



บริษัท นอร์ทเทอรัน ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เรื่อง: การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	หน้า 1 ของ 3
รหัสเอกสาร :PM-QC-05	วันที่ประกาศใช้ : 7 สิงหาคม 2562	แก้ไขครั้งที่: 15
จัดทำโดย :	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย :
หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ	ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต	ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดถูกควบคุมและดำเนินการอย่างเหมาะสม

2. ขอบข่าย

ใช้สำหรับการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยโรงงานของบริษัท นอร์ทเทอรัน ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

3. คำนิยาม

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หมายถึง วัตถุดิบคงคลัง ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างกระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ที่มีคุณภาพไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน และไม่สามารถปรับแต่งแล้วนำไปใช้ในกระบวนการปกติขั้นตอนถัดไปได้

วัตถุดิบคงคลัง : หมายถึง วัตถุดิบการผลิต/ วัตถุดิบการเกษตร / วัสดุโรงงาน/ภาชนะบรรจุ /ฉลาก/ กล่อง และอื่นๆ ที่รับเข้ามา นำมาเพื่อใช้ในการผลิต

4. ผู้รับผิดชอบ

4.1 พนักงานควบคุมคุณภาพ มีหน้าที่ตรวจสอบและคัดแยกพร้อมชี้บ่งผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

4.2 หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ มีหน้าที่บันทึกรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด แล้วแจ้งให้ผู้จัดการทั่วไปหรือผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิตทราบ พร้อมทั้งทวนสอบผลหลังการแก้ไข

4.3 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ประสานงานกับผู้จัดการทั่วไปหรือตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

4.4 ผู้จัดการทั่วไปหรือตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ มีหน้าที่ตัดสินใจในการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 เมื่อตรวจสอบพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และตรวจซ้ำ (Recheck) แล้วคุณภาพก็ยังไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน ให้พนักงานควบคุมคุณภาพแจ้งหัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ และทำการคัดแยกผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดออกจากผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน และชี้บ่งให้ชัดเจนตามขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมกระบวนการผลิตและการแสดงสถานะ (PM-QC-07) ในกรณีที่พบว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นได้ถูกส่งออกจากบริษัทแล้ว ให้ดำเนินการตามวิธีการปฏิบัติงาน การเรียกคืนสินค้า (WI-GR-12)



5.2 หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ บันทึกข้อมูลลงใน รายงานผลผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-13)

5.3 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต จะประสานงานกับตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพหรือ ผู้จัดการทั่วไป ในการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น

5.4 การตัดสินใจ ในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมี 6 กรณี ดังนี้

1. Reject to Supplier ส่งกลับคืนผู้ขาย
2. Accept ยอมรับเป็นกรณีพิเศษ
3. Reprocess ย้อนกลับเข้ากระบวนการ
4. Regrade ลดชั้นคุณภาพของสินค้า
5. Repair ซ่อมก่อนใช้งาน
6. Reject คัดทิ้ง, ทำลายทิ้ง

กรณีที่ขอยืนยันผลการตรวจสอบให้ทางแผนกควบคุมคุณภาพทำการตรวจสอบซ้ำใหม่ (Recheck)

5.4.1 กรณีที่เป็นวัตถุดิบคงคลังที่ซื้อเข้ามา

ให้แผนกควบคุมคุณภาพออกใบรายงานผลผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-13) แล้วแจ้งแผนกจัดซื้อ ซึ่งทางแผนกจัดซื้อจะออกใบร้องขอให้มีการปรับปรุง/แก้ไข/ส่งคืน (FM-PC-18) ให้ผู้ขายทราบเบื้องต้น

การตัดสินใจ

5.4.1.1 Accept ขอยอมรับเป็นกรณีพิเศษ โดยพิจารณาว่าวัตถุดิบสามารถใช้ได้ไม่กระทบต่อคุณภาพของสินค้า หรือเป็นวัตถุดิบจากลูกค้า มีการยอมรับจากลูกค้าให้แผนกควบคุมคุณภาพเขียนรายละเอียดการยอมรับลงในใบขอยอมรับเป็นกรณีพิเศษ (FM-QC-14) และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องลงนามรับทราบ

5.4.1.2 Reject to supplier ส่งกลับคืนผู้ขาย โดยพิจารณาว่าวัตถุดิบไม่สามารถใช้ผลิตได้ ให้แผนกจัดซื้อแจ้งการส่งกลับคืนผู้ขาย ใน ใบร้องขอให้มีการปรับปรุง/แก้ไข/ส่งคืน (FM-PC-18) ให้ผู้ขายทราบทันที

5.4.2 สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยบริษัท

5.4.2.1 Accept ขอยอมรับเป็นกรณีพิเศษ ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวสามารถส่งออก หรือมีคุณภาพที่ไม่เป็นเบี่ยงเบนจนกระทบต่อความปลอดภัยของอาหาร หรือมีการยอมรับคุณภาพจากลูกค้า ให้แผนกควบคุมคุณภาพเขียนรายละเอียดการยอมรับลงในใบขอยอมรับเป็นกรณีพิเศษ (FM-QC-14)

5.4.2.2 Reprocess สามารถนำผลิตภัณฑ์ไปผลิตใหม่ได้

5.4.2.3 Regrade ทำการลดคุณภาพชั้นของผลิตภัณฑ์

5.4.2.4 Repair ทำการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ก่อนทำเป็นผลิตภัณฑ์ปกติได้

ในกรณีที่ตัดสินใจให้ Reprocess, Regrade, Repair ให้แผนกควบคุมคุณภาพติดตามผลการแก้ไข แล้วบันทึกลงใน รายงานผลผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-13)



5.4.2.5 Reject ให้ทำลายทิ้ง ให้ดำเนินการตาม วิธีการปฏิบัติงาน การทำลายสินค้า (WI-GR-13) ให้แผนกควบคุมคุณภาพติดตามผลการแก้ไข เหตุผลของความไม่ปลอดภัยที่สั่งทำลาย แล้วบันทึกลงใน รายงานผลิตรหัสที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-13)

5.4.3 สำหรับผลิตรหัสที่รับจ้างผลิต หรือ ใช้ตราสัญลักษณ์ ของลูกค้า

ให้แผนกควบคุมคุณภาพออกใบรายงานผลิตรหัสที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-13) แล้วแจ้งต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจดำเนินการกับผลิตรหัสที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด นั้นๆ ให้แผนกควบคุมคุณภาพติดตามผลการตัดสินใจ กรณีตัดสินใจทำลาย ให้เหตุผลของความไม่ปลอดภัยที่สั่งทำลาย แล้วบันทึกลงใน รายงานผลิตรหัสที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-13)

5.5 กรณีที่เป็นผลิตรหัสที่มีปัญหาเนื่องจากการขนส่ง ให้ดำเนินการตาม วิธีการปฏิบัติงานการเรียกคืนสินค้า (WI-GR-12)

5.6 หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพนำความ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ และจัดทำเป็นเอกสารวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) ผลิตรหัสที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-104) และ รวบรวมผลิตรหัสที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-13) กรณีที่เกิดขึ้น ซ้ำ ๆ ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพ และความปลอดภัย ให้ดำเนินการตาม ขั้นตอนปฏิบัติตาม เรื่อง การแก้ไขและป้องกัน PM-GR-03 ออกเอกสาร ใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข CAR (FM-GR-07) และให้รายงานต่อการประชุมทีม HACCP และประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร ตามที่กำหนด

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

6.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมกระบวนการผลิตและการแสดงสถานะ (PM-QC-07)

6.2 วิธีการปฏิบัติงาน การเรียกคืนสินค้า (WI-GR-12)

6.3 วิธีการปฏิบัติงาน การทำลายสินค้า (WI-GR-13)

7. บันทึกคุณภาพ

7.1 รายงานผลิตรหัสที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-13)

7.2 ใบขอยอมรับเป็นกรณีพิเศษ (FM-QC-14)

7.3 ใบร้องขอให้มีการปรับปรุง/แก้ไข/ส่งคืน (FM-PC-18)

7.4 ใบคำขอให้ปฏิบัติการแก้ไข CAR (FM-GR-07)

7.5 วิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) ผลิตรหัสที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM-QC-104)