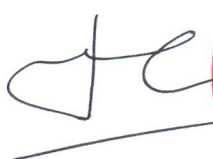


CÔNG TY CỔ PHẦN MÔI TRƯỜNG ĐÔ THỊ ĐÀ NẴNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG THEO ISO 14001

**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT HỒ SƠ**

MÃ HIỆU : QT.02/MTĐT
LẦN BAN HÀNH : 01
LẦN SỬA ĐỔI : 00

	Người biên soạn	Người soát xét	Người phê duyệt
Chức danh	Phó TP. TCHC.	TP. TCHC.	Giám đốc
Chữ ký			
Họ và Tên	Phạm Thị Nga	Lê Thanh Phúc	Đặng Đức Vũ.
Ngày			17/6/2016

ĐƠN VỊ SỬ DỤNG :

CÔNG TY CỔ PHẦN MÔI TRƯỜNG ĐÔ THỊ ĐÀ NẴNG

HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG THEO ISO 14001

**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC,
PHÒNG NGỪA**

MÃ HIỆU : QT.03/MTĐT
LẦN BAN HÀNH : 01
LẦN SỬA ĐỔI : 00

	Người biên soạn	Người soát xét	Người phê duyệt
Chức danh	Chuyên viên Phòng Công nghệ - Môi trường	Trưởng phòng Công nghệ - Môi trường	Tổng giám đốc
Chữ ký			
Họ và Tên	Đồng Thị Hải Yến	Hoàng Thị Ngọc Hiếu	Đặng Đức Vũ
Ngày			17/6/2016

ĐƠN VỊ SỬ DỤNG :

QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ
THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, PHÒNG NGỪA

(Ban hành kèm theo Quyết định số.../QĐ-MTĐT ngày... tháng... năm... của Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Môi trường đô thị Đà Nẵng)

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Văn bản này qui định việc nhận biết sự không phù hợp về môi trường và thực hiện các hành động nhằm giảm nhẹ các tác động môi trường, điều tra nguyên nhân để thực hiện hành động khắc phục nhằm tránh tái diễn. Ngoài ra, quy định việc nhận biết các nguy cơ về sự cố môi trường và thực hiện hành động phòng ngừa để ngăn chặn sự xảy ra.

Văn bản này áp dụng đối với Hệ thống quản lý môi trường theo ISO 14001 tại Công ty Cổ Phần Môi trường và Đô thị Đà Nẵng (gọi tắt là Công ty).

2. Tài liệu viện dẫn

Quy trình kiểm soát tài liệu, mã hiệu: QT.01/MTĐT.

Quy trình kiểm soát hồ sơ, mã hiệu: QT.02/MTĐT.

Quy trình nhận biết khía cạnh môi trường và đánh giá tác động môi trường, mã hiệu: QT.08/MTĐT.

Quy trình giám sát và đo lường kết quả hoạt động môi trường, mã hiệu: QT.10/MTĐT.

Tiêu chuẩn TCVN ISO 14001:2010.

3. Thuật ngữ, định nghĩa, từ viết tắt

3.1. Thuật ngữ, định nghĩa

Sự không phù hợp (SKPH): sự không đáp ứng một yêu cầu.

Sự khắc phục: là hành động được tiến hành để loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện.

Hành động khắc phục: Hành động loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện.

Hành động phòng ngừa: Hành động để loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp tiềm ẩn.

Cải tiến liên tục: Quá trình lặp lại để nâng cao hệ thống quản lý môi trường nhằm đạt được những cải tiến trong kết quả hoạt động môi trường tổng thể và nhất quán với chính sách môi trường của tổ chức.

Các **thuật ngữ, định nghĩa** có liên quan được sử dụng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9000: 2007 và TCVN ISO 14001:2010.

3.2. Từ viết tắt

Đơn vị: Các Phòng, Xí nghiệp, ... trực thuộc Công ty.

KPH: Không phù hợp.

CBCNV: Cán bộ công nhân viên.

ĐGV: Đánh giá viên.

SKP: Sự khắc phục.

KP: Khắc phục.

PN: Phòng ngừa

HĐKP/PN: Hành động khắc phục/Phòng ngừa.

CT: Cải tiến.

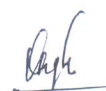
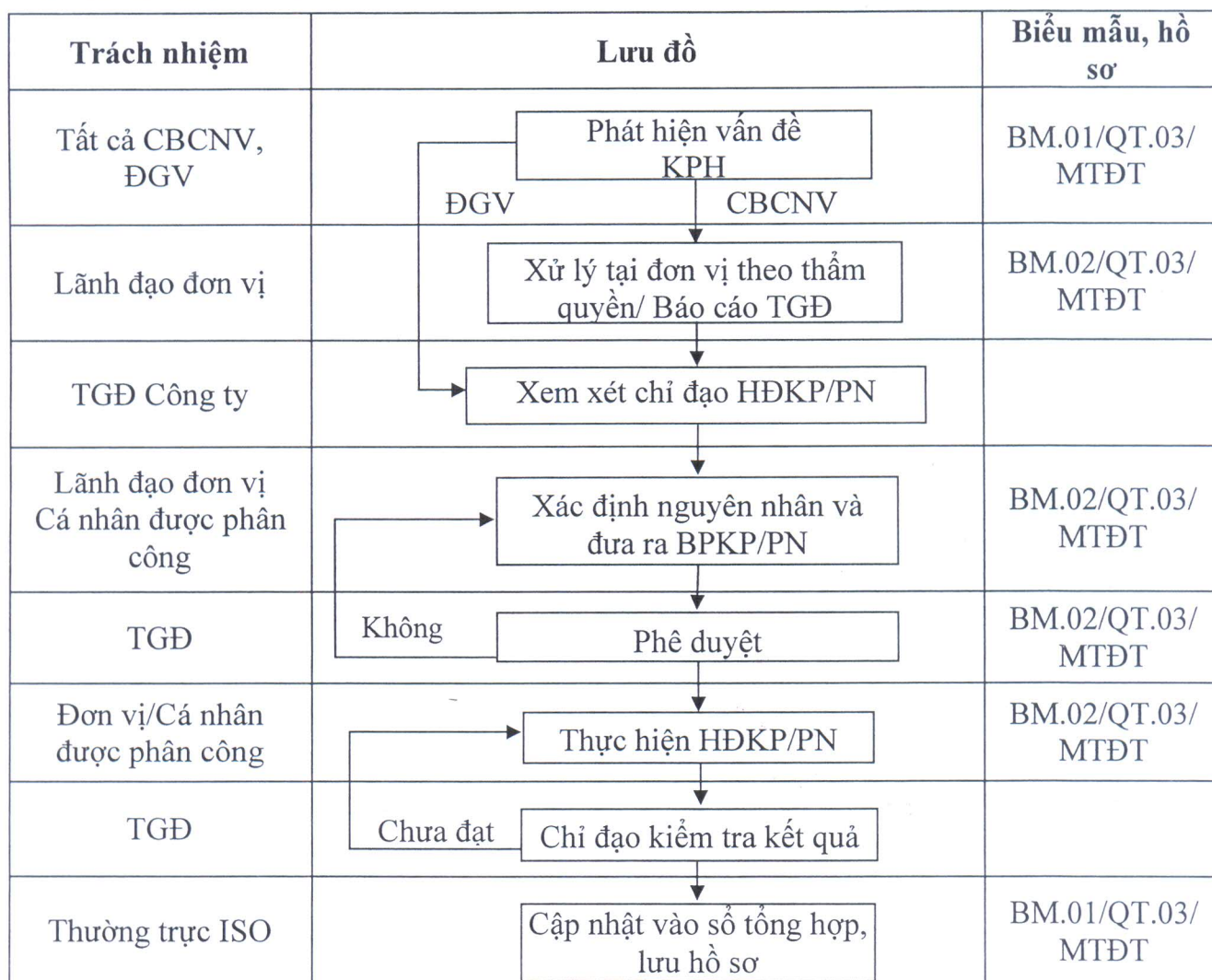
TGD: Tổng giám đốc Công ty.

HTQLMT: Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001.

Các từ viết tắt theo quy định tại Phụ lục của Quy trình kiểm soát tài liệu, mã hiệu: QT.01/MTĐT.

4. Nội dung

4.1. Sơ đồ Quy trình kiểm soát sự KPH và hành động khắc phục, phòng ngừa



4.2. Mô tả chi tiết

Bước 1: Phát hiện và ghi nhận sự không phù hợp

Mọi CBCNV nếu phát hiện vấn đề không phù hợp trong quá trình giải quyết công việc thì báo cáo cho bộ phận chuyên trách trong đơn vị của mình. Bộ phận này có trách nhiệm báo cáo lại cho Lãnh đạo đơn vị và cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi sự KPH (BM.01/QT.03/ MTĐT).

Sự không phù hợp do các đánh giá viên và nhóm đánh giá phát hiện thông qua các cuộc đánh giá thì do đại diện nhóm đánh giá báo cáo Tổng giám đốc Công ty.

Bước 2: Xử lý tại Đơn vị

Lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm xem xét các vấn đề không phù hợp của đơn vị và chỉ đạo xử lý:

- Chỉ đạo giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền (BM.02/QT.03/MTĐT).
- Những trường hợp không thuộc thẩm quyền xử lý thì báo cáo TGD.

Bước 3: Xem xét yêu cầu KP/PN

TGD sẽ xem xét vấn đề KPH và chỉ đạo các Đơn vị, cá nhân có liên quan thực hiện hành động KP/PN hoặc cải tiến.

Bước 4: Xác định nguyên nhân và đưa ra HĐKP/PN

Các đơn vị hay cá nhân được chỉ đạo có trách nhiệm tổ chức việc phân tích nguyên nhân xảy ra sự KPH và đề xuất hành động KP/PN cho TGD.

Bước 5: Phê duyệt

TGD sẽ xem xét nguyên nhân và hành động KP/PN hoặc cải tiến do đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm trình lên.

Nếu phương án đưa ra chưa đáp ứng thì cá nhân, đơn vị đó sẽ phải xem xét lại nguyên nhân hoặc đưa ra hành động KP/PN, cải tiến mới phù hợp hơn.

Nếu đáp ứng thì TGD sẽ phê duyệt và chỉ đạo cá nhân, đơn vị đó thực hiện hành động KP/PN, cải tiến.

Thường trực ISO có trách nhiệm cập nhật thông tin vào sổ Tổng hợp các vấn đề KPH và thông báo cho các đơn vị liên quan quyết định của TGD.

Bước 6: Thực hiện HĐKP/PN

Các đơn vị/cá nhân được chỉ định có trách nhiệm tiến hành HĐKP/PN đã được phê duyệt theo thời gian dự kiến. Sau khi hoàn thành, đơn vị xác nhận kết quả (BM.02/QT.03/MTĐT) và báo cáo lại cho TGD.

Bước 7: Kiểm tra thực hiện

Sau khi nhận báo cáo hoàn thành HĐKP/PH từ Đơn vị, TGD sẽ cử đại diện kiểm tra kết quả thực hiện HĐKP/PN.

Nếu HĐKP/PN chưa đạt yêu cầu thì tùy trường hợp cụ thể mà TGD có thể gia hạn thời gian KP/PN hoặc yêu cầu đơn vị có hành động KP/PN mới.

Nếu quá thời hạn dự kiến mà HĐKP/PN vẫn chưa hoàn thành thì Đơn vị thực hiện phải giải trình nguyên nhân.

Bước 8: Cập nhật, lưu hồ sơ

Sau khi HĐKP/PN hoàn thành đạt yêu cầu, Thường trực ISO có trách nhiệm:

- Cập nhật kết quả vào “Sổ theo dõi sự không phù hợp và hành động khắc phục, phòng ngừa” (biểu mẫu **BM.01/QT.03/MTĐT**)

- Tập hợp, lưu giữ hồ sơ.

4.3. Một số sự không phù hợp cần có hành động KP/PN: xem Phụ lục 1.

4.4. Một số qui định liên quan về kiểm soát SKPH

- Việc nhận biết, thống kê và đưa ra biện pháp kiểm soát SKPH nêu tại Phụ lục 1 của Quy trình này chỉ mang tính tổng quát, điển hình. Việc nhận biết, xử lý, trách nhiệm cụ thể của từng loại SKPH được qui định cụ thể tại từng quy trình quản lý, kiểm soát hoạt động đó.

- Khi các cơ quan kiểm tra, thanh tra phát hiện các SKPH do Công ty, Đơn vị thực hiện sai, đơn vị chủ trì thực hiện dịch vụ tương ứng tổ chức khắc phục theo Quy trình này hoặc theo đề nghị, yêu cầu của cơ quan chức năng.

- Từ việc phát hiện, xử lý các SKPH, các đơn vị liên quan tổ chức rút kinh nghiệm, đánh giá lại quá trình thực hiện để hoàn thiện; tiến hành thông tin, thông báo đến các đơn vị liên quan để tránh gặp phải trường hợp tương tự.

5. Hồ sơ

5.1. Hồ sơ theo dõi sự KPH, hành động KP/PN gồm:

TT	Tên gọi hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lập	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi sự KPH	BM.01/QT.03/MTĐT	Đơn vị, Thường trực ISO	Đơn vị, Thường trực ISO	10 năm
2	Phiếu xử lý sự không phù	BM.02/QT.03/MTĐT	Đơn vị	Đơn vị	„
3	Các hồ sơ/bảng chứng xử lý sự KPH và HĐKP/PN liên quan	-	Đơn vị	Đơn vị, Thường trực ISO	„

5.2. Các hồ sơ này được kiểm soát theo quy định tại Quy trình Kiểm soát hồ sơ (QT.02/MTĐT)

6. Phụ lục

Các Phụ lục, biểu mẫu ban hành kèm theo Quy trình này gồm:

TT	Tên gọi biểu mẫu	Mã hiệu
1	Phụ lục 1: Một số sự không phù hợp cần có hành động KP/PN	PL.01/QT.03/MTĐT
2	Sổ theo dõi sự KPH	BM.01/QT.03/ MTĐT
3	Phiếu xử lý sự không phù	BM.02/QT.03/ MTĐT

 **TỔNG GIÁM ĐỐC** *Khyh*

Đặng Đức Vũ

CÔNG TY CỔ PHẦN MTĐT ĐÀ NẴNG
ĐƠN VỊ

PHIẾU XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

☐ Sự khắc phục (SKP)

☐ Hành động khắc phục (KP)

☐ Hành động phòng ngừa

☐ Cải tiến (CT)

(khi thực hiện loại hành động, công việc nào thì đánh dấu vào ô tương ứng)

Số :/SKP/KP/PN/CT- ĐV

....., ngày tháng năm 20.....

TRÌNH TỰ CÔNG VIỆC	NGÀY THÁNG, KÝ TÊN
I. Vấn đề không phù hợp (qui mô, bản chất, tần suất,... có thể viện dẫn đến tài liệu, hồ sơ liên quan).	
Chỉ đạo của TGD:	
II. Phân tích nguyên nhân (tìm nguyên nhân gốc rễ)	
III. Đề xuất biện pháp KP/PN/CT (tương thích với nguyên nhân) Thời gian hoàn thành: Trách nhiệm thực hiện:	
Phê duyệt:	
IV. Kết quả thực hiện	
V. Kiểm tra hiệu lực/ hiệu quả ☐ Đạt ☐ Không đạt Cụ thể:	
VI. Chỉ đạo tiếp theo	
VII. Số phiếu mới:	

Handwritten signature

CÔNG TY CỔ PHẦN MÔI TRƯỜNG ĐỘ THỊ ĐÀ NẴNG
ĐƠN VỊ:

SỐ THEO DÕI SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

Số phiếu	Vấn đề không phù hợp	SKP	HĐKP	HĐPN	Đơn vị/ cá nhân thực hiện	Người kiểm tra	Thời gian hoàn thành	Số phiếu mới

*Ghi chú: tích √ vào cột 3; 4; 5 hoặc 6 tùy theo đơn vị thực hiện sự khắc phục hoặc HĐKP/PN/CT

Revu

CÔNG TY CỔ PHẦN MÔI TRƯỜNG ĐÔ THỊ ĐÀ NẴNG

PHỤ LỤC 1 MỘT SỐ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP CÓ THỂ XẢY RA

TT	Đơn vị thực hiện	Lĩnh vực hoạt động	Các công đoạn cụ thể	Các sự không phù hợp có thể xảy ra	Cách thức xử lý	Trách nhiệm		Hồ sơ thực hiện
						Xử lý	Kiểm tra xác nhận sau xử lý	
1.	Xí nghiệp quản lý Bãi và Xử lý chất thải	Quản lý khai thác và vận hành toàn bộ hệ thống bãi rác vệ sinh Khánh Sơn	- Quản lý san ủi, xử lý rác thải. - Nạo vét hệ thống thoát nước khu vực bãi rác. - Quản lý công tác rửa xe, bơm mỡ định kỳ cho các xe vận chuyển rác thải. - Quản lý và vận hành hệ thống xử lý bể phốt. - Giám sát và theo dõi hệ thống xử lý nước rỉ rác. - Giám sát và theo dõi công tác Xử lý ruồi. - Phủ lấp đất bãi rác và làm đường nội bộ	- Sạt lở bãi rác. - Tắc nghẽn đường ống thoát nước. - Đổ chất thải không đúng quy định vào hệ thống xử lý bùn bể phốt. - Nước rỉ rác bị tràn ra khỏi hệ thống thu gom, xử lý vào môi trường. - Lượng ruồi phát sinh gia tăng đột biến. - Mùi phát sinh gia tăng (thông qua phản ánh của người dân sống xung quanh) - Công tác phủ lấp đất và làm đường sai quy	- Quy trình vận hành bãi rác Khánh Sơn (QT.01/MTĐT-QLB). - Quy trình chuẩn bị và ứng phó với các tình trạng khẩn cấp (QT.09/MTĐT)	XN QLB&X LCT	Giám đốc xí nghiệp/Đại diện BLĐ	BM.01-02/QT.03. MTĐT Biên bản nghiệm thu công trình (nếu có)

Uyển

				định hoặc chưa đạt yêu cầu.	vào bãi rác.					
2.	Xí nghiệp Dịch vụ môi trường	Thu gom, vận chuyển, xử lý Chất thải nguy hại	- Thu gom, vận chuyển chất thải nguy hại. - Vận hành lò đốt CTNH.	- Phát tán chất thải nguy hại vào môi trường trong quá trình thu gom, vận chuyển. - Lò đốt bị hỏng trong quá trình hoạt động. - Phát thải: khí thải, nước thải, tro thải,... trong quá trình đốt rác không đạt QCKT. - Tràn đổ hóa chất xử lý rác thải ra môi trường.	- Thu gom, vận chuyển chất thải nguy hại. - Vận hành lò đốt CTNH.		- Quy trình thu gom và vận chuyển chất thải nguy hại (QT.04/MTĐT-XNDV) - Quy trình vận hành lò đốt (QT.05/MTĐT-XNDVMT) - Hướng dẫn kiểm soát khí thải, nước thải, rác thải (sau đốt) (HD.02/MTĐT-XNDV) - Hướng dẫn quản lý sử dụng hóa chất (HD.01/MTĐT-XNDV)	XNDV MT2	Giám đốc xí nghiệp/Đại diện BLĐ	BM.01-02/QT.03.MTĐT
3.	Xí nghiệp Vận chuyển	Vận chuyển rác thải sinh hoạt	Vận chuyển rác thải sinh hoạt	- Rò rỉ nước rỉ, rác ra ngoài môi trường trong quá trình vận chuyển. - Các xe vận chuyển gây mùi hôi khó chịu (quá mức cho phép). - Không trang bị các loại hóa chất xử lý mùi và không thực hiện xử lý sau khi thu gom, vận chuyển.	Vận chuyển rác thải sinh hoạt		- Quy trình quản lý hoạt động thu gom, vận chuyển (QT.01/MTĐT-VC). - Quy trình lý quản lý hoạt động bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị, xe máy (QT.13/MTĐT).	XNVC	Giám đốc xí nghiệp/Đại diện BLĐ	BM.01-02/QT.03.MTĐT

Khách

4.	Xí nghiệp Môi trường Hải Châu 1	Thu gom rác thải sinh hoạt	- Thu gom rác hộ dân. - Quét và duy trình vệ sinh đường phố	- Không rửa xe hoặc rửa xe không đạt yêu cầu. - Rác tồn đọng qua ngày do không thu gom kịp thời. - Khối lượng rác tăng đột biến do mưa bão,... nhưng không có kế hoạch thu gom hợp lý, kịp thời.	- Quy trình tác nghiệp vệ sinh, thu gom rác (QT.01/MTĐT-XNHCI). - Quy trình chuẩn bị và ứng phó với các tình trạng khẩn cấp (QT.09/MTĐT)	XNMTH C1	Giám đốc xí nghiệp/Đại diện BLĐ	BM.01- 02/QT.03. MTĐT	
5.	Khối văn phòng	Rác thải sinh hoạt, hoạt động quản lý	- Thu gom rác thải sinh hoạt. - Quản lý kho - Sửa chữa, bảo dưỡng thiết bị	- Rác thải không thu gom, bỏ vào thùng rác theo quy định. - Phát sinh rác thải do quá trình lưu kho không thu gom đúng quy định. - Dể lau, dầu, nhớt thải không thu gom đúng quy định.	- Hướng dẫn thu gom, xử lý rác thải sinh hoạt văn phòng (HD.01/MTĐT). - Quy trình quản lý kho (QT.14/MTĐT) - Quy trình lý quản lý hoạt động bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị, xe máy (QT.13/MTĐT).	Cá nhân, đơn vị liên quan	Phụ trách đơn vị	Hồ sơ thực hiện liên quan	

thực