ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

Địa chỉ: **Số 10, đường Nguyễn Văn Huyên, Cầu Giấy, Hà Nội**
Điện thoại: **(024)37673896** Email: **vanthu@dtdl.edu.vn**
Fax: **(84-4)38336184** Website: **www.dtdl.edu.vn**

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Mã hóa: QT05/KSSPKPH
Ban hành lần: 01
Hiệu lực từ ngày: ...../...../2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CĐĐTĐL ngày / /2025 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội)

NGƯỜI SOẠN THẢO TRƯỞNG PKT - ĐBCL	NGƯỜI PHỤ TRÁCH PHÓ HIỆU TRƯỞNG	NGƯỜI PHÊ DUYỆT HIỆU TRƯỞNG
Nguyễn Thị Tuyết Nhung	**Nguyễn Thị Tuyết Thanh**	**TS. Trần Xuân Ngọc**

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang/phần liên quan đến việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành/lần sửa đổi	Ngày ban hành

1. Mục đích, phạm vi áp dụng

a. Mục đích:

Quy trình này quy định về trách nhiệm và phương pháp kiểm soát, xử lý các sản phẩm không phù hợp được phát hiện trong quá trình vận hành hệ thống, bao gồm cả sản phẩm của quá trình và sản phẩm khách hàng đã nhận được.

b. Phạm vi áp dụng:

- Áp dụng cho tất cả các sản phẩm không phù hợp và tất cả các cá nhân, các đơn vị thuộc và trực thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội.

2. Định nghĩa, thuật ngữ và từ viết tắt

a. Định nghĩa, thuật ngữ:

- *Sự không phù hợp:* là sự không đáp ứng một yêu cầu đã quy định của trường đề ra, bao gồm các mảng chính sau:

+ Lịch trình giảng dạy: Không đúng thời gian, thời lượng, nội dung không đầy đủ, ...

+ Đối với công tác sinh viên: Kể cả các thành phẩm đã chuyển giao cho sinh viên (bảng điểm không chính xác, bằng Tốt nghiệp hoặc các bằng cấp chuyên môn, các chứng chỉ in sai thông tin: tên sinh viên, ngày tháng năm sinh, nghề, loại tốt nghiệp, sai ngày tháng)…

+ Đối với công tác quản lý: Chương trình đào tạo không theo đúng quy định của Bộ, đề cương môn học không theo đúng quy định của Trường, các kết quả thi, kiểm tra, kết quả điểm rèn luyện không chính xác do nhập dữ liệu sai, ...

+ Quá trình giảng dạy và học tập: Bao gồm các thiết bị, phương tiện phục vụ cho giảng dạy bị hỏng (đèn chiếu, máy chiếu, ...), các thiết bị, phương tiện phục vụ cho học tập thí nghiệm bị hỏng hoặc quá hạn sử dụng chưa được thanh lý (thiết bị thí nghiệm, nguyên liệu, vật tư, hóa chất, ...), các phương tiện thông tin bị hư hỏng ảnh hưởng tới việc dạy và học.

+ Sinh viên bị kỷ luật về học tập, rèn luyện (về chấp hành chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, qui định của Trường,...).

- *Sự khắc phục*: là hành động nhằm loại bỏ một sự không phù hợp được tìm thấy.

- *Hành động khắc phục***:** là việc phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp (đã phát hiện ra hoặc các tình trạng không mong muốn khác), đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại đã xảy ra, nhằm đảm bảo các tồn tại đó không bị tái diễn.

- *Hành động cải tiến***:** Là việc chỉ ra các điểm không thực sự hiệu quả trong cách làm hiện nay, từ đó đưa ra một cách làm mới được cho là hợp lý và hiệu quả hơn;

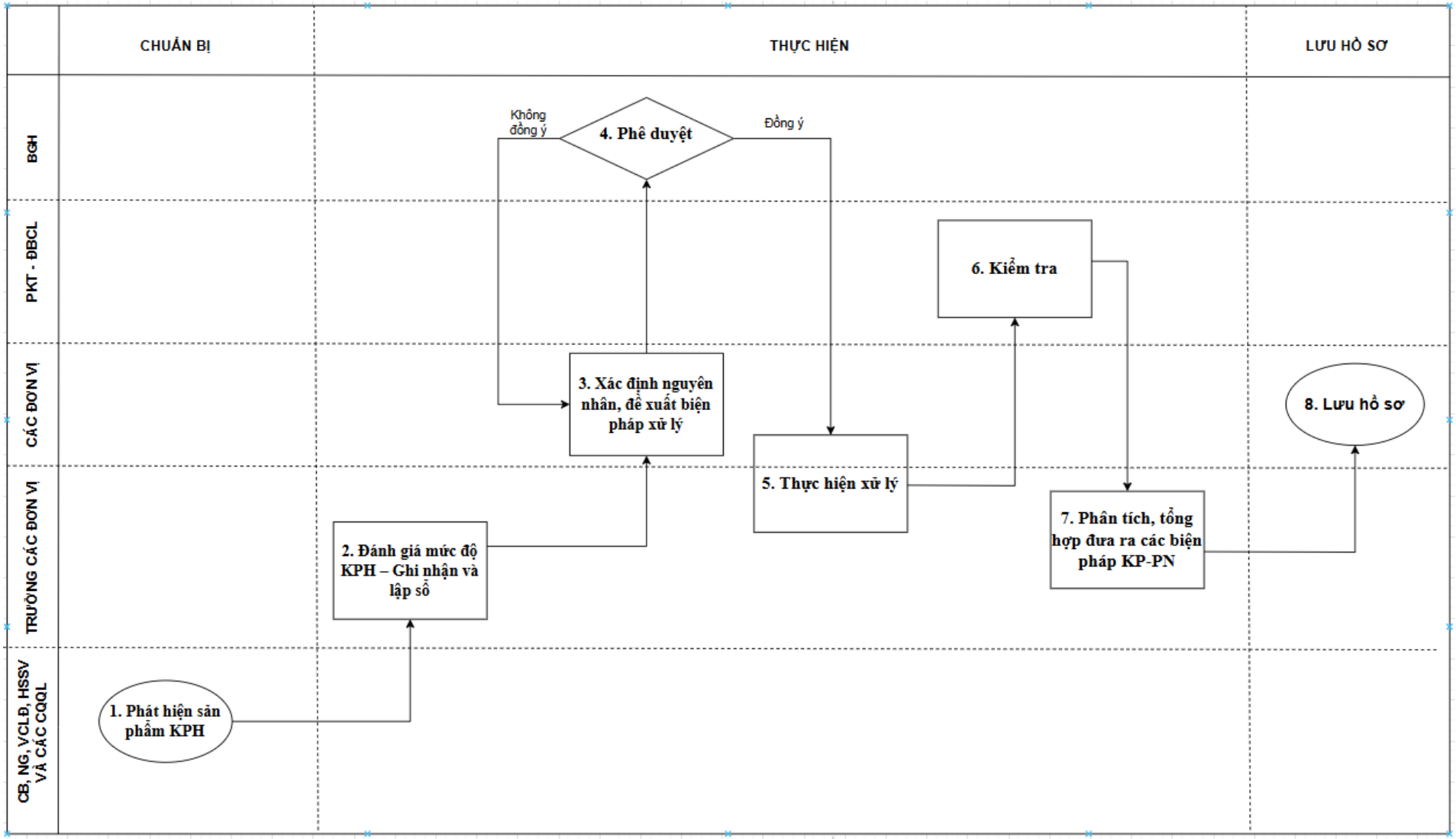
- *Cải tiến liên tục:* Hoạt động được áp dụng để nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu.

b. Từ viết tắt:

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- BGH: Ban giám hiệu
- BCĐ: Ban chỉ đạo chất lượng
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- KPH: Không phù hợp
- HĐKP: Hành động khắc phục
- CB-NG-VCLĐ: Cán bộ, nhà giáo, viên chức lao động
- HSSV: Học sinh, sinh viên
- PKT- ĐBCL: Phòng Khảo thí – ĐBCL
- PQLĐT: Phòng Quản lý đào tạo
- Bộ GD&ĐT: Bộ Giáo dục và đào tạo

3. Lưu đồ *(Xem trang 3)*

4. Đặc tả *(Xem trang 4 đến 8)*


CHUẨN BỊ
THỰC HIỆN
LƯU HỒ SƠ
BGH
PKT - ĐBCL
CÁC ĐƠN VỊ
TRƯỞNG CÁC ĐƠN VỊ
CB, NG, VCLĐ, HSSV VÀ CÁC CQQL
1. Phát hiện sản phẩm KPH
2. Đánh giá mức độ KPH – Ghi nhận và lập sổ
3. Xác định nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý
4. Phê duyệt
Không đồng ý
Đồng ý
5. Thực hiện xử lý
6. Kiểm tra
7. Phân tích, tổng hợp đưa ra các biện pháp KP-PN
8. Lưu hồ sơ

ĐẶC TẢ QUY TRÌNH KIỂM SOÁT SỰ SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

TT	Tên bước công việc	Nội dung	Bộ phận/ Người thực hiện	Bộ phận/ Người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
1	**Phát hiện sản phẩm KPH**	- HSSV nếu phát hiện sản phẩm không phù hợp phải viết đề nghị theo Phiếu yêu cầu xử lý sản phẩm không phù hợp (***BM01.QT05/KSSPKPH)*** gửi về giáo viên chủ nhiệm. Còn các cán bộ, nhà giáo và VCLĐ nếu phát hiện sự không phù hợp thì viết phiếu theo biểu mẫu trên và gửi cho Trưởng đơn vị. - Các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội nếu phát hiện HSSV vi phạm thông báo về Nhà trường. - Tuy nhiên nếu sự KPH không ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của Khách hàng hoặc xảy ra đơn lẻ, lần đầu, người phát hiện thông báo cho Trưởng đơn vị và được ghi chép vào sổ theo dõi sự KPH của đơn vị theo biểu mẫu.	HSSV CB, NG và VCLĐ	GVCN Trưởng đơn vị BGH	Phiếu yêu cầu xử lý sản phẩm không phù hợp	Trong vòng 03 ngày làm việc, sau khi phát hiện sự KPH	BM01.QT05 /KSSPKPH
2	**Đánh giá mức độ KPH – Ghi nhận và lập sổ**	- Theo chức năng, nhiệm vụ đã được Hiệu trưởng phê duyệt, các sản phẩm không phù hợp liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị nào thì đơn vị đó có trách nhiệm đề ra biện pháp xử lý ghi vào Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp (BM02.QT05/KSSPKPH). Trong trường hợp ngoài quyền hạn thì xin ý kiến và hướng giải quyết của Ban giám hiệu.	Trưởng đơn vị	BGH	Sổ theo dõi xử lý sự không phù hợp	Trong vòng 03 ngày làm việc	BM02.QT05 /KSSPKPH

3	**Xác định nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý**	- Sản phẩm không phù hợp trong quá trình giảng dạy sẽ do các Khoa và Phòng Quản lý đào tạo, PKT-ĐBCL giải quyết theo các thủ tục, quy định liên quan. - Sản phẩm không phù hợp liên quan đến HSSV sẽ do giáo viên chủ nhiệm, các phòng chức năng hoặc Hội đồng kỷ luật của Nhà trường xử lý theo các các nội quy, quy định của Trường và của Bộ GD&ĐT. - Sản phẩm không phù hợp liên quan đến HSSV do các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội phát hiện sẽ do Ban Giám hiệu xử lý theo quy định của pháp luật. - Sản phẩm không phù hợp đối với tài liệu và các quá trình của hoạt động quản lý sẽ do các Trưởng đơn vị/Đại diện lãnh đạo về chất lượng đưa ra quyết định xử lý. *Đối với việc sinh viên vi phạm pháp luật do các cơ quan quản lý nhà nước:* Các tổ chức xã hội phát hiện sẽ do Ban Giám hiệu chỉ đạo xử lý trong vòng 7 ngày sau khi nhận công văn và cập nhật vào Sổ theo dõi HSSV vi phạm kỷ luật (BM03.QT05/KSSPKPH). - Quy định về thời hạn xử lý *+ Đối với tài liệu giảng dạy giáo trình có sai sót:* Cần sửa đổi trong vòng 30 ngày kể từ ngày đã xem xét sự đúng đắn của phát hiện.	Các cá nhân, các đơn liên quan BGH Trưởng các đơn vị	Nhà giáo, HSSV HSSV	Phiếu CAR được thực hiện đến hết mục **4. Phê duyệt**	Trong vòng 03 ngày làm việc Trong vòng 05 ngày làm việc Trong vòng 07 ngày làm việc	BM03.QT05 /KSSPKPH

		+ Đối với bằng cấp chuyên môn và chứng chỉ có sai sót: Trong vòng 7 ngày kế từ khi nhận được đơn đề nghị, kèm các giấy tờ chứng minh sự sai sót, như: Bảng điểm hoặc các giấy tờ có nội dung sai sót; 2 ảnh 4x6; căn cước công dân, PQLĐT phải xem xét và có thông tin phản hồi/kết quả xử lý. Sau khi Hiệu trưởng ký, Bằng tốt nghiệp hoặc Bảng điểm mới sẽ lấy nguyên số của Bằng tốt nghiệp hoặc Bảng điểm cũ. Trưởng PQLĐT sẽ ký tên xác nhận và sửa những thông tin sai vào sổ gốc. PQLĐT sẽ hủy các Bằng tốt nghiệp hoặc Bảng điểm bị sai sót và các giấy tờ có liên quan. Mọi chỉnh sửa đối với Bằng tốt nghiệp hoặc Bảng điểm bị sai sót cần phải lập biên bản và cập nhật vào Sổ theo dõi chỉnh sửa Bảng điểm/ Cấp bằng (BM04.QT05/KSSPKPH) và định kỳ vào tháng 12 hàng năm phải lập báo cáo gửi cho Cục GDNN&GDTX của Bộ GD&ĐT.					BM04.QT05 /KSSPKPH
4	**Phê duyệt**	Ban Giám hiệu/Trưởng đơn vị nếu đồng ý với biện pháp xử lý được đề xuất sẽ phê duyệt và chỉ định người/đơn vị thực hiện, thời gian hoàn thành. Nếu không đồng ý sẽ cho ý kiến xử lý hoặc chuyển trả lại đơn vị có liên quan để xác định lại	BGH			Trong 03 ngày làm việc	
5	**Thực hiện xử lý**	Người/đơn vị được phân công có trách nhiệm thực hiện các biện pháp xử lý đã được phê duyệt theo thời gian quy định.	Trưởng đơn vị, cá nhân/đơn vị được phân công				

6	**Kiểm tra**	Người/đơn vị có trách nhiệm kiểm tra sẽ tiến hành kiểm tra quá trình xử lý các sản phẩm KPH hoặc các sản phẩm đã được sửa chữa, làm lại. Nếu chưa đạt, tùy trường hợp sẽ yêu cầu xử lý lại hay xác định lại biện pháp xử lý.	PKT-ĐBCL	Các đơn vị có liên quan			
7	**Phân tích, tổng hợp đưa ra các biện pháp KP-PN**	Trong quá trình xem xét sản phẩm KPH, nếu có thể và cần thiết thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa thì Ban Giám hiệu, Đại diện lãnh đạo/Trưởng đơn vị yêu cầu thực hiện hành động khắc phục theo QT06/KPPNCT. Các đơn vị có trách nhiệm tổng hợp và báo cáo các dữ liệu liên quan đến sản phẩm KPH cho Ban Giám hiệu trước kỳ xem xét lãnh đạo hoặc đột xuất theo yêu cầu.	Trưởng các đơn vị	BGH			Theo các biểu mẫu QT06/KPPNCT
8	**Lưu hồ sơ**	Tất cả các đơn vị có liên quan có trách nhiệm lưu các hồ sơ kiểm soát sản phẩm không phù hợp.	Các đơn vị có liên quan				

5. Các công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn

STT	Tên công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn	Mã hoá
1	Báo cáo sản phẩm không phù hợp	BM01.QT05/KSSPKPH
2	Sổ theo dõi sự không phù hợp	BM02.QT05/KSSPKPH
3	Sổ theo dõi HSSV vi phạm kỷ luật	BM03.QT05/KSSPKPH
4	Sổ theo dõi chỉnh sửa bảng điểm	BM04.QT05/KSSPKPH

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư số 28/2017/TT-BLĐTBXH ngày 13 tháng 3 năm 2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.
2. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu
3. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 – Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015
4. Tài liệu tập huấn của Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp.

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

BM01.QT05/KSSPKPH

PHIẾU YÊU CẦU XỬ LÝ SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP

Số phiếu ..... Ngày: ..... Đơn vị mở:
.....

NỘI DUNG KHÔNG PHÙ HỢP:

.....
.....
.....
.....

Người mở phiếu : **Xác nhận của đơn vị liên quan**

NGUYÊN NHÂN VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ :

.....
.....
.....
.....

Phê duyệt:

Người thực hiện: .....
Ngày hoàn thành: .....

KẾT QUẢ THỰC HIỆN

.....
.....
.....

☐ **Đạt** ☐ **Không đạt** **Số phiếu mở**:
.....

Ngày kiểm tra: ..... **Người kiểm tra**:
.....

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

BM02.QT05/KSSPKPH

SỔ THEO DÕI XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Báo cáo số	Mô tả tóm tắt sự không phù hợp	Hướng xử lý	Đơn vị thực hiện	Thời gian hoàn thành	Người kiểm tra	Kết luận

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

BM03.QT05/KSSPKPH

SỔ THEO DÕI HỌC SINH, SINH VIÊN VI PHẠM PHÁP LUẬT

STT	HỌ VÀ TÊN	Năm sinh	Nội dung vi phạm										Hình thức xử lý	Ghi chú
			Liên quan đến ma túy		Vi phạm trật tự xã hội					Tệ nạn xã hội		Vi phạm khác		
			Liên quan đến ma túy	Sử dụng	Cướp của, giết người	lừa đảo, trấn lột	Đánh nhau, trộm cắp, buôn bán hàng quốc cấm	Làm giấy tờ giả	Đua xe trái phép, vi phạm trật tự ATGT	Tham gia TNMD	Dẫn dắt MD			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG
ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

BM04.QT05/KSSPKPH

SỔ THEO DÕI CHỈNH SỬA BẢNG ĐIỂM/CẤP BẰNG

Báo cáo số	Thông tin yêu cầu chỉnh sửa	Trước khi chỉnh sửa	Sau khi chỉnh sửa	Người thực hiện	Thời gian thực hiện	Người kiểm tra