

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN VÀ DỊCH VỤ KIỂM ĐỊNH KỸ THUẬT TTP

PHÒNG THÍ NGHIỆM

Trụ sở: Lô 16 khu tái định cư dân dụng Bắc Phú Cát, Xã Thạch Hòa, Huyện Thạch Thất, TP.
Hà Nội, Việt Nam.

**QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, CẢI TIẾN**

Mã số: **QT 15**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **01/3/2021**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Tuấn Anh	Nguyễn Trung Văn	Lê Hoàng Nhật Linh
Ký tên			

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

1. Mục đích

Thủ tục này xây dựng để qui định phạm vi, trách nhiệm, người có thẩm quyền và nội dung các bước thực hiện hành động để giải quyết mọi hành động không phù hợp xảy ra. Đồng thời tiến hành lựa chọn các cơ hội cải tiến cần thiết.

2. Phạm vi áp dụng

Thủ tục này áp dụng cho tất cả các điều không phù hợp liên quan hoạt động thử nghiệm của Phòng thử nghiệm. Bao gồm cả khả năng không đáp ứng được yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng

3. Tài liệu tham chiếu

Sổ tay chất lượng, chương 18

4. Thuật ngữ và giải thích

- Điều không phù hợp là bất cứ hoạt động nào trong PTN không tuân thủ theo yêu cầu, qui định, thỏa thuận với khách hàng hoặc không như mong muốn.
- Khắc phục là hành động được thực hiện để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã xảy ra.

5. Trách nhiệm

- Các cán bộ có liên quan và được phân công chịu trách nhiệm nghiên cứu nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục
- Phụ trách chất lượng tập hợp và lưu giữ hồ sơ về hành động khắc phục của PTN.
- Phụ trách kỹ thuật chủ trì việc tìm nguyên nhân các điều không phù hợp liên quan yêu cầu kỹ thuật của PTN.
- Lãnh đạo Công ty tạo nguồn lực cho PTN thực hiện hành động khắc phục, cải tiến.

6. Nội dung

6.1. Phát hiện công việc không phù hợp:

Điều không phù hợp có thể phát hiện qua các nguồn gốc sau:

- Tự phát hiện từ hoạt động của phòng thử nghiệm
- Đánh giá nội bộ
- Đánh giá từ bên ngoài (khách hàng, cơ quan công nhận, cơ quan chứng nhận)
- Khiếu nại của khách hàng
- Kết quả Đảm bảo chất lượng thử nghiệm/ so sánh liên phòng
- Xem xét của lãnh đạo
- Sổ theo dõi công việc không phù hợp
- Các rủi ro và cơ hội được xác định trong quá trình hoạch định (nếu cần)

6.2. Đánh giá mức độ công việc không phù hợp:

- Đối với các phát hiện trong quá trình hoạt động của PTN thì cán bộ phát hiện thực hiện sự khắc phục kịp thời và báo cho phụ trách phòng theo qui định của thủ tục Kiểm soát công việc thử nghiệm không phù hợp.
- Các điều không phù hợp được phân loại như sau:

+ Điều không phù hợp nặng: Là những sự sai khác ảnh hưởng trực tiếp kết quả thí nghiệm, dịch vụ của PTN như: Sai về hóa chất, thiết bị, phương pháp, nhân sự không tuân thủ các quy trình hệ thống quản lý chất lượng;

+ Điều không phù hợp nhẹ: Là những sai khác không ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thí nghiệm và dịch vụ như các sai sót trong hồ sơ quản lý chất lượng của PTN.

+ Điểm kiến nghị: Là sự không đáp ứng yêu cầu nhưng chưa ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

- Phụ trách chất lượng phân công các cán bộ phân tích nguyên nhân, thực hiện hành động khắc phục, kiểm tra hành động khắc phục và thời hạn để thực hiện theo biểu **BM.QT.15.01**.

- Trường hợp điều không phù hợp cần có sự hỗ trợ nguồn lực từ lãnh đạo Công ty thì Phụ trách phòng đề xuất lên lãnh đạo Công ty phê duyệt.

- Các cán bộ được phân công thực hiện phân tích nguyên nhân và thực hiện hành động khắc phục điền vào biểu **BM.QT.15.01** và tập hợp các bằng chứng về hành động khắc phục đã thực hiện theo đúng thời gian qui định.

- Cán bộ kiểm tra thực hiện kiểm tra hiệu quả của hành động khắc phục.

+ Nếu đạt yêu cầu thì ghi nhận vào biểu mẫu BM.QT.15.01 rồi chuyển hồ sơ cho phụ trách chất lượng lưu giữ.

+ Nếu không đạt yêu cầu sẽ đề nghị cán bộ được phân công thực hiện hành động khắc phục thực hiện thêm hoặc thu thập thêm bằng chứng khắc phục.

- Trường hợp điều không phù hợp liên quan đến giao dịch với khách hàng cần thông báo với khách hàng ví dụ như trường hợp không phù hợp liên quan mẫu thử, kết quả thử nghiệm.

6.3. Cải tiến

PTN phải nhận biết và lựa chọn các cơ hội để cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết.

Các cơ hội cải tiến được nhận biết thông qua các hoạt động sau:

✓ Đóng góp ý kiến của cán bộ, khách hàng

✓ Thống kê hoạt động quản lý của PTCL

✓ Thống kê hoạt động quản lý kỹ thuật của PTKT

- ✓ Kết quả của cuộc họp xem xét của lãnh đạo
- ✓ Hoạch định rủi ro và cơ hội
- ✓ Đánh giá nội bộ, bên ngoài

PTN phải tích cực tìm kiếm cá thông tin phản hồi của khách hàng, cả tích cực và tiêu cực. Thông tin phản hồi phải được phân tích và sử dụng để cải tiến hệ thống quản lý, các hoạt động thử nghiệm và dịch vụ khách hàng

7. Hướng dẫn biểu mẫu, áp dụng:

STT	Mã hướng dẫn, biểu mẫu	Tên hướng dẫn, biểu mẫu	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.	BM.QT.15.01	Phiếu hành động khắc phục	3 năm	PTN
2.	BM.QT.15.02	Sổ theo dõi hành động khắc phục	3 năm	PTN