

SOP: Kiểm soát chất lượng & nghiệm thu — Phòng QC (Công ty thi công nội thất)

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-01-13 07:42:00

Phiên bản PDF miễn phí — liên hệ AI-X để nhận bộ biểu mẫu điền sẵn & tư vấn lộ trình.

1. Bối cảnh và mục đích

Phòng QC (Quality Control) là bộ phận kiểm soát chất lượng xuyên suốt toàn bộ quy trình từ sản xuất đến thi công và bàn giao. QC là "người gác cổng" cuối cùng trước khi sản phẩm đến tay khách hàng.

Trong ngành thi công nội thất, các vấn đề thường gặp nếu thiếu QC:

- Lỗi sản phẩm đến tay khách: Trầy xước, sai kích thước, sai màu → mất uy tín, tốn chi phí sửa chữa
- Thi công sai bản vẽ: Không ai kiểm tra đối chiếu → công trình hoàn thiện không đúng thiết kế
- Nghiệm thu qua loa: Không có quy trình → khách từ chối nhận, kéo dài thời gian
- Không có bài học cải tiến: Lỗi lặp đi lặp lại vì không được ghi nhận và phân tích

Một SOP cho Phòng QC được xây dựng để đảm bảo:

- Chất lượng được kiểm soát tại từng công đoạn — không đợi đến cuối
- Mọi lỗi được ghi nhận, phân tích và khắc phục triệt để
- Nghiệm thu có quy trình rõ ràng — khách hàng hài lòng khi nhận bàn giao
- Dữ liệu lỗi được tổng hợp để cải tiến liên tục

Nguyên tắc vàng: QC không phải là "bắt lỗi" mà là "đảm bảo chất lượng". Phát hiện lỗi càng sớm, chi phí sửa càng thấp.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

2.1 Phạm vi

Quy trình áp dụng cho toàn bộ hoạt động kiểm soát chất lượng và nghiệm thu của công ty, bao gồm:

- Kiểm tra vật tư đầu vào
- Kiểm tra chất lượng sản xuất (KCS xưởng)
- Kiểm tra chất lượng thi công tại công trường
- Kiểm tra trước khi xuất hàng (KCS cuối)
- Nghiệm thu nội bộ từng giai đoạn

- Nghiệm thu với khách hàng

2.2 Đối tượng áp dụng

- Trưởng phòng QC
- Nhân viên QC / KCS
- Các bộ phận liên quan: Thiết kế, Sản xuất, Thi công, Quản lý dự án

2.3 Các cấp độ kiểm tra

IQC	Kiểm tra vật tư đầu vào	QC + Kho
IPQC	Kiểm tra trong quá trình sản xuất	KCS xưởng
FQC	Kiểm tra thành phẩm cuối cùng	KCS cuối
OQC	Kiểm tra trước khi xuất hàng	QC xuất
SQC	Kiểm tra tại công trường	QC công trường

3. Sơ đồ quy trình tổng thể

Diễn giải sơ đồ: - Giai đoạn sản xuất: IQC → IPQC → FQC → OQC - Giai đoạn thi công: SQC tại công trường - Giai đoạn cuối: Nghiệm thu nội bộ → Nghiệm thu với khách

4. Chi tiết các bước thực hiện

4.1 Bước 1: Kiểm tra vật tư đầu vào (IQC)

4.1.1 Mô tả

4.1.2 Tiêu chí kiểm tra

Gỗ tấm (MDF/MFC)	Độ dày, màu sắc, độ ẩm, trầy xước	Thước kẹp, thước đo
Đá marble	Màu, vân, kích thước, sứt mẻ	Thước, mắt thường
Kính	Độ dày, màu, vết xước	Thước kẹp
Phụ kiện	Chủng loại, số lượng, hoạt động	Theo catalogue
Sơn, keo	Hạn sử dụng, màu sắc	Mắt thường

4.1.3 Quy trình

- Lấy mẫu kiểm tra theo lô (tỷ lệ lấy mẫu: 10% đối với lô > 100 đơn vị)
- Kiểm tra theo bảng tiêu chí từng loại vật tư
- Đạt → dán nhãn "ĐẠT", cho nhập kho

- Không đạt → dán nhãn "KHÔNG ĐẠT", từ chối nhập, lập biên bản

4.1.4 Yêu cầu

- [] Vật tư chính (gỗ, đá, kính) bắt buộc kiểm tra 100% với lô nhỏ, 10% với lô lớn
- [] Kết quả kiểm tra ghi vào phiếu IQC và lưu hồ sơ

4.2 Bước 2: Kiểm tra trong quá trình sản xuất (IPQC)

4.2.1 Mô tả

4.2.2 Các điểm kiểm tra (checkpoint)

Sau cắt	Kích thước, độ vuông, bề mặt	±1mm
Sau phay CNC	Kích thước, độ sâu rãnh	Theo bản vẽ
Sau dán cạnh	Độ bám dính, mép đều	Không bong
Sau lắp ráp	Độ vuông, độ khít	≤ 1mm lệch
Sau phủ bề mặt	Màu, độ bóng	Đồng đều
Sau lắp phụ kiện	Hoạt động cánh, ngăn kéo	Êm, không kêu

4.2.3 Quy trình

- KCS kiểm tra từng sản phẩm (hoặc theo tỷ lệ lấy mẫu quy định)
- Đạt → dán nhãn xanh "ĐẠT", chuyển công đoạn sau
- Lỗi nhẹ → dán nhãn vàng "SỬA", chuyển khu vực sửa
- Lỗi nặng → dán nhãn đỏ "PHẾ PHẨM", lập biên bản
- Ghi kết quả vào phiếu IPQC

4.2.4 Yêu cầu

- [] Sản phẩm chưa qua KCS → không được chuyển công đoạn sau
- [] Phế phẩm phải có biên bản ghi rõ nguyên nhân để phân tích

4.3 Bước 3: Kiểm tra thành phẩm cuối cùng (FQC)

4.3.1 Mô tả

4.3.2 Tiêu chí kiểm tra FQC

- Kích thước tổng thể: đối chiếu bản vẽ
- Bề mặt: không trầy xước, không bong mép, không lệch màu
- Kết cấu: chắc chắn, không rung lắc
- Phụ kiện: đầy đủ, hoạt động tốt
- Vệ sinh: sản phẩm sạch sẽ trước khi đóng gói

4.3.3 Quy trình

- KCS kiểm tra từng sản phẩm theo checklist FQC
- Đạt → dán tem "ĐÃ KIỂM TRA", ký phiếu FQC
- Không đạt → chuyển khu vực xử lý, ghi phiếu lỗi

- Sản phẩm sửa xong → kiểm tra lại trước khi đóng gói
- Tổng hợp kết quả FQC theo lô/dự án

4.3.4 Yêu cầu

- [] FQC là bắt buộc với mọi sản phẩm trước khi đóng gói
- [] Không có sản phẩm nào được xuất nếu chưa qua FQC và ký phiếu

4.4 Bước 4: Kiểm tra trước khi xuất hàng (OQC)

4.4.1 Mô tả

4.4.2 Nội dung kiểm tra OQC

- Đối chiếu danh mục sản phẩm với packing list
- Kiểm tra bao bì, nhãn mác (mã dự án, mã sản phẩm)
- Lấy mẫu kiểm tra lại chất lượng (5% số sản phẩm)
- Kiểm tra phụ kiện đi kèm (bản lề, tay nắm dự phòng)

4.4.3 Quy trình

- QC đối chiếu packing list với hàng thực tế
- Kiểm tra mẫu ngẫu nhiên (5% lô hàng)
- Đạt → ký phiếu OQC, cho phép xuất hàng
- Không đạt → giữ lô hàng, yêu cầu khắc phục trước khi xuất

4.4.4 Yêu cầu

- [] OQC là bắt buộc trước mỗi chuyến xuất hàng
- [] Không xuất hàng khi chưa có chữ ký QC trên phiếu OQC

4.5 Bước 5: Kiểm tra chất lượng tại công trường (SQC)

4.5.1 Mô tả

4.5.2 Các điểm kiểm tra tại công trường

Thi công thô	Độ thẳng vách, độ phẳng trần/sàn, vị trí điện nước
Thi công hoàn thiện	Màu sơn, độ đều, độ khít ốp, đèn hoạt động
Lắp đặt nội thất	Vị trí, hoạt động, độ an toàn, thẩm mỹ

4.5.3 Quy trình

- QC kiểm tra sau mỗi giai đoạn thi công
- Đối chiếu với bản vẽ thi công và bản 3D chốt
- Ghi kết quả vào phiếu SQC, kèm ảnh nếu có lỗi
- Lỗi → yêu cầu tổ thi công sửa, kiểm tra lại sau sửa
- Phối hợp KTS nếu có vấn đề về thẩm mỹ

4.5.4 Yêu cầu

- [] QC có mặt tại công trường ít nhất 2 lần/tuần trong giai đoạn thi công
- [] Mọi lỗi phát hiện tại công trường đều ghi vào phiếu SQC

4.6 Bước 6: Nghiệm thu nội bộ

4.6.1 Mô tả

4.6.2 Quy trình nghiệm thu nội bộ

- QC lập checklist nghiệm thu theo từng hạng mục
- Kiểm tra toàn bộ công trình: thẩm mỹ, kỹ thuật, hoạt động
- Phối hợp KTS kiểm tra thẩm mỹ (đúng bản vẽ 3D chốt)
- Ghi nhận danh sách khiếm khuyết (punch list) nếu có
- Yêu cầu bộ phận liên quan sửa chữa trong thời hạn
- Kiểm tra lại sau khi sửa → tất cả đạt mới được bàn giao khách

4.6.3 Yêu cầu

- [] Nghiệm thu nội bộ bắt buộc trước khi mời khách nghiệm thu
- [] Punch list phải được xử lý 100% trước ngày bàn giao

4.7 Bước 7: Nghiệm thu với khách hàng

4.7.1 Mô tả

4.7.2 Chuẩn bị trước nghiệm thu

- [] Công trình đã được vệ sinh sạch sẽ
- [] Punch list nội bộ đã xử lý xong
- [] Hồ sơ nghiệm thu đầy đủ: bản vẽ, biên bản kiểm tra các giai đoạn
- [] Sản phẩm hoạt động tốt, đèn sáng, nước chảy

4.7.3 Quy trình nghiệm thu với khách

- Giới thiệu tổng quan công trình, trình bày theo từng khu vực
- Cùng khách kiểm tra từng hạng mục theo checklist
- Ghi nhận ý kiến khách — không tranh cãi, ghi nhận mọi yêu cầu
- Lập biên bản nghiệm thu ghi rõ: hạng mục đạt, hạng mục cần sửa
- Hạng mục cần sửa → cam kết thời gian hoàn thành
- Ký biên bản nghiệm thu (đầy đủ các bên)

4.7.4 Sau nghiệm thu

- Xử lý các hạng mục khách yêu cầu sửa trong thời gian cam kết
- Nghiệm thu lại các hạng mục đã sửa
- Hoàn thiện hồ sơ nghiệm thu, lưu trữ

5. Các tình huống ngoại lệ và cách xử lý

5.1 Phát hiện lỗi hàng loạt

- Dừng ngay sản xuất / thi công hạng mục đó

- Khoanh vùng lỗi, xác định nguyên nhân gốc
- Lập biên bản, báo cáo Trưởng phòng QC và bộ phận liên quan
- Sửa chữa hoặc làm lại → kiểm tra lại toàn bộ

5.2 Khách hàng từ chối nghiệm thu

- Lắng nghe, ghi nhận từng ý kiến của khách
- Không tranh cãi, không đổ lỗi
- Lập danh sách yêu cầu của khách (punch list khách)
- Cam kết thời gian xử lý cụ thể
- Báo Quản lý dự án + Giám đốc nếu vấn đề nghiêm trọng

5.3 Tranh cãi về chất lượng với khách

- Đối chiếu với bản vẽ thiết kế và bản 3D đã chốt
- Nếu đúng thiết kế → giải thích cho khách bằng hình ảnh đối chiếu
- Nếu sai thiết kế → nhận trách nhiệm, cam kết sửa
- Trường hợp khách yêu cầu vượt phạm vi hợp đồng → báo Kinh doanh lập phụ lục

5.4 Sản phẩm lỗi sau khi đã bàn giao

- Tiếp nhận phản ánh của khách (qua Kinh doanh hoặc Bảo hành)
- QC kiểm tra thực tế, xác định nguyên nhân
- Lỗi do công ty → sửa chữa miễn phí trong thời gian bảo hành
- Lỗi do sử dụng sai → báo giá sửa chữa cho khách
- Ghi nhận lỗi vào hệ thống để cải tiến

6. KPI đánh giá hiệu quả

Tỷ lệ lỗi phát hiện tại xưởng	Số lỗi IQC+IPQC / Tổng sản phẩm	≤ 2%	Hàng tháng
Tỷ lệ lỗi thoát ra ngoài	Số lỗi phát hiện sau FQC / Tổng sản phẩm	≤ 0.5%	Hàng tháng
Tỷ lệ đạt nghiệm thu lần đầu	Số hạng mục đạt ngay / Tổng hạng mục	≥ 95%	Mỗi dự án
Thời gian xử lý punch list	Từ khi ghi nhận đến khi hoàn tất	≤ 5 ngày	Mỗi dự án
Khiếu nại của khách	Số khiếu nại / Số dự án bàn giao	≤ 1	Hàng quý
Cải tiến từ QC	Số đề xuất cải tiến được áp dụng	≥ 3	Hàng quý

7. Biểu mẫu và tài liệu kèm theo

1	Phiếu IQC	Kiểm tra vật tư đầu vào
2	Phiếu IPQC	Kiểm tra trong sản xuất
3	Phiếu FQC	Kiểm tra thành phẩm cuối
4	Phiếu OQC	Kiểm tra trước xuất hàng
5	Phiếu SQC	Kiểm tra tại công trường
6	Checklist nghiệm thu nội bộ	Tự kiểm tra trước bàn giao
7	Biên bản nghiệm thu với khách	Ký nhận của khách hàng
8	Punch list	Danh sách khiếm khuyết
9	Báo cáo tổng hợp lỗi	Thống kê và phân tích lỗi

8. Trách nhiệm và thời gian hoàn thành

IQC	QC + Kho	Trưởng phòng QC	Khi nhập hàng
IPQC	KCS xưởng	Quản đốc + QC	Liên tục
FQC	KCS xưởng	Trưởng phòng QC	Trước đóng gói
OQC	QC xuất	Trưởng phòng QC	Trước mỗi chuyến
SQC	QC công trường	Trưởng phòng QC	2 lần/tuần
Nghiệm thu nội bộ	QC + KTS	Trưởng phòng QC	Trước bàn giao
Nghiệm thu với khách	QC + PM + Thi công	Giám đốc	Theo lịch

9. Trách nhiệm duy trì và cập nhật quy trình

- SOP này được rà soát định kỳ 6 tháng/lần
- Trưởng phòng QC chịu trách nhiệm cập nhật và phổ biến
- Cập nhật tiêu chí kiểm tra, checklist sau mỗi dự án lớn
- Bản cập nhật phải ghi rõ số phiên bản và ngày hiệu lực

10. Ung dụng ERP vào quản lý hiệu quả — Phòng QC / Nghiệm thu

ERP giúp Phòng QC so hóa toàn bộ quy trình kiểm soát chất lượng :

IQC/IPQC/FQC/OQC	Ghi nhận kết quả kiểm tra trên mobile/tablet	Không cần giấy tờ, dữ liệu tập trung, truy xuất ngay

Quan ly loi	Phan loai loi, gan nguoi xu ly, tracking den khi dong	Khong sot loi, do duoc thoi gian xu ly trung binh
Punch list	Tao punch list online, giao viec, theo doi hoan thanh	Xu ly triet de truoc ban giao, co bang chung
Nghiem thu	Quy trinh nghiem thu co huong dan, ky so online	Khach hang chuyen nghiep, luu vet phap ly
Dashboard	Ty le loi theo loai, thoi gian xu ly, cai tien	Phan tich xu huong loi, de xuat cai tien san xuat

Quy trình trên ERP:

IQC (vat tu) -> IPQC (tung cong doan) -> FQC (thanh pham) -> OQC (xuat hang) | SQC (cong truong) -> Nghiem thu noi bo -> Punch list -> Nghiem thu khach

Viec tích hợp ERP giúp phòng qc / nghiệm thu giảm 50–80% thời gian nhập liệu thủ công, tăng tính chính xác và minh bạch trong quản lý.

SOP Phòng QC / Nghiệm thu — Công ty thi công nội thất | Phiên bản 1.0 | Tài liệu nội bộ — Không phát hành ngoài công ty

AIX • TƯ VẤN TRIỂN KHAI ERP & AI

Cần bộ SOP này chạy trên hệ thống thực tế?

AI-X thiết kế lộ trình ERP & AI 90 ngày riêng cho doanh nghiệp của bạn:
chuẩn hóa dữ liệu — SOP số hóa — dashboard điều hành.

ai-x.vn/contactus

Tài liệu phát hành miễn phí bởi AI-X (ai-x.vn). Vui lòng không chỉnh sửa nội dung khi chia sẻ lại.