



## **1. MỤC ĐÍCH**

Thủ tục này quy định thống nhất cách thức

- Xử lý mọi sự không phù hợp được phát hiện bởi cả những người bên trong và bên ngoài Viện KHCN Xây dựng;
- Thực hiện những hành động khắc phục và phòng ngừa của Viện KHCN Xây dựng nhằm loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp hoặc sự không phù hợp tiềm ẩn để ngăn chặn sự tái diễn hay xuất hiện của những sự không phù hợp;
- Tiến hành hoạt động cải tiến tại Viện KHCN Xây dựng.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Thủ tục này áp dụng đối với tất cả các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

## **3. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT**

**Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng bất kỳ yêu cầu hoặc quy định đã đề ra.

**Hành động khắc phục:** Hành động thực hiện nhằm loại bỏ các nguyên nhân gây nên sự không phù hợp nhằm ngăn ngừa sự tái diễn.

**Hành động phòng ngừa:** Hành động nhằm thực hiện việc loại bỏ các nguyên nhân tiềm ẩn gây nên sự không phù hợp nhằm ngăn chặn chúng xuất hiện.

(HĐ)KP: (Hành động) khắc phục

(HĐ)PN: (Hành động) phòng ngừa

KPH: Không phù hợp

QMR: Đại diện lãnh đạo về chất lượng

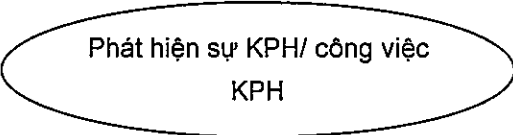
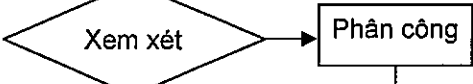
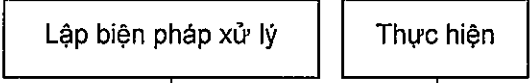
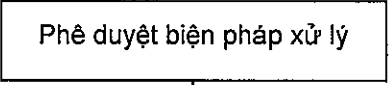


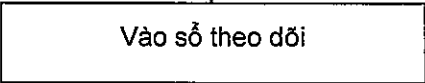
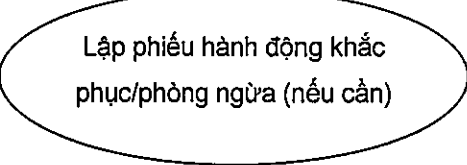
## **4. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

TT.03 - Thủ tục đánh giá nội bộ

TT.05 - Thủ tục xem xét của lãnh đạo

## 5. NỘI DUNG

## 5.1 Sơ đồ quá trình xử lý sự không phù hợp

Trách nhiệm	Sơ đồ	Biểu mẫu
Mọi người		BM.01-TT.04
Phụ trách bộ phận		BM.01-TT.04
Người được phân công		BM.01-TT.04
Viện trưởng/QMR		BM.01-TT.04
Người được phân công		BM.01-TT.04
QMR		BM.01-TT.04
QMR		BM.02-TT.04
Người có liên quan		

## 5.2 Mô tả

**5.2.1** Mọi cán bộ liên quan trong hệ thống quản lý chất lượng của Viện KHCN Xây dựng đều phải có trách nhiệm kiểm soát mọi sự không phù hợp/công việc không phù hợp, nếu phát hiện thấy bất kỳ sự không phù hợp nào thì có trách nhiệm lập Phiếu báo xử lý công việc không phù hợp theo **BM.01-TT.04** và báo cáo Phụ trách trực tiếp bộ phận. Căn cứ trên sự không phù hợp thực tế, Phụ trách bộ phận tiến hành việc xem xét.

**5.2.2** Trong phạm vi khả năng và thẩm quyền giải quyết, Phụ trách bộ phận xem xét và quyết định phương án xử lý ngay, phân công người thực hiện và ghi vào Phiếu báo xử lý công việc không phù hợp theo **BM.01 -TT.04**, sau đó gửi bản sao đến QMR để báo cáo.

Trong trường hợp không thể tự giải quyết được thì Phụ trách bộ phận trình lên QMR giải quyết.

**5.2.3** Căn cứ vào Phiếu báo công việc không phù hợp, QMR sẽ xác định những bộ phận chịu trách nhiệm xử lý.

- Nguyên tắc xử lý là ai gây ra sự không phù hợp thì phải chịu trách nhiệm chính trong việc xử lý, trong trường hợp cần thiết mới bổ sung thêm nguồn lực để xử lý.
- Nếu sự không phù hợp có liên quan tới khách hàng thì cần thông báo cho khách hàng để tìm biện pháp xử lý thích hợp nhất.
- Phải xem xét lại kết quả của công việc không phù hợp, khi cần phải tiến hành lại công việc theo đúng quy định và hủy bỏ kết quả công việc không phù hợp.
- Với những tài liệu không phù hợp, việc xử lý tuân thủ theo quy trình của Thủ tục kiểm soát tài liệu TT.01

**5.2.4** Các bộ phận được giao trách nhiệm xử lý có trách nhiệm kiểm tra lại sau khi xử lý. Nếu đạt yêu cầu thì chấp nhận, nếu không đạt yêu cầu thì phải thực hiện lại. QMR có trách nhiệm cập nhật vào Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp theo **BM.02 -TT.04**.

Đối với trường hợp sự không phù hợp xảy ra lặp đi lặp lại hoặc có nghi ngờ về nguyên nhân gây ra thì QMR cần lập Phiếu hành động khắc phục theo **BM.03 - TT.04** và chuyển cho bộ phận liên quan để thực hiện.

Tình trạng xử lý công việc không phù hợp và các lỗi hay mắc phải trong quá trình đánh giá chứng nhận sản phẩm phải được xem xét trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo gần nhất.

## 5.3 Lưu đồ thực hiện HĐ KP/PN

Trách nhiệm	Quá trình thực hiện	Biểu mẫu
Mọi người trong Viện	Căn cứ để xác định HĐ KP/PN	
Người có liên quan	Đề xuất HĐ KP/PN	BM.03-TT.04
QMR	Xem xét	BM.03-TT.04
QMR	Phân công thực hiện HĐ KP/PN	BM.03-TT.04
Bộ phận, người được phân công	Tổ chức thực hiện HĐ KP/PN	
QMR, Người được phân công	Kiểm tra	BM.01-TT.04
QMR	Vào sổ theo dõi	BM.02-TT.04

## 5.4 Mô tả

## 5.4.1 Căn cứ để xác định HĐ KP/PN

Căn cứ xác định HĐ KP/PN:

- Các báo cáo về công việc không phù hợp;
- Kết quả đánh giá nội bộ;
- Kết quả theo dõi quá trình cung ứng của các nhà thầu phụ;
- Các thông tin phản hồi và khiếu nại của khách hàng;
- Đánh giá của bên thứ ba (tổ chức công nhận);
- Hồ sơ, dữ liệu về việc thực hiện hệ thống;
- Quan sát thực tế thực hiện công việc;

- Kết quả xem xét của lãnh đạo.

**5.4.2 Đề xuất, xem xét, phân công, tổ chức thực hiện, kiểm tra và theo dõi thực hiện**

- Theo các căn cứ mô tả trên, mọi người trong Viện khi phát hiện ra bất kỳ sự không phù hợp hay nhận thấy sự không phù hợp tiềm ẩn nào phải có trách nhiệm lập Phiếu yêu cầu HĐ KP/PN theo **BM.03-TT.04** trình lên QMR để xem xét.
- QMR tiến hành xem xét các yêu cầu KP/PN, sau đó giao cho các bộ phận liên quan xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp giải quyết, thời gian hoàn thành và bộ phận thực hiện.
- Dựa trên các đề xuất mà các bộ phận liên quan đưa ra, QMR ký phê duyệt và giao cho bộ phận được phân công tổ chức thực hiện HĐ KP/PN. QMR có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện này và báo cáo kịp thời những nảy sinh, vướng mắc trong quá trình thực hiện cho Viện trưởng biết để có những quyết định phù hợp.
- Người được phân công và QMR có trách nhiệm kiểm tra kết quả thực hiện HĐ KP/PN và cập nhật việc thực hiện vào Sổ theo dõi HĐ KP/PN theo **BM.02-TT.04**.
- Kết quả thực hiện HĐ KP/PN phải được xem xét trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

**6. HỒ SƠ**

TT	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Thời gian lưu	Bộ phận lưu
1	Phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp	BM.01-TT.04	01 năm	QMR
2	Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp	BM.02-TT.04	02 năm	QMR
3	Phiếu yêu cầu HĐ KP/PN	BM.03-TT.04	01 năm	QMR
4	Sổ theo dõi HĐ KP/PN	BM.04-TT.04	02 năm	QMR

BM.01-TT.03

## KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Năm:.....

Thời gian đánh giá Hoạt động được đánh giá	Tháng 1	Tháng 2	Tháng 3	Tháng 4	Tháng 5	Tháng 6	Tháng 7	Tháng 8	Tháng 9	Tháng 10	Tháng 11	Tháng 12

Viện trưởng

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập





BỘ XÂY DỰNG  
VIỆN KHOA HỌC CÔNG NGHỆ XÂY DỰNG

*Viet nam Institute for Building Science and Technology (IBST)*

Địa chỉ: số 81 Trần Cung, Cầu Giấy, Hà Nội Tel: 84.4.37544196 Fax: 84.4.38361197

---

# **SỔ THEO DÕI XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP**

Ký hiệu: BM.02-TT.04





**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

1. Ngày đánh giá:

2. Bộ phận/Hoạt động được đánh giá:

3. Đánh giá viên:

4. Nội dung đánh giá:

Tài liệu liên quan:

- Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của Viện KHCN Xây dựng
- ISO/IEC 17065
- ISO/IEC 17021

5. Kết quả đánh giá:

Sự không phù hợp

Có  Không

Yêu cầu hành động khắc phục

Có  Không

Yêu cầu hành động phòng ngừa

Có  Không

6. Trưởng nhóm đánh giá  
(Ký tên)

Trưởng bộ phận được đánh giá  
(Ký tên)

