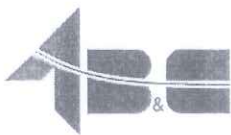


CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

# HỒ SƠ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO/IEC 17025:2017



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

Tháng 09/2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành hệ thống văn bản quản lý năng lực phòng thí nghiệm theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

### CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C.

Căn cứ Kế hoạch về việc áp dụng hệ thống quản lý năng lực phòng thí nghiệm theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017 vào các hoạt động thí nghiệm của công ty;

Theo đề nghị của thư ký ISO.

### QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1:** Ban hành hệ thống văn bản quản lý năng lực Phòng thí nghiệm theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017 của Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C (hồ sơ quy trình kèm theo)

**Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3:** Các ông, bà phụ trách Phòng thí nghiệm chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Ban chỉ đạo ISO có nhiệm vụ phổ biến, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện quyết định này./.

GIÁM ĐỐC

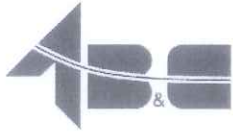


Võ Anh Tuấn

Nơi nhận:

-Như điều 3

-Lưu VT

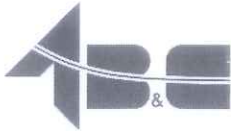


CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**PHÒNG THÍ NGHIỆM  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO/IEC 17025:2017**

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**

Tháng 09/2024



**DANH MỤC CÁC THỦ TỤC, QUY TRÌNH  
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

TT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ SỐ	LẦN BH	NGÀY BH
1.	Sổ tay chất lượng	STCL	01	03/09/2024
	<b>CÁC QUY TRÌNH</b>		01	03/09/2024
2.	Quy trình lưu mẫu, bảo quản và mã hóa mẫu thí nghiệm	QT 01	01	03/09/2024
3.	Quy trình thử nghiệm thành thạo & so sánh liên phòng	QT 02	01	03/09/2024
4.	Quy trình đào tạo	QT 03	01	03/09/2024
5.	Quy trình quản lý tài liệu kỹ thuật	QT 04	01	03/09/2024
6.	Quy trình quản lý, sử dụng, vận hành máy móc, trang thiết bị	QT 05	01	03/09/2024
	<b>CÁC THỦ TỤC</b>		01	03/09/2024
7.	Thủ tục kiểm soát tài liệu	TT 01	01	03/09/2024
8.	Thủ tục xem xét yêu cầu hợp đồng	TT 02	01	03/09/2024
9.	Thủ tục thầu phụ	TT 03	01	03/09/2024
10.	Thủ tục mua dịch vụ và đồ cung cấp	TT 04	01	03/09/2024
11.	Thủ tục giải quyết phàn nàn	TT 05	01	03/09/2024
12.	Thủ tục giải quyết công việc không phù hợp	TT 06	01	03/09/2024
13.	Thủ tục hành động khắc phục, phòng ngừa	TT 07	01	03/09/2024

14.	Thủ tục kiểm soát hồ sơ	TT 08	01	03/09/2024
15.	Thủ tục đánh giá nội bộ	TT 09	01	03/09/2024
16.	Thủ tục xem xét của lãnh đạo	TT 10	01	03/09/2024
17.	Thủ tục quản lý nhân sự	TT 11	01	03/09/2024
18.	Thủ tục lựa chọn và xác nhận giá trị sử dụng phương pháp	TT 12	01	03/09/2024
19.	Thủ tục kiểm soát thiết bị	TT 13	01	03/09/2024
20.	Thủ tục lấy mẫu	TT 14	01	03/09/2024
21.	Thủ tục quản lý mẫu	TT 15	01	03/09/2024
22.	Thủ tục đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm	TT 16	01	03/09/2024
23.	Thủ tục báo cáo kết quả	TT 17	01	03/09/2024
24.	Thủ tục bảo mật thông tin	TT 18	01	03/09/2024
25.	Thủ tục kiểm soát điều kiện tiện nghi môi trường	TT 19	01	03/09/2024
26.	Thủ tục độ không đảm bảo đo	TT 20	01	03/09/2024






CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

### SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL. AB&C

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Định Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

### THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## CHƯƠNG 00: GIỚI THIỆU CHUNG

### 1. MỤC LỤC

TT	Nội dung		ISO/IEC 17025: 2017	Trang
1	Chương 00:	Giới thiệu chung	00	2
2	Chương 01:	Tính khách quan	4.1	4
3	Chương 02:	Bảo mật	4.2	5
4	Chương 03:	Yêu cầu về cơ cấu	5	6
5	Chương 04:	Nhân sự	6.2	12
6	Chương 05:	Cơ sở vật chất và điều kiện môi trường	6.3	13
7	Chương 06:	Thiết bị	6.4	14
8	Chương 07:	Liên kết chuẩn đo lường	6.5	15
9	Chương 08:	Sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	6.6	16
10	Chương 09:	Xem xét yêu cầu, đề nghị thầu và hợp đồng	7.1	17
11	Chương 10:	Lựa chọn, kiểm tra xác nhận và xác nhận GTSDPP	7.2	18
12	Chương 11:	Lấy mẫu	7.3	19
13	Chương 12:	Xử lý đối tượng thử nghiệm hoặc hiệu chuẩn	7.4	20
14	Chương 13:	Hồ sơ kỹ thuật	7.5	21
15	Chương 14:	Đánh giá độ không đảo bảo đo	7.6	22
16	Chương 15:	Đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả	7.7	23
17	Chương 16:	Báo cáo kết quả	7.8	24
18	Chương 17:	Khiếu nại	7.9	25
19	Chương 18:	Công việc không phù hợp	7.10	26
20	Chương 19:	Kiểm soát dữ liệu – Quản lý thông tin	7.11	27
21	Chương 20:	Tài liệu hệ thống quản lý	8.2	28
22	Chương 21:	Kiểm soát tài liệu hệ thống quản lý	8.3	31
23	Chương 22:	Kiểm soát hồ sơ	8.4	32
24	Chương 23:	Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	8.5	33
25	Chương 24:	Cải tiến	8.6	34
26	Chương 25:	Hành động khắc phục	8.7	35
27	Chương 26:	Đánh giá nội bộ	8.8	36
28	Chương 27:	Xem xét của lãnh đạo	8.9	37

## 2. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG, MỤC TIÊU VÀ LỜI CAM KẾT

- **Chính sách chung.**

- Đảm bảo chất lượng của các kết quả đo, thử nghiệm và hiệu chuẩn là mục tiêu hàng đầu, hệ thống chất lượng là yếu tố cấu thành quan trọng trong hệ thống quản lý chung của phòng thử nghiệm của Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C Đây là chìa khóa để mở rộng thị trường trong nước và hội nhập.
- Chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng là sự sống còn, là cơ sở cho sự phát triển bền vững của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn. Mọi hoạt động của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn đều nhằm mục đích nâng cao chất lượng thử nghiệm, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.
- Kết quả thử nghiệm của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn phải đảm bảo: Tính chính xác, Tính trung thực, khách quan và kịp thời.
- Lãnh đạo Công ty cam kết đảm bảo mọi nguồn lực để phòng thử nghiệm thực hiện hoàn thành nhiệm vụ; cam kết không tạo bất cứ áp lực nào làm ảnh hưởng đến chất lượng, tính trung thực và khách quan của các kết quả thử nghiệm do Phòng thực hiện.

- **Mục tiêu chất lượng**

Mục tiêu chất lượng của phòng thử nghiệm là: Thực hiện các yêu cầu của VILAS đề ra

- **Cam kết**

Để thực hiện chính sách nêu trên, phòng thử nghiệm cam kết:

1. Duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025: 2017.
2. Hoạt động của phòng thử nghiệm hướng đến chất lượng thử nghiệm nhằm thoả mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng.
3. Đào tạo và tự rèn luyện để liên tục phát triển .
4. Đảm bảo mọi thành viên trong phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn đều thấu hiểu chính sách chất lượng, lấy ISO/IEC 17025 là động lực trong suốt quá trình phát triển.
5. Tư cách pháp nhân của phòng thử nghiệm: Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C được cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (Giấy phép đầu tư) số 1600530554 cấp lần đầu ngày 05/09/2000, cấp lần 7 ngày 24/12/2021, Sở Kế hoạch và Đầu tư Tỉnh An Giang cấp

# CHƯƠNG 01: TÍNH KHÁCH QUAN

## 1.1. MỤC ĐÍCH

Đảm bảo hoạt động thí nghiệm phải được thực hiện một cách khách quan và phải được tổ chức và quản lý sao cho đảm bảo tính khách quan.

## 1.1. NỘI DUNG

- 1.1.1. Lãnh đạo phòng thí nghiệm phải cam kết về tính khách quan.
- 1.1.2. Phòng thí nghiệm phải chịu trách nhiệm đối với tính khách quan trong các hoạt động của mình và không được cho phép các áp lực thương mại, tài chính hoặc các áp lực khác làm ảnh hưởng đến tính khách quan.
- 1.1.3. Phòng thí nghiệm phải nhận diện các rủi ro đối với tính khách quan của mình một cách liên tục. Điều này phải bao gồm các rủi ro nảy sinh từ các hoạt động hoặc từ các mối quan hệ của phòng thí nghiệm hay các mối quan hệ của nhân sự của phòng thí nghiệm. Tuy nhiên, các mối quan hệ này không nhất thiết thể hiện phòng thí nghiệm có rủi ro đối với tính khách quan.
- 1.1.4. Khi một rủi ro đối với tính khách quan được nhận diện, phòng thí nghiệm phải có khả năng chứng tỏ cách thức loại bỏ hoặc giảm thiểu rủi ro đó.
- 1.1.5. Tính khách quan được thực hiện theo Thủ tục TT 18, theo biểu mẫu 18.02 và được lưu trong hồ sơ kiểm soát của Công ty.

### 2.1. MỤC ĐÍCH

Quy định trách nhiệm và nội dung công việc bảo mật thông tin trong hoạt động thử nghiệm của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn.

### 2.2. NỘI DUNG

- 2.2.1. Tất cả các nhân viên của Công ty phải ký cam kết bảo mật thông tin của khách hàng theo biểu mẫu **BM 18.01** và được lưu trong hồ sơ nhân sự.
- 2.2.2. Bằng các cam kết có giá trị pháp lý, phòng thí nghiệm phải chịu trách nhiệm đối với việc quản lý tất cả các thông tin được thu được hoặc tạo ra trong quá trình thực hiện các hoạt động thí nghiệm. Phòng **thử nghiệm** phải thông báo trước cho khách hàng, về các thông tin dự định công khai. Ngoại trừ thông tin mà khách hàng công khai hoặc khi đã được phòng thí nghiệm và khách hàng thống nhất (ví dụ với mục đích đáp ứng khiếu nại), tất cả các thông tin khác đều được coi là tài sản thông tin của khách hàng và phải được coi là bí mật.
- 2.2.3. Khi phòng **thử nghiệm** và **hiệu chuẩn** theo yêu cầu của luật pháp hoặc được ủy quyền theo thỏa thuận hợp đồng để cung cấp thông tin bí mật, thì khách hàng hoặc cá nhân có liên quan phải được thông báo về thông tin được cung cấp, trừ trường hợp luật pháp ngăn cấm.
- 2.2.4. Thông tin về khách hàng thu được từ các nguồn không phải là khách hàng (ví dụ: bên khiếu nại, cơ quan quản lý) phải được giữ bí mật giữa khách hàng và **phòng thử nghiệm**. Nguồn cung cấp thông tin này phải được phòng thí nghiệm giữ bí mật và không được chia sẻ với khách hàng, trừ khi được người cung cấp thông tin đồng ý.
- 2.2.5. Nhân sự, bao gồm mọi thành viên của các ban, các nhà thầu, nhân sự của các tổ chức bên ngoài hoặc các cá nhân hoạt động với danh nghĩa của phòng thí nghiệm phải giữ bí mật tất cả các thông tin thu được hoặc tạo ra trong quá trình thực hiện các hoạt động **thử nghiệm**, trừ khi được luật pháp yêu cầu.
- 2.2.6. Bảo mật thông tin được thực hiện theo Thủ tục **TT 18**.

## CHƯƠNG 03: YÊU CẦU VỀ CƠ CẤU

### 3.1. MỤC ĐÍCH

Xác định cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và mối quan hệ giữa các cán bộ thuộc Phòng thử nghiệm.

### 3.2. NỘI DUNG

#### 3.2.1 Chức năng và nhiệm vụ của phòng thử nghiệm

a. Chức năng:

Phân tích thành phần hóa học, kiểm tra, thử nghiệm các tính chất cơ lý của nguyên, vật liệu thành phần và các sản phẩm VLXD như cát, đá, sỏi, phụ gia, xi măng, bê tông, đất và các loại vật liệu đắp, thép xây dựng, gạch, ngói, thủy tinh, kính xây dựng ... và các loại VLXD khác. Thử nghiệm và đánh giá chất lượng của vật liệu, cấu kiện xây dựng tại hiện trường, Nghiên cứu thiết kế thành phần cấp phối, để sản xuất VLXD. Thực hiện hiệu chuẩn và liên kết chuẩn đo lường thiết bị theo yêu cầu của khách hàng.

b. Nhiệm vụ:

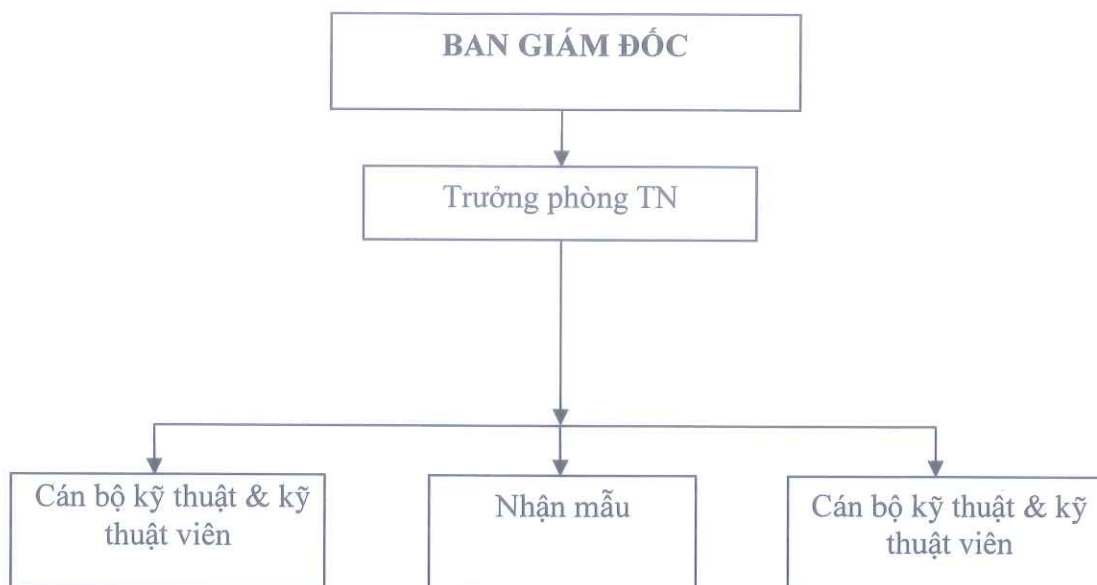
- Thực hiện việc phân tích và thử nghiệm VLXD
- Tổ chức và thực hiện các kế hoạch sửa chữa, bảo dưỡng, kiểm tra kiểm định, hiệu chuẩn các thiết bị, dụng cụ, máy móc dùng cho phân tích và thử nghiệm VLXD.
- Tổ chức thực hiện các hợp đồng phân tích, kiểm định chất lượng VLXD theo đúng yêu cầu và tiến độ đã thỏa thuận với khách hàng.
- Quản lý nguồn nhân lực, thiết bị, vật tư, và các tài liệu kỹ thuật được giao, thống kê và báo cáo theo quy định.
- Nâng cao trình độ của cán bộ kỹ thuật, tổ chức các lớp đào tạo tại chỗ, hoặc cử cán bộ kỹ thuật đào tạo nâng cao để đáp ứng quá trình hội nhập
- Cải thiện môi trường làm việc, thỏa mãn các yêu cầu tiêu chuẩn được VILAS quy định.
- Thực hiện các quy phạm Nhà nước, quy phạm, qui định của ngành, đảm bảo an toàn lao động và vệ sinh môi trường.

#### 3.2.2. Cơ cấu tổ chức và hoạt động của Công ty

Tư cách pháp nhân của Phòng thử nghiệm: Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C được cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (Giấy phép đầu tư) số 1600530554

Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C

### 3.2.3 Sơ đồ tổ chức của Phòng thử nghiệm



*Hình 2.2.3: Sơ đồ tổ chức của Phòng thử nghiệm*

### 3.2.4. Trách nhiệm các chức danh trong Phòng

#### a. Trưởng Phòng Thí nghiệm

- Chịu trách nhiệm trước giám đốc về các hoạt động của phòng thử nghiệm.
- Trực tiếp triển khai, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch.
- Quản lý và phân công, điều hành nhân sự, điều hành công việc, quản lý toàn bộ tài sản trong phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn và triển khai phối hợp các công tác với các đơn vị khác trong Công ty.
- Quản lý, tổ chức thực hiện mọi hoạt động của phòng thử nghiệm.
- Lập kế hoạch phát triển phòng thử nghiệm, kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ cán bộ, nhân viên và tổ chức thực hiện các kế hoạch này.
- Phân công cho nhân viên nhận, mã hóa mẫu. Trực tiếp giao mẫu cho các nhóm, xử lý số liệu, kết quả thử nghiệm. Ký giấy chứng nhận và biên bản thử nghiệm.
- Đảm bảo năng lực kỹ thuật của phòng thử nghiệm luôn luôn đáp ứng yêu cầu của khách hàng, yêu cầu của ISO/IEC 17025: năng lực của nhân viên, năng lực thiết bị, sự phù hợp của phương pháp thử, đảm bảo liên kết chuẩn, đảm bảo điều kiện môi trường thử nghiệm, tính đúng đắn, chính xác khách quan trung thực của báo cáo kết quả thử nghiệm.
- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đúng định kỳ lịch kiểm định, hiệu chuẩn, kiểm tra bảo trì thiết bị đo lường và thí nghiệm.
- Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các chương trình so sánh liên phòng các phép thử nghiệm.
- Bảo mật các kết quả, số liệu đã thu được theo yêu cầu của khách hàng.
- Đại diện phòng thử nghiệm làm việc với bên ngoài, với cơ quan công nhận và tiếp xúc với khách hàng khi có khiếu nại hoặc mâu thuẫn.
- Trực tiếp làm việc với lãnh đạo về hoạt động và sự phát triển của phòng thử nghiệm

#### b. Cán bộ nhận mẫu thử nghiệm

- Chịu sự phân công trực tiếp của trưởng phòng thử nghiệm.

- Thực hiện tiếp nhận mẫu thử do khách hàng mang tới phòng thử nghiệm hoặc bộ phận lấy mẫu tại hiện trường giao cho.
- Kiểm tra mẫu về số lượng quy cách mẫu, tình trạng mẫu thử
- Xem xét các yêu cầu đề nghị thử nghiệm của khách hàng
- Cán bộ tiếp nhận yêu cầu phải căn cứ trên danh mục phép thử và chỉ tiêu thí nghiệm để xác định các yêu cầu của khách hàng có phù hợp với năng lực của Công ty hay không.
- Thông báo với khách hàng về thời gian trả kết quả thử nghiệm và chi phí tạm tính.
- Phân loại mẫu, mã hóa mẫu và vào sổ nhận mẫu
- Bảo quản và lưu mẫu

### **c. Cán bộ kỹ thuật và kỹ thuật viên**

- Chịu sự phân công trực tiếp của trưởng phòng thử nghiệm.
- Kiểm tra và tiếp nhận các mẫu đo, thử nghiệm do, Trưởng phòng thử nghiệm hay bộ phận nhận mẫu giao cho.
- Cán bộ kỹ thuật của phòng thử nghiệm cùng kỹ thuật viên thực hiện các phép đo, thử nghiệm được phân công.
- Thực hiện việc đo, thử nghiệm theo phương pháp đã chấp nhận và theo các tài liệu hướng dẫn công việc.
- Báo cáo Trưởng phòng thử nghiệm mọi bất thường trong quá trình đo và thử nghiệm.
- Bảo mật các kết quả, số liệu đã thu được theo yêu cầu của khách hàng.
- Chịu sự kiểm tra, giám sát của người phụ trách trực tiếp và của lãnh đạo.
- Thường xuyên học tập, trau dồi kiến thức nghiệp vụ, kỹ năng chuyên môn để đáp ứng tốt nhiệm vụ được phân công.

### **3.2.5. Nhân sự của Phòng thử nghiệm**

- Danh sách nhân sự được thể hiện trong phụ lục của sổ tay chất lượng ST.HG

### **3.2.6. Đào tạo nâng cao trình độ**

Mọi cán bộ nhân viên trước khi tiếp nhận chính thức vào phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn đều phải qua chương trình đào tạo đại cương và chuyên ngành bắt buộc. Chương trình đào tạo đại cương về đo lường và thử nghiệm gồm các nội dung chính sau đây:

- + Đơn vị; chuẩn đo lường và mẫu chuẩn; phương tiện đo, thử nghiệm; tính liên kết chuẩn.
- + Hoạt động phân tích, thử nghiệm; hiệu chuẩn và kiểm định phương tiện đo; phòng thử nghiệm, hiệu chuẩn được công nhận.
- + Độ không đảm bảo của các phép thử nghiệm.
- + Luật pháp của Việt Nam và quốc tế về đo lường và thử nghiệm về bảo vệ và quan trắc, phân tích môi trường; cơ quan công nhận phòng thí nghiệm ở Việt Nam và trên thế giới.
- Chương trình đào tạo chuyên ngành gồm các nội dung chính sau đây:
  - + Đại cương về lĩnh vực phân tích, thử nghiệm chuyên ngành.
  - + Phương tiện và phương pháp đo, thử nghiệm và hiệu chuẩn chuyên ngành.
  - + Các phép đo, phân tích, thử nghiệm chuyên ngành.

### **3.2.7. Liên tục nâng cao trình độ**

Cán bộ, nhân viên phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn được đào tạo nâng cao trình độ liên tục bằng các hình thức và biện pháp sau:

+ Tham dự các khóa đào tạo, tại Công ty, Phòng Thí nghiệm khác cao hơn hoặc tại các trường Đại học có liên quan.

+ Phòng Thí nghiệm VLXD định kỳ tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên đề khoa học và nghiệp vụ.

+ Tự bồi dưỡng nâng cao trình độ. Tổ chức “Góc thư viện” có sách, tài liệu khoa học kỹ thuật chuyên ngành sẵn sàng phục vụ cán bộ, nhân viên.

### **3.2.8. Các mối quan hệ của Phòng thử nghiệm**

- Quan hệ giữa trưởng phòng với nhân viên theo chế độ thủ trưởng.

- Quan hệ giữa các cán bộ trong phòng theo nguyên tắc phối hợp.

**3.2.9.** Các yêu cầu về cơ cấu được thực hiện theo Thủ tục **TT 11** và được lưu trong hồ sơ kiểm soát của Công ty.

## CHƯƠNG 04: NHÂN SỰ

### 4.1 MỤC ĐÍCH

Nhằm đảm bảo tuyển dụng, đào tạo và sử dụng phù hợp và có hiệu quả nguồn nhân lực.

### 4.2 NỘI DUNG

- 4.2.1** Công ty đảm bảo việc tuyển chọn nhân viên đủ phẩm chất và năng lực đáp ứng được nhu cầu công việc của Công ty.
- 4.2.2** Bố trí công việc phù hợp với năng lực của từng nhân viên và phân công trách nhiệm rõ ràng cho từng nhân viên trong Công ty.
- 4.2.3** Bổ nhiệm cán bộ đủ năng lực và uy tín vào các vị trí phụ trách công tác chuyên môn trong Công ty.
- 4.2.4** Tất cả nhân viên trong Công ty phải luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Nhân viên của Công ty có nhiệm vụ và trách nhiệm chung như sau:
- Tiến hành công việc được phân công theo đúng các thủ tục đã được phê duyệt.
  - Thực hiện công việc một cách trung thực và khách quan.
  - Đảm bảo bảo mật các thông tin theo quy định
  - Thường xuyên học tập để nâng cao trình độ và kỹ năng trong công việc.
- 4.2.5** Công ty luôn đảm bảo việc đào tạo cho nhân viên, đặc biệt là nhân viên mới tuyển dụng nhằm đảm bảo:
- Nhân viên mới cần được đào tạo thực hành thử nghiệm ít nhất 02 tháng và cần có hồ sơ thể hiện đã được kiểm tra việc thực hiện chuẩn đạt được độ chính xác theo yêu cầu các hiệu chuẩn cụ thể trước khi giao nhiệm vụ hiệu chuẩn chính thức. Các cán bộ mới được giao nhiệm vụ hiệu chuẩn cụ thể cần được giám sát ít nhất là 01 năm.
  - Nhân viên được thường xuyên cập nhật kiến thức mới nhất liên quan đến công việc đang thực hiện.
  - Nâng cao năng lực và trình độ của nhân viên để có thể thực hiện công việc được giao với kết quả cao nhất, phòng ngừa các sự không phù hợp xảy ra do trình độ nhân viên.
- 4.2.6** Công ty khuyến khích việc các nhân viên trong Công ty tự học tập nâng cao trình độ chuyên môn và các kiến thức bổ trợ.
- 4.2.7** Kết quả công tác và trình độ chuyên môn của tất cả các nhân viên được kiểm tra, đánh giá nhằm đảm bảo hoạt động của nhân viên luôn tuân thủ đúng các thủ tục đã đề ra và trình độ của nhân viên luôn đáp ứng được yêu cầu của công việc.
- 4.2.8** Việc tuyển dụng, sử dụng, theo dõi, đào tạo, đánh giá và bổ nhiệm nhân viên được thực hiện theo Thủ tục **TT 11** và theo các **BM 11.01; BM11.02; BM11.03; BM11.04; BM11.05; BM11.06**
- 4.2.9** Hồ sơ của nhân viên và hồ sơ đào tạo đều được lưu trữ theo Thủ tục Kiểm soát hồ sơ.

## CHƯƠNG 05: CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ ĐIỀU KIỆN MÔI TRƯỜNG

### 5.1 MỤC ĐÍCH

Kiểm soát tiện nghi cơ sở vật chất và điều kiện môi trường nhằm đảm bảo độ chính xác và tin cậy của kết quả thử nghiệm.

### 5.2 NỘI DUNG

- 5.2.1** Công ty đảm bảo việc tuyển chọn nhân viên đủ phẩm chất và năng lực đáp ứng được nhu cầu công việc của Công ty.
- 5.2.2** Đảm bảo các hoạt động đo, thử nghiệm được tiến hành trong điều kiện môi trường thích hợp. Các yếu tố môi trường có ảnh hưởng đến độ chính xác của kết quả đo, thử nghiệm, thiết bị, vệ sinh an toàn như: Độ ẩm, độ thông thoáng, nhiệt độ, ánh sáng đều được kiểm soát.
- 5.2.3** Đảm bảo điện, nước, ánh sáng đầy đủ.
- 5.2.4** Các điều kiện riêng cho từng phép đo, thử được đảm bảo theo đúng yêu cầu của từng phép đo, thử (kể cả yêu cầu bảo quản mẫu).
- 5.2.5** Nơi thực hiện các phép đo, thử được bố trí riêng biệt không bị ảnh hưởng lẫn nhau. Các thiết bị dụng cụ thí nghiệm được bố trí hợp lý đảm bảo thuận tiện cho việc thao tác không làm ảnh hưởng đến độ chính xác cần thiết của kết quả thử nghiệm.
- 5.2.6** Điều kiện môi trường của một số phòng cụ thể tại đơn vị được quy định theo thủ tục **TT19**.
- 5.2.7** Điều kiện môi trường của một số phòng cụ thể tại đơn vị được quy định như sau:

**\* Quy định Điều kiện môi trường**

1. Phòng thí nghiệm cát, đá, sắt, thép + Nhiệt độ: $[27 \pm 2]^{\circ}\text{C}$ + Độ ẩm: $[65 \pm 5]\%$	3. Phòng lưu mẫu, bảo quản mẫu + Nhiệt độ: $[25 \pm 2]^{\circ}\text{C}$ + Độ ẩm: $[65 \pm 5]\%$
2. Phòng thí nghiệm xi măng, vữa, bê tông + Nhiệt độ: $[27 \pm 2]^{\circ}\text{C}$ + Độ ẩm: $[65 \pm 5]\%$	

## CHƯƠNG 06: THIẾT BỊ, HÓA CHẤT VÀ CHẤT CHUẨN

### 6.1 MỤC ĐÍCH

Trang thiết bị, hóa chất và chất chuẩn là điều kiện cần để phòng thí nghiệm hoạt động do vậy Phòng luôn duy trì các chế độ bảo dưỡng thiết bị và kiểm tra hóa chất, chất chuẩn để bảo đảm các kết quả thử nghiệm có độ chính xác cao.

### 6.2 NỘI DUNG

- 6.2.1. Công ty được trang bị đầy đủ thiết bị, hóa chất và chất chuẩn cần thiết phù hợp với năng lực của Công ty và để đảm bảo thực hiện chính xác công việc thí nghiệm.
- 6.2.2. Trước khi đưa vào sử dụng thiết bị được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra để khẳng định rằng thiết bị đáp ứng đủ các yêu cầu kỹ thuật. Việc tiếp nhận, kiểm tra, sử dụng, bảo quản và thanh lý các hóa chất và chất chuẩn đều được kiểm soát chặt chẽ.
- 6.2.3. Thiết bị, hóa chất và chất chuẩn được kiểm soát theo thủ tục **TT 13** và các hướng dẫn cụ thể trong sổ tay thiết bị.
- 6.2.4. Các thiết bị đều có hướng dẫn sử dụng hoặc hướng dẫn bảo trì và nếu có thể có các hướng dẫn kiểm tra định kỳ, vận chuyển, lắp đặt và an toàn ... được lập thành văn bản. Các hướng dẫn này phải có tại nơi sử dụng thiết bị và trong hồ sơ thiết bị.
- 6.2.5. Các hóa chất và chất chuẩn đang sử dụng đều có danh mục để theo dõi và quản lý.
  - Các hóa chất, thuốc thử hoặc dung dịch chuẩn PTN đã pha chế cần có hồ sơ thể hiện pha hóa chất, thuốc thử hoặc dung dịch chuẩn. Trên mỗi chai hóa chất, thuốc thử hoặc dung dịch chuẩn pha chế cần có nhãn với đủ nội dung sau:
    - +) Tên hóa chất; +) Nồng độ; +) Ngày pha; +) Người pha; +) Hạn sử dụng; +) Cảnh báo (nếu cần thiết)
    - Xác định hạn sử dụng đối với hóa chất thử/ vật liệu/ dung dịch.
- 6.2.6. Hồ sơ thiết bị, hóa chất và chất chuẩn được quản lý theo Thủ tục Kiểm soát hồ sơ và theo ARL09.

## CHƯƠNG 07: LIÊN KẾT CHUẨN ĐO LƯỜNG

### 7.1. MỤC ĐÍCH

Thiết bị thử nghiệm phải được hiệu chuẩn, kiểm định bởi cơ quan có chức năng về kiểm soát đo lường để đảm bảo độ chính xác của kết quả trong các phép thử.

### 7.2. NỘI DUNG

- 7.2.1. Các thiết bị có ảnh hưởng đến độ chính xác và tính đúng đắn của kết quả thí nghiệm hoặc các chuẩn chính sử dụng trong công tác kiểm định phải được kiểm tra và hiệu chuẩn lại theo đúng kế hoạch đã định.
- 7.2.2. Việc hiệu chuẩn thiết bị phải thực hiện theo kế hoạch được xây dựng hàng năm và thực hiện đối với:
- Các thiết bị, các chuẩn chính cần hiệu chuẩn bên ngoài được hiệu chuẩn bởi các cơ quan đo lường có khả năng nối với chuẩn quốc gia, quốc tế hoặc các tổ chức hiệu chuẩn trong và ngoài nước đã được công nhận.
  - Đối với một số thiết bị không thể nối với chuẩn quốc gia, quốc tế thì phải dùng chất chuẩn hoặc nếu có thể tham gia chương trình so sánh liên phòng để chứng minh mức độ tin cậy của nó.
- 7.2.3. Thiết bị được hiệu chuẩn hoặc/và kiểm tra theo kế hoạch và sử dụng đúng mục đích.
- 7.2.4. Thiết bị thử nghiệm phải được hiệu chuẩn, kiểm định và được kiểm soát theo thủ tục TT 33 và các hướng dẫn cụ thể trong sổ tay thiết bị.

## CHƯƠNG 08: SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DO BÊN NGOÀI CUNG CẤP

### 8.1. MỤC ĐÍCH

Nhằm đảm bảo hoạt động của phòng thử nghiệm sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp phải có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động thử nghiệm và đạt yêu cầu.

### 8.2. NỘI DUNG

- 8.2.1 Công ty thực hiện kiểm soát tất cả các hàng hoá, dịch vụ cần sử dụng cho hoạt động thí nghiệm có ảnh hưởng đến chất lượng kết quả công việc. Việc kiểm soát được thực hiện từ khâu lựa chọn nhà cung cấp, phê duyệt nhu cầu mua sắm/ thuê dịch vụ và kiểm tra hàng hoá/ dịch vụ được cung cấp trước khi đưa vào sử dụng.
- 8.2.2 Công ty chỉ lựa chọn các nhà cung cấp được Công ty đánh giá là phù hợp. Ưu tiên cho các nhà cung cấp được công nhận/ chứng nhận bởi cơ quan công nhận Quốc gia hoặc Quốc tế.
- 8.2.3 Trước khi đưa vào danh sách được lựa chọn các nhà cung cấp phải có đầy đủ các thông tin cần thiết để đánh giá được năng lực của nhà cung cấp đó.
- 8.2.4 Việc mua sắm/ cung cấp dịch vụ được người có thẩm quyền phê duyệt.
- 8.2.5 Hàng hoá/ dịch vụ được kiểm tra trước khi sử dụng.
- 8.2.6 Dịch vụ mua sắm và nguồn cung cấp được thực hiện theo thủ tục **TT 04**.
- 8.2.7 Các thông tin liên quan đến dịch vụ mua sắm và nguồn cung cấp được lưu giữ trong Hồ sơ nhà cung cấp theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ.

## CHƯƠNG 09 : XEM XÉT YÊU CẦU, ĐỀ NGHỊ THẦU VÀ HỢP ĐỒNG

### 9.1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức tiến hành để thoả mãn tối đa nhu cầu của khách hàng trong hoàn cảnh thực trạng về năng lực của Công ty.

### 9.1. NỘI DUNG

**9.2.1** Công ty luôn thực hiện việc xem xét và thảo luận với khách hàng về các yêu cầu/hợp đồng đo, thử nghiệm (kể cả trường hợp thực hiện hợp đồng phụ) nhằm đảm bảo:

- Chấp nhận các yêu cầu/ hợp đồng phù hợp với năng lực hiện tại của Công ty
- Thoả mãn tối đa yêu cầu chính đáng của khách hàng và đảm bảo tốt chất lượng dịch vụ.

**9.2.2** Mọi khác biệt trong yêu cầu/ hợp đồng đều được giải quyết trước khi tiến hành công việc và đảm bảo mỗi hợp đồng phải được Công ty và khách hàng chấp nhận:

- Khi có sự thay đổi của khách hàng đối với yêu cầu/ hợp đồng đã được chấp nhận thì Công ty tiến hành xem xét và thảo luận lại với khách hàng và ghi nhận lại sự thống nhất giữa hai bên.
- Khi có sự thay đổi từ phía Công ty đối với yêu cầu/ hợp đồng đã được chấp nhận thì Công ty thông báo bằng văn bản cho khách hàng biết và phải được sự đồng ý của khách hàng bằng văn bản.
- Khi có sự thay đổi của khách hàng đối với yêu cầu/ hợp đồng đã được chấp nhận mà công việc đã thực hiện, Công ty sẽ lập lại quá trình xem xét yêu cầu/ hợp đồng.

**9.2.3** Các nhân viên có liên quan được thông báo về những thay đổi trong yêu cầu/ hợp đồng đã được chấp nhận (nếu có).

**9.2.4** Việc xem xét các yêu cầu/ hợp đồng có thể được giảm nhẹ so với thủ tục trong trường hợp các yêu cầu đó là những công việc thường xuyên, hàng ngày của Công ty

**9.2.5** Việc xem xét các yêu cầu/ hợp đồng được thực hiện theo Thủ tục **TT 02**.

**9.2.6** Hồ sơ liên quan đến việc xem xét các yêu cầu/ hợp đồng được lưu trữ theo Thủ tục Kiểm soát hồ sơ.

## **CHƯƠNG 10: LỰA CHỌN, KIỂM TRA XÁC NHẬN VÀ XÁC NHẬN GIÁ TRỊ SỬ DỤNG PHƯƠNG PHÁP**

### **10.1. MỤC ĐÍCH**

Qui định việc lựa chọn, cập nhật, xem xét đánh giá và phê duyệt phương pháp thử thích hợp nhằm đảm bảo đáp ứng mục đích sử dụng, yêu cầu của khách hàng, xã hội.

### **10.2. NỘI DUNG**

#### **10.2.1. Lựa chọn phương pháp**

- Ưu tiên chọn lựa để sử dụng các phương pháp tiêu chuẩn phù hợp với năng lực của Công ty. Phương pháp được chọn sử dụng phải là phương pháp mới nhất.
- Để đáp ứng với yêu cầu của khách hàng Công ty đã xây dựng và sử dụng các phương pháp nội bộ hoặc các phương pháp được đăng trong các tạp chí khoa học.
- Mọi thay đổi so với phương pháp đã được tiêu chuẩn hóa phải được đánh giá và lập thành văn bản.
- Khi khách hàng không xác định rõ phương pháp sử dụng thì Công ty phải hướng dẫn lựa chọn các phương pháp thích hợp.
- Khách hàng được thông báo về phương pháp đo, thử đang sử dụng tại Công ty

**10.2.2.** Khi cần sử dụng các phương pháp không phải là phương pháp tiêu chuẩn, các phương pháp này phải được thỏa thuận với khách hàng.

**10.2.3.** Các phương pháp không tiêu chuẩn, phương pháp do Công ty xây dựng, các phương pháp tiêu chuẩn được mở rộng phạm vi sử dụng hay sửa đổi đều được xác nhận giá trị sử dụng theo thủ tục **TT 12**

**10.2.4.** Công ty thực hiện việc đánh giá độ không đảm bảo đo cho các phép đo, thử nghiệm định lượng theo thủ tục **TT 12**

## CHƯƠNG 11: LẤY MẪU

### 11.1. MỤC ĐÍCH

Nhằm đảm bảo tính đại diện, khách quan, trung thực của mẫu được lấy

### 11.2. NỘI DUNG

**11.2.1.** Công ty có kế hoạch và thủ tục lấy mẫu nhằm đảm bảo các điều kiện lấy mẫu là chính xác và không ảnh hưởng đến kết quả đo, thử nghiệm

**11.2.2.** Kế hoạch lấy mẫu cũng như thủ tục lấy mẫu luôn sẵn có tại vị trí thực hiện lấy mẫu .

**11.2.3.** Khi khách hàng yêu cầu sửa đổi, bổ sung hoặc loại bớt những thủ tục lấy mẫu đã được văn bản hóa thì những yêu cầu này phải được ghi chép chi tiết cùng với những dữ liệu lấy mẫu phù hợp và phải lưu giữ toàn bộ tài liệu liên quan đến kết quả thử nghiệm .

**11.2.4.** Việc lấy mẫu phải tuân theo Thủ tục lấy mẫu TT 14

## CHƯƠNG 12: SỬ LÝ ĐỐI TƯỢNG THỬ NGHIỆM

### 12.1. MỤC ĐÍCH

Đảm bảo sự nhận biết rõ ràng và tính đúng đắn của mẫu trong quá trình bảo quản, sử lý.

### 12.2. NỘI DUNG

**12.2.1.** Công ty có thủ tục về vận chuyển, tiếp nhận, quản lý, lưu trữ để bảo vệ tính toàn vẹn của mẫu thử nghiệm.

**12.2.2.** Mẫu khi nhận đều được cho số nhận diện để đảm bảo mẫu không bị nhầm lẫn trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

**12.2.3.** Công ty có hồ sơ ghi nhận mẫu thí nghiệm và ghi lại bất kỳ sự khác biệt nào so với điều kiện đã qui định (nếu có).

**12.2.4.** Việc sử lý đối tượng thử nghiệm được thực hiện theo thủ tục **TT 15**.

## CHƯƠNG 13: HỒ SƠ KỸ THUẬT

### 13.1. MỤC ĐÍCH

Đảm bảo hồ sơ được lập đầy đủ, lưu giữ, bảo quản, dễ truy cập

### 13.2 NỘI DUNG

13.2.1. Toàn bộ các hồ sơ có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng, kể cả hồ sơ kỹ thuật đều được kiểm soát nhằm đảm bảo các yêu cầu sau:

- Được ghi chép rõ ràng, đầy đủ thông tin cần thiết
- Được tập hợp, đánh số hoặc ghi ký hiệu để dễ nhận biết,
- Được bảo quản, lưu trữ một cách an toàn, sao cho có thể dễ dàng truy tìm, trong môi trường không làm hư hỏng hoặc mất mát, với thời gian đã được quy định cho từng loại,
- Đảm bảo tính bảo mật
- Có khả năng ngăn ngừa việc truy cập trái phép hoặc sửa đổi thông tin đã có.
- Việc sửa chữa hồ sơ (nếu có sai lỗi) được thực hiện đúng quy định.

13.2.2. Việc kiểm soát hồ sơ phải tuân thủ theo thủ tục **TT 08** và theo ARL 09.

## CHƯƠNG 14: ĐÁNH GIÁ ĐỘ KHÔNG ĐẢO BẢO ĐO

### 14.1. MỤC ĐÍCH

Nhằm đảm bảo các hoạt động thử nghiệm của Công ty được kiểm soát tốt, các sai số đều trong mức cho phép.

### 14.2. NỘI DUNG

**14.2.1.** Phòng thí nghiệm luôn nhận biết được các thành phần độ không đảo bảo đo. Các thành phần này đều được kiểm soát, kể cả thành phần từ việc lấy mẫu.

**14.2.2.** Tất cả các thiết bị của phòng thử nghiệm đều được hiệu chuẩn và được đánh giá độ không đảo bảo đo (nếu có thể).

**14.2.3.** Công thức tính toán độ không đảo bảo đo được thực hiện với một hoặc nhiều cách khác nhau.

**14.2.4.** Hồ sơ độ không đảo bảo đo được lưu trữ trong thủ tục **TT 20**.

## CHƯƠNG 15: ĐẢM BẢO GIÁ TRỊ SỬ DỤNG KẾT QUẢ

### 15.1 MỤC ĐÍCH

Nhằm đảm bảo chất lượng cho quá trình hoạt động của Công ty, từ đó tạo uy tín với khách hàng và là cơ sở để phát triển và nâng cao tầm hoạt động của Công ty.

### 15.2 NỘI DUNG

**15.2.1.** Công ty đảm bảo kết quả đo, thử nghiệm được thực hiện theo thủ tục **TT 16** thủ tục này bao gồm:

- Sử dụng các chất chuẩn theo yêu cầu của phương pháp .
- Tham gia vào các chương trình so sánh liên phòng .
- Thực hiện thí nghiệm thành thạo .
- Thí nghiệm lại các mẫu lưu .
- Xem xét tương quan của kết quả từ đặc tính khác nhau của một mẫu .

**15.2.2** Hồ sơ đảm bảo chất lượng kết quả đo, thử nghiệm được kiểm soát, lưu trữ theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ.

## CHƯƠNG 16: BÁO CÁO KẾT QUẢ

### 16.1. MỤC ĐÍCH

Thể hiện các kết quả thử nghiệm bằng các phiếu kiểm định có ghi đầy đủ các thông tin của khách hàng.

### 16.2. NỘI DUNG

- 16.2.1.** Tất cả báo cáo kết quả đo, thử nghiệm của Công ty được thể hiện bằng văn bản, bảo đảm:
- Tính trung thực, chính xác, rõ ràng, không mơ hồ, khách quan.
  - Có đầy đủ thông tin mà khách hàng và/ hoặc phương pháp yêu cầu, tuân theo ISO/IEC 17025:2017 .
  - Khi cần thiết, có các diễn giải kết quả đo, thử nghiệm, kết luận về sự phù hợp/không phù hợp so với qui định kỹ thuật và độ không đảm bảo đo.
- 16.2.2.** Trong trường hợp có thỏa thuận với khách hàng chuyển giao kết quả chuyên bằng phương tiện điện tử thì phải đảm bảo đúng với bản gốc và văn bản này chỉ mang tính tham khảo.
- 16.2.3.** Việc sửa đổi, bổ sung nội dung biên bản đo, thử nghiệm sau khi đã ban hành được thực hiện dưới dạng một tài liệu bổ sung và cần thêm công bố “bổ sung cho biên bản đo, thử nghiệm số ...”. Khi cần thì ban hành một biên bản đo, thử nghiệm mới thì biên bản và giấy chứng nhận này phải được đánh số nhận diện đặc biệt và tham chiếu tới biên bản gốc đã thay thế .
- 16.2.4.** Báo cáo kết quả đo, thử nghiệm thực hiện theo thủ tục TT 17

## CHƯƠNG 17: KHIẾU NẠI

### 17.1. MỤC ĐÍCH

Tiếp nhận và giải quyết các thắc mắc của khách hàng hoặc các bên có liên quan khi có yêu cầu.

### 17.2. NỘI DUNG

- 17.2.1** Mọi khiếu nại của khách hàng liên quan đến hoạt động thí nghiệm, kết quả thí nghiệm, sự sai lệch so với hợp đồng/thỏa thuận đều phải được giải quyết kịp thời nhằm thoả mãn tất cả các yêu cầu chính đáng của khách hàng, tìm ra nguyên nhân để khắc phục và hoàn thiện các hoạt động của Công ty.
- 17.2.2** Các khiếu nại của khách hàng phải được phân loại để giải quyết theo thủ tục **TT 05**
- 17.2.3** Kết quả giải quyết khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho khách hàng. Hồ sơ của tất cả các khiếu nại các lần điều tra, hành động khắc phục được tiến hành và kết quả giải quyết khiếu nại đều phải được lưu trong hồ sơ theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ.

## CHƯƠNG 18: CÔNG VIỆC THỬ NGHIỆM KHÔNG PHÙ HỢP

### 18.1. MỤC ĐÍCH

Quy định việc kiểm soát công việc không phù hợp hoặc các vấn đề phát sinh trong hệ thống quản lý chất lượng hoặc các hoạt động thử nghiệm và tìm cách khắc phục kịp thời nhằm đảm bảo mọi kết quả thử nghiệm phải chính xác khách quan và trung thực.

### 18.2. NỘI DUNG

**18.2.1** Bất kỳ khía cạnh nào về hoạt động thí nghiệm hoặc kết quả đo, thử nghiệm không phù hợp với các quy định, thủ tục, hướng dẫn; không đúng theo yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng hoặc không như mong muốn đều phải được kiểm soát.

**18.2.2** Công ty dự đoán trước những công việc không phù hợp có thể xảy ra và có hướng dẫn cụ thể đối với những phương án xử lý.

**18.2.3** Việc kiểm soát công việc không phù hợp được thực hiện theo thủ tục **TT 06**. Thủ tục này phải đảm bảo các yêu cầu sau đây:

- Xác định rõ người có trách nhiệm và quyền hạn quản lý các công việc không phù hợp kèm theo quy định cụ thể. Các hành động khắc phục phải được thực thi khi phát hiện công việc không phù hợp bao gồm cả quyền được tạm dừng công việc, giữ lại báo cáo kết quả đo, thử nghiệm (khi cần thiết).
- Đánh giá mức độ nghiêm trọng khi phát hiện công việc không phù hợp để xác định khả năng chấp nhận hoặc phải thực hiện ngay những hành động khắc phục tương ứng.
- Đánh giá mức độ ảnh hưởng của công việc không phù hợp với kết quả đo, thử nghiệm để thông báo cho khách hàng và thu hồi lại kết quả không phù hợp (khi cần thiết).
- Quy định thẩm quyền cho phép tiếp tục công việc trở lại sau khi thực hiện hành động khắc phục tương ứng.

**18.2.4** Việc kiểm soát công việc không phù hợp và những hành động tương ứng phải được ghi chép và lưu trong hồ sơ công việc không phù hợp theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ.

### 19.1 MỤC ĐÍCH

Đảm bảo hồ sơ, dữ liệu được lập đầy đủ, lưu giữ, bảo quản, dễ truy cập

### 19.2 NỘI DUNG

**19.2.2** Toàn bộ các hồ sơ, dữ liệu có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng, kể cả hồ sơ kỹ thuật đều được kiểm soát nhằm đảm bảo các yêu cầu sau:

- Được ghi chép rõ ràng, đầy đủ thông tin cần thiết
- Được tập hợp, đánh số hoặc ghi ký hiệu để dễ nhận biết,
- Được bảo quản, lưu trữ một cách an toàn, sao cho có thể dễ dàng truy tìm, trong môi trường không làm hư hỏng hoặc mất mát, với thời gian đã được quy định cho từng loại,
- Đảm bảo tính bảo mật
- Có khả năng ngăn ngừa việc truy cập trái phép hoặc sửa đổi thông tin đã có.
- Việc sửa chữa hồ sơ, dữ liệu (nếu có sai lỗi) được thực hiện đúng quy định.

**19.2.2** Việc kiểm soát hồ sơ, dữ liệu phải tuân thủ theo thủ tục **TT 08**

## 20.1. MỤC ĐÍCH

Hệ thống chất lượng được thể hiện bằng văn bản nhằm công bố về chất lượng của Công ty và được phổ biến rộng rãi đến toàn thể các cán bộ trực thuộc đơn vị để biết và tuân thủ thực hiện.

Hệ thống chất lượng là hệ thống các văn bản gồm chính sách, thủ tục, hướng dẫn trong phạm vi cần thiết để bảo đảm chất lượng kết quả thử nghiệm.

## 20.2. NỘI DUNG

### 20.2.1 Hệ thống chất lượng của Công ty:

- a. Hệ thống chất lượng được xây dựng theo yêu cầu của ISO/IEC 17025:2017, phù hợp với các chính sách chất lượng của Công ty và có thể đáp ứng đầy đủ chức năng và nhiệm vụ của Công ty.
  - Hệ thống chất lượng của Công ty thể hiện quy trình quản lý về chất lượng và con người tại Công ty, hệ thống này phù hợp với chất lượng chung theo tiêu chuẩn ISO và mang đặc điểm riêng của VILAS.
  - Hệ thống chất lượng bao gồm toàn bộ các văn bản quy định, các bước thực hiện và các thủ tục hướng dẫn để thực hiện công tác kiểm nghiệm.
  - Hệ thống chất lượng còn thể hiện ở sự liên kết chuẩn đo lường với các Công ty khác và sự tương đồng với các Đơn vị trong khu vực.
- b. Hệ thống chất lượng được phổ biến tới từng cán bộ thuộc trong Công ty và được hiểu rõ để áp dụng trong công tác quản lý và thử nghiệm.
  - Hệ thống chất lượng thể hiện quá trình kiểm soát tất cả các hoạt động của Phòng.
  - Hệ thống chất lượng luôn được duy trì, thực hiện để đảm bảo kết quả thử nghiệm và uy tín với khách hàng.
  - Để đảm bảo nguồn năng lực của phòng thí nghiệm cũng như hệ thống chất lượng, “Sổ tay Chất lượng” sẽ bao gồm toàn bộ chính sách và các thủ tục bảo đảm nguồn năng lực thử nghiệm và các thủ tục hỗ trợ về kỹ thuật cho hệ thống chất lượng để đảm tính chặt chẽ và thống nhất.

### 20.2.2 Hệ thống chất lượng của Công ty được lập thành văn bản, được phổ biến thấu hiểu và áp dụng nhằm mục đích:

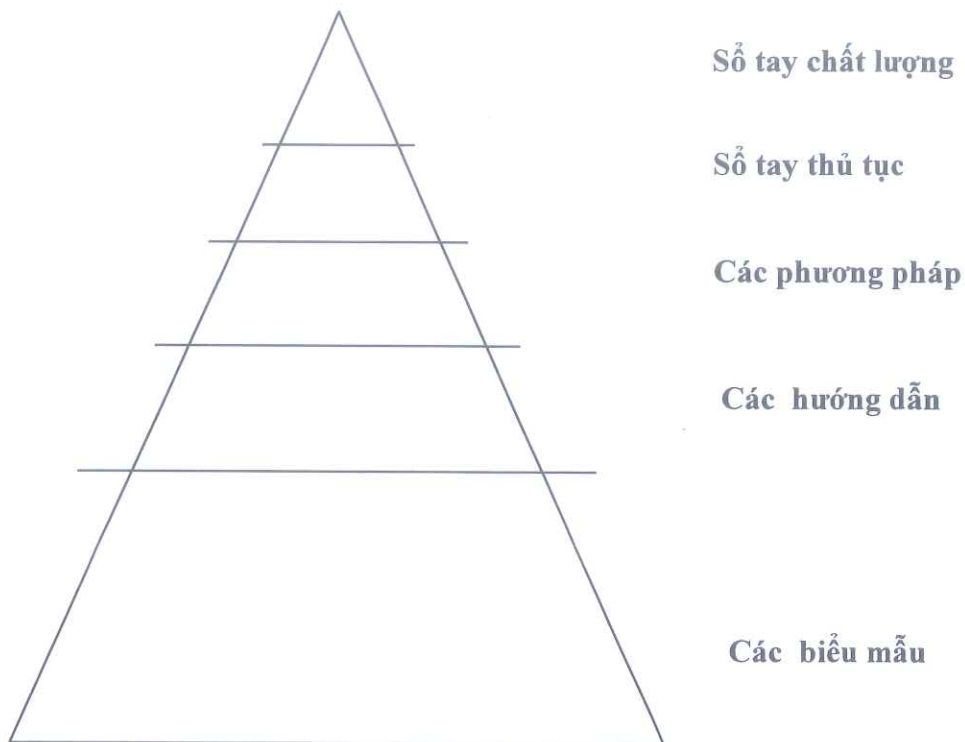
- a. Cụ thể hóa các yêu cầu của Công ty trong các lĩnh vực có liên quan.
- b. Hệ thống chất lượng của Công ty là công cụ để hướng dẫn các hoạt động của Phòng thí nghiệm nhằm đạt được mục tiêu chất lượng.
- c. Hệ thống chất lượng nhằm giám sát chất lượng các hoạt động của Công ty, đảm bảo và nâng cao chất lượng kết quả đo, thử, tạo niềm tin đối với khách hàng và cơ quan quản lý đối với Công ty.

### 20.2.3 Hệ thống chất lượng của Công ty đã lập thành văn bản bao gồm:

- a. Sổ tay Chất lượng.
- b. Sổ tay Thủ tục.
- c. Các phương pháp.

- d. Hướng dẫn công việc.
- e. Sổ tay biểu mẫu.

#### 20.2.4 Cấu trúc của hệ thống chất lượng của Công ty như sau:



**Sổ tay Chất lượng:** Gồm 27 chương với các nội dung:

- Qui định chính sách và mục tiêu chất lượng chung của Công ty
- Cơ cấu tổ chức trách nhiệm và mối quan hệ giữa các bộ phận trong Công ty.
- Chính sách của Công ty đối với các yêu cầu cụ thể của ISO/IEC 17025:2017 để thực hiện chính sách và mục tiêu chung.

**Sổ tay Thủ tục:**

- Các thủ tục thực hiện áp dụng cho toàn Công ty, phù hợp với chính sách đã công bố.
- Trong mỗi thủ tục có thể viện dẫn tới phương pháp, tới các hướng dẫn thực hiện hoặc biểu mẫu có liên quan.

**Các Phương pháp:** Bao gồm toàn bộ các phương pháp thử có trong danh mục chính thức áp dụng của PTN

**Các Hướng dẫn:** Các hướng dẫn về chức năng, nhiệm vụ, hướng dẫn công việc, hướng dẫn thao tác thiết bị, hướng dẫn thử nghiệm...

**Các Biểu mẫu:** Các biểu mẫu thuộc hệ thống chất lượng đang áp dụng.

#### 20.2.5 Duy trì hệ thống chất lượng:

Công ty có chính sách duy trì hệ thống chất lượng như sau:

- Việc kiểm soát các tài liệu hệ thống chất lượng theo quy định ở chương 21.
- Việc kiểm soát hồ sơ chất lượng theo quy định ở chương 22.
- Hành động khắc phục và hành động phòng ngừa theo chương 25.
- Đánh giá chất lượng nội bộ và xem xét của Lãnh đạo theo chương 26 và 27 để duy trì hiệu lực của sổ tay chất lượng các thủ tục và các văn bản của hệ thống chất lượng và để tạo cơ hội cải tiến.

Việc kiểm soát tài liệu hệ thống phải tuân thủ theo thủ tục **TT 21**.

## CHƯƠNG 21: KIỂM SOÁT TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ

### 21.1. MỤC ĐÍCH

Đảm bảo tài liệu của hệ thống chất lượng có nội dung phù hợp và hình thức trình bày đúng quy định, tài liệu được ban hành, phổ biến và sẵn có cho người sử dụng, tránh sự lạc hậu của tài liệu và sử dụng nhầm tài liệu khác.

### 21.2. NỘI DUNG

**21.2.1** Tất cả các tài liệu liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng của Công ty (gồm tài liệu nội bộ và tài liệu từ bên ngoài, kể cả dạng điện toán) được kiểm soát nhằm đảm bảo sự phù hợp và tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn có liên quan.

**21.2.1** Tài liệu hệ thống quản lý chất lượng thuộc diện kiểm soát phải có dấu hiệu nhận biết được kiểm soát.

**21.2.1** Nội dung kiểm soát bao gồm:

- Kiểm soát việc ban hành tài liệu: các tài liệu nội bộ khi ban hành phải được cấp có thẩm quyền phê duyệt
- Kiểm soát sự phân phối tài liệu: tài liệu được phổ biến và sẵn có người sử dụng. Phải có danh sách các tài liệu đã được phân phối. Tài liệu phân phối cho người sử dụng phải là tài liệu mới nhất.
- Kiểm soát lưu giữ tài liệu: phải có bản gốc được lưu giữ nơi an toàn, nhưng dễ cập nhật và có thể kiểm soát được việc tiếp cận và sao chép tài liệu. Những tài liệu cũ, huỷ bỏ phải được thu hồi, lưu giữ riêng và có dấu hiệu nhận biết rõ ràng.
- Kiểm soát sự thay đổi tài liệu: việc sửa đổi tài liệu phải được giao cho người có trách nhiệm và phê duyệt phần sửa đổi cũng được tiến hành như phê duyệt tài liệu gốc.

**21.2.1** Các bản sao dùng để tham khảo hoặc tài liệu dùng để đào tạo không cần được kiểm soát.

**21.2.1** Kiểm soát tài liệu được thực hiện theo Thủ tục **TT 01**.

### 22.1 MỤC ĐÍCH

Đảm bảo hồ sơ được lập đầy đủ, lưu giữ, bảo quản, dễ truy cập

### 22.2 NỘI DUNG

**22.2.1** Toàn bộ các hồ sơ có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng, kể cả hồ sơ kỹ thuật đều được kiểm soát nhằm đảm bảo các yêu cầu sau:

- Được ghi chép rõ ràng, đầy đủ thông tin cần thiết
- Được tập hợp, đánh số hoặc ghi ký hiệu để dễ nhận biết,
- Được bảo quản, lưu trữ một cách an toàn, sao cho có thể dễ dàng truy tìm, trong môi trường không làm hư hỏng hoặc mất mát, với thời gian đã được quy định cho từng loại,
- Đảm bảo tính bảo mật
- Có khả năng ngăn ngừa việc truy cập trái phép hoặc sửa đổi thông tin đã có.
- Việc sửa chữa hồ sơ (nếu có sai lỗi) được thực hiện đúng quy định.

**22.2.2** Việc kiểm soát hồ sơ phải tuân thủ theo thủ tục **TT 08**

## CHƯƠNG 23: HÀNH ĐỘNG GIẢI QUYẾT RỦI DO VÀ CƠ HỘI

### 23.1. MỤC ĐÍCH

Nhằm phát hiện, nghiên cứu, phân tích, đánh giá và đưa ra các biện pháp loại trừ các nguyên nhân tiềm ẩn, phòng ngừa những sự không phù hợp có thể xảy ra.

### 23.2. NỘI DUNG

**23.2.1** Công ty thường xuyên nghiên cứu, xác định các nguồn gốc tiềm tàng có thể dẫn đến sự không phù hợp trong hoạt động kỹ thuật và của hệ thống quản lý chất lượng, đồng thời phải xác định những cải tiến cần thiết nhằm nâng cao năng lực phòng thí nghiệm và đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng để xây dựng kế hoạch và thực hiện hành động phòng ngừa cần thiết.

**23.2.2** Hành động phòng ngừa, giải quyết rủi ro phải được tuân thủ theo thủ tục **TT 24**

**23.2.3** Thủ tục này phải có căn cứ, được xây dựng thành kế hoạch, có phân công trách nhiệm rõ ràng, được thực hiện và được kiểm soát để đảm bảo tính hiệu quả.

**23.2.4** Hành động phòng ngừa, giải quyết rủi ro phải được ghi chép đầy đủ và lưu hồ sơ theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ.

## CHƯƠNG 24. CẢI TIẾN

### 24.1. MỤC ĐÍCH

Công ty phải thường xuyên cải tiến nhằm tăng cường năng lực và hệ thống quản lý .

### 24.2. NỘI DUNG

- 24.2.1 Các nội dung cải tiến phải được ban giám đốc xem xét và phê duyệt về nội dung và các yếu tố phù hợp với Công ty.
- 24.2.2 Cải tiến phải thông qua việc áp dụng các chính sách của Sổ tay Chất lượng, thể hiện rõ ràng trong sổ tay và được cán bộ chất lượng thông báo tới các bộ phận.
- 24.2.3 Nội dung cải tiến thể hiện ở mục tiêu chất lượng. Đối với Công ty mục tiêu chất lượng là hàng đầu, do vậy các nội dung cải tiến phải nhằm nâng cao chất lượng thử nghiệm và hệ thống quản lý, thể hiện ở các kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục, phòng ngừa, và xem xét của lãnh đạo.
- 24.2.4 Cải tiến còn thông qua các quá trình đào tạo nhân lực và quản lý Công ty

## CHƯƠNG 25: HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

### 25.1. MỤC ĐÍCH

Nhằm mục đích ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ thử nghiệm và hiệu quả của hệ thống quản lý.

### 25.2. NỘI DUNG

**25.2.1** Bất kỳ công việc không phù hợp hoặc sai khác nào so với chính sách và thủ tục trong hệ thống quản lý chất lượng hoặc hoạt động kỹ thuật đều phải được thực hiện hành động khắc phục.

**25.2.2** Hành động khắc phục phải được tuân thủ theo thủ tục **TT 07**

**25.2.3** Thủ tục này phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Điều tra để xác định nguyên nhân sự không phù hợp
- Áp dụng những biện pháp khắc phục có tính khả thi nhất nhằm loại trừ được nguyên nhân gây ra điều không phù hợp và ngăn chặn vấn đề đó tái diễn.
- Được theo dõi và đánh giá bổ sung (khi cần thiết)

**25.2.4** Hành động khắc phục phải được ghi chép đầy đủ và lưu hồ sơ theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ .

## CHƯƠNG 26: ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

### 26.1. MỤC ĐÍCH

Đánh giá nội bộ nhằm đảm bảo hệ thống quản lý ngày càng hoàn thiện, năng lực kỹ thuật ngày càng được tăng cường.

### 26.2. NỘI DUNG

**26.2.1** Công ty định kỳ thực hiện đánh giá nội bộ đối với các hoạt động của Công ty nhằm đảm bảo các hoạt động tiếp tục tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.

**26.2.2** Công ty đảm bảo việc đánh giá nội bộ được lập thành kế hoạch và thực hiện như sau:

- Đánh giá định kỳ ít nhất mỗi năm một lần
- Đánh giá đột xuất được áp dụng (nếu cần thiết) khi:
  - + Có Phàn nàn của khách hàng liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng.
  - + Có công việc không phù hợp với các thủ tục hoặc các yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng.
  - + Đánh giá bổ sung sau khi thực hiện hành động khắc phục .

**26.2.3** Việc đánh giá nội bộ được thực hiện bởi những người có trình độ chuyên môn thích hợp, đã được đào tạo về kỹ năng đánh giá và nếu được thì độc lập với hoạt động được đánh giá.

**26.2.4** Kết quả đánh giá nội bộ phải được xử lý nhằm đảm bảo các yêu cầu sau:

- Khi phát hiện có sự không phù hợp đều phải tiến hành các hành động khắc phục. Việc thực hiện và hiệu quả của hành động khắc phục phải được kiểm tra và ghi hồ sơ.
- Khi việc điều tra cho thấy sự không phù hợp có ảnh hưởng đến tính chính xác của kết quả thì phải thông báo bằng văn bản với khách hàng.
- Hoạt động đánh giá nội bộ phải được ghi chép, có sự xác nhận của người có thẩm quyền và phải đưa vào hệ thống hồ sơ lưu trữ.

**26.4.5** Việc đánh giá nội bộ phải được thực hiện theo thủ tục **TT 09**.

## CHƯƠNG 27: XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

### 27.1. MỤC ĐÍCH

Nhằm khẳng định tính hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý đang được thực hiện và duy trì tại Công ty.

### 27.2. NỘI DUNG

- 27.2.1 Lãnh đạo định kỳ xem xét hệ thống quản lý chất lượng và các hoạt động thí nghiệm để đảm bảo rằng hệ thống này đang tiếp tục thích hợp, có hiệu quả, đồng thời đưa ra được những thay đổi hoặc cải tiến cần thiết.
- 27.2.2 Việc xem xét của lãnh đạo được lập thành kế hoạch và thực hiện ít nhất 1 lần/năm.
- 27.2.3 Việc xem xét của lãnh đạo nhằm tạo cơ sở để xây dựng mục tiêu và kế hoạch hoạt động thử nghiệm cho năm tiếp theo và được thực hiện theo thủ tục **TT 10**.
- 27.2.4 Những hoạt động phát sinh từ việc xem xét của lãnh đạo được thực hiện theo tiến độ thời gian thích hợp đã thống nhất.
- 27.2.5 Những phát hiện và các hoạt động phát sinh từ việc xem xét của lãnh đạo đều được ghi nhận bằng văn bản và lưu trữ theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ.

**PHỤ LỤC A**  
**(Danh sách nhân lực của PTN)**

<b>Stt</b>	<b>Họ tên</b>	<b>Chức vụ</b>	<b>Trình độ</b>	<b>Ngày bắt đầu công tác</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

**PHỤ LỤC B**

(Danh sách người ký kết quả)

<b>Stt</b>	<b>Họ tên</b>	<b>Chức vụ</b>	<b>Trình độ</b>	<b>Ngày bắt đầu công tác</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				



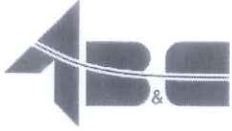
**CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C**

**PHÒNG THÍ NGHIỆM  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO/IEC 17025:2017**

**QT.01**

**QUY TRÌNH LẤY MẪU, LƯU MẪU, BẢO QUẢN VÀ  
MÃ HÓA MẪU THÍ NGHIỆM**

**Tháng 09/2024**






**QUY TRÌNH LẤY MẪU, LƯU MẪU, BẢO QUẢN VÀ MÃ HÓA MẪU THÍ NGHIỆM**

Mã số: QT 01

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Đảm bảo Phòng TN có hệ thống nhận biết các mẫu thử nghiệm, tránh mọi sự nhầm lẫn về mẫu, bảo quản mẫu được thực đúng theo các tiêu chuẩn hiện hành không gây ảnh hưởng đến tính đúng đắn của kết quả thử nghiệm trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Thủ tục được áp dụng tại Công ty

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 22.

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

## **V. Trách nhiệm:**

- Thủ tục này áp dụng cho việc nhận, quản lý, lưu kho các mẫu thử nghiệm do khách hàng mang đến Phòng TN.
- Trưởng Phòng TN, cán bộ quản lý chất lượng, cán bộ quản lý kỹ thuật cùng toàn bộ nhân viên của PTN có trách nhiệm thực hiện quy định này.

## **VI. Nội dung:**

Khi có nhu cầu của khách hàng về thử nghiệm thông qua đơn đặt hàng hoặc công văn, Phòng TN có trách nhiệm xem xét ký hợp đồng. Khi khách hàng mang mẫu đến Phòng TN thì:

### **6.1. Việc tiếp nhận mẫu được quy định như sau:**

- Người được uỷ nhiệm là người nhận mẫu trực tiếp từ khách hàng. Mẫu được tiếp nhận phải đảm bảo tính đầy đủ, nguyên vẹn, tính phù hợp với năng lực của Phòng TN. Trường hợp cần thực hiện hợp đồng phụ, Trưởng Phòng TN hoặc người được uỷ quyền có trách nhiệm thoả thuận với khách hàng và tiến hành làm hợp đồng phụ theo các nguyên tắc quy định trong thủ tục TT 02.
- Người tiếp nhận mẫu phải yêu cầu khách hàng ghi đầy đủ các thông tin về tình trạng mẫu vào biên bản bàn giao mẫu (**BM 02.05**)
- Phiếu được làm thành 02 bản: 01 bản giao cho khách hàng; 01 bản lưu tại Phòng TN.
- Việc đánh số phiếu phải ghi đúng theo thủ tục về ký mã hiệu hồ sơ và tài liệu PTN.

### **6.2. Phân loại và mã hoá mẫu:**

- Mẫu sau khi tiếp nhận được phân loại và mã hoá bằng theo đăng ký của các nhóm tổ chuyên môn.
- Mẫu sau khi được phân loại và mã hoá được chia làm 2 phần theo đúng tiêu chuẩn hiện hành: một phần giao cho tổ trưởng chuyên môn để triển khai thí nghiệm theo yêu cầu và một phần quản lý tại khu vực lưu mẫu của PTN.

#### **Mẫu được mã hóa như sau:**

NNMMYY-TT trong đó NN: Ngày nhận, MM: tháng, YY: năm, TT: số thứ tự mẫu nhận trong ngày

### **6.3. Giao mẫu để tiến hành đo, thử nghiệm:**

- Căn cứ yêu cầu của khách hàng và năng lực của Phòng TN, tổ trưởng giao mẫu và nhiệm vụ thử nghiệm cho cán bộ kỹ thuật thực hiện theo đúng quy trình, phương pháp và tiến độ xác định.

#### **6.4. Lưu mẫu**

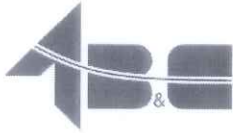
- Mẫu thử nghiệm phải giữ nguyên mã hoá và lưu trong kho theo các yêu cầu về lưu mẫu
- Thời gian lưu giữ mẫu tùy thuộc kế hoạch thử nghiệm. Trường hợp cần lưu giữ mẫu thử nghiệm theo quy định của quy trình thử nghiệm được sử dụng, thời gian lưu giữ được thực hiện theo quy định của các quy trình này. Mẫu lưu chỉ được đưa ra sử dụng để thử nghiệm lại khi có yêu cầu đối chứng, kiểm tra lại kết quả phép thử hoặc giải quyết khiếu nại của khách hàng.

#### **6.5. Thanh lý mẫu:**

- Phòng TN được thanh lý đối với các mẫu sau khi đã thông báo cho khách hàng ít nhất trong thời gian 1 tháng kể từ ngày trả kết quả mà khách hàng vẫn không đến nhận và các mẫu thử nghiệm đã quá thời hạn phải lưu giữ.

#### **VII. Hồ sơ:**

- Hồ sơ quản lý mẫu bao gồm:
  - + Phiếu nhận thử nghiệm (BM 02.05)
  - + Sổ nhận mẫu (BM 15.01)
  - + Sổ nhận và trả kết quả hiệu chuẩn (BM 15.05)
- Các tài liệu trên phải được lưu theo quy định chung về lưu giữ hồ sơ của PTN.



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**PHÒNG THÍ NGHIỆM  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO/IEC 17025:2017**

**QT.02**

**QUY TRÌNH THỬ NGHIỆM THÀNH THẠO/SO SÁNH  
LIÊN PHÒNG**

Tháng 09/2024



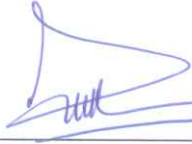


CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## QUY TRÌNH THỬ NGHIỆM THÀNH THẠO VÀ SO SÁNH LIÊN PHÒNG

Mã số: QT 02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Định Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

### THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Quy định phạm vi, trách nhiệm, cách thức tiến hành việc đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Áp dụng tại Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 23.

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

## **V. Trách nhiệm:**

- Trưởng Phòng TN, cán bộ kỹ thuật và cán bộ phụ trách chất lượng có trách nhiệm lập kế hoạch trình lãnh đạo Công ty phê duyệt.
- Trưởng Phòng TN, cán bộ kỹ thuật và cán bộ phụ trách chất lượng có trách nhiệm tổ chức thực hiện thủ tục đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm.
- Cán bộ có liên quan có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Sử dụng các chất chuẩn, các mẫu chuẩn:**

#### **6.1.1. Chất chuẩn:**

- Cán bộ kỹ thuật có trách nhiệm xác định các chỉ tiêu để lập kế hoạch sử dụng mẫu chuẩn bao gồm những thông tin: người thực hiện, chất chuẩn sử dụng, thời gian thực hiện trình lãnh đạo phê duyệt.
- Nội dung thực hiện có thể bao gồm một hoặc các nội dung sau:
  - + Nhận dạng và xác định lượng chất có trong mẫu.
  - + Xác định độ thu hồi và/hoặc độ chính xác.
  - + Kiểm tra chất lượng của môi trường trong thử nghiệm.

#### **6.1.2. Mẫu chuẩn:**

- Phòng TN sử dụng các mẫu chuẩn để kiểm tra khả năng thực hiện phương pháp của thí nghiệm viên/thử nghiệm viên và trong các phép thử thành thạo

### **6.2. Tham gia phép thử liên phòng thí nghiệm:**

- Hàng năm, cán bộ phụ trách chất lượng sẽ cùng các tổ trưởng xây dựng kế hoạch tham gia phép thử liên phòng thí nghiệm (**BM 16.01**) và trình lên lãnh đạo Công ty phê duyệt.
- Kế hoạch tham gia phép thử liên phòng thí nghiệm phải bao gồm:
  - + Chỉ tiêu tham gia.
  - + Phương pháp sử dụng.
  - + Nhân sự thực sự.
  - + Thời gian dự kiến.

- Trong trường hợp có những thay đổi khách quan của kế hoạch tham gia phép thử liên phòng thí nghiệm thì cán bộ đảm bảo chất lượng sẽ báo cáo lãnh đạo và chỉ có lãnh đạo mới là người quyết định cuối cùng đối với những thay đổi bổ sung.
- Các tổ trưởng thực hiện đăng ký xin tham gia phép thử liên phòng theo đúng theo qui định của cơ quan tổ chức.
- Sau khi nhận mẫu thử nghiệm, nhân viên được phân công phải tiến hành thử nghiệm lấy mẫu đúng theo qui trình và phương pháp đã đăng ký. Kết quả thử nghiệm được ghi chép trên biểu mẫu đi kèm theo mẫu. Cán bộ phụ trách chất lượng và tổ trưởng sẽ phê duyệt kết quả này và gửi trình lãnh đạo trước khi gửi cho cơ quan tổ chức phép thử liên phòng thí nghiệm.
- Sau khi nhận được báo cáo kết quả, Phòng TN sẽ nhận biết được tình trạng của mình. Trong trường hợp có một quả nào đó không thoả mãn, toàn bộ người có trách nhiệm với phép thử đó sẽ nghiên cứu tìm nguyên nhân của sự bất thường này đồng thời đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục.

### **6.3. Phép thử nghiệm thành thạo nội bộ:**

- Hàng năm, cán bộ phụ trách chất lượng sẽ xây dựng kế hoạch phép thử nghiệm thành thạo đề nghị nên lãnh đạo (BM 16.01).
- Trên cơ sở kế hoạch đã được phê duyệt, cán bộ phụ trách chất lượng sắp xếp nhân viên tiến hành phép thử thành thạo nội bộ. Kết quả cuối cùng sẽ được cán bộ chất lượng lập báo cáo và trình lên lãnh đạo Phòng phê duyệt (BM 16.02).
- Trong trường hợp có thay đổi khách quan của kế hoạch tham gia phép thử thành thạo thì cán bộ đảm bảo chất lượng sẽ báo cáo lãnh đạo và chỉ có lãnh đạo mới là người quyết định cuối cùng đối với những thay đổi hoặc bổ sung.
- Phép thử thành thạo bao gồm:

#### **6.3.1. Phép thử tính lặp lại:**

- Được thực hiện bởi một kiểm nghiệm viên trên một mẫu (mẫu thông thường hoặc mẫu chuẩn), với số lần xác định (ký hiệu n), cùng một phương pháp, thông thường được lặp lại 10 lần ( $n = 10$ ), trong khoảng thời gian cùng ngày, sử dụng cùng một thiết bị và cùng một điều kiện tiến hành thử nghiệm.
- Phép thử tính lặp lại áp dụng cho các phép thử phân tích định lượng. Trong trường hợp này cán bộ phụ trách chất lượng sẽ tính toán chỉ số độ lệch chuẩn của tính lặp lại (Sr) của từng kiểm nghiệm viên.

#### **6.3.2 Phép thử tính tương đồng:**

- Phép thử tính tương đồng được thực hiện giữa hai kiểm nghiệm viên khác nhau, trên cùng một mẫu phân tích (mẫu thông thường hay mẫu chuẩn), với cùng một phương pháp phân tích, trong cùng một dung dịch thử hoặc một môi trường, trong cùng một điều kiện phân tích.
- Đối với mỗi phương pháp phân tích, phép thử tính tương đồng sẽ được thực hiện ít nhất 10 lần trên cùng một mẫu hoặc khác mẫu (mẫu thông thường hay mẫu chuẩn) như đã trình bày ở trên.

### **6.4. Kiểm tra mẫu kiểm soát song song với mẫu thử:**

- Một trong những biện pháp thường dùng trong kiểm soát chất lượng kết quả thử nghiệm hàng ngày là thực hiện mẫu thử nghiệm kiểm soát song song với mẫu thử. Kết quả thử nghiệm mẫu kiểm soát được so sánh với các mẫu đã thực hiện trước đó và chỉ có những kết quả nằm trong giới hạn cho phép mới được phê duyệt.
- Thủ tục thực hiện bao gồm các bước sau:

Bước 1: Chọn lựa mẫu kiểm soát cho từng chỉ tiêu thử nghiệm (bước này được thực hiện trong quá trình viết hướng dẫn thực hiện phương pháp thử nghiệm). Trong trường hợp, trong phương pháp gốc không qui định loại mẫu kiểm soát, Cán bộ viết “Hướng dẫn thực hiện phương pháp thử nghiệm” sẽ quyết định sử dụng loại mẫu nào sẽ được dùng làm mẫu kiểm soát trong quá trình thử nghiệm.

Bước 2: Cán bộ phụ trách chất lượng trước khi phê duyệt các kết quả thử nghiệm sẽ xem xét kết quả thu được trên mẫu kiểm tra nằm trong giới hạn cho phép.

Lưu ý: Việc xem xét kết quả thu được trên mẫu kiểm tra không phải là yếu tố duy nhất để phê duyệt kết quả thử nghiệm. Cán bộ đảm bảo chất lượng có thể kết hợp kèm theo những biện pháp khác khi đưa ra quyết định phê duyệt.

#### **6.5. Sử dụng mẫu trắng song song với mẫu thử:**

- Đối với một số phép thử yêu cầu mẫu trắng được thực hiện song song với mẫu thử nhằm đảm bảo kết quả thử nghiệm là chính xác.

#### **6.6. Lặp lại các phép thử trên cùng một mẫu với các phương pháp khác nhau:**

- Phép thử này là việc so sánh kết quả thu được trên cùng một mẫu thử khi áp dụng hai phương pháp khác nhau. Cán bộ đảm bảo chất lượng tùy theo tình hình thực hiện các chỉ tiêu sẽ quyết định nêu yêu cầu thực hiện phép kiểm tra. Các sự khác biệt lớn phải được nghiên cứu, xem xét, giải thích nguyên nhân và có biện pháp khắc phục khi cần thiết.

#### **6.7. Tái kiểm tra các mẫu lưu (áp dụng cho các mẫu hoá học).**

- Để kiểm tra độ chính xác và độ lặp lại của kết quả thử nghiệm, cán bộ phụ trách chất lượng có thể sẽ kiểm tra lại các mẫu lưu trên cùng một phương pháp, một thuốc thử.
- Thí nghiệm viên thực hiện việc tái kiểm tra này có thể là người trước đây phân tích mẫu này hoặc người khác.
- Các kết quả cuối cùng sẽ được ghi chép và so sánh với kết quả trước đây.
- Tất cả những sự khác biệt lớn đều phải được phân tích nguyên nhân và cách khắc phục trước khi thực hiện phân tích mẫu.
- Lưu ý khi tái kiểm tra, chỉ kiểm tra mẫu lưu trong vòng 5 ngày.

### **VII. Hồ sơ**

Tất cả các kết quả thử nghiệm, số hiệu trung gian và các số liệu liên quan khác phải được ghi chép đầy đủ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ.



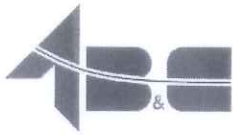
**CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C**

**PHÒNG THÍ NGHIỆM  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO/IEC 17025:2017**

**QT.03**

**QUY TRÌNH ĐÀO TẠO**

Tháng 09/2024





CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## QUY TRÌNH ĐÀO TẠO

Mã số: **QT 03**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Định Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

## THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích:**

Qui định phạm vi nhiệm vụ và nội dung các bước tiến hành để tuyển dụng, bổ nhiệm và đào tạo nhân viên làm việc tại Công ty.

## **II. Phạm vi áp dụng**

Áp dụng cho toàn thể nhân viên .

## **III. Tài liệu tham chiếu**

Sổ tay Chất lượng, chương 16

## **IV. Trách nhiệm**

- Lãnh đạo Công ty chịu trách nhiệm về mọi quyết định, việc làm liên quan đến việc tuyển chọn, bổ nhiệm và đào tạo nhân viên.
- Cán bộ phụ trách chất lượng và tổ chức tham gia vào việc tuyển dụng, chịu trách nhiệm sử dụng, giám sát đào tạo nhân viên .

## **V. Nội dung**

### **5.1 Thủ tục tuyển dụng**

- Việc tuyển dụng nhân viên mới được thực hiện theo quy chế chung hiện hành, dựa trên cơ sở yêu cầu của công việc và khả năng đáp ứng của người dự tuyển đối với các tiêu chuẩn tối thiểu, trong đó phải đảm bảo;
  - + Được đào tạo thích hợp về chuyên môn.
  - + Có đủ sức khoẻ làm việc, có phẩm chất, tư cách đạo đức tốt.
  - + Có kiến thức hỗ trợ công tác (ngoại ngữ, vi tính...).
  - + Nắm vững các tiêu chuẩn, phương pháp thử nghiệm, sử dụng thành thạo các thiết bị thử nghiệm.
- Hàng năm hoặc khi có nhu cầu tuyển dụng nhân viên mới, các tổ trưởng phải lập kế hoạch bổ sung nhân sự trình lãnh đạo xem xét. Việc xác định nhu cầu tuyển dụng nhân viên mới của các tổ phải căn cứ vào:
  - + Yêu cầu công việc sắp tới (khối lượng, trình độ thực hiện công việc).
  - + Tình hình nhân sự hiện nay của tổ.
  - + Khả năng hỗ trợ của các tổ khác
- Người thoả mãn các yêu cầu (qua xem xét hồ sơ và phỏng vấn trực tiếp) được lãnh đạo ký hợp đồng thử việc theo quy định của pháp luật. Kết thúc thời gian thử việc, người thử việc phải làm báo cáo thu hoạch (với nhận xét của tổ trưởng phụ trách) là một trong căn cứ để lãnh đạo tuyển dụng chính thức .
- Người được tuyển dụng phải tự cam kết tuân thủ tục các quy định của Công ty, không cung cấp thông tin bất lợi của khách hàng hoặc sản phẩm của khách hàng cho người ngoài, trừ các trường hợp theo yêu cầu của pháp luật nhưng phải được lãnh đạo cho phép.

## 5.2. Thủ tục bổ nhiệm:

- Việc bổ nhiệm hoặc đề nghị bổ nhiệm được thực hiện theo quy chế và trên cơ sở yêu cầu của Công ty và khả năng đáp ứng của người dự tuyển đối với các tiêu chuẩn được phê duyệt cho từng vị trí trong Công ty.
- Chỉ bổ nhiệm hoặc đề nghị bổ nhiệm vào vị trí phụ trách công tác chuyên môn trong Công ty đối với người thoả mãn các tiêu chuẩn tối thiểu sau:
  - + Đã được đào tạo và kết quả tốt trong các trường đào tạo, tập huấn nghiệp vụ.
  - + Đã có thời gian công tác tối thiểu là 03 năm trong lĩnh vực chuyên môn dự định được bổ nhiệm hoặc đề nghị bổ nhiệm phụ trách.
  - + Được sự tín nhiệm của các nhân viên trong tổ dự định bổ nhiệm hoặc đề nghị bổ nhiệm phụ trách.

## 5.3. Sử dụng nhân sự

- Các tổ trưởng có trách nhiệm phân công công việc phù hợp với năng lực của từng nhân viên và phải chịu trách nhiệm về các kết quả do chính mình phụ trách:
  - + Đối với nhân viên làm công tác kỹ thuật, nhiệm vụ cụ thể của mỗi nhân viên phải được các tổ trưởng phân công bằng văn bản. Việc phân công này phải được dựa trên bằng cấp, đào tạo, kinh nghiệm hoặc kỹ năng được thể hiện qua thực tế công tác của nhân viên.
  - + Các nhân viên phải được đào tạo và đạt các khoá tập huấn về nghiệp vụ mới được giao nhiệm vụ chính thức hoặc công tác có tính hoạt động độc lập.
  - + Các nhân viên mới tuyển dụng khi thực hiện công việc được phân công phải có sự giám sát thích hợp của các nhân viên có kinh nghiệm, thời gian giám sát tùy thuộc vào sự hoạt động cụ thể của từng tổ và phải được kiểm tra đạt yêu cầu trước khi có thể hoạt động độc lập.
  - + Nhân viên trong thời gian thử việc không được độc lập thực hiện những công việc có ảnh hưởng đến kết quả thử nghiệm.
- Các tổ trưởng định kỳ tiến hành thẩm tra công việc của nhân viên nhằm đánh giá kết quả công tác, trình độ chuyên môn và xác định nhu cầu đào tạo nhân viên đối với nhân viên của tổ. Tần suất và nội dung đánh giá được các tổ thiết lập, phù hợp với tính chất công việc.
- Đối với các nhân viên không đáp ứng được yêu cầu công việc hoặc không thực hiện đúng các cam kết trong hợp đồng lao động, tổ trưởng phải báo cáo Lãnh đạo Công ty để quyết định xử lý.

## 5.4. Đào tạo

- Hình thức đào tạo:
  - + Đào tạo bên ngoài: gửi nhân viên theo các khóa học, các cuộc hội thảo
  - + Đào tạo nội bộ có thể mở các khóa đào tạo hoặc kiểm tra sát hạch định kỳ
- Việc đào tạo nhân viên bao gồm ba mức:
  - + Đào tạo cơ bản: áp dụng cho các nhân viên mới được tuyển dụng hoặc các nhân viên chưa qua đào tạo cơ bản.
  - + Đào tạo nâng cao: áp dụng cho các nhân viên có từ hai năm công tác trở lên.
  - + Đào tạo chuyên sâu: nhằm đào tạo chuyên gia trong từng lĩnh vực.

- Xác định nhu cầu đào tạo:
  - + Hàng năm, các tổ trưởng dựa vào nhiệm vụ quyền hạn, trách nhiệm và nhu cầu cải tiến công việc để xác định nhu cầu đào tạo cho nhân viên của mình.
  - + Việc xác định nhu cầu đào tạo phải căn cứ vào:
    - Số lượng nhân viên của tổ được đào tạo.
    - Trình độ hiện nay của nhân viên.
    - Các báo cáo về công việc không phù hợp, báo cáo đánh giá nội bộ hoặc phản hồi của khách hàng có liên quan đến trình độ của nhân viên.
    - Yêu cầu công việc sắp tới (khối lượng công việc, trình độ để thực hiện công việc). Khả năng tự đào tạo của tổ.
    - Loại hình đào tạo cần thiết.
  - + Nhu cầu đào tạo được các tổ lập thành văn bản và giao cho cán bộ phụ trách chất lượng để tổng hợp kế hoạch đào tạo. Nhu cầu đào tạo phải nêu rõ được:
    - Nội dung, loại hình và mức đào tạo cần thiết.
    - Nhân viên dự kiến được đào tạo.
    - Thời gian dự kiến.
- Lập kế hoạch đào tạo:
  - + Căn cứ vào nhu cầu đào tạo của tổ đưa lên, cán bộ phụ trách chất lượng lập thành kế hoạch đào tạo hàng năm (**BM11.03**) trình lãnh đạo Công ty phê duyệt.
  - + Kế hoạch đào tạo phê duyệt phải được phân phối cho các tổ có liên quan để thực hiện.
- Tổ chức việc đào tạo:
  - + Đào tạo bên ngoài:
    - Lựa chọn nhân viên đang thực hiện công tác chuyên môn phù hợp với nội dung khoá đào tạo để tham dự các khoá đào tạo.
    - Phụ trách chất lượng phải tìm các nơi đào tạo và gửi nhân viên đào tạo.
    - Báo cáo kết quả đào tạo: sau khi tập huấn, đào tạo về người được cử đi học phải có trách nhiệm sau: (**BM11.04**)
      - Làm báo cáo kết quả học tập.
      - Làm bản phô tô chứng minh chứng chỉ đào tạo (nếu có) cho phụ trách chất lượng để lưu trữ.
  - Đào tạo nội bộ:
    - + Căn cứ vào kế hoạch đã được duyệt, các tổ trưởng lập chương trình đào tạo nội bộ với nội bộ dung tối thiểu sau:
      - Nội dung đào tạo.
      - Các tài liệu có liên quan phục vụ cho việc đào tạo.
      - Địa điểm đào tạo.
      - Thời gian đào tạo.
      - Người hướng dẫn.
      - Các nguồn lực cần thiết.
    - + Hoạt động đào tạo nội bộ được lập bằng văn bản.

- + Đào tạo nhân viên mới:
  - Việc đào tạo của các phòng cho nhân viên mới phải xác định rõ:
    - Nội dung đào tạo cần thiết.
    - Hình thức đào tạo phù hợp.
    - Thời gian đào tạo cụ thể cho từng loại công việc nhân viên mới sẽ được cập nhật sau này.
    - Địa điểm và cơ sở đào tạo (nếu có đào tạo bên ngoài).
  - Kết thúc đào tạo, nhân viên mới phải kiểm tra để đạt yêu cầu.
  - Hoạt động đào tạo cho nhân viên mới phải được lập thành văn bản.
- Trong trường hợp tự học tập, nhân viên có thể báo cáo tổ trưởng để được ưu tiên bố trí thời gian công tác thích hợp, thuận lợi cho việc học tập.

## VI. Hồ sơ:

- Các tổ trưởng phải thiết lập bản phân công việc hiện tại cho mọi nhân viên trong phòng, trong đó phải ít nhất phải nêu rõ:
  - + Họ và tên nhân viên.
  - + Vị trí công tác.
  - + Nhiệm vụ và quyền hạn được giao. **(BM11.02)**
- Phải thiết lập hồ sơ về năng lực, học vấn về trình độ chuyên môn kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp cho mỗi nhân viên (cả nhân viên hợp đồng) trong phòng. Nội dung hồ sơ gồm có:
  - + Bản theo dõi quá trình đào tạo. **(BM11.01)**
  - + Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác.
  - + Các khoá đào tạo đã tham dự và các bằng cấp chứng chỉ đào tạo (nếu có).
- Các tổ trưởng phải dự trữ hồ sơ đào tạo gồm có:
  - + Bản nhu cầu đào tạo.
  - + Kế hoạch và đào tạo nội bộ.
  - + Hồ sơ các khoá đào tạo nội bộ.
- Các hồ sơ có liên quan đến nhân sự được kiểm soát có lưu trữ theo Sổ tay Thủ tục.



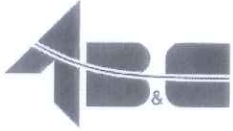
**CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C**

**PHÒNG THÍ NGHIỆM  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO/IEC 17025:2017**

**QT.04**

**QUY TRÌNH QUẢN LÝ TÀI LIỆU KỸ THUẬT**

Tháng 09/2024






## QUY TRÌNH QUẢN LÝ TÀI LIỆU KỸ THUẬT

Mã số: QT 04

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Định Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

### THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## Mục đích

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để thực hiện việc kiểm soát các tài liệu dạng văn bản thuộc hệ thống quản lý chất lượng.

### I. Phạm vi áp dụng:

Áp dụng cho tất cả các tài liệu liên quan đến các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại **Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C**

### II. Tài liệu tham chiếu:

Sổ tay Chất lượng: Chương 03.

### III. Thuật ngữ và định nghĩa:

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

- Tài liệu nội bộ: gồm tất cả các tài liệu được Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C soạn thảo, ban hành: Sổ tay Chất lượng, các thủ tục, các phương pháp thử nội bộ, các hướng dẫn, phiếu phân công công việc, biểu mẫu, các tài liệu quảng bá, giới thiệu đơn vị.
- Tài liệu từ bên ngoài: các văn bản pháp quy, quy định, tiêu chuẩn liên quan hoạt động thử nghiệm, tài liệu kỹ thuật của máy, thiết bị, dụng cụ, hoá chất...
- Giám đốc Công ty có trách nhiệm duyệt ban hành tất cả các tài liệu nội bộ.

### IV. Trách nhiệm:

- Cán bộ chất lượng: đảm nhận trách nhiệm kiểm soát, quản lý, phân phối, cập nhật và phổ biến.
- Trưởng phòng có trách nhiệm quản lý và lưu trữ tài liệu thuộc phòng mình ngay tại vị trí làm việc và phân phối các bản sao các phần có liên quan đến đúng những người cần sử dụng.

### V. Nội dung:

#### 6.1. Tài liệu nội bộ

##### 6.1.1. Tài liệu nội bộ bao gồm:

- Sổ tay chất lượng
- Thủ tục
- Phương pháp thử nội bộ
- Hướng dẫn
- Biểu mẫu

##### 6.1.2. Hình thức trình bày

- Tài liệu nội bộ của Công ty (trừ biểu mẫu) được trình bày thống nhất trên khổ giấy A4 với phông chữ Time New Roman cỡ chữ thông thường là 12 trừ trường hợp đặc biệt. Các chữ phần tiêu đề in đậm. Khoảng cách giữa các dòng (Spacing before) 6pt. Đầu trang và cuối trang 2cm. Lề trái 3cm và lề phải 2cm. Phần header và footer 1cm.
- Trang đầu của các tài liệu được trình bày như trang đầu của tài liệu này. Một số tài liệu ngắn gọn như hướng dẫn sử dụng thiết bị có thể không cần có trang đầu nhưng phải có thông tin về người đề nghị, ngày đề nghị, người duyệt, ngày duyệt vào cuối tài liệu.

- Từ trang thứ 2 của mỗi tài liệu đều có phần Header của mỗi trang tài liệu nêu tên của tài liệu đó và nằm bên phải của trang và có kiểu chữ là Times New Roman cỡ chữ 10 và chữ đậm.
- Phần Footer từ trang thứ 1 của tài liệu với kiểu chữ Times New Roman, cỡ chữ 10 chữ thường, gồm các thông tin theo thứ tự sau: Ký hiệu của tài liệu; Lần ban hành; Số trang/tổng số trang.
- Cách ghi ký hiệu tài liệu theo qui tắc sau:
  - + Sổ tay chất lượng có ký hiệu là ST.XXX
  - + Quy trình có ký hiệu: TT xx (xx là số thứ tự của quy trình)
  - + Hướng dẫn có ký hiệu: HD xx.yy (xx là số thứ tự của thủ tục hoặc chương trong sổ tay chất lượng; yy là số thứ tự của hướng dẫn trong thủ tục)
- Biểu mẫu trình bày theo các qui định sau:
  - + Tất cả các biểu mẫu phải được trình bày thống nhất và phải phù hợp với các quy định;
  - + Đối với loại biểu mẫu giao dịch chính thức của Công ty (có dấu và chữ ký): Trình bày phải theo đúng quy định của cấp có thẩm quyền;
  - + Phần footer của biểu mẫu gồm các thông tin theo thứ tự sau:
    - Kí hiệu mã hoá của biểu mẫu đi kèm thủ tục theo qui tắc sau: BM xx yy trong đó: xx là số thứ tự của thủ tục, yy là số thứ tự của biểu mẫu trong thủ tục
    - Kí hiệu mã hóa của biểu mẫu đi kèm hướng dẫn theo qui tắc: BM.xx.yy.zz trong đó xx là thứ tự của thủ tục; yy là số thứ tự của hướng dẫn; zz là số thứ tự của biểu mẫu trong hướng dẫn
    - Số lần ban hành của biểu mẫu, trùng lần ban hành thủ tục, hướng dẫn
    - Lần soát xét, sửa đổi, ngày soát xét, sửa đổi
    - Số trang của biểu mẫu/tổng số trang
- Khi sửa đổi, bổ sung tài liệu có 1 ÷ 2 trang hoặc hơn 1/3 nội dung tài liệu sẽ ban hành lại và lần ban hành tăng lên 1.
- Khi một trang của tài liệu được soát xét, sửa đổi thì trang đó được cập nhật mới vào tài liệu nhưng lần ban hành vẫn giữ nguyên mà phần sửa đổi trên trang đó được nhận biết. Phần sửa đổi và ngày sửa đổi được ghi vào trang đầu tiên của tài liệu đó.
- Khi biểu mẫu được soát xét sửa đổi thì ghi nhận vào bản theo dõi sửa đổi tài liệu ở trang đầu của thủ tục hoặc hướng dẫn còn lần ban hành của biểu mẫu vẫn giữ nguyên nhưng bổ sung vào cạnh lần ban hành lần soát xét, sửa đổi và ngày soát xét, sửa đổi.
- Cho phép sửa đổi tài liệu đến lần thứ 3 thì tài liệu đó được ban hành lại toàn bộ và lần ban hành sẽ tăng lên 1 so với lần trước.
- Các tài liệu kiểm soát, trên trang đầu đều có dấu hiệu nhận biết “tài liệu kiểm soát”. Các tài liệu có dấu kiểm soát đã photo để sử dụng vào bất cứ mục đích gì đều trở thành tài liệu không kiểm soát.
- Tài liệu có ký trực tiếp của cấp có thẩm quyền hoặc dấu hành chính được sử dụng thay thế cho dấu “Tài liệu kiểm soát”
- Cung cấp cho các bên liên quan đều phải có sự đồng ý của quản lý chất lượng.

### 6.1.3. Nội dung các tài liệu nội bộ

- Sở tay chất lượng đề cập đến các chính sách của Công ty để đáp ứng yêu cầu của chuẩn mực công nhận phòng thí nghiệm ISO/IEC 17025, các qui định pháp qui có liên quan và của cơ quan công nhận.
- Thủ tục qui định các bước tiến hành hoạt động cụ thể của Công ty bao gồm cả trách nhiệm thực hiện. Mỗi thủ tục sẽ bao gồm các nội dung theo trình tự sau:

- (1). Mục đích
- (2). Phạm vi áp dụng
- (3). Tài liệu tham chiếu
- (4). Thuật ngữ và định nghĩa
- (5). Trách nhiệm
- (6). Nội dung
- (7). Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng
- (8). Hồ sơ
- (9). Lưu trình (nếu có)

- Mỗi hướng dẫn phải đề cập đến mục đích và phạm vi áp dụng. Nếu hướng dẫn xây dựng trên cơ sở tham khảo từ các tài liệu của các tổ chức quốc tế hoặc các tổ chức khác phải ghi rõ tên tài liệu đã tham khảo. Hướng dẫn dịch nguyên văn thì cũng phải đề cập ngay ở trang đầu của hướng dẫn tên của tài liệu gốc.

#### **6.1.4. Soạn thảo, ban hành, phân phối và quản lý lưu trữ tài liệu nội bộ**

##### **6.1.4.1. Soạn thảo**

- Mọi nhân viên PTN đều có quyền đề nghị ban hành, sửa đổi tài liệu theo Biểu mẫu Phiếu yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu **BM 01.01**. Sau khi có phiếu đề nghị ban hành/sửa đổi tài liệu thì quản lý chất lượng xem xét (có thể tham khảo ý kiến các bên có liên quan) mức độ cần thiết và quyết định có cần soạn thảo hay sửa đổi không và nếu cần thì dự thảo phân công cho người/bộ phận thích hợp biên soạn hoặc sửa đổi và người/bộ phận xem xét theo phiếu đề nghị bao gồm cả ngày cần hoàn thành. Trường hợp quản lý chất lượng không quyết định được có cần thiết phải soạn thảo/sửa đổi tài liệu thì trình Lãnh đạo Công ty quyết định.
- Quản lý chất lượng chuyển phiếu đề nghị cho cán bộ được phân công và người kiểm tra/xem xét để thực hiện.
- Không cho phép sửa tài liệu bằng tay.
- Hàng năm QLCL có trách nhiệm xem xét lại toàn bộ hệ thống tài liệu nội bộ của Công ty kết hợp với báo cáo thanh tra nội bộ, xem xét của lãnh đạo và các phiếu đề nghị sửa đổi tài liệu để đề nghị Lãnh đạo ban hành lại tài liệu.

##### **6.1.4.2. Ban hành**

- Sau khi biên soạn xong tài liệu thì người biên soạn nộp lại tài liệu cho người/bộ phận xem xét.
- Sau khi xem xét xong, nếu có ý kiến sửa đổi, bổ sung thì người/bộ phận được phân công xem xét trao đổi với người soạn thảo để thống nhất.
- Sau khi thống nhất giữa người/bộ phận soạn thảo và người/bộ phận xem xét thì người/bộ phận xem xét nộp lại tài liệu cho quản lý chất lượng để trình Lãnh đạo Công ty quyết định ban hành.
- Nếu có những ý kiến không thống nhất giữa người/bộ phận soạn thảo và người/bộ phận xem xét thì bên thẩm xét ghi nhận ý kiến vào biểu mẫu Phiếu góp ý tài liệu **BM 01.02** và

chuyên về cho quản lý chất lượng để QLCL trình Lãnh đạo Phân viện. Lãnh đạo Công ty quyết định cuối cùng về nội dung của tài liệu.

#### **6.1.4.3. Phân phối và quản lý lưu trữ**

- Bản gốc của các tài liệu được QLCL sao ra theo nhu cầu sử dụng. Bản gốc sẽ được QLCL giữ và không đóng dấu kiểm soát.
- QLCL phải đảm bảo số lượng tài liệu sao đủ để phân phối và được kiểm tra đóng dấu kiểm soát trước khi phân phối.
- QLCL là người chịu trách nhiệm phân phối tài liệu đến người có liên quan, khi giao tài liệu phải ghi vào Phiếu phân phối tài liệu **BM 01.03**. QLCL phải đảm bảo mọi nhân viên và người giữ tài liệu nội bộ của PTN được cập nhật các thông tin khi tài liệu thay đổi, sửa chữa, bổ sung. Khi tài liệu có thay đổi sửa chữa, QLCL phải thu hồi lại bản cũ.
- Các bản tài liệu cũ sau khi QLCL thu hồi phải thanh lý theo qui định và chỉ giữ lại 1 bản để tham khảo và phải đóng dấu "Tài liệu lỗi thời". Nếu cá nhân hoặc bộ phận muốn giữ lại các tài liệu cũ cũng phải đóng dấu "Tài liệu lỗi thời".
- Các tài liệu kiểm soát của Công ty đều lưu giữ bằng bản cứng, bản mềm để tham khảo (máy tính, đĩa CD).
- QLCL phải lập danh mục gốc các tài liệu kiểm soát của Công ty và tình trạng ban hành của các tài liệu theo biểu **BM 01.04**. Mỗi khi phân phối tài liệu mới hoặc tài liệu sửa đổi cho các bộ phận thì QLCL phải đảm bảo lưu giữ danh sách người/bộ phận giữ tài liệu kiểm soát, cập nhật danh mục gốc tài liệu kiểm soát và thông báo đến các bộ phận có liên quan để đảm bảo sử dụng phiên bản mới nhất của tài liệu.

### **6.2. Tài liệu bên ngoài**

#### **6.2.1. Các tài liệu bên ngoài gồm có:**

- Các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn Việt Nam và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến hoạt động thử nghiệm;
- Văn bản pháp quy: nghị định, quyết định, thông tư ...
- Tài liệu liên quan thiết bị, dụng cụ thí nghiệm, hóa chất ...
- Công văn, fax, thư đến
- Tài liệu khác: tài liệu về đào tạo, hội thảo, giới thiệu các tổ chức ...

#### **6.2.2. Nhận tài liệu, phân phối, lưu giữ và quản lý tài liệu**

- Tài liệu bên ngoài khi đến Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C qua bộ phận hành chính phải được vào sổ theo qui định của văn thư, lưu trữ và phân phối tới đơn vị có liên quan.
- Tài liệu bên ngoài đến Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C theo các nguồn khác liên quan hoạt động thử nghiệm thì quản lý chất lượng tiếp nhận và phân phối tới các bộ phận có liên quan và yêu cầu cập nhật vào danh mục tài liệu bên ngoài theo mẫu.
- Tài liệu bên ngoài khi đưa vào Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C được sử dụng trong hệ thống quản lý phải được quản lý chất lượng đóng dấu "Tài liệu kiểm soát" ở trang đầu của tài liệu sau đó phải lưu giữ tài liệu vào file thích hợp và ghi vào Biểu mẫu Phiếu theo dõi tài liệu của từng cặp tài liệu, nếu cần thiết phải thông báo cho các nhân viên khác biết về nội dung tài liệu.
- Quản lý chất lượng là người có trách nhiệm cập nhật các tài liệu bên ngoài đặc biệt các tài liệu liên quan đến phương pháp thử, hướng dẫn thiết bị, các qui định mới ... và thông báo đến mọi nhân viên;

- Ít nhất một năm một lần, Quản lý chất lượng và các nhân viên có liên quan phải rà soát lại tất cả các tài liệu bên ngoài. Không cần thiết có thể huỷ bỏ và làm phiếu huỷ bỏ tài liệu theo biểu mẫu “Phiếu huỷ tài liệu”;
- Khi cần tham khảo tài liệu nào thì phải được sự đồng ý của nhân viên quản lý tài liệu đó. Nhân viên quản lý tài liệu lập phiếu theo dõi tài liệu theo biểu mẫu “Phiếu mượn tài liệu”.

#### **VI. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng**

- BM 01.01           Phiếu yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu
- BM 01.02           Phiếu góp ý tài liệu
- BM 01.03           Phiếu phân phối tài liệu
- BM 01.04           Danh mục tài liệu kiểm soát
- BM 01.05           Phiếu huỷ tài liệu
- BM 01.06           Phiếu mượn tài liệu

#### **VII. Hồ sơ**

QLCL chịu trách nhiệm lưu tất cả các hồ sơ liên quan đến quá trình soạn thảo, ban hành và phân phối tài liệu gồm:

- BM 01.01           Phiếu yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu
- BM 01.02           Phiếu góp ý tài liệu
- BM 01.03           Phiếu phân phối tài liệu
- BM 01.04           Danh mục tài liệu kiểm soát
- BM 01.05           Phiếu huỷ tài liệu
- BM 01.06           Phiếu mượn tài liệu

Bản gốc tài liệu ban hành

Quyết định ban hành tài liệu (nếu có)



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**PHÒNG THÍ NGHIỆM  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO/IEC 17025:2017**

**QT.05**

**QUY TRÌNH QUẢN LÝ, SỬ DỤNG, VẬN HÀNH MÁY  
MÓC, TRANG THIẾT BỊ THÍ NGHIỆM**

Tháng 09/2024



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**QUY TRÌNH QUẢN LÝ, SỬ DỤNG, VẬN HÀNH MÁY MÓC, TRANG THIẾT BỊ THÍ NGHIỆM**

Mã số: **QT 05**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để thực hiện việc hiệu chuẩn, kiểm soát các các thiết bị thuộc hệ thống quản lý chất lượng.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Áp dụng cho tất cả các thiết bị có liên quan đến các hoạt động thử nghiệm của hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Công ty.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 19.

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

## **V. Trách nhiệm:**

- Trưởng Phòng TN có trách nhiệm phê duyệt danh mục thiết bị theo biểu mẫu (BM13.01), kế hoạch hiệu chuẩn, kiểm định, bảo trì thiết bị hàng năm (BM13.04).
- Các tổ chuyên môn có trách nhiệm tuân theo thủ tục này.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Phân loại thiết bị:**

- Vật tư, thiết bị sử dụng trong kiểm nghiệm được chia ra làm hai loại như sau:

**6.1.1. Loại cần kiểm soát:** là các vật tư, thiết bị tham gia trực tiếp vào quá trình thử nghiệm, có ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thử nghiệm được kiểm soát, hiệu chuẩn, bảo trì thường xuyên.

**6.1.2. Loại không cần kiểm soát:** là các vật tư, thiết bị thông dụng không ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thử nghiệm. Các vật tư, thiết bị này không cần hiệu chuẩn hay xác nhận thêm.

- Việc phân loại thiết bị phải được lập thành văn bản, lưu tại nơi sử dụng, bảo quản thiết bị.

### **6.2. Nhận biết tình trạng thiết bị:**

- Để tiện cho việc quản lý và kiểm soát thiết bị phải được dán nhãn. Nhãn thiết bị được sử dụng thống nhất trong toàn Phòng TN theo biểu mẫu (BM13.02) về thiết bị và được dán ở vị trí dễ thấy trên thiết bị.

- Số nhận diện thiết bị: Mỗi thiết bị phải có một số nhận diện riêng để nhận diện thiết bị.

- Tình trạng hiệu chuẩn: Tình trạng hiệu chuẩn thiết bị được nhận biết bởi nhãn hiệu chuẩn hoặc tem hiệu chuẩn gắn trên thiết bị.

- Tình trạng hư hỏng, nghi ngờ: Thiết bị hư hỏng được dán nhãn cảnh báo trên thiết bị. Thiết bị hết hạn hiệu chuẩn, nghi ngờ độ chính xác đang chờ kiểm tra và hiệu chuẩn lại được dán nhãn khuyến cáo trên thiết bị. Phòng TN kiểm tra ảnh hưởng của các sai lệch so với giới hạn qui định của phép thử nghiệm trước đó theo thủ tục kiểm soát công việc không phù hợp để xử lý.

### 6.3. Tài liệu điện tử.

- Sau khi nhận thiết bị mới, trưởng phòng sẽ phân công người chịu trách nhiệm theo dõi thiết bị. Việc theo dõi này được ghi trong biểu mẫu (BM 13.03) kiểm soát thiết bị thử nghiệm.
- Trước khi đưa vào sử dụng, trưởng phòng phải đảm bảo thiết bị được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra để khẳng định các thiết bị đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật.

### 6.4. Hiệu chuẩn, kiểm soát và sử dụng thiết bị:

#### 6.4.1. Hiệu chuẩn:

- Hàng năm, tổ trưởng hoặc người được phân công thống kê danh mục thiết bị cần hiệu chuẩn/kiểm định để lập kế hoạch theo biểu mẫu (BM 13.04) trình trưởng phòng TN phê duyệt thực hiện.
- Thiết bị sau khi hiệu chuẩn thực hiện xem xét và đánh giá kết quả hiệu chuẩn phù hợp với quy định kỹ thuật theo biểu mẫu (BM 13.08). Nếu kết quả không phù hợp thì không đưa thiết bị vào sử dụng tiến hành xử lý theo Thủ tục kiểm soát công việc không phù hợp (QT.06)

#### 6.4.1. Kiểm soát:

- Nhân viên kiểm tra thiết bị sẽ thường xuyên kiểm tra thiết bị và ghi chép theo những thủ tục đã được nêu trong phần hướng dẫn về thiết bị.
- Lập lý lịch thiết bị cho mỗi thiết bị theo biểu mẫu (BM 13.06)

#### 6.4.1. Sử dụng thiết bị:

- Nguyên tắc sử dụng thiết bị:
  - + Không được phép dùng quá tải các thiết bị.
  - + Chỉ những người được phép và nắm vững cách thức thao tác mới được sử dụng thiết bị.
  - + Chỉ sử dụng các thiết bị được hiệu chuẩn hoặc kiểm soát.
  - + Các thiết bị có độ nhạy, chính xác cao cần được lắp đặt ở khu vực riêng tránh ảnh hưởng các yếu tố như độ rung, tiếng ồn, gió... tác động đến thiết bị.
  - + Trước, sau hoặc quá trình sử dụng, nhân viên sử dụng thiết bị phải tuân theo một cách nghiêm ngặt các hướng dẫn sử dụng thiết bị và ghi chép thông tin đã được nêu trong từng loại thiết bị.

#### 6.4.2 Quản lý thiết bị chuẩn công tác

-Trước khi sử dụng chuẩn công tác đi hiện trường người thực hiện kèm tra tình trạng chuẩn trước khi đi. Nội dung kiểm tra: thùng đựng thiết bị chuẩn công tác, số lượng, tình trạng hoạt động.

-Sau khi sử dụng chuẩn công tác đi hiện trường người thực hiện kèm tra tình trạng chuẩn trước khi đi. Nội dung kiểm tra: thùng đựng thiết bị chuẩn công tác, số lượng, tình trạng hoạt động và ghi nhận tình trạng hư hỏng (nếu có).

Việc thực hiện ghi vào Sổ quản lý thiết bị chuẩn công tác đi hiệu chuẩn tại hiện trường BM.13.05

#### 6.4.3 Vận chuyển thiết bị:

- Trước khi đưa thiết bị đi hiện trường hoặc đi hiệu chuẩn phải kiểm tra, ghi vào sổ theo dõi, chuẩn bị điều kiện bảo quản (nếu yêu cầu).

- Thiết bị phải được kiểm tra tại hiện trường đảm bảo yêu cầu kỹ thuật trước khi thực hiện công việc.
- Thiết bị đưa từ hiện trường về phải được vệ sinh theo qui định, kiểm tra và ghi sổ (cần ghi rõ những trục trặc nếu có).
- Khi các nhân viên trong Công ty sử dụng thiết bị hiện trường, người sử dụng phải ghi vào Sổ bàn giao thiết bị theo (BM 13.05)

#### **6.4.4 Vệ sinh thiết bị:**

- Vệ sinh thiết bị tuân theo hướng dẫn thiết bị.

#### **6.4.5 Bảo trì:**

- Hàng năm các trưởng phòng, hoặc người được phân công thống kê các thiết bị cần bảo trì để lập kế hoạch theo biểu mẫu (BM 13.04) trình trưởng phòng TN phê duyệt thực hiện.
- Việc bảo trì có thể do nhân viên kiểm soát thiết bị thực hiện hoặc có thể thuê kỹ sư từ bên ngoài hay do nhà cung cấp thiết bị thực hiện.
- Trường hợp đột xuất cần có sự bảo trì thiết bị hay có thiết bị hỏng, thì tổ trưởng lập tờ trình trưởng phòng TN phê duyệt bảo trì cho từng loại thiết bị và ghi chép vào hồ sơ thiết bị.
- Theo dõi việc kiểm tra/bảo trì/sửa chữa theo biểu mẫu (BM 13.07)

### **VII. Hồ sơ**

- Hồ sơ thiết bị bao gồm:
  - + Kế hoạch hiệu chuẩn, bảo trì thiết bị.
  - + Biên bản lắp đặt, vận hành bàn giao thiết bị (nếu có).
  - + Chứng chỉ hiệu chuẩn (nếu có).
  - + Phiếu theo dõi hoạt động.
  - + Biên bản bảo trì - sửa chữa (nếu có).
  - + Các tài liệu kỹ thuật do nhà sản xuất cung cấp kèm theo thiết bị:
  - + Hướng dẫn lắp đặt, sử dụng, hiệu chuẩn, bảo trì, phiếu bảo hành.
  - + Sổ quản lý thiết bị chuẩn công tác đi hiệu chuẩn tại hiện trường




**THỦ TỤC  
KIỂM SOÁT TÀI LIỆU**

Mã số: TT 01

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **Mục đích**

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để thực hiện việc kiểm soát các tài liệu dạng văn bản thuộc hệ thống quản lý chất lượng.

### **I. Phạm vi áp dụng:**

Áp dụng cho tất cả các tài liệu liên quan đến các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại **Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C**

### **II. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng: Chương 03.

### **III. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

- Tài liệu nội bộ: gồm tất cả các tài liệu được Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C soạn thảo, ban hành: Sổ tay Chất lượng, các thủ tục, các phương pháp thử nội bộ, các hướng dẫn, phiếu phân công công việc, biểu mẫu, các tài liệu quảng bá, giới thiệu đơn vị.
- Tài liệu từ bên ngoài: các văn bản pháp quy, quy định, tiêu chuẩn liên quan hoạt động thử nghiệm, tài liệu kỹ thuật của máy, thiết bị, dụng cụ, hoá chất...
- Giám đốc Công ty có trách nhiệm duyệt ban hành tất cả các tài liệu nội bộ.

### **IV. Trách nhiệm:**

- Cán bộ chất lượng: đảm nhận trách nhiệm kiểm soát, quản lý, phân phối, cập nhật và phổ biến.
- Trưởng phòng có trách nhiệm quản lý và lưu trữ tài liệu thuộc phòng mình ngay tại vị trí làm việc và phân phối các bản sao các phần có liên quan đến đúng những người cần sử dụng.

### **V. Nội dung:**

#### **6.1. Tài liệu nội bộ**

##### **6.1.1. Tài liệu nội bộ bao gồm:**

- Sổ tay chất lượng
- Thủ tục
- Phương pháp thử nội bộ
- Hướng dẫn
- Biểu mẫu

##### **6.1.2. Hình thức trình bày**

- Tài liệu nội bộ của Công ty (trừ biểu mẫu) được trình bày thống nhất trên khổ giấy A4 với phông chữ Time New Roman cỡ chữ thông thường là 12 trừ trường hợp đặc biệt. Các chữ phần tiêu đề in đậm. Khoảng cách giữa các dòng (Spacing before) 6pt. Đầu trang và cuối trang 2cm. Lề trái 3cm và lề phải 2cm. Phần header và footer 1cm.
- Trang đầu của các tài liệu được trình bày như trang đầu của tài liệu này. Một số tài liệu ngắn gọn như hướng dẫn sử dụng thiết bị có thể không cần có trang đầu nhưng phải có thông tin về người đề nghị, ngày đề nghị, người duyệt, ngày duyệt vào cuối tài liệu.

- Từ trang thứ 2 của mỗi tài liệu đều có phần Header của mỗi trang tài liệu nêu tên của tài liệu đó và nằm bên phải của trang và có kiểu chữ là Times New Roman cỡ chữ 10 và chữ đậm.
- Phần Footer từ trang thứ 1 của tài liệu với kiểu chữ Times New Roman, cỡ chữ 10 chữ thường, gồm các thông tin theo thứ tự sau: Ký hiệu của tài liệu; Lần ban hành; Số trang/tổng số trang.
- Cách ghi ký hiệu tài liệu theo qui tắc sau:
  - + Số tay chất lượng có ký hiệu là ST.XXX
  - + Quy trình có ký hiệu: TT xx (xx là số thứ tự của quy trình)
  - + Hướng dẫn có ký hiệu: HD xx.yy (xx là số thứ tự của thủ tục hoặc chương trong số tay chất lượng; yy là số thứ tự của hướng dẫn trong thủ tục)
- Biểu mẫu trình bày theo các qui định sau:
  - + Tất cả các biểu mẫu phải được trình bày thống nhất và phải phù hợp với các quy định;
  - + Đối với loại biểu mẫu giao dịch chính thức của Công ty (có dấu và chữ ký): Trình bày phải theo đúng quy định của cấp có thẩm quyền;
  - + Phần footer của biểu mẫu gồm các thông tin theo thứ tự sau:
    - Ký hiệu mã hoá của biểu mẫu đi kèm thủ tục theo qui tắc sau: BM xx yy trong đó: xx là số thứ tự của thủ tục, yy là số thứ tự của biểu mẫu trong thủ tục
    - Ký hiệu mã hóa của biểu mẫu đi kèm hướng dẫn theo qui tắc: BM.xx.yy.zz trong đó xx là thứ tự của thủ tục; yy là số thứ tự của hướng dẫn; zz là số thứ tự của biểu mẫu trong hướng dẫn
    - Số lần ban hành của biểu mẫu, trùng lần ban hành thủ tục, hướng dẫn
    - Lần soát xét, sửa đổi, ngày soát xét, sửa đổi
    - Số trang của biểu mẫu/tổng số trang
- Khi sửa đổi, bổ sung tài liệu có 1 ÷ 2 trang hoặc hơn 1/3 nội dung tài liệu sẽ ban hành lại và lần ban hành tăng lên 1.
- Khi một trang của tài liệu được soát xét, sửa đổi thì trang đó được cập nhật mới vào tài liệu nhưng lần ban hành vẫn giữ nguyên mà phần sửa đổi trên trang đó được nhận biết. Phần sửa đổi và ngày sửa đổi được ghi vào trang đầu tiên của tài liệu đó.
- Khi biểu mẫu được soát xét sửa đổi thì ghi nhận vào bản theo dõi sửa đổi tài liệu ở trang đầu của thủ tục hoặc hướng dẫn còn lần ban hành của biểu mẫu vẫn giữ nguyên nhưng bổ sung vào cạnh lần ban hành lần soát xét, sửa đổi và ngày soát xét, sửa đổi.
- Cho phép sửa đổi tài liệu đến lần thứ 3 thì tài liệu đó được ban hành lại toàn bộ và lần ban hành sẽ tăng lên 1 so với lần trước.
- Các tài liệu kiểm soát, trên trang đầu đều có dấu hiệu nhận biết “tài liệu kiểm soát”. Các tài liệu có dấu kiểm soát đã photo để sử dụng vào bất cứ mục đích gì đều trở thành tài liệu không kiểm soát.
- Tài liệu có ký trực tiếp của cấp có thẩm quyền hoặc dấu hành chính được sử dụng thay thế cho dấu “Tài liệu kiểm soát”
- Cung cấp cho các bên liên quan đều phải có sự đồng ý của quản lý chất lượng.

### 6.1.3. Nội dung các tài liệu nội bộ

- Sổ tay chất lượng đề cập đến các chính sách của Công ty để đáp ứng yêu cầu của chuẩn mực công nhận phòng thí nghiệm ISO/IEC 17025, các qui định pháp qui có liên quan và của cơ quan công nhận.
- Thủ tục qui định các bước tiến hành hoạt động cụ thể của Công ty bao gồm cả trách nhiệm thực hiện. Mỗi thủ tục sẽ bao gồm các nội dung theo trình tự sau:

- (1). Mục đích
- (2). Phạm vi áp dụng
- (3). Tài liệu tham chiếu
- (4). Thuật ngữ và định nghĩa
- (5). Trách nhiệm
- (6). Nội dung
- (7). Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng
- (8). Hồ sơ
- (9). Lưu trình (nếu có)

- Mỗi hướng dẫn phải đề cập đến mục đích và phạm vi áp dụng. Nếu hướng dẫn xây dựng trên cơ sở tham khảo từ các tài liệu của các tổ chức quốc tế hoặc các tổ chức khác phải ghi rõ tên tài liệu đã tham khảo. Hướng dẫn dịch nguyên văn thì cũng phải đề cập ngay ở trang đầu của hướng dẫn tên của tài liệu gốc.

#### **6.1.4. Soạn thảo, ban hành, phân phối và quản lý lưu trữ tài liệu nội bộ**

##### **6.1.4.1. Soạn thảo**

- Mọi nhân viên PTN đều có quyền đề nghị ban hành, sửa đổi tài liệu theo Biểu mẫu Phiếu yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu **BM 01.01**. Sau khi có phiếu đề nghị ban hành/sửa đổi tài liệu thì quản lý chất lượng xem xét (có thể tham khảo ý kiến các bên có liên quan) mức độ cần thiết và quyết định có cần soạn thảo hay sửa đổi không và nếu cần thì dự thảo phân công cho người/bộ phận thích hợp biên soạn hoặc sửa đổi và người/bộ phận xem xét theo phiếu đề nghị bao gồm cả ngày cần hoàn thành. Trường hợp quản lý chất lượng không quyết định được có cần thiết phải soạn thảo/sửa đổi tài liệu thì trình Lãnh đạo Công ty quyết định.
- Quản lý chất lượng chuyển phiếu đề nghị cho cán bộ được phân công và người kiểm tra/xem xét để thực hiện.
- Không cho phép sửa tài liệu bằng tay.
- Hàng năm QLCL có trách nhiệm xem xét lại toàn bộ hệ thống tài liệu nội bộ của Công ty kết hợp với báo cáo thanh tra nội bộ, xem xét của lãnh đạo và các phiếu đề nghị sửa đổi tài liệu để đề nghị Lãnh đạo ban hành lại tài liệu.

##### **6.1.4.2. Ban hành**

- Sau khi biên soạn xong tài liệu thì người biên soạn nộp lại tài liệu cho người/bộ phận xem xét.
- Sau khi xem xét xong, nếu có ý kiến sửa đổi, bổ sung thì người/bộ phận được phân công xem xét trao đổi với người soạn thảo để thống nhất.
- Sau khi thống nhất giữa người/bộ phận soạn thảo và người/bộ phận xem xét thì người/bộ phận xem xét nộp lại tài liệu cho quản lý chất lượng để trình Lãnh đạo Công ty quyết định ban hành.
- Nếu có những ý kiến không thống nhất giữa người/bộ phận soạn thảo và người/bộ phận xem xét thì bên thẩm xét ghi nhận ý kiến vào biểu mẫu Phiếu góp ý tài liệu **BM 01.02** và

chuyển về cho quản lý chất lượng để QLCL trình Lãnh đạo Phân viện. Lãnh đạo Công ty quyết định cuối cùng về nội dung của tài liệu.

#### **6.1.4.3. Phân phối và quản lý lưu trữ**

- Bản gốc của các tài liệu được QLCL sao ra theo nhu cầu sử dụng. Bản gốc sẽ được QLCL giữ và không đóng dấu kiểm soát.
- QLCL phải đảm bảo số lượng tài liệu sao đủ để phân phối và được kiểm tra đóng dấu kiểm soát trước khi phân phối.
- QLCL là người chịu trách nhiệm phân phối tài liệu đến người có liên quan, khi giao tài liệu phải ghi vào Phiếu phân phối tài liệu **BM 01.03**. QLCL phải đảm bảo mọi nhân viên và người giữ tài liệu nội bộ của PTN được cập nhật các thông tin khi tài liệu thay đổi, sửa chữa, bổ sung. Khi tài liệu có thay đổi sửa chữa, QLCL phải thu hồi lại bản cũ.
- Các bản tài liệu cũ sau khi QLCL thu hồi phải thanh lý theo qui định và chỉ giữ lại 1 bản để tham khảo và phải đóng dấu "Tài liệu lỗi thời". Nếu cá nhân hoặc bộ phận muốn giữ lại các tài liệu cũ cũng phải đóng dấu "Tài liệu lỗi thời".
- Các tài liệu kiểm soát của Công ty đều lưu giữ bằng bản cứng, bản mềm để tham khảo (máy tính, đĩa CD).
- QLCL phải lập danh mục gốc các tài liệu kiểm soát của Công ty và tình trạng ban hành của các tài liệu theo biểu **BM 01.04**. Mỗi khi phân phối tài liệu mới hoặc tài liệu sửa đổi cho các bộ phận thì QLCL phải đảm bảo lưu giữ danh sách người/bộ phận giữ tài liệu kiểm soát, cập nhật danh mục gốc tài liệu kiểm soát và thông báo đến các bộ phận có liên quan để đảm bảo sử dụng phiên bản mới nhất của tài liệu.

### **6.2. Tài liệu bên ngoài**

#### **6.2.1. Các tài liệu bên ngoài gồm có:**

- Các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn Việt Nam và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến hoạt động thử nghiệm;
- Văn bản pháp quy: nghị định, quyết định, thông tư ...
- Tài liệu liên quan thiết bị, dụng cụ thí nghiệm, hóa chất ...
- Công văn, fax, thư đến
- Tài liệu khác: tài liệu về đào tạo, hội thảo, giới thiệu các tổ chức ...

#### **6.2.2. Nhận tài liệu, phân phối, lưu giữ và quản lý tài liệu**

- Tài liệu bên ngoài khi đến Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C qua bộ phận hành chính phải được vào sổ theo qui định của văn thư, lưu trữ và phân phối tới đơn vị có liên quan.
- Tài liệu bên ngoài đến Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C theo các nguồn khác liên quan hoạt động thử nghiệm thì quản lý chất lượng tiếp nhận và phân phối tới các bộ phận có liên quan và yêu cầu cập nhật vào danh mục tài liệu bên ngoài theo mẫu.
- Tài liệu bên ngoài khi đưa vào Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C được sử dụng trong hệ thống quản lý phải được quản lý chất lượng đóng dấu "Tài liệu kiểm soát" ở trang đầu của tài liệu sau đó phải lưu giữ tài liệu vào file thích hợp và ghi vào Biểu mẫu Phiếu theo dõi tài liệu của từng cặp tài liệu, nếu cần thiết phải thông báo cho các nhân viên khác biết về nội dung tài liệu.
- Quản lý chất lượng là người có trách nhiệm cập nhật các tài liệu bên ngoài đặc biệt các tài liệu liên quan đến phương pháp thử, hướng dẫn thiết bị, các qui định mới ... và thông báo đến mọi nhân viên;

- Ít nhất một năm một lần, Quản lý chất lượng và các nhân viên có liên quan phải rà soát lại tất cả các tài liệu bên ngoài. Không cần thiết có thể huỷ bỏ và làm phiếu huỷ bỏ tài liệu theo biểu mẫu “Phiếu huỷ tài liệu”;
- Khi cần tham khảo tài liệu nào thì phải được sự đồng ý của nhân viên quản lý tài liệu đó. Nhân viên quản lý tài liệu lập phiếu theo dõi tài liệu theo biểu mẫu “Phiếu mượn tài liệu”.

#### **VI. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng**

- BM 01.01 Phiếu yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu
- BM 01.02 Phiếu góp ý tài liệu
- BM 01.03 Phiếu phân phối tài liệu
- BM 01.04 Danh mục tài liệu kiểm soát
- BM 01.05 Phiếu huỷ tài liệu
- BM 01.06 Phiếu mượn tài liệu

#### **VII. Hồ sơ**

QLCL chịu trách nhiệm lưu tất cả các hồ sơ liên quan đến quá trình soạn thảo, ban hành và phân phối tài liệu gồm:

- BM 01.01 Phiếu yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu
- BM 01.02 Phiếu góp ý tài liệu
- BM 01.03 Phiếu phân phối tài liệu
- BM 01.04 Danh mục tài liệu kiểm soát
- BM 01.05 Phiếu huỷ tài liệu
- BM 01.06 Phiếu mượn tài liệu

Bản gốc tài liệu ban hành

Quyết định ban hành tài liệu (nếu có)



# PHIẾU GÓP Ý TÀI LIỆU

1. Tên tài liệu: .....

.....

2. Ký mã hiệu: .....

3. Người góp ý: .....

4. Nội dung góp ý:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Ngày tháng năm*

**Người góp ý**



## DANH MỤC TÀI LIỆU KIỂM SOÁT

### A. TÀI LIỆU NỘI BỘ

TT	Tên tài liệu	Mã số	Lần ban hành	Số lượng	lần sửa đổi			
					1	2	3	4
1								
2								
3								
4								
...								

Ngày .... tháng .... năm 20...

Người lập biểu

### B. TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

TT	Tên tài liệu	Nguồn gốc/đơn vị ban hành/ký hiệu	Năm ban hành	số lượng

Ngày .... tháng .... năm 20...

Người lập biểu

## PHIẾU HUỖ TÀI LIỆU

TT	Tên tài liệu	Mã số	Lần/Năm ban hành	Ngày huỷ	Số lượng huỷ	Hình thức huỷ	Người thực hiện	Ghi chú

Ngày tháng năm

Người đề nghị

Ngày tháng năm

Phê duyệt

## PHIẾU MƯỢN TÀI LIỆU

Họ và tên: .....

Chức vụ: .....

Bộ phận công tác: .....

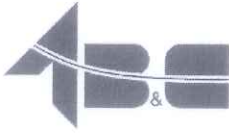
TT	Tên tài liệu	Mã số	Lần/Năm ban hành	Ngày trả tài liệu	Ghi chú

Ngày tháng năm

**Người đề nghị**

Ngày tháng năm

**Phê duyệt**






CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**THỦ TỤC  
XEM XÉT CÁC YÊU CẦU, ĐỀ NGHỊ VÀ HỢP ĐỒNG**

Mã số: TT 02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để xem xét yêu cầu thử nghiệm của khách hàng nhằm đảm bảo mọi yêu cầu/ hợp đồng thử nghiệm được tiếp nhận đều được đáp ứng và thỏa mãn.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Những đề nghị, yêu cầu hoặc hợp đồng của khách hàng trong lĩnh vực thử nghiệm.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng: Chương 04

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

- 4.1. Yêu cầu thử nghiệm : Là yêu cầu của khách hàng đối với Công ty về việc thực hiện xác định một hay nhiều chỉ tiêu nào đó của mẫu thử mang đến hoặc yêu cầu cả việc lấy mẫu.
- 4.2. Yêu cầu thử nghiệm được lập thành văn bản ký kết giữa khách hàng và Công ty trong đó nêu rõ các yêu cầu của khách hàng và trách nhiệm của hai bên trong việc thực hiện công việc thử nghiệm.

## **V. Trách nhiệm:**

- Người được phân công nhận mẫu hoặc giao dịch với khách hàng phải thực hiện đúng thủ tục này.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Danh mục các phép thử, các chỉ tiêu thử nghiệm và mức chấp nhận**

6.1.1. Công ty phải thiết lập danh mục các phép thử đang có khả năng thực hiện, các chỉ tiêu thử nghiệm và mức chấp nhận cho các yêu cầu thử nghiệm. Các danh mục này phải được phân phối đến người chịu trách nhiệm tiếp nhận như ở mục V, trong đó miêu tả các nội dung tối thiểu sau:

- Danh mục các phép thử:
  - + Tên chỉ tiêu thử nghiệm có khả năng thực hiện được.
  - + Các phương pháp thử khác nhau có thể thực hiện cho từng chỉ tiêu.
  - + Thời gian trả kết quả thử nghiệm chậm nhất.
- Danh mục các chỉ tiêu thử nghiệm và mức chấp nhận:
  - + Tên chỉ tiêu thử nghiệm.
  - + Các phương pháp khác nhau có thể thực hiện cho từng chỉ tiêu ( nếu có)
  - + Mức chấp nhận cho từng chỉ tiêu.

6.1.2. Các danh mục thử nghiệm phải được Công ty soát xét lại hàng năm và phải được thường xuyên cập nhật khi có sự thay đổi năng lực thử nghiệm hoặc khi có sự thay đổi về các chỉ tiêu thử nghiệm và mức chấp nhận cho các yêu cầu thử nghiệm. Việc soát xét, cập nhật và phân phối danh mục đã soát xét, cập nhật được thực hiện theo đúng thủ tục kiểm soát tài liệu **QT 01**

## 6.2. Xem xét yêu cầu thử nghiệm:

6.2.1. Khi khách hàng có yêu cầu thử nghiệm, cán bộ tiếp nhận yêu cầu phải căn cứ trên danh mục các phép thử và chỉ tiêu thử nghiệm để xác định các yêu cầu của khách hàng có phù hợp với năng lực của Công ty hay không. Khi khách hàng yêu cầu công bố về sự phù hợp đối với một quy định kỹ thuật hay một tiêu chuẩn đối với thử nghiệm thì quy định kỹ thuật hay tiêu chuẩn và quy tắc quyết định phải được xác định rõ ràng trong phiếu yêu cầu thử nghiệm theo **BM 02.02**. Trừ khi đã gắn liền với quy định kỹ thuật hoặc tiêu chuẩn được đề nghị, quy tắc quyết định được chọn phải được nhất trí giữa khách hàng và phòng thử nghiệm

Các yếu tố cần xem xét là:

- Tên chỉ tiêu thử nghiệm.
- Phương pháp tiến hành thử nghiệm.
- Thời gian trả kết quả thử nghiệm.
- Công bố về sự phù hợp

6.2.2. Nếu các chỉ tiêu thử nghiệm của khách hàng hoàn toàn phù hợp với năng lực của Công ty, cán bộ nhận mẫu yêu cầu cần:

- Hỏi ý kiến của người có trách nhiệm về khả năng tiếp nhận yêu cầu thử nghiệm và thời gian trả kết quả.
- Thông báo cho khách hàng về :
  - + Các chỉ tiêu và phương pháp thử nghiệm mà Công ty sẽ thực hiện.
  - + Thời gian dự kiến trả kết quả.
  - + Chi phí khách hàng dự kiến trả.
  - + Yêu cầu về mẫu gửi (số lượng, cách bao gói bảo quản và thời gian giữ mẫu) hoặc dự kiến kế hoạch lấy mẫu (trường hợp phải lấy mẫu tại hiện trường)
  - + Các yêu cầu khách hàng cần bổ xung (nếu cần thiết) như hồ sơ, khối lượng mẫu...

6.2.3. Nếu khách hàng chấp nhận và Công ty trả lời đủ khả năng thực hiện theo yêu cầu của khách hàng, cán bộ tiếp nhận tiến hành nhận và ghi chép việc yêu cầu thử nghiệm của khách hàng vào sổ theo dõi tiếp nhận yêu cầu thử nghiệm của khách hàng và phiếu yêu cầu thử nghiệm theo **BM 02.02**.

6.2.4. Quy tắc ra quyết định: nếu khách hàng không cung cấp quy định kỹ thuật/ hay tiêu chuẩn hoặc nguyên tắc ra quyết định thì phòng xét nghiệm tự chọn

- + Quy tắc ra quyết định: khách hàng cung cấp quy định kỹ thuật/ hay tiêu chuẩn hoặc nguyên tắc ra quyết định thì giữa phòng thử nghiệm và khách hàng phải được xác định rõ và thống nhất. Trong công đoạn xem xét, nếu có các khác biệt giữa phòng thử nghiệm phải được thỏa thuận và xác định rõ trước với khách hàng trước khi thực hiện nhận mẫu và thử nghiệm. Phòng thử nghiệm từ chối nhận mẫu hoặc không chịu trách nhiệm kết quả khi các sai lệch này ảnh hưởng đến giá trị sử dụng của kết quả hoặc sự nhất quán của phòng thử nghiệm. Ghi rõ vào phiếu yêu cầu thử nghiệm theo BM 02.02 trong mục xem xét

6.2.5. Nếu khách hàng không yêu cầu về chỉ tiêu cụ thể, cán bộ tiếp nhận yêu cầu thử nghiệm phải căn cứ vào danh mục các chỉ tiêu thử nghiệm và mức chấp nhận để thông báo cho khách hàng về:

- Các chỉ tiêu thử nghiệm và mức chấp nhận cho các chỉ tiêu (nếu thấy cần thiết).

- Hỏi ý kiến của Trưởng phòng về khả năng tiếp nhận yêu cầu thử nghiệm và thời gian trả kết quả.
- 6.2.6.** Nếu thấy các phép thử khách hàng yêu cầu không phù hợp với năng lực của Công ty, chẳng hạn:
- Số lượng mẫu yêu cầu thử nghiệm vượt quá năng lực của Công ty
  - Phương pháp thử nghiệm nằm ngoài danh mục các phép thử.
  - Thời gian trả kết quả quá gấp.
- Cán bộ nhận mẫu phải:
- Thông báo với khách hàng về khả năng Công ty không đáp ứng được yêu cầu và thoả thuận với khách hàng về nội dung yêu cầu cho phù hợp với năng lực của Công ty. Nếu khách hàng đồng ý thì thực hiện như mục 6.2.3
- 6.2.7.** Nếu khách hàng không đồng ý thay đổi nội dung yêu cầu thì phải thông báo cho Trưởng phòng để xem xét có thể thực hiện được hay không.
- Trường hợp Công ty không có khả năng thực hiện được thì thông báo cho khách hàng từ chối tiếp nhận yêu cầu hoặc thoả thuận với khách hàng về việc thực hiện theo hợp đồng phụ về thử nghiệm.
- 6.2.8.** Trường hợp sử dụng hợp đồng phụ thử nghiệm, cán bộ nhận mẫu phải thông báo cho khách hàng về:
- Tên phòng thử nghiệm thực hiện hợp đồng phụ.
  - Các chỉ tiêu thử nghiệm và phương pháp thử nghiệm thực hiện hợp đồng phụ sẽ thực hiện theo yêu cầu của khách hàng ( nếu có thể).
  - Thời hạn trả kết quả của phòng thử nghiệm thực hiện hợp đồng phụ.
  - Thời hạn cấp giấy chứng nhận (hoặc phiếu kết quả) trên cơ sở kết quả của phòng thử nghiệm thực hiện hợp đồng phụ.
  - Chi phí khách hàng dự kiến trả.
  - Yêu cầu về mẫu (số lượng, cách bao gói bảo quản, địa điểm và thời hạn giữ mẫu) hoặc dự kiến kế hoạch lấy mẫu (trường hợp phải tiến hành lấy mẫu tại hiện trường).
  - Yêu cầu khách hàng xác nhận bằng văn bản việc chấp nhận phòng thử nghiệm thực hiện hợp đồng phụ.
- 6.2.9. Xem xét yêu cầu lấy mẫu (nếu có)**
- Khi khách hàng có các yêu cầu lấy mẫu, cán bộ nhận mẫu phải xem xét các yêu cầu của khách hàng theo thủ tục lấy mẫu **QT 14** và xem xét:
    - + Địa điểm và thời gian lấy mẫu.
    - + Số và lượng mẫu cần lấy
    - + Phương tiện đi lại. Yêu cầu và phương tiện và dụng cụ lấy mẫu.
    - + Nếu mẫu có yêu cầu đặc biệt về vận chuyển, bảo quản thì phải nêu rõ trong phiếu yêu cầu thử nghiệm hoặc trong hợp đồng thử nghiệm.
    - + Nếu xét thấy không đủ điều kiện để đáp ứng hoàn toàn các yêu cầu của khách hàng thì thoả thuận với khách hàng để thống nhất phương án giải quyết.
    - + Khi các yêu cầu thử nghiệm được xem xét, trao đổi và thống nhất thì các yêu cầu sẽ được viết đầy đủ vào phiếu yêu cầu thử nghiệm và được thông qua cho người có trách nhiệm biết để cử người thực hiện.

### 6.3. Xem xét thực trạng mẫu thử.

- Tất cả các mẫu gửi đến đều phải được cán bộ nhận mẫu xem xét các nội dung sau:
  - + Tên mẫu, kích cỡ.
  - + Số lượng và khối lượng mẫu.
  - + Đơn vị gửi mẫu.
  - + Ngày lấy mẫu.
  - + Tình trạng bên ngoài của mẫu.
  - + Sự phù hợp giữa bao bì bên ngoài và nhãn trên đơn vị đóng gói nhỏ nhất (nếu có).
- Đối với mẫu do cán bộ được giao trực tiếp đi lấy, nếu có sai lệch so với yêu cầu lấy mẫu hoặc sai lệch so với phiếu giao nhận mẫu thì phải báo cho người lấy mẫu hoặc người có trách nhiệm biết để xử lý.
- Mọi khác thường của mẫu đều phải được người nhận mẫu ghi vào phiếu giao nhận mẫu.

### 6.4. Thay đổi và bổ sung yêu cầu thử nghiệm:

#### 6.4.1. Khi khách hàng muốn thay đổi yêu cầu thử nghiệm:

- Mọi thay đổi, bổ sung đều phải được xét theo thủ tục này và phải có sự thống nhất của hai bên kể cả chi phí cho sự thay đổi, bổ sung
- Nếu yêu cầu thay đổi của khách hàng được chấp nhận thì:
  - + Trường hợp khách hàng có yêu cầu thay đổi nhiều hoặc thay đổi hoàn toàn yêu cầu thử nghiệm thì cán bộ nhận mẫu phải:
    - Yêu cầu khách hàng lập lại hồ sơ yêu cầu thử nghiệm mới.
    - Cho số mới và ghi rõ là “ Thay thế cho số cũ” trên hồ sơ mới và trong sổ theo dõi tiếp nhận. Phiếu yêu cầu cũ vẫn phải được lưu giữ lại nhưng phải có dấu hiệu nhận biết đã có phiếu thay thế.
  - + Trường hợp khách hàng có yêu cầu, thay đổi bổ sung không nhiều (Ví dụ thay đổi, bổ sung một vài chỉ tiêu thử nghiệm) trong thời gian thử nghiệm thì:
    - Có thể ghi rõ nội dung bổ sung, thay đổi vào một giấy kèm theo và có chữ ký xác nhận của hai bên.
    - Ghi phần thay đổi bổ sung vào sổ theo dõi.

#### 6.4.2. Khi Công ty vì lý do nào đó cần thay đổi việc thực hiện các yêu cầu thử nghiệm của khách hàng thì phải thực hiện các bước sau:

- Báo cho cán bộ tiếp nhận yêu cầu biết để thông báo cho khách hàng.
- Cán bộ tiếp nhận phải trao đổi và thoả thuận với khách hàng những yêu cầu cần thay đổi. Những thoả thuận này được ghi lại bằng văn bản và có chữ ký xác nhận của hai bên ( Kể cả thảo luận về chi phí hoặc những việc liên quan đến sự thay đổi). Chỉ khi có sự đồng ý của khách hàng thống nhất thông qua thoả thuận bằng văn bản thì Công ty mới được thay đổi yêu cầu.

### VII. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng

- BM 02.01                      Hợp đồng (nếu có)

- BM 02.02            Phiếu nhận thử nghiệm
- BM 02.03            Năng lực hiệu chuẩn

#### **VIII. Hồ sơ**

- Tất cả các việc liên quan đến việc xem xét yêu cầu thử nghiệm được lưu giữ trong hồ sơ “Xem xét yêu cầu thử nghiệm” và được lưu giữ theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ.

Cộng hòa xã hội chủ nghĩa việt nam

Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

-----\*-----

## Hợp đồng KINH TẾ

Số:

- Căn cứ vào pháp lệnh Hợp đồng kinh tế ngày 25/09/1989 của Hội Đồng Nhà Nước.
- Căn cứ vào Nghị định số 17/HĐBT ngày 16/01/1990 của Hội Đồng Bộ Trưởng (Nay là Chính Phủ) qui định chi tiết thi hành pháp lệnh hợp đồng kinh tế.
- Căn cứ vào nhu cầu và khả năng của hai bên.

Hôm nay, ngày tháng năm 20..., tại ..., Chúng tôi gồm có:

**Bên A:**

**Bên B:**

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

Cộng hòa xã hội chủ nghĩa việt nam

Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

-----\*-----

## Biên bản thanh lý hợp đồng

Số:

- Căn cứ vào hợp đồng kinh tế số:      ký ngày... tháng .... năm ....

- Căn cứ vào ....

Hôm nay, ngày...0 tháng.... năm...    tại ... chúng tôi gồm:

Bên A:

Bên B:

Hai bên thống nhất thanh lý Hợp đồng số... theo những điều khoản sau:

**Điều 1:**

**Điều 2:**

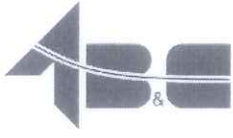
**Điều 3:**

**Điều 4:**

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B





CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**QUY TRÌNH  
SỬ DỤNG NHÀ CUNG CẤP BÊN NGOÀI**

Mã số: **TT 03**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Định Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Văn bản này quy định áp dụng cho việc thống nhất phương thức, mẫu biểu, các điều kiện để ký kết và thực hiện hợp đồng với nhà cung cấp bên ngoài, đo hoặc thử nghiệm, hiệu chuẩn từ bên ngoài nhằm mục đích đảm bảo và duy trì chất lượng cho mọi phép đo hoặc thử nghiệm do Đơn vị tiến hành.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Thủ tục này chỉ áp dụng cho hợp đồng phụ của Công ty

Phụ trách chất lượng chịu trách nhiệm biên soạn thủ tục và trình lãnh đạo Công ty phê duyệt.

Trường hợp có bổ sung, sửa đổi nội dung của thủ tục phải tuân thủ thủ tục về kiểm soát, sửa đổi, phê duyệt tài liệu của Công ty. Áp dụng cho tất cả các tài liệu liên quan đến các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Công ty

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 5.

Các tiêu chuẩn viện dẫn: phù hợp với 3 tiêu chuẩn: ISO/IEC 17025:2017, ISO/IEC 17020:2012, ISO/IEC 17065:2013.

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

- Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:
- Nhà cung cấp bên ngoài: Là các phòng thử nghiệm, hiệu chuẩn đủ khả năng để thực hiện một số chỉ tiêu thử nghiệm, hiệu chuẩn theo yêu cầu.
- Hợp đồng phụ về thử nghiệm, hiệu chuẩn: Là hợp đồng được ký giữa Công ty và nhà cung cấp bên ngoài.
- Giám đốc Công ty có trách nhiệm duyệt ban hành tất cả các tài liệu nội bộ.

## **V. Trách nhiệm:**

- Cán bộ chất lượng: đảm nhận trách nhiệm kiểm soát, quản lý, phân phối, cập nhật và phổ biến. theo yêu cầu.
- Lãnh đạo Công ty có trách nhiệm quản lý và lưu trữ tài liệu thuộc phòng mình ngay tại vị trí làm việc và phân phối các bản sao các bộ phận có liên quan để sử dụng.
- Các tổ chuyên môn chịu trách nhiệm tiến hành khảo sát, đánh giá năng lực đơn vị mà Công ty dự định thuê và phụ trách chất lượng trình báo cáo lãnh đạo Công ty xem xét quyết định.
- Lãnh đạo Công ty hoặc người được uỷ quyền chịu trách nhiệm lựa chọn và quyết định nhà thầu phụ (Trừ trường hợp được chỉ định)
- Các tổ trưởng chuyên môn chịu trách nhiệm giám sát hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài đã được lựa chọn.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1 Lựa chọn nhà cung cấp bên ngoài**

**6.1.1** Đối với nhà cung cấp bên ngoài là đơn vị kiểm nghiệm đã được công nhận (Bởi các cơ quan công nhận Quốc gia và Quốc tế):

- Nhà cung cấp bên ngoài phải có các chứng chỉ công nhận ghi rõ thời hạn hiệu lực và phụ

lục các chỉ tiêu và phép thử được công nhận.

- Đề nghị nhà thầu phụ cung cấp bản photocopy từ bản gốc các tài liệu như nêu trên

#### **6.1.2 Đối với các nhà cung cấp bên ngoài chưa được công nhận:**

- Phải đánh giá năng lực nhà cung cấp bên ngoài dựa trên các tiêu chí đánh giá và cử cán bộ có khả năng đến phòng kiểm nghiệm đó để kiểm tra, đánh giá.
- Các tiêu chí đánh giá gồm:
  - + Trang thiết bị: Đủ và đúng chức năng thực hiện phương pháp thử nghiệm, hiệu chuẩn đó.
  - + Môi trường: Không gian, nhiệt độ, độ ẩm ...phải phù hợp và đảm bảo độ chính xác của phép thử đó.
  - + Nhân lực: Số lượng và trình độ năng lực đủ để thực hiện các phép thử yêu cầu.

#### **6.2 Nhận xét, báo cáo:**

- Từ kết quả khảo sát trên, cán bộ phụ trách chất lượng lập báo cáo đánh giá trong đó nêu rõ từng tiêu chí được đánh giá (theo 6.1) và kết luận có phù hợp hay không phù hợp.
- Các nhà cung cấp bên ngoài được đánh giá phù hợp được đề nghị bổ sung vào danh sách nhà thầu phụ và tiến hành các bước tiếp theo.

#### **6.3 Lập hợp đồng:**

- Hợp đồng được lập dựa trên sự thoả thuận giữa hai bên và có thể tuân theo các quy định có từ trước của nhà cung cấp bên ngoài
- Hợp đồng phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật Việt Nam.
- Hợp đồng phải thoả mãn các điều kiện sau:
  - + Nêu rõ chỉ tiêu và phương pháp mà Công ty thuê nhà cung cấp bên ngoài thực hiện.
  - + Nêu cụ thể các vấn đề có thể ảnh hưởng tới các kết quả phân tích hoặc độ tin cậy và chính xác của phép thử.
  - + Cam kết của nhà cung cấp bên ngoài về việc phải tuân thủ đúng các yêu cầu và chịu sự giám sát định kỳ của Công ty.
  - + Cam kết của nhà cung cấp bên ngoài về việc bảo mật thông tin (Trừ trường hợp có yêu cầu của pháp luật phải thông báo cho Công ty biết trước khi thực hiện việc cung cấp thông tin)

#### **6.4 Giám sát hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài đã được phê duyệt:**

- Đối với nhà cung cấp bên ngoài nêu ở mục 6.1.2, các tổ liên quan phải lập kế hoạch giám sát hoặc đánh giá hoạt động của nhà thầu phụ đã được hợp đồng với Công ty để đảm bảo các hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài tuân thủ các yêu cầu đã được thoả thuận giữa hai bên. Thủ tục, nội dung và tần suất đánh giá được quy định cụ thể đối với từng nhà thầu phụ, nhưng ít nhất một năm một lần và trình lãnh đạo Công ty phê duyệt.
- Đối với nhà cung cấp bên ngoài nêu ở mục 6.1.1, tổ chuyên môn hàng năm phải xem xét và theo dõi hiệu lực công nhận của nhà thầu phụ đó.
- Trong trường hợp nhà cung cấp bên ngoài không còn đáp ứng được các yêu cầu của Công ty, cán bộ phụ trách chất lượng phải báo cáo ngay cho lãnh đạo để xem xét chấm dứt hợp đồng hoặc đưa ra khỏi danh sách nhà thầu phụ.

### **VII. Hồ sơ:**

- Hồ sơ hợp đồng phụ gồm: hồ sơ về năng lực của bên thầu phụ; hợp đồng phụ đã được ký kết; biên bản thanh lý hợp đồng cùng với hồ sơ và kết quả thực hiện hợp đồng (giấy chứng nhận, thông báo, biên bản ... hiệu chuẩn, đo, thử nghiệm).
- Công ty phải lưu giữ hồ sơ hợp đồng phụ trong thời gian: 3 năm
- Hồ sơ hợp đồng phụ được lưu giữ cùng với hồ sơ về giấy chứng nhận kỹ thuật và theo quy định về việc lưu giữ các giấy chứng nhận này.
- Danh sách nhà cung cấp bên ngoài.
- Hồ sơ đánh giá nhà cung cấp bên ngoài.



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

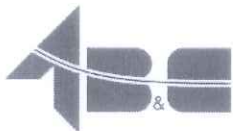
### DANH SÁCH NHÀ NHÀ THẦU PHỤ

TT	Nhà thầu phụ	Địa chỉ	Điện thoại, mail	Ghi chú
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Ngày tháng năm 20

Phê duyệt của lãnh đạo

Người lập



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## PHIẾU THEO DÕI NHÀ THẦU PHỤ

Nhà cung cấp:

Địa chỉ:

Ngày đặt mua	Ngày cung cấp	Hàng hóa/ dịch vụ cung cấp	Đánh giá			
			Chất lượng HH/DV	Phương thức giao nhận	Thời gian thực hiện	Dịch vụ sau bán hàng

Ghi chú:

- A: Được đánh giá là tốt
- B; Được đánh giá là trung bình.
- C: Được đánh giá là yếu

Người lập phiếu






CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**THỦ TỤC  
MUA DỊCH VỤ VÀ ĐỒ CUNG CẤP**

Mã số: **TT. 04**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích:**

Thủ tục này quy định phạm vi, nội dung, trách nhiệm và cách thức kiểm soát việc mua dịch vụ và đồ cung cấp từ bên ngoài có liên quan đến chất lượng kết quả các phép đo, thử nghiệm vật liệu, công trình xây dựng của Công ty.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Thủ tục này được áp dụng cho toàn bộ Công ty

## **III. Tài liệu tham chiếu**

Sổ tay Chất lượng chương 6.

## **IV. Thuật ngữ và giải thích:**

- Nhà cung cấp: Là các đơn vị hoặc cá nhân có đầy đủ tư cách pháp nhân theo luật định có khả năng kinh doanh các mặt hàng vật tư, hoá chất, dịch vụ, thiết bị có liên quan.
- Dịch vụ bên ngoài: là các hoạt động có ảnh hưởng hoặc liên quan đến công việc thử nghiệm của Công ty nhưng do một đơn vị từ bên ngoài thực hiện, bao gồm (nhưng không hạn chế):
  - + Dịch vụ cung cấp vật tư, các loại hoá chất, môi trường dụng cụ, trang thiết bị có liên quan hoặc phục vụ cho hoạt động thử nghiệm.
  - + Dịch vụ kỹ thuật: hiệu chuẩn, kiểm định, bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa máy móc, trang thiết bị.

## **V. Trách nhiệm :**

- Các tổ sử dụng dịch vụ và cán bộ thực hiện dịch vụ mua sắm phải có trách nhiệm thực hiện đầy đủ thủ tục này.
- Lãnh đạo Công ty phê duyệt danh sách nhà cung cấp.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Đánh giá, lựa chọn nhà cung cấp/ dịch vụ từ bên ngoài:**

#### **6.1.1. Lập đề nghị:**

- Khi có nhu cầu về hàng hoá, dịch vụ từ bên ngoài, các tổ có nhu cầu phải làm đề nghị theo biểu mẫu **BM 04.03** (có thể kèm các hồ sơ, tài liệu liên quan) để phụ trách thiết bị xem xét trước khi trình Lãnh đạo Công ty phê duyệt, trong đó ít nhất phải nêu rõ:
  - + Loại hàng hoá/dịch vụ mà tổ có nhu cầu, kèm theo thuyết minh các chi tiết có liên quan như chủng loại, hạn sử dụng, tiêu chuẩn kỹ thuật, nhãn hiệu, nhà sản xuất, kiểu dáng, tài liệu tham khảo, yêu cầu về chất lượng ...
  - + Lý do cần loại hàng hoá/ dịch vụ đó.
  - + Tên nhà cung cấp hoặc thực hiện.
  - + Thời gian cần phải có loại hàng hoá đó.

#### **6.1.2. Tập hợp và xem xét đề nghị:**

- Cán bộ phụ trách thiết bị phải tổng hợp các nhu cầu mua sắm/ sử dụng dịch vụ, đối chiếu tồn kho (nếu là vật tư) và xem xét nhu cầu thực tế, ghi ý kiến hoặc lập tờ trình để giám đốc Công ty phê duyệt.

### 6.1.3. Đánh giá, lựa chọn nhà cung cấp:

- Căn cứ đánh giá, lựa chọn: Các tổ chuyên môn xem xét năng lực và tư cách pháp nhân của nhà cung cấp. Việc lựa chọn nhà cung cấp ít nhất phải dựa vào các yếu tố sau:
  - + Năng lực cung cấp hàng hoá, dịch vụ đúng chủng loại và chất lượng.
  - + Sự hợp tác giữa hai bên: Cung cấp đầy đủ các thông tin về kỹ thuật và chất lượng hàng hoá, dịch vụ, thái độ phục vụ, dịch vụ bảo hành, thời gian giao nhận, giá cả hợp lý ...
  - + Ưu tiên chọn lựa nhà cung cấp đã được chứng nhận hệ thống chất lượng hoặc được công nhận ( đối với các dịch vụ hiệu chuẩn và thử nghiệm ).
- Đánh giá lần đầu:
  - + Các tổ kiểm tra tính xác thực của các hồ sơ chào hàng do các nhà cung cấp đưa ra bảo đảm các hàng hoá/dịch vụ được cung cấp phải phù hợp với quy định tiêu chuẩn kỹ thuật hoặc các yêu cầu đã được quy định trong các phép thử.
- Chỉ lựa chọn nhà cung cấp đáp ứng đúng và đủ các yêu cầu đã được đưa ra trong hồ sơ, tài liệu mua sắm và chính sách chung của Công ty.

6.1.4. Các nhà cung cấp được lựa chọn phải được Phụ trách thiết bị cập nhật vào các danh mục nhà cung cấp và trình Lãnh đạo Công ty phê duyệt theo biểu mẫu **(BM 04.01)**

6.1.5. Đánh giá thường xuyên: Các tổ định kỳ đánh giá lại nhà cung cấp đã được lựa chọn. Nội dung, tần suất đánh giá được các tổ quy định cụ thể cho từng nhà cung cấp, theo **(BM 04.02)**

## 6.2. Sử dụng dịch vụ từ bên ngoài:

6.2.1. Mỗi loại dịch vụ từ bên ngoài đều phải được tổ có nhu cầu theo dõi thực hiện.

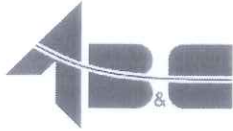
6.2.2. Việc theo dõi này được tiến hành theo quy định cụ thể dưới đây trong đó ít nhất phải thể hiện được trong các nguyên tắc sau đây:

- Lãnh đạo Công ty hoặc người được phân công phải theo dõi việc giao hàng của nhà cung cấp cũng như chất lượng hàng hoá cung cấp và ghi chép thành biên bản kiểm tra vật tư hàng hoá, dịch vụ. **(BM 04.04)**
- Đối với các dịch vụ cung cấp vật tư, phải đánh giá sơ bộ trên đơn chào hàng và thông báo ý kiến (chấp nhận/ không chấp nhận). Khi vật tư đến Phụ trách thiết bị phải kiểm tra chất lượng và mức độ phù hợp theo yêu cầu đã đề ra trước khi tiếp nhận. Vật tư sau khi được kiểm tra và đồng ý tiếp nhận thì mới được làm thủ tục nhập kho.
- Đối với các dịch vụ cung cấp máy móc, thiết bị khi nhận hàng phải có đầy đủ giấy tờ chứng nhận chất lượng thiết bị cũng như có khả năng hiệu chuẩn thiết bị nhằm đảm bảo rằng thực tế sau khi lắp đặt máy móc, thiết bị và ghi vào biên bản kiểm tra máy móc thiết bị.
- Đối với các dịch vụ kỹ thuật, các tổ có nhu cầu phải cử người theo dõi giám sát việc thực hiện và có biên bản nghiệm thu kỹ thuật mới được xem là đã hoàn tất dịch vụ đó.
- Khi đã phát hiện có sai lệch so với hồ sơ, cần phải có biên bản xác nhận có đầy đủ chữ ký của cán bộ kiểm nhận hàng, nhà cung cấp, đồng thời phải niêm phong hàng hoá chờ

kiểm tra và xử lý. Việc xử lý các sai phạm sẽ được thoả thuận với các nhà cung cấp hoặc theo các quy định nêu trong tài liệu mua sắm.

#### **VII. Hồ sơ:**

- Danh sách các nhà cung cấp hàng/ dịch vụ và các hồ sơ có liên quan đến những dịch vụ từ bên ngoài đều phải được ghi chép và được lưu trữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ.
- Hồ sơ mua dịch vụ, đồ cung cấp và nhà cung cấp bao gồm:
  - + Danh mục dịch vụ, đồ cung cấp cần mua;
  - + Biên bản bàn giao.
  - + Phiếu nhập kho, xuất kho;
  - + Danh mục nhà cung cấp vật tư, vật liệu tiêu thụ phù hợp yêu cầu của TT.
  - + Tập hợp tài liệu liên quan đến các nhà cung cấp dịch vụ và trang thiết bị vật tư như địa chỉ, điện thoại, fax, catalog, quảng cáo, giới thiệu của hãng cung cấp.



## THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HIỆU CHUẨN THIẾT BỊ

### I. Mục đích:

Tiêu chí này nhằm đánh giá năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ kiểm định máy móc thiết bị, ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thí nghiệm.

### II. Nội dung:

Chất lượng phục vụ	Chất lượng tốt 10 điểm	Trung bình 5 điểm	Kém 0 điểm
Tiến độ phục vụ	Thái độ phục vụ tốt 10 điểm	Trung bình 5 điểm	Kém 0 điểm
Chi phí dịch vụ	Gía tốt 10 điểm	Trung bình 5 điểm	Không tốt 0 điểm
Hệ thống quản lý chất lượng	Hệ thống quản lý chất lượng VILAS đầy đủ các chỉ tiêu theo yêu cầu 10 điểm	Hệ thống quản lý chất lượng theo Vilas không đầy đủ các chỉ tiêu theo yêu cầu 5 điểm	Chưa có hệ thống quản lý chất lượng theo Vilas 0 điểm
Nhân viên thử nghiệm	Được đào tạo thích hợp có kinh nghiệm (trên 2 năm) 10 điểm	Được đào tạo thích hợp nhưng chưa có nhiều kinh nghiệm (2 năm) 5 điểm	Chưa được đào tạo 0 điểm
So sánh liên phòng	Thường xuyên 10 điểm	Không thường xuyên 5 điểm	Không có 0 điểm

Tiêu chí đặt ra :

Đối với nhà cung cấp được chấp nhận phải có số điểm tối thiểu là 30 điểm, trong đó điểm về chất lượng tối thiểu phải là 5 điểm

Điểm về hệ thống quản lý chất lượng tối thiểu là 5 điểm và các phép thử độc lập phải được công nhận Vilas.

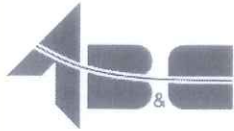
Nhân viên thử nghiệm : Phải đạt tối thiểu 5 điểm

### III. Kết luận:

Các tiêu chí trên được đặt ra nhằm tìm kiếm được nhà cung cấp tốt nhất, nhằm phục vụ hiệu quả nhất cho công việc của PTN tốt hơn.

Người lập

Phê duyệt của lãnh đạo



## TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

### I. Mục đích:

Tiêu chí này nhằm đánh giá năng lực của các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài có ảnh hưởng đến chất lượng hàng hóa, máy móc thiết bị, ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thử nghiệm, hiệu chuẩn.

### II. Nội dung:

Để tiến hành đánh giá nhà cung cấp ta dựa vào các tiêu chí sau :

- A: Được đánh giá là tốt
  - B; Được đánh giá là trung bình.
  - C: Được đánh giá là yếu
- Các mục cần đánh giá

Chất lượng HH/DV	Phương thức giao nhận	Thời gian thực hiện	Dịch vụ sau bán hàng

Tiêu chí đặt ra :

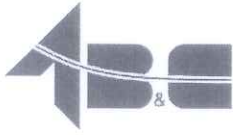
- 1 . Nếu cả 4 mục trên có : 4A thì đơn vị cung cấp đạt chuẩn, chấp nhận hợp tác lâu dài.
- 2 . Nếu cả 4 mục trên có: 3A, 1B thì ĐVCC khá tốt, chấp nhận hợp tác
3. Nếu cả 4 mục trên có : 2A , 1B, 1C, thì đơn vị đó cung tạm thời chấp nhận, dùng dự phòng.
4. Nếu cả 4 mục trên có : 2A , 2B, thì đơn vị đó cung được chấp nhận
5. Nếu cả 4 mục trên có : 2 C trở lên thì đơn vị đó không được chấp nhận.

### III. Kết luận:

Các tiêu chí trên được đặt ra nhằm tìm kiếm được nhà cung cấp tốt nhất, nhằm phục vụ hiệu quả nhất cho công việc của PTN tốt hơn.

Người lập

Phê duyệt của lãnh đạo



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

### DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP

TT	Nhà cung cấp	Địa chỉ	Hàng hóa, dịch vụ cung cấp	Ghi chú (ĐT)

Ngày tháng năm

Phê duyệt của lãnh đạo

Người lập

## PHIẾU THEO DÕI NHÀ CUNG CẤP

Nhà cung cấp:

Địa chỉ:

Ngày đặt mua	Ngày cung cấp	Hàng hóa/ dịch vụ cung cấp	Đánh giá			
			Chất lượng HH/DV	Phương thức giao nhận	Thời gian thực hiện	Dịch vụ sau bán hàng

Ghi chú:

A: Được đánh giá là tốt

B; Được đánh giá là trung bình.

C: Được đánh giá là yếu

Người lập phiếu



## ĐỀ NGHỊ MUA SẮM HÀNG HÓA VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Ngày.....tháng.....năm.....

Người / bộ phận đề nghị:.....

TT	Tên hàng hóa/ dịch vụ	Mục đích sử dụng	Yêu cầu kỹ thuật	Số lượng	Thời gian cần có	Ghi chú

Phê duyệt

Phụ trách bộ phận

Người đề nghị








**THỦ TỤC  
GIẢI QUYẾT PHẢN NÀN**

Mã số: **TT. 05**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích:**

Thủ tục này quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung quá trình xem xét và giải quyết phàn nàn của khách hàng, đảm bảo mọi ý kiến phản ánh đều được giải quyết và trả lời kịp thời.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

- Mọi thông tin của khách hàng do phòng thí nghiệm tiếp nhận phải được trưởng phòng xem xét quyết định và có văn bản hoặc điện thoại trực tiếp trả lời kịp thời.
- Thủ tục này được áp dụng để giải quyết các phàn nàn có liên quan đến hoạt động thử nghiệm thuộc phạm vi trách nhiệm của Công ty.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

- Sổ tay Chất lượng chương 8

## **IV. Thuật ngữ và giải thích:**

- Thuật ngữ “phàn nàn” được hiểu là sự không hài lòng của khách hàng đối với hoạt động thử nghiệm thuộc phạm vi trách nhiệm của Công ty, được khách hàng thể hiện bằng văn bản hay lời nói về:
  - + Độ chính xác, tính trung thực của kết quả thử nghiệm.
  - + Việc thực hiện hợp đồng thử nghiệm.
  - + Thái độ phục vụ khách hàng.
  - + Tính bảo mật đối với kết quả thử nghiệm và quyền sở hữu về thông tin của khách hàng.

## **V. Trách nhiệm:**

- Tất cả các bộ phận liên quan có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.
- Lãnh đạo hoặc người được uỷ quyền có trách nhiệm kiểm soát việc thực hiện thủ tục.
- Cá nhân hoặc bộ phận được giao trách nhiệm giải quyết phàn nàn phải thực hiện thủ tục này

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Tiếp nhận phàn nàn:**

- Đối với phàn nàn bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại): người trực tiếp tiếp nhận phải có trách nhiệm ghi đầy đủ vào sổ “Sổ theo dõi phàn nàn” (**BM 05.01**) các nội dung có liên quan, ngày giờ ghi nhận, người phàn nàn, ký tên và báo ngay cho người có trách nhiệm xử lý. Trường hợp phức tạp phải báo cáo lãnh đạo Công ty xem xét giải quyết.
- Đối với phàn nàn bằng văn bản: Người tiếp nhận vào sổ theo dõi phàn nàn và phải chuyển ngay cho lãnh đạo Công ty xem xét giải quyết.
- Thường xuyên thu thập các ý kiến, các nhận xét của khách hàng để ngày càng hoàn thiện hệ thống chất lượng và đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của khách hàng (**BM 05.02**)

## **6.2. Xử lý:**

- Tùy trường hợp và tính chất phức tạp của nội dung phản nàn, người có trách nhiệm giải quyết hoặc người được ủy quyền xử lý theo các bước sau:

### **6.2.1. Xem xét tìm nguyên nhân:**

- Đối với phản nàn nói tại mục 5.4.1. theo các bước sau:
  - + Xem xét lại hồ sơ thử nghiệm, các số liệu của phép đo.
  - + Xem xét các số liệu tính toán trong quá trình thực hiện thử nghiệm.
  - + Xem xét lại việc kiểm soát hoá chất, môi trường, thiết bị trong quá trình thực hiện phép thử nghiệm.
  - + Xem xét lại tiện nghi môi trường trong quá trình thử nghiệm.
- Đối với các phản nàn nói tại mục 5.4.2. phải phối hợp với tổ trưởng kiểm nghiệm để xử lý các nội dung kỹ thuật có liên quan kể cả việc thực hiện tại từng công đoạn của hoạt động thử nghiệm và trả kết quả thử nghiệm nếu phản nàn có liên quan đến thời hạn trả kết quả thử nghiệm.
- Đối với phản nàn nói tại mục 5.4.3. Người chủ trì xử lý có trách nhiệm trao đổi trực tiếp với cá nhân hoặc người phụ trách bộ phận bị khách hàng phản nàn.
- Đối với phản nàn nói tại mục 5.4.4. người chủ trì xử lý có trách nhiệm tổ chức điều tra nguyên nhân gây thất thoát thông tin.

### **6.2.2. Thực hiện xử lý:**

- Sau khi xem xét nguyên nhân, người chủ trì phải đề ra phương pháp giải quyết phản nàn.
- Đối với phản nàn bằng lời nói, người chủ trì phải triển khai thực hiện phương án giải quyết và ghi chép nội dung đã thực hiện vào mục tương ứng trong “Sổ theo dõi phản nàn”.
- Đối với phản nàn bằng văn bản, người chủ trì xử lý phải trình phương án giải quyết cho người có thẩm quyền trả lời phản nàn phê duyệt. Sau đó tổ chức thực hiện theo phương án đã phê duyệt và dự thảo văn bản trả lời.

### **6.2.3. Trả lời phản nàn:**

- Đối với phản nàn bằng lời nói, người có thẩm quyền trả lời (trực tiếp hoặc qua điện thoại) cho người đã phản nàn theo nội dung giải quyết đã ghi trong “Sổ theo dõi phản nàn”.
- Đối với phản nàn bằng văn bản, người có trách nhiệm xử lý phải trình dự thảo văn bản trả lời cho Lãnh đạo và chuyển cho bộ phận hành chính để gửi cho khách hàng.

## **VII. Hồ sơ:**

- Tất cả các hồ sơ liên quan đến giải quyết phản nàn nói ở thủ tục này phải viện dẫn đến hành động khắc phục có liên quan (nếu có) và được lưu trong hồ sơ giải quyết phản nàn theo thủ tục kiểm soát hồ sơ.

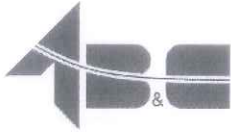
# HỒ SƠ THEO DÕI PHẦN NÀN

**HỒ SƠ THEO DÕI PHẢN NẢN**

Tt	Tên người phản nản	Địa chỉ, đơn vị	Nội dung phản nản	Nội dung giải quyết	Người giải quyết

Người duyệt

, ngày tháng năm 20...  
Người lập



## PHIẾU THU THẬP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Nhận xét về dịch vụ của Công ty.....  
(Xin tích vào ô thích hợp)

Thái độ phục vụ	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
-----------------	-----	-----	------------	-----

Phí dịch vụ	Cao	Bình thường	Thấp	
-------------	-----	-------------	------	--

Chất lượng thử nghiệm	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
-----------------------	-----	-----	------------	-----

Sự sẵn có thông tin	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
---------------------	-----	-----	------------	-----

Thời hạn trả kết quả	Nhanh	Khá	Trung bình	Chậm
----------------------	-------	-----	------------	------

Các ý kiến đóng góp khác:

.....

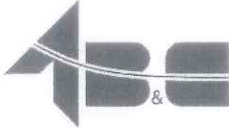
.....

.....

.....

Tên khách hàng (nếu cần thiết):

Ngày góp ý kiến:






CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**THỦ TỤC  
KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP**

Mã số: TT. 06

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích:**

Quy định phạm vi trách nhiệm, người có thẩm quyền và nội dung các bước tiến hành để đảm bảo các công việc không phù hợp đều được phát hiện và xử lý kịp thời.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

- Thủ tục này được áp dụng cho việc xử lý công việc không phù hợp được phát hiện ở bất cứ thời điểm nào trong các hoạt động sau:
  - + Các hoạt động kiểm nghiệm hàng ngày
  - + Việc đánh giá soát xét định kỳ của Công ty
  - + Việc đánh giá nội bộ của Công ty
  - + Việc đánh giá từ bên ngoài
  - + Việc xử lý các phàn nàn của khách hàng.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng, chương 9

## **IV. Thuật ngữ và giải thích:**

- *Kiểm soát*: Là những hoạt động kiểm tra, xem xét để xác định sự thích hợp, thoả đáng và hiệu lực của một đối tượng để đạt được các mục tiêu đã lập.
- *Sự không phù hợp*: Sự không đáp ứng một yêu cầu.
- *Công việc không phù hợp*: Là những công việc thực hiện không đáp ứng đúng với yêu cầu của chính sách chất lượng và những quy định, phương pháp, hướng dẫn v.v... trong HTCL của PTN.

## **V. Trách nhiệm:**

- Bất kỳ nhân viên nào của PTN đều có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.
- Lãnh đạo PTN trách nhiệm theo dõi việc thực hiện thủ tục hoặc uỷ quyền người giám sát thực hiện thủ tục này.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Phát hiện công việc không phù hợp:**

- Trong quá trình tham gia thực hiện hoạt động thử nghiệm, nhân viên phòng thử nghiệm có trách nhiệm phát hiện công việc không phù hợp. Khi nghi ngờ có công việc không phù hợp người phát hiện báo cáo ngay cho cán bộ phụ trách chất lượng. Trong trường hợp khẩn cấp, phải thực hiện ngay các biện pháp cần thiết nhằm ngăn không cho vấn đề trầm trọng thêm.

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

- Cán bộ đảm bảo chất lượng có thẩm quyền xem xét công việc không phù hợp so với các yêu cầu kỹ thuật có liên quan để xác định mức độ ảnh hưởng đến kết quả thử nghiệm và phân loại các công việc không phù hợp ở mức độ nặng hay nhẹ.

### **6.3. Xử lý công việc không phù hợp:**

#### **6.3.1 Đối với công việc không phù hợp ở mức độ nhẹ:**

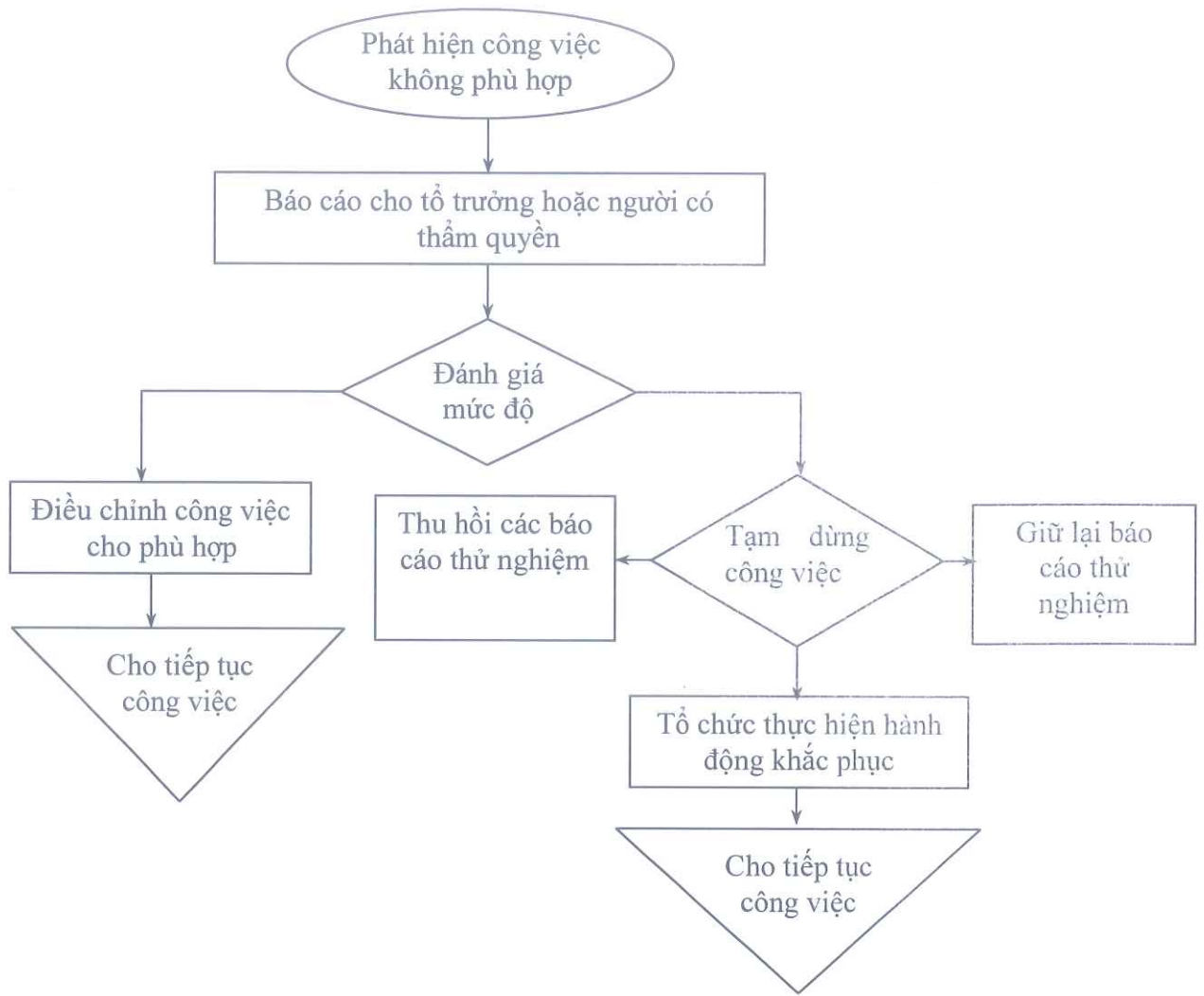
- Cán bộ đảm bảo chất lượng có thẩm quyền cho phép vẫn tiếp tục công việc, đồng thời xác định nguyên nhân và tổ chức thực hiện hành động khắc phục theo quy trình TT.07

#### **6.3.2 Đối với công việc không phù hợp ở mức nặng.**

- Cán bộ đảm bảo chất lượng, cán bộ phụ trách kỹ thuật có thẩm quyền tạm dừng công việc và giữ lại báo cáo thử nghiệm có liên quan (nếu chưa phát hành).
- Cán bộ đảm bảo chất lượng hoặc cán bộ đảm bảo kỹ thuật lập báo cáo trình lãnh đạo Công ty phê duyệt việc dừng hẳn công việc, xác định nguyên nhân, chọn phương án hành động khắc phục trình Lãnh đạo Công ty phê duyệt.
- Căn cứ báo cáo, lãnh đạo quyết định việc thông báo cho khách hàng và thu hồi kết quả thử nghiệm đã phát hành (nếu có).
- Cán bộ phụ trách chất lượng và cán bộ phụ trách kỹ thuật có trách nhiệm tổ chức thực hiện hành động khắc phục theo quy trình TT.07, Sổ tay thủ tục.
- Lãnh đạo hoặc người được ủy quyền cho phép tiếp tục công việc sau khi hành động khắc phục đã được thực hiện xong.

### **VII. Hồ sơ:**

- Tất cả hồ sơ có liên quan đến hoạt động kiểm soát công việc không phù hợp phải được ghi chép đầy đủ theo biểu mẫu **BM 06.01** và lưu trong “Hồ sơ công việc không phù hợp” theo thủ tục kiểm soát hồ sơ.

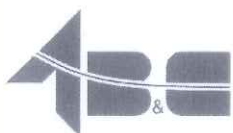


**SỔ THEO DÕI CÔNG  
VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP**

## SỔ THEO DÕI CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP

Bộ phận:

Ngày/tháng/năm	Sự không phù hợp	Đánh giá mức độ	Biện pháp xử lý và kết quả	Ký xác nhận của cán bộ quản lý






CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**THỦ TỤC  
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA**

Mã số: **TT. 07**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích:**

Quy định phạm vi, trách nhiệm, người có thẩm quyền và nội dung các bước tiến hành để thực hiện hành động khắc phục.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Thủ tục này được áp dụng khi phát hiện bất kỳ công việc không phù hợp hoặc sai khác so với chính sách và thủ tục trong hệ thống chất lượng hoặc hoạt động kỹ thuật có liên quan đến công việc thử nghiệm.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng, chương 11; 12.

## **IV. Thuật ngữ và giải thích:**

Sự không phù hợp: công việc không phù hợp hoặc bất kỳ sai khác nào so với chính sách và thủ tục trong hệ thống chất lượng hoặc hoạt động kỹ thuật có liên quan đến công việc thử nghiệm.

Hành động khắc phục: là những biện pháp được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp.

## **V. Trách nhiệm:**

- *Lãnh đạo Công ty*: phê duyệt các hành động khắc phục và kiểm soát hành động khắc phục trong trường hợp đối với công việc không phù hợp mức nặng.
- *Tổ trưởng*: phân tích nguyên nhân, đề xuất hành động khắc phục và phòng ngừa đối với công việc không phù hợp mức nặng; tự xác định và tổ chức thực hiện hành động khắc phục trong trường hợp đối với công việc không phù hợp mức nhẹ.
- *Cán bộ quản lý kỹ thuật/ chất lượng*: tham gia phân tích nguyên nhân, đề xuất hành động khắc phục, lưu giữ hồ sơ liên quan.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Phát hiện sự không phù hợp :**

- Sự không phù hợp có thể được phát hiện từ các cuộc đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo, giải quyết khiếu nại, thử nghiệm thành thạo, kiểm soát công việc, đánh giá bên ngoài...
- Tất cả các điều không phù hợp được phát hiện phải được viết vào “Phiếu yêu cầu hành động khắc phục” (BM 07.01)
- Phiếu được chuyển đến Quản lý chất lượng để vào sổ theo dõi và phân công đơn vị thực hiện.

### **6.2. Phân tích nguyên nhân**

- Đơn vị thực hiện hành động khắc phục (đơn vị có liên quan nhiều nhất đến sự không phù hợp) sau khi nhận được phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phân công người thực hiện:

- + Tìm nguyên nhân chính( trả lời rõ câu hỏi “vì sao như vậy? vì sao nó tồn tại? nó tồn tại thành hệ thống hay chỉ ngẫu nhiên?”). Trong trường hợp nguyên nhân khó nhận biết, cần thiết phải có cuộc thảo luận chung.
- + Đánh giá mức độ ảnh hưởng để xây dựng kế hoạch thực hiện hành động khắc phục :
  - Liên quan đến chất lượng kết quả phép thử mà theo kết quả này sẽ ảnh hưởng đến việc sử dụng của khách hàng.
  - Ảnh hưởng đến hệ thống chất lượng.
  - Trong quá trình phân tích nguyên nhân có thể sử dụng biểu đồ “nhân quả” ( biểu đồ xương cá)

### 6.3. Thực hiện hành động khắc phục

- Lập kế hoạch thực hiện hành động khắc phục :
  - + Những việc cần phải làm
  - + Người chủ trì.
  - + Nguồn lực cần thiết.
  - + Sự phối hợp.
  - + Tiến độ thời gian thực hiện.
- Thực hiện hành động khắc phục:
- Hành động khắc phục phải được thực hiện theo đúng kế hoạch.
- Trong quá trình thực hiện nếu nảy sinh những vấn đề khó khăn, phải báo cáo lãnh đạo để xin ý kiến.
- Nếu phát hiện những vấn đề mà nguyên nhân từ hệ thống chất lượng (do chính sách, do thủ tục, do những quy định trong các văn bản của hệ thống tài liệu không hợp lý...) thì phải lập phiếu đề nghị bổ sung, soát xét, sửa đổi tài liệu, chuyển đến cán bộ quản lý chất lượng xem xét và trình lãnh đạo phê duyệt.

### 6.4. Kiểm soát kết quả của hành động khắc phục

- Để đảm bảo hành động khắc phục đã thực hiện là có hiệu quả, tổ trưởng sẽ thẩm tra và đánh giá tính hiệu quả sau khi thực hiện hành động khắc phục. Đánh giá này phải được thực hiện khi hành động khắc phục kết thúc sau một khoảng thời gian nhất định. Hoạt động này được ghi vào biểu mẫu (BM 07.02) và ký xác nhận với ít nhất các nội dung sau:
  - + Hành động khắc phục được áp dụng.
  - + Thời điểm bắt đầu và hoàn thành áp dụng hành động khắc phục.
  - + Kết quả sau khi áp dụng hành động khắc phục
  - + Người tiến hành hành động khắc phục
- Tổ trưởng phải có văn bản báo cáo lãnh đạo về kết quả sau khi kết thúc thực hiện hành động khắc phục. Trong báo cáo này phải kèm theo những vấn đề xuất mang tính phòng ngừa để tránh xảy ra sự không tuân thủ tương tự. Các nội dung này phải được ghi chép và lưu trữ theo đúng quy định.
- Mỗi tổ đều phải có bảng phân công trách nhiệm để thực hiện hành động khắc phục khi xác định được công việc không phù hợp hoặc các sai khác so với chính sách và thủ tục trong hệ thống chất lượng hoặc các hoạt động kỹ thuật. Chỉ những người có trách nhiệm

mới được tiến hành các hành động khắc phục. Hoạt động này được ghi vào báo cáo công việc không phù hợp và hành động khắc phục.

- Công việc chỉ được tiếp tục trở lại sau khi kết quả của hành động khắc phục tùy từng trường hợp đã được tổ trưởng ký xác nhận đạt yêu cầu hoặc có sự phê duyệt của lãnh đạo.

#### **6.5. Đánh giá bổ sung:**

- Khi cần thiết, lãnh đạo quyết định việc đánh giá bổ sung diễn ra tiếp theo sau việc thực hiện hành động khắc phục để xác nhận hiệu quả của hành động khắc phục QT 07, sổ tay thủ tục. Việc đánh giá bổ sung phải đảm bảo rằng các khu vực tương ứng phải được tiến hành phù hợp với thủ tục đánh giá nội bộ TT 09.

#### **VII. Hồ sơ:**

- Phiếu yêu cầu thực hiện hành động khắc phục đã được xác nhận
- Biên bản các cuộc họp (nếu có)
- Các bằng chứng về kết quả thực hiện (nếu thích hợp).

**SỔ THEO DÕI THỰC  
HIỆN KHẮC PHỤC**



## PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số:.....

Đơn vị thực hiện:

Yêu cầu: Hành động khắc phục; Hành động phòng ngừa; Cải tiến

Nội dung:

Người viết:

Ngày....tháng .....năm.....

Nguyên nhân:

Biện pháp khắc phục:

Người thực hiện:

Ngày....tháng....năm....

Những thay đổi của HTCL kèm theo:

Đánh giá kết quả:

Người kiểm tra xác nhận:

Ngày....tháng....năm....

**SỔ THEO DÕI THỰC HIỆN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC,  
PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**

TT	Số phiếu/ ngày viết	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Ngày kết thúc và mức độ hoàn thành






**THỦ TỤC  
KIỂM SOÁT HỒ SƠ**

Mã số: **TT 08**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Qui định phạm vi, trách nhiệm, các bước tiến hành kiểm soát hồ sơ bao gồm việc phân loại, ghi mã số, lập danh mục, tiếp cận, sửa chữa hồ sơ (khi cần thiết), lập tệp (file), lưu trữ, duy trì, thanh lý đối với các hồ sơ thuộc hệ thống chất lượng kể cả hồ sơ kỹ thuật.

## **II. Phạm vi áp dụng**

Thủ tục này áp dụng với tất cả các loại hồ sơ liên quan đến hệ thống chất lượng, kể cả hồ sơ kỹ thuật.

## **III. Tài liệu tham chiếu**

Sổ tay chất lượng chương 13

## **IV. Trách nhiệm**

- Người được phân công nhiệm vụ cụ thể có trách nhiệm thực hiện thủ tục.
- Lãnh đạo Công ty hoặc người được uỷ quyền có trách nhiệm kiểm soát việc thực hiện thủ tục này.

## **V. Nội dung**

### **5.1. Phân loại, ghi mã số, lập danh mục, tiếp cận hồ sơ:**

- Các tổ trưởng có trách nhiệm phân công thực hiện việc phân loại, ghi mã số nhận diện, tập hợp, lập danh mục và tiếp cận các hồ sơ có liên quan.
- Các hồ sơ được phân loại ghi mã số nhận diện, tập hợp, lập danh mục và tiếp cận bao gồm:
  - + Các hồ sơ chất lượng liên quan đến hoạt động thử nghiệm như:
    - Hồ sơ đánh giá nội bộ.
    - Hồ sơ xem xét của lãnh đạo.
    - Hồ sơ công việc thử nghiệm không phù hợp / hành động khắc phục.
    - Hồ sơ hành động phòng ngừa.
    - Hồ sơ nhà cung cấp
    - Hồ sơ nhà thầu phụ.
    - Hồ sơ giải quyết phàn nàn.
  - + Các hồ sơ kỹ thuật liên quan đến hoạt động thử nghiệm như:
    - Hồ sơ liên quan đến công việc thử nghiệm
    - Hồ sơ hiệu chuẩn
    - Hồ sơ thiết bị, hoá chất và liên kết chuẩn.
    - Hồ sơ về nhân sự.
  - + Các hồ sơ trong hệ thống chất lượng.
- Việc phân loại, ghi mã số, tập hợp, lập các danh mục, được thực hiện theo qui định tại bảng phân loại và chế độ lưu trữ hồ sơ (**BM 08.01**)
- Hồ sơ kỹ thuật đối với mỗi phép thử được ghi đầy đủ các thông tin, tạo điều kiện cho phép thử được lặp lại trong điều kiện gần với điều kiện ban đầu nhất.

- Hồ sơ kỹ thuật có những dấu hiệu nhận biết người chịu trách nhiệm trong từng công đoạn có liên quan đến việc thực hiện phép thử và người kiểm tra kết quả.
- Các quan trắc, dữ liệu và việc tính toán phải được ghi lại ngay và có thể phân biệt được theo công việc cụ thể.

### **5.2. Sửa chữa hồ sơ:**

- Người đã ghi sai trên hồ sơ có trách nhiệm sửa chữa sai lỗi đó bằng cách gạch ngang qua thông tin sai, ghi lại thông tin đúng bên cạnh và ký viết tắt tên ngay bên cạnh.

### **5.3. Lưu trữ và bảo quản:**

- Tất cả hồ sơ lưu trữ đều phải được sắp xếp từng cặp, bên ngoài có dán nhãn nhận biết, bên trong có từng tập (file) xếp theo nhóm, có danh mục theo thứ tự thời gian cập nhật và số nhận diện.
- Hồ sơ được lưu trữ trong môi trường thích hợp để ngăn chặn hư hỏng, xuống cấp cũng như phòng ngừa mất mát hồ sơ, số liệu, đồng thời phải đảm bảo tính an toàn và bảo mật.
- Thời gian lưu trữ, nơi lưu trữ, người chịu trách nhiệm lưu trữ và bảo quản đối với từng loại hồ sơ được theo qui định.
- Việc sao chép (dưới mọi hình thức) đối với hồ sơ lưu trữ chỉ được thực hiện khi có sự cho phép của Lãnh đạo Công ty

### **5.4. Thanh lý hồ sơ:**

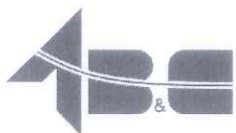
- Định kỳ mỗi năm một lần, người quản lý hồ sơ lập danh mục các hồ sơ đã hết hạn lưu trữ trình lãnh đạo phê duyệt để thanh lý.
- Tất cả các hồ sơ hết hạn lưu trữ được phê duyệt cho thanh lý phải được lấy ra khỏi cặp, file, ghi chép thành biên bản theo biểu mẫu (**BM 08.02**) trước khi thực hiện việc thanh lý.

## **VI. Hồ sơ:**

- Các loại hồ sơ được phân loại theo cách ghi mã số nhận diện và chế độ lưu trữ như bảng sau:

STT	Hồ sơ	Mã số nhận diện	Nơi lưu trữ	Người quản lý	Thời hạn lưu trữ
<b>A. Các hồ sơ chất lượng liên quan đến hoạt động thử nghiệm</b>					
1	Hồ sơ đánh giá nội bộ: - Kế hoạch - Quyết định thành lập đoàn đánh giá. - Nhân sự đánh giá - Biểu mẫu - Kết quả, xử lý kết quả của mỗi lần đánh giá.	Đánh giá nội bộ	Tủ hồ sơ	Phụ trách chất lượng	3 năm
2	Hồ sơ xem xét của lãnh đạo: - Kế hoạch xem xét. - Các báo cáo về những thay đổi có liên quan đến khối lượng, loại hình công việc. - Văn bản ghi chép các đề nghị xem xét và ghi nhận khi tiến hành xem xét. - Văn bản phê duyệt những soát xét, sửa đổi đối với các qui định, chính sách, thủ tục có liên quan.	Xem xét của lãnh đạo	Tủ hồ sơ	Phụ trách chất lượng	3 năm
3	Hồ sơ công việc không phù hợp/hành động khắc phục: - Báo cáo sự không phù hợp/hành động khắc phục. - Các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến hành động khắc phục.	Công việc không phù hợp	Tủ hồ sơ	Phụ trách chất lượng	3 năm
4	Hồ sơ hành động phòng ngừa: - Báo cáo hành động phòng ngừa. - Các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến hành động phòng ngừa	Hành động phòng ngừa	Tủ hồ sơ	Phụ trách chất lượng	3 năm
5	Hồ sơ nhà cung cấp: - Danh mục nhà cung cấp - Hợp đồng - Hồ sơ về nhà cung cấp	Nhà cung cấp	Tủ hồ sơ	Người được phân công	Cập nhật hàng năm
6	Hồ sơ nhà thầu phụ: - Danh mục nhà thầu phụ - Hợp đồng - Đánh giá nhà thầu phụ - Giám sát năng lực thực hiện của nhà thầu phụ	Thầu phụ	Tủ hồ sơ	Người được phân công	Cập nhật hàng năm

STT	Hồ sơ	Mã số nhận diện	Nơi lưu trữ	Người quản lý	Thời hạn lưu trữ
7	Hồ sơ giải quyết khiếu nại: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sổ ghi nhận khiếu nại.</li> <li>- Văn bản khiếu nại.</li> <li>- B/cáo giải quyết khiếu nại</li> <li>- Thông báo giải quyết khiếu nại.</li> </ul>	Khiếu nại	Tủ hồ sơ	Phụ trách chất lượng	3 năm
<b>B. Các hồ sơ kỹ thuật liên quan đến hoạt động thử nghiệm</b>					
1	Hồ sơ liên quan đến công việc thử nghiệm, ít nhất phải đảm bảo các thông tin sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hồ sơ xem xét yêu cầu/hợp đồng thử nghiệm.</li> <li>- Dữ liệu đã xử lý và các thông tin cần thiết.</li> <li>- Báo cáo kết quả thử nghiệm.</li> <li>- Đánh giá phương pháp thử không tiêu chuẩn.</li> </ul>	Kết quả TN	Tủ lưu hồ sơ	Người được phân công	3 năm
2	Hồ sơ hiệu chuẩn, ít nhất phải đảm bảo các thông tin sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch hiệu chuẩn.</li> <li>- Kết quả hoặc chứng nhận hiệu chuẩn.</li> </ul>	Hiệu chuẩn	Tủ hồ sơ	Người được phân công	5 năm
3	Hồ sơ thiết bị, hoá chất và liên kết chuẩn, ít nhất phải đảm bảo các thông tin sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Danh mục thiết bị, hóa chất và các chuẩn.</li> <li>- Hồ sơ về các thiết bị.</li> <li>- Kế hoạch kiểm tra giữa kỳ.</li> <li>- Các loại báo cáo kết quả kiểm soát.</li> </ul>	Thiết bị	Tủ hồ sơ thiết bị	Người được phân công quản lý thiết bị	Vô thời hạn
4	Hồ sơ về nhân sự, ít nhất phải đảm bảo các thông tin sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Danh sách nhân sự và phân công nhiệm vụ cụ thể.</li> <li>- Quá trình đào tạo, năng lực, kinh nghiệm chuyên môn.</li> <li>- Kế hoạch đào tạo</li> <li>- Chương trình đào tạo</li> <li>- Kết quả đào tạo kể cả bản sao các chứng chỉ, bằng cấp</li> <li>- Các báo cáo thử nghiệm thành thạo</li> </ul>	Nhân sự	Tủ hồ sơ	Phụ trách chất lượng	Vô thời hạn



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## DANH SÁCH HỒ SƠ

Stt	Tên hồ sơ	Người chịu trách nhiệm	Nơi cất giữ	Ghi chú

Người lập

Người duyệt

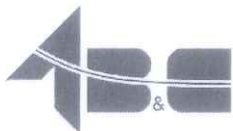


## BIÊN BẢN BÀN GIAO HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ dữ liệu	Mã số	Nội dung	Ngày bàn giao	Người bàn giao	Người nhận	Ghi chú

Người lập

Người duyệt






CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**THỦ TỤC  
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

Mã số: **TT. 09**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích:**

Quy định phạm vi, trách nhiệm nội dung, cách tiến hành các công việc để thực hiện đánh giá nội bộ nhằm đảm bảo hoạt động nội bộ của Công ty luôn tuân thủ các yêu cầu của hệ thống chất lượng và theo TCVN ISO/IEC 17025:2017.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Thủ tục này được áp dụng để đánh giá nội bộ phòng thí nghiệm

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng, chương 10.

## **IV. Thuật ngữ giải thích:**

- Đánh giá quá trình hoạt động nội bộ của Công ty một cách có hệ thống, độc lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá đúng đắn, khách quan và để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã đề ra.
- Đánh giá nội bộ: được tổ chức tự tiến hành đối với các mục đích nội bộ và có thể làm cơ sở cho việc tự công bố sự phù hợp của tổ chức.

## **V. Trách nhiệm:**

- Phụ trách chất lượng tổ chức việc đánh giá nội bộ của các tổ chuyên môn.
- Cán bộ phụ trách chất lượng tổ chức việc đánh giá nội bộ của toàn Công ty và đánh giá đột xuất.
- Lãnh đạo hoặc người được ủy quyền phê duyệt kế hoạch, chương trình và kết quả đánh giá.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Lập kế hoạch đánh giá:**

- Hàng năm, cán bộ đảm bảo chất lượng lập lịch đánh giá nội bộ (BM 09.01) và kế hoạch đánh giá nội bộ (BM 09.02) cho toàn Công ty, trình lãnh đạo phê duyệt. Kế hoạch này phải bao gồm dự kiến đánh giá từ bên ngoài (nếu có) để không trùng lặp về thời gian và không trùng với kế hoạch đánh giá cho toàn Công ty, trình lãnh đạo phê duyệt.
- Trong các trường hợp đặc biệt, việc đánh giá nội bộ phải tiến hành đột xuất, cán bộ phụ trách việc đánh giá lập kế hoạch bổ sung và trình lãnh đạo phê duyệt.

### **6.2. Thành lập nhóm đánh giá.**

- Trước thời điểm dự kiến đánh giá theo kế hoạch, cán bộ phụ trách việc đánh giá phải đề xuất lãnh đạo phê duyệt danh sách các nhóm đánh giá thoả mãn yêu cầu sau đây:
  - + Đã được đào tạo đánh giá nội bộ.
  - + Có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm liên quan đến các lĩnh vực được đánh giá.
  - + Trưởng nhóm là người có kinh nghiệm đánh giá nội bộ, tốt nhất là độc lập với tổ được đánh giá.
- Trong vòng một tuần kể từ khi nhận được đề xuất nói trên, lãnh đạo Công ty sẽ có quyết định thành lập nhóm đánh giá.

### **6.3. Lập chương trình đánh giá**

- Trưởng nhóm lập chương trình đánh giá, trong đó ít nhất phải nêu được tổ, bộ phận, lĩnh vực hoạt động, người có liên quan đến việc đánh giá nội bộ, dự kiến thời điểm tiến hành đánh giá.
- Chương trình đánh giá phải được trình cho lãnh đạo phê duyệt để thông báo đến các tổ trưởng có liên quan ít nhất là một tuần trước thời điểm bắt đầu tiến hành đánh giá.

### **6.4 Các bước chuẩn bị tiến hành đánh giá**

- Trưởng nhóm đánh giá điều hành hoạt động của nhóm, triệu tập nhóm đánh giá để phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên trong nhóm kể cả thư ký nhóm (nếu cần thiết) và thông báo những nội dung đánh giá đã được lãnh đạo phê duyệt.
- Căn cứ phân công của nhóm trưởng, từng thành viên trong nhóm đánh giá có trách nhiệm thu thập các tài liệu có liên quan như các tài liệu của hệ thống chất lượng (Sổ tay Chất lượng, Sổ tay Thủ tục, các phương pháp thử, các bản hướng dẫn, các hồ sơ lưu trữ...) để đối chiếu nghiên cứu trước khi thực hiện đánh giá, kể cả những tài liệu của bộ phận khác có liên quan đến bộ phận được đánh giá và gửi các yêu cầu đó tới các tổ có liên quan.
- Các tổ, bộ phận có liên quan đều phải có trách nhiệm cung cấp tất cả các yêu cầu trên của nhóm đánh giá.
- Mỗi thành viên của nhóm đánh giá phải chuẩn bị những tài liệu và biểu mẫu có liên quan đến việc tiến hành đánh giá nội bộ.

### **6.5 Thực hiện đánh giá**

- Vào ngày đầu tiên của cuộc đánh giá, trưởng nhóm đánh giá phải họp với các cán bộ có liên quan về chương trình đánh giá để giới thiệu nhóm đánh giá, khẳng định lại chương trình, phạm vi đánh giá và ghi nhận các ý kiến của bộ phận được đánh giá.
- Thành viên của nhóm đánh giá thực hiện việc đánh giá nội bộ theo đúng kế hoạch đã được phê duyệt. Mỗi nội dung đánh giá nội bộ đã được thực hiện phải có đủ hồ sơ liên quan và kết luận rõ ràng về sự phù hợp của đối tượng được xem xét, đánh giá.
- Trước khi kết thúc cuộc đánh giá, trưởng nhóm phải tập họp tất cả các thành viên của cả nhóm đánh giá để họp kết luận cho từng nội dung đã được xem xét, đánh giá.
- Nhóm đánh giá họp với tổ bị đánh giá để thông báo kết quả đánh giá trước khi trình lãnh đạo. Không quá một tuần làm việc kể cả cuộc họp này, trưởng nhóm phải đệ trình tất cả những tài liệu liên quan và biên bản họp để lãnh đạo xem xét.

### **6.6 Phê duyệt kết quả đánh giá nội bộ:**

- Trong vòng không quá một tuần làm việc theo quy định, lãnh đạo Công ty hoặc người được uỷ quyền phải phê duyệt kết quả đánh giá nội bộ đã được đệ trình.
- Nếu nội dung có điểm cần làm rõ hoặc có ý kiến bảo lưu cần xem xét thì tùy tính chất, nội dung của từng trường hợp mà lãnh đạo Công ty hoặc người được uỷ quyền phải triệu tập trưởng nhóm, các đối tượng có liên quan hoặc triệu tập họp nhóm đánh giá để nghe các giải trình từ những thành viên trong nhóm. ý kiến kết luận của lãnh đạo hoặc người được uỷ quyền trong trường hợp này mà quyết định cuối cùng về vấn đề có liên quan.
- Sau khi đã phê duyệt và kết luận, các nội dung đó sẽ được chuyển cho trưởng nhóm đánh giá và tổ trưởng để thực hiện các hành động tiếp theo.

### **6.7 Hoạt động sau khi có kết quả đánh giá nội bộ**

- Nếu kết quả cho thấy có ảnh hưởng đến kết quả thử nghiệm đã phát hành, lãnh đạo chỉ đạo việc thông báo cho khách hàng và thu hồi kết quả thử nghiệm có liên quan.
- Trưởng bộ phận được đánh giá phải triệu tập nhân viên có liên quan để thông báo kết quả đánh giá, đồng thời xác định các nguyên nhân dẫn đến sai sót hoặc những kết quả không phù hợp.
- Trưởng bộ phận tập hợp ý kiến và đề xuất các hành động khắc phục cần thiết và đệ trình để lãnh đạo Công ty phê duyệt.
- Các hành động khắc phục ở những đối tượng có liên quan đều phải được thực hiện theo thủ tục QT.07 và phải được tổ trưởng kiểm tra lại.
- Trưởng nhóm đánh giá hoặc cán bộ đảm bảo chất lượng thẩm tra lại tất cả các hành động khắc phục đã được thực hiện, báo cáo lãnh đạo và đề xuất việc tiến hành đánh giá bổ sung (khi cần thiết)
- Đánh giá nội bộ kết thúc bằng việc chuyển "Báo cáo tóm tắt kết quả đánh giá" chính thức cho Lãnh đạo Công ty.

## **VII. Hồ sơ:**

- Các biểu mẫu sử dụng khi đánh giá gồm có:
  - + Lịch đánh giá nội bộ (BM 09.01 )
  - + Kế hoạch đánh giá (BM 09.02)
  - + Báo cáo sự không phù hợp/ hành động khắc phục (BM 07.01 và BM 07.02), trong đó bao gồm cả việc ghi nhận kết quả thẩm tra hành động khắc phục đã thực hiện.
  - + Báo cáo đánh giá (BM 09.03)
  - + Tất cả các hồ sơ liên quan đến đánh giá nội bộ được lưu trữ theo thủ tục Kiểm soát hồ sơ



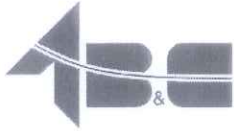
**LỊCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...**

STT	Nội dung đánh giá	Thời gian dự kiến đánh giá /tháng												Ghi chú
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														

*Tp. HCM, ngày tháng năm 20*

**Người lập**

**Người duyệt**



## KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM....

TT	Nội dung	Thời gian thực hiện	Bộ phận được đánh giá	Nhóm đánh giá	Chuẩn mực đánh giá	Ghi chú
1			-			
2			-			
3						
4						
5						
6						

Tp. HCM, ngày tháng năm

**Quản lý chất lượng**

**Giám đốc**

*Chú thích:*

- Trưởng nhóm dự kiến:
- Nhóm 1:
- Nhóm 2:



## BÁO CÁO TỔNG HỢP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM....

### 1. Thông tin chung

Hình thức đánh giá: Định kỳ  Đột xuất

Tên bộ phận được đánh giá: Phòng thí nghiệm

Đại diện có thẩm quyền của bên được đánh giá:

Nhóm đánh giá viên

Trưởng nhóm 1:

Trưởng nhóm 2:

Thành viên:

Thành viên:

Phạm vi đánh giá: Theo KH đã lập ngày:

Những phát hiện: Số điều không phù hợp :

Khuyến nghị :

### 2. Nhận xét và kiến nghị

- PTN đã xây dựng hệ thống quản lý theo ISO 17025:2017.
- TNV có kinh nghiệm trong lĩnh vực thử nghiệm.
- Thủ tục đầy đủ, biểu mẫu rõ ràng, dễ hiểu.
- Môi trường thử nghiệm được kiểm soát chặt chẽ
- Sổ theo dõi số liệu thí nghiệm ghi rõ ràng, đầy đủ

### 3. Mô tả những phát hiện trong quá trình đánh giá

TT	Nội dung những phát hiện	Người phát hiện	Chuẩn mục	Ngày thực hiện xong HDKP

Đại diện bộ phận được đánh giá

Phụ trách chất lượng

An Giang, ngày tháng năm 20  
Lãnh đạo phê duyệt



### CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM...

1. Loại hình đánh giá :
2. Thành phần đánh giá: - ..... : CB QLCL – Đánh giá chất lượng  
- ..... : P.Trưởng PTN, CBQLKT – Đánh giá kỹ thuật
3. Thời gian đánh giá :
4. Chuẩn mực đánh giá : ISO/IEC 17025:2017
5. Phạm vi và lĩnh vực đánh giá : Hệ thống quản lý và các phép thử

### THỜI GIAN VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ

TT	Thời gian và nội dung	Thành phần
1.	8h – 8h30 Họp nhanh toàn bộ PTN	Đánh giá CL, Đánh giá KT Toàn bộ nhân viên PTN
2.	8h30 – 11h30 1/.Tổ chức (4.1), Hệ thống QLCL(4.2), Kiểm soát tài liệu(4.3), Xem xét các yêu cầu(4.4), Hợp đồng phụ (4.5), Mua dịch vụ và đồ cung cấp (4.6), Dịch vụ đối với khách hàng(4.7), phân nản(4.8), Kiểm soát công việc thí nghiệm không phù hợp(4.9), Cải tiến (4.10), Hành động khắc phục (4.11), Hành động phòng ngừa (4.12), Kiểm soát hồ sơ(4.13), Đánh giá nội bộ (4.14), Xem xét của lãnh đạo (4.15) 2/.Kiểm soát tài liệu (4.3), Kiểm soát công việc thí nghiệm không phù hợp (4.9), Kiểm soát hồ sơ(4.13), Nhân sự(5.2), Phương pháp(5.4), Tiện nghi và môi trường (5.3), Quan sát các phép thử	Phụ trách nhóm Thí nghiệm viên
3.	13h – 16h30 1/.Nhân sự(5.2), Phương pháp (5.4), Tiện nghi và môi trường (5.3), Thiết bị (5.5), Tính liên kết chuẩn (5.6), Lấy mẫu(5.7), Quản lý mẫu (5.8), Đảm bảo chất lượng kết quả TN(5.9), Báo cáo KQ(5.10) 2/. Thiết bị(5.5), , Tính liên kết chuẩn (5.6), Lấy mẫu(5.7), Quản lý mẫu (5.8), Đảm bảo chất lượng kết quả TN(5.9), Báo cáo KQ(5.10) Quan sát các phép thử	Phụ trách nhóm Thí nghiệm viên

Am Giang, ngày tháng năm 20  
Giám đốc

Số: /.....

Ngày tháng năm 20

**QUYẾT ĐỊNH**

(V/v: thành lập đoàn đánh giá nội bộ)  
-----

**GIÁM ĐỐC .....**

- Căn cứ .....

- Căn .....

Căn cứ nhu cầu và năng lực cán bộ.

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1:** Thành lập đoàn đánh giá nội bộ bao gồm các ông bà sau:

1, Ông .....: Quản lý chất lượng – Đánh giá chất lượng

2, Ông .....: Phó Trưởng phòng TN – Đánh giá kỹ thuật

**Điều 2:** Cử Ông.....làm trưởng đoàn đánh giá

**Điều 3:** Đoàn đánh giá thực hiện các nhiệm vụ đánh giá nội bộ theo KH

**Điều 4:** Các ông bà có tên trên chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

**Giám đốc**

**Nơi nhận**

- Như điều 1;

- Lưu VT



## QUAN TRẮC ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ NĂM 20..

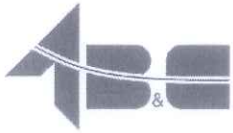
Phòng thí nghiệm .....

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mực	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
4.1	<b>Tổ chức: 4.1</b> - Pháp lý phòng thí nghiệm: + Quyết định thành lập phòng + Chức năng nhiệm vụ + Các phép thử được công nhận - Bao quát cơ sở cố định - Làm rõ trách nhiệm và quyền hạn - Cơ cấu tổ chức, quan hệ hành chính + QLCL, QLKT + Quan hệ giữa các bộ phận trong Phân viện + Giám sát nhân viên thử nghiệm	4.1.1    4.1.3  4.1.4 4.1.5			
4.2	<b>Hệ thống quản lý</b> - PTN phải thiết lập và duy trì HTQLCL - PTN phải thiết lập STCL - Lãnh đạo phải cam kết thường xuyên nâng cao HTQL - Quy định rõ vai trò của QLCL và QLKT	4.2			

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mực	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
4.3	<p><b>Kiểm soát tài liệu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phê duyệt và ban hành tài liệu</li> <li>+ Luôn có sẵn</li> <li>+ Luôn được xem xét và sửa đổi khi cần thiết</li> <li>+ Thu hồi tài liệu lỗi thời và lưu giữ</li> <li>+ Tài liệu phải được nhận biết rõ ràng</li> <li>- Thay đổi tài liệu</li> <li>+ Xem xét và phê chuẩn thay đổi tài liệu</li> </ul>	4.3			
4.4	<p><b>Xem xét các yêu cầu, đề nghị và hợp đồng</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PTN phải thiết lập và duy trì xem xét các yêu cầu, hợp đồng và mời thầu</li> <li>- Hồ sơ xem xét phải được lưu giữ</li> <li>- Việc xem xét cũng phải áp dụng cho công việc của hợp đồng phụ</li> <li>- Thông báo cho khách hàng về mọi thay đổi của hợp đồng</li> </ul>	4.4			
4.5	<p><b>Hợp đồng phụ về thử nghiệm và hiệu chuẩn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông báo cho khách hàng về sử dụng hợp đồng phụ</li> <li>- PTN phải chịu trách nhiệm về năng lực của nhà thầu phụ</li> <li>- Có danh sách đăng ký nhà thầu phụ</li> </ul>	4.5			
4.6	<p><b>Mua dịch vụ và đồ cung cấp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có chính sách và thủ tục về lựa chọn mua dịch vụ và đồ cung cấp</li> <li>- Đảm bảo chất lượng của các đồ cung cấp không ảnh hưởng đến chất lượng thử nghiệm</li> <li>- Lưu giữ tài liệu về các vật phẩm mua về</li> <li>- Có đánh giá nhà cung cấp</li> </ul>	4.6			
4.7	<p><b>Dịch vụ đối với khách hàng</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PTN luôn hợp tác với khách hàng</li> <li>- PTN luôn tìm kiếm các thông tin phản hồi từ khách hàng</li> </ul>	4.7			

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mực	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
4.8	<b>Phàn nàn</b> - Có thủ tục và chính sách giải quyết phàn nàn - Lưu hồ sơ phàn nàn	4.8			
4.9	<b>Kiểm soát việc thử nghiệm không phù hợp</b> - Có chính sách và thủ tục kiểm soát công việc không phù hợp - Khi có công việc không phù hợp hoặc nghi ngờ thì thực hiện ngay hành động khắc phục	4.9			
4.10	<b>Cải tiến</b> - PTN luôn cải tiến thường xuyên hiệu lực của HTQLCL	4.10			
4.11	<b>Khắc phục</b> - PTN có chính sách và thủ tục thực hiện hành động khắc phục - Lựa chọn và thực hiện hành động khắc phục - Theo dõi hành động khắc phục - Đánh giá bổ xung	4.11			
4.12	<b>Hành động phòng ngừa</b> - PTN có thủ tục về hành động phòng ngừa	4.12			
4.13	<b>Kiểm soát hồ sơ</b> - PTN có thủ tục về kiểm soát hồ sơ - PTN phải bảo quản và lưu giữ rõ ràng dễ truy tìm an toàn và đảm bảo tính bảo mật - Sao lại hồ sơ lưu trong máy tính và ngăn ngừa việc truy cập trái phép - PTN phải lưu hồ sơ quan trắc gốc công việc thử nghiệm	4.13			
4.14	<b>Đánh giá nội bộ</b> - PTN phải thực hiện đánh giá nội bộ hàng năm - PTN phải bảo quản và lưu giữ hồ sơ đánh giá nội bộ và các hành động khắc phục - Kiểm tra lại các hoạt động sau khi đánh giá và hiệu lực của hành động khắc phục đã thực hiện	4.14			

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mực	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
4.15	<p><b>Xem xét của lãnh đạo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo PTN phải định kỳ xem xét hệ thống QLCL của PTN</li> <li>- Ghi lại mọi phát hiện từ cuộc xem xét của lãnh đạo</li> </ul>	4.15			



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mục	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
5.1	<p><b>Nhân sự 5.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo năng lực thí nghiệm viên</li> <li>- Có kế hoạch đào tạo nhân lực cho PTN</li> <li>- Nhân lực chính phải được ký HĐ dài hạn</li> <li>- Duy trì bản mô tả công việc hiện tại của quản lý, nhân viên kỹ thuật và NV hỗ trợ chính</li> <li>- Giao rõ trách nhiệm cho nhân viên lấy mẫu và thử nghiệm</li> </ul>	5.2			

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mức	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
5.3	<p><b>Tiện nghi và điều kiện môi trường</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo điều kiện môi trường không ảnh hưởng đến kết quả thử nghiệm</li> <li>- Giám sát kiểm soát và ghi chép các điều kiện môi trường</li> <li>- Ngăn cách các khu vực có các hoạt động không tương thích</li> <li>- Kiểm soát các khu vực có gây ảnh hưởng đến chất lượng thử nghiệm</li> <li>- Có biện pháp đảm bảo vệ sinh công nghiệp</li> </ul>	5.3			

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mục	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
5.4	<p><b>Phương pháp thử nghiệm và phê duyệt phương pháp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lựa chọn phương pháp</li> <li>+ Sử dụng phương pháp thử nghiệm, kể cả lấy mẫu, đáp ứng yêu cầu của khách hàng và phù hợp với phép thử mà PTN sử dụng</li> <li>- Sử dụng phương pháp thử nghiệm nội bộ</li> <li>- Sử dụng phương pháp không tiêu chuẩn</li> <li>+ Thỏa thuận với khách hàng về việc sử dụng phương pháp không tiêu chuẩn trong thử nghiệm</li> <li>- Phê duyệt phương pháp thử</li> <li>+ Phê duyệt phương pháp thử nội bộ</li> <li>+ Phê duyệt phương pháp thử không tiêu chuẩn</li> <li>- Phạm vi và độ chính xác của phương pháp thử được phê duyệt</li> <li>- Đánh giá độ không đảm bảo đo</li> <li>+ Phải có và áp dụng thủ tục đánh giá độ không đảm bảo đo</li> <li>+ Đánh giá độ không đảm bảo đo</li> <li>- Kiểm soát dữ liệu</li> <li>+ Kiểm tra việc tính toán và truyền dữ liệu</li> <li>+ Khi sử dụng máy tính để thu nhận, xử lý, ghi lại, báo cáo, lưu trữ : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phần mềm máy tính được lập văn bản đầy đủ ,chi tiết và được phê duyệt</li> <li>• Có áp dụng thủ tục để bảo vệ dữ liệu</li> <li>• Máy tính và các thiết bị khác phải được bảo trì</li> </ul> </li> </ul>	5.4			

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mục	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
5.5	<p><b>Thiết bị 5.5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Được trang bị đầy đủ mọi thiết bị cần thiết cho việc thử nghiệm</li> <li>- Thiết bị và phần mềm thiết bị phải được hiệu chuẩn và còn hạn hiệu chuẩn</li> <li>- Chỉ có người được đào tạo mới được phép vận hành thiết bị</li> <li>- Mọi thiết bị phải được mã hóa và có hướng dẫn sử dụng rõ ràng</li> <li>- Duy trì hồ sơ cho mọi thiết bị</li> <li>- Có thủ tục về bảo quản, vận chuyển, lưu giữ, sử dụng an toàn và bảo trì theo kế hoạch</li> <li>- Thiết bị nghi ngờ khi làm kết quả thử nghiệm không chính xác thì không được phép sử dụng và phải được tách riêng</li> <li>- Thiết bị được hiệu chuẩn giữa kỳ nếu cần thiết</li> <li>- Thiết bị thử nghiệm phải được bảo vệ tránh làm mất tính đúng đắn của kết quả thử nghiệm</li> </ul>	5.5			
5.6	<p><b>Tính liên kết chuẩn đo lường</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiệu chuẩn</li> <li>+ Lập kế hoạch và thực hiện hiệu chuẩn hàng năm và các phép đo được liên kết với đơn vị SI</li> <li>- Thử nghiệm</li> <li>+ Đảm bảo thiết bị có độ không đảm bảo đo không ảnh hưởng lớn đến các kết quả thử nghiệm</li> </ul>	5.6			
5.7	<p><b>Lấy mẫu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch và thủ tục lấy mẫu</li> <li>- Sửa đổi bổ xung, thêm bớt thủ tục lấy mẫu đã được văn bản hóa phải được ghi chép lại và được lưu giữ</li> <li>- Có thủ tục ghi lại dữ liệu và các hoạt động liên quan đến lấy mẫu</li> </ul>	5.7			

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mục	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
5.8	<p><b>Quản lý mẫu thử nghiệm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có thủ tục về vận chuyển, tiếp nhận, quản lý, lưu trữ, bảo vệ và thanh lý mẫu thử nghiệm</li> <li>- Có hệ thống mã hóa mẫu thử nghiệm</li> <li>- Ghi hồ sơ khi nhận mẫu thử nghiệm</li> <li>- Có thủ tục và phương tiện bảo quản tránh hư hỏng, mất mát hoặc tổn hại đến mẫu thử nghiệm</li> </ul>	5.8			
5.9	<p><b>Đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có thủ tục kiểm soát chất lượng và tính hiệu lực của phép thử nghiệm</li> <li>+ Tham gia vào so sánh liên phòng</li> <li>+ Thực hiện các phép thử nghiệm cùng một phương pháp hoặc các phương pháp khác nhau</li> <li>+ Thử nghiệm lại các mẫu lưu</li> <li>+ Tương quan kết quả của những đặc tính khác nhau của cùng một mẫu</li> <li>- Các dữ liệu về kiểm soát chất lượng phải được phân tích. Khi dữ liệu này nằm ngoài chuẩn mục thì phải có hành động khắc phục và ngăn ngừa kết quả sai</li> </ul>	5.9			

Stt	Nội dung xem xét	Chuẩn mục	Kết quả		
			Phù hợp	Không phù hợp	Không áp dụng
5.10	<p><b>Báo cáo kết quả</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên bản chứng kiến thử nghiệm bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tên tiêu đề</li> <li>+ Tên và địa chỉ của phòng TN</li> <li>+ Số mã hiệu của BBCK thử nghiệm</li> <li>+ Tên và địa chỉ khách hàng</li> <li>+ phương pháp sử dụng thử nghiệm</li> <li>+ Miêu tả tình trạng và xác định rõ mẫu đã thử nghiệm</li> <li>+ Ngày nhận mẫu và ngày tháng thực hiện</li> <li>+ Ghi rõ đơn vị đo lường, môi trường thử nghiệm</li> <li>+ Tên, chức vụ, chữ ký của người thử nghiệm</li> </ul> </li> <li>- Kết quả thử nghiệm <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tên tiêu đề</li> <li>+ Tên và địa chỉ của phòng TN</li> <li>+ Số mã hiệu của BBCK thử nghiệm</li> <li>+ Tên và địa chỉ khách hàng</li> <li>+ phương pháp sử dụng thử nghiệm</li> <li>+ Ngày lấy mẫu</li> <li>+ Ngày nhận mẫu và ngày tháng thực hiện</li> <li>+ Ghi rõ đơn vị đo lường, môi trường thử nghiệm</li> <li>+ Chữ ký của cán bộ thử nghiệm, cán bộ kiểm tra, và lãnh đạo TT</li> </ul> </li> <li>- Kết quả thử nghiệm từ nhà thầu phụ</li> <li>- Chuyển giao kết quả bằng điện tử</li> <li>- Hình thức BB và kết quả phải phù hợp với từng loại phép thử</li> <li>- Sửa đổi bổ xung BB và kết quả thử nghiệm ( khi cần thiết )</li> </ul>	5.10			

Tp. HCM, ngày tháng năm 20  
**Người lập**



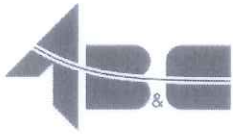
**MÔ TẢ PHÁT HIỆN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

Stt	Nội dung xem xét	Người phát hiện	Chuẩn mực	Mức độ không phù hợp	Ngày thực hiện KP
1					
2					
3					

*Tp. HCM, ngày tháng năm 20*

**Đại diện PTN**

**Đoàn đánh giá**



## PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số:

Đơn vị thực hiện:

Yêu cầu: Hành động khắc phục; Hành động phòng ngừa; Cải tiến

Nội dung:

Người viết:

Ngày tháng năm 202

Nguyên nhân:

Biện pháp khắc phục:

Người thực hiện:

Ngày tháng năm 202

Những thay đổi của HTCL kèm theo:

Đánh giá kết quả:

Người kiểm tra xác nhận:

Ngày tháng năm 202



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**THỦ TỤC  
XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

Mã số: **TT 10**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## I. Mục đích

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành việc xem xét của lãnh đạo Công ty đối với những tài liệu, hồ sơ có liên quan đến hệ thống chất lượng và hoạt động thử nghiệm nhằm đảm bảo rằng hệ thống này đang tiếp tục thích hợp, có hiệu quả, đồng thời đưa ra được những thay đổi hoặc cải tiến phù hợp.

### 10.2. Phạm vi áp dụng:

Thủ tục này được áp dụng đối với tất cả các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến hệ thống chất lượng và hoạt động thử nghiệm.

### 10.3. Tài liệu tham chiếu:

Sổ tay Chất lượng chương 15.

### 10.4. Thuật ngữ và giải thích

Trong phạm vi thủ tục, “xem xét” được hiểu là hoạt động được tiến hành để đảm bảo sự thích hợp nhằm đạt được mục tiêu đã được đề ra.

### 10.5. Trách nhiệm:

- Lãnh đạo hoặc người được uỷ quyền có trách nhiệm chỉ đạo, phê duyệt chương trình, ra quyết định thành lập nhóm giúp việc cho lãnh đạo để thực hiện việc xem xét.
- Cán bộ phụ trách chất lượng có trách nhiệm lập kế hoạch xem xét, xây dựng chương trình, đảm bảo việc xem xét được thực hiện đúng theo chương trình và theo thủ tục đề ra.
- Tổ trưởng có liên quan chịu trách nhiệm đảm bảo thực hiện đầy đủ các hoạt động phát sinh theo yêu cầu từ việc xem xét của lãnh đạo.
- Cán bộ phụ trách chất lượng có trách nhiệm kiểm tra việc thực hiện các hoạt động này theo tiến độ thời gian thích hợp đã được thống nhất từ cuộc xem xét và các hồ sơ có liên quan được lưu trữ đầy đủ.

### 10.6. Nội dung:

#### 10.6.1. Lập kế hoạch xem xét:

- Hàng năm, cán bộ phụ trách chất lượng có trách nhiệm lập kế hoạch xem xét của lãnh đạo đối với tất cả lĩnh vực có liên quan, trình lãnh đạo phê duyệt (BM10.01)
- Khi lập kế hoạch, thời điểm tiến hành việc xem xét của lãnh đạo sau khi có kết quả đánh giá nội bộ.
- Việc xem xét của lãnh đạo phải được cán bộ phụ trách chất lượng lập kế hoạch bổ sung để trình lãnh đạo phê duyệt trong vòng 30 ngày kể từ khi có bằng chứng cho thấy:
  - + Có sự thay đổi lớn của các qui định và tiêu chuẩn.
  - + Có sự thay đổi đáng kể điều kiện hoạt động của Công ty; hoặc nhân sự, tổ chức...
  - + Có khiếu nại của khách hàng liên quan đến sự không phù hợp nào đó gây ra ảnh hưởng nghiêm trọng đối với hệ thống chất lượng hoặc trong khi thực hiện phát sinh vấn đề không phù hợp, hoặc rất khó thực hiện.

### 10.6.2. Chuẩn bị thực hiện và xem xét .

- Trong vòng một đến hai tuần trước thời điểm dự kiến bắt đầu cuộc xem xét của lãnh đạo theo kế hoạch đã được phê duyệt, cán bộ phụ trách chất lượng phải xây dựng xong chương trình cụ thể của việc xem xét hệ thống chất lượng và các hoạt động thử nghiệm, trình lãnh đạo phê duyệt ít nhất là một tuần trước khi tiến hành việc xem xét của lãnh đạo, cán bộ phụ trách chất lượng phải thu thập tài liệu, hồ sơ hoặc bằng chứng có liên quan đến việc xem xét như:
  - + Những tài liệu có liên quan đến sự thích hợp của những chính sách và thủ tục hiện hành.
  - + Các báo cáo của tổ trưởng có liên quan đến hệ thống chất lượng và các hoạt động thử nghiệm
  - + Kết quả của các cuộc đánh giá vừa qua.
  - + Hành động phòng ngừa, hành động khắc phục đã thực hiện từ lần xem xét trước.
  - + Các thay đổi về khối lượng hoặc phạm vi công việc.
  - + Các hồ sơ khiếu nại hoặc thông tin phản hồi của khách hàng.
  - + Các văn bản thay đổi về luật và tiêu chuẩn.
  - + Các yếu tố liên quan khác như :hoạt động kiểm soát chất lượng nguồn lực, và thực hiện kế hoạch đào tạo nhân viên .
  - + Các kiến nghị sửa đổi, hoàn thiện hệ thống chất lượng và kế hoạch thực hiện.

### 10.6.3. Thực hiện và xem xét

- Việc xem xét của lãnh đạo phải thực hiện theo đúng chương trình đã phê duyệt và thông qua một cuộc họp do lãnh đạo hoặc người được ủy quyền chủ trì .
- Thư ký cuộc họp phải nghi rõ ràng, đầy đủ mọi phát hiện của các thành phần trong cuộc họp và các hoạt động phát sinh. ý kiến của người chủ trì cuộc họp là kết luận cuối cùng cho một vấn đề nào đó.

### 10.6.4. Kết thúc xem xét và hoạt động tiếp theo:

- Kết thúc việc xem xét của lãnh đạo phải thống nhất được các vấn đề sau:
  - + Đánh giá được tính hiệu quả, tính thích hợp của hệ thống chất lượng và các hoạt động thử nghiệm đã được thực hiện theo những chính sách và thủ tục công bố.
  - + Những vấn đề gì cần phải cải tiến, sửa đổi, bổ sung hoặc loại bỏ để đảm bảo hệ thống chất lượng và các hoạt động thử nghiệm vẫn tiếp tục thích hợp và có hiệu quả.
  - + Thời gian thích hợp để thực hiện những hoạt động phát sinh từ việc xem xét. Căn cứ các vấn đề đã được thống nhất trên đây, cán bộ đảm bảo chất lượng chung có trách nhiệm xây dựng một chương trình cụ thể trình lãnh đạo phê duyệt (trong đó nêu rõ nội dung chi tiết công việc phải thực hiện, người tổ chức thực hiện, thời hạn hoàn tất và những chỉ dẫn cần thiết khác để thực hiện công việc nếu có)
  - + Tổ trưởng có liên quan phải có tổ chức thực hiện những hoạt động tiếp theo sau cuộc xem xét của lãnh đạo theo chương trình đã phê duyệt.
  - + Cán bộ phụ trách chất lượng theo dõi, kiểm tra và báo cáo lãnh đạo về kết quả thực hiện các hoạt động phát sinh từ việc xem xét của lãnh đạo.

### 10.7. Hồ sơ:

- Việc xem xét của lãnh đạo được ghi nhận bằng văn bản “Biên bản xem xét của lãnh đạo”
- Toàn bộ hồ sơ có liên quan đến của lãnh đạo kể cả báo cáo sự không phù hợp, hành động khắc phục, việc thẩm tra hành động khắc phục, hành động phòng ngừa, báo cáo về các hoạt động khác phát sinh từ việc xem xét phải được ghi chép đầy đủ và lưu trữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ.

## CHƯƠNG TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

Thời gian họp xem xét của lãnh đạo:

Thành phần tham dự:

- 1.
- 2.
- 3.

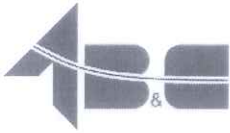
### **Nội dung xem xét**

1. Sự thích hợp của các chính sách và thủ tục
2. Mục tiêu chất lượng
3. Báo cáo của quản lý và giám sát
4. Kết quả đánh giá nội bộ
5. Hành động khắc phục phòng ngừa
6. Các thay đổi về khối lượng và loại hình công việc
7. Các phàn nàn của khách hàng
8. Các kiến nghị cải tiến
9. Mục tiêu chất lượng
10. Hoạt động đào tạo
11. Các hoạt động khác

Các báo cáo cần lập

- |    |           |
|----|-----------|
| 1. | Người lập |
| 2. | Người lập |

**Lãnh đạo**



**BIÊN BẢN CUỘC HỌP  
XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

**1- Thành phẩm:**

Chủ trì:.....

Đại diện khác: .....

**2- Thời gian:**

.....

**3- Nội dung:**

1. Chính sách chất lượng:

.....

2 Các mục tiêu chất lượng:

.....

3 Các kết quả đánh giá nội bộ:

.....

4 Những hành động chính về khắc phục và phòng ngừa:

.....

5 Các hồ sơ về sự không phù hợp của sản phẩm:

.....

6 Các khiếu nại, phản hồi của khách hàng:

.....

7 Kết quả của việc thực hiện các quyết định lần trước

.....

8 Các vấn đề quan trọng khác:

.....

**4- Kết luận và quyết định:**

.....

Cuộc họp kết thúc vào lúc:.....

**Thư ký cuộc họp**

**Trủ trì**

Nơi nhận:






CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**QUY TRÌNH  
QUẢN LÝ NHÂN SỰ/ QUY TRÌNH ĐÀO TẠO**

Mã số: **QT 11**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Định Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích:**

Qui định phạm vi nhiệm vụ và nội dung các bước tiến hành để tuyển dụng, bổ nhiệm và đào tạo nhân viên làm việc tại Công ty.

## **II. Phạm vi áp dụng**

Áp dụng cho toàn thể nhân viên .

## **III. Tài liệu tham chiếu**

Sổ tay Chất lượng, chương 16

## **IV. Trách nhiệm**

- Lãnh đạo Công ty chịu trách nhiệm về mọi quyết định, việc làm liên quan đến việc tuyển chọn, bổ nhiệm và đào tạo nhân viên.
- Cán bộ phụ trách chất lượng và tổ chức tham gia vào việc tuyển dụng, chịu trách nhiệm sử dụng, giám sát đào tạo nhân viên .

## **V. Nội dung**

### **5.1 Thủ tục tuyển dụng**

- Việc tuyển dụng nhân viên mới được thực hiện theo quy chế chung hiện hành, dựa trên cơ sở yêu cầu của công việc và khả năng đáp ứng của người dự tuyển đối với các tiêu chuẩn tối thiểu, trong đó phải đảm bảo;
  - + Được đào tạo thích hợp về chuyên môn.
  - + Có đủ sức khoẻ làm việc, có phẩm chất, tư cách đạo đức tốt.
  - + Có kiến thức hỗ trợ công tác (ngoại ngữ, vi tính...).
  - + Nắm vững các tiêu chuẩn, phương pháp thử nghiệm, sử dụng thành thạo các thiết bị thử nghiệm.
- Hàng năm hoặc khi có nhu cầu tuyển dụng nhân viên mới, các tổ trưởng phải lập kế hoạch bổ sung nhân sự trình lãnh đạo xem xét. Việc xác định nhu cầu tuyển dụng nhân viên mới của các tổ phải căn cứ vào:
  - + Yêu cầu công việc sắp tới (khối lượng, trình độ thực hiện công việc).
  - + Tình hình nhân sự hiện nay của tổ.
  - + Khả năng hỗ trợ của các tổ khác
- Người thoả mãn các yêu cầu (qua xem xét hồ sơ và phỏng vấn trực tiếp) được lãnh đạo ký hợp đồng thử việc theo quy định của pháp luật. Kết thúc thời gian thử việc, người thử việc phải làm báo cáo thu hoạch (với nhận xét của tổ trưởng phụ trách) là một trong căn cứ để lãnh đạo tuyển dụng chính thức .
- Người được tuyển dụng phải tự cam kết tuân thủ các quy định của Công ty, không cung cấp thông tin bất lợi của khách hàng hoặc sản phẩm của khách hàng cho người ngoài, trừ các trường hợp theo yêu cầu của pháp luật nhưng phải được lãnh đạo cho phép.

## 5.2. Thủ tục bổ nhiệm:

- Việc bổ nhiệm hoặc đề nghị bổ nhiệm được thực hiện theo quy chế và trên cơ sở yêu cầu của Công ty và khả năng đáp ứng của người dự tuyển đối với các tiêu chuẩn được phê duyệt cho từng vị trí trong Công ty.
- Chỉ bổ nhiệm hoặc đề nghị bổ nhiệm vào vị trí phụ trách công tác chuyên môn trong Công ty đối với người thoả mãn các tiêu chuẩn tối thiểu sau:
  - + Đã được đào tạo và kết quả tốt trong các trường đào tạo, tập huấn nghiệp vụ.
  - + Đã có thời gian công tác tối thiểu là 03 năm trong lĩnh vực chuyên môn dự định được bổ nhiệm hoặc đề nghị bổ nhiệm phụ trách.
  - + Được sự tín nhiệm của các nhân viên trong tổ dự định bổ nhiệm hoặc đề nghị bổ nhiệm phụ trách.

## 5.3. Sử dụng nhân sự

- Các tổ trưởng có trách nhiệm phân công công việc phù hợp với năng lực của từng nhân viên và phải chịu trách nhiệm về các kết quả do chính mình phụ trách:
  - + Đối với nhân viên làm công tác kỹ thuật, nhiệm vụ cụ thể của mỗi nhân viên phải được các tổ trưởng phân công bằng văn bản. Việc phân công này phải được dựa trên bằng cấp, đào tạo, kinh nghiệm hoặc kỹ năng được thể hiện qua thực tế công tác của nhân viên.
  - + Các nhân viên phải được đào tạo và đạt các khoá tập huấn về nghiệp vụ mới được giao nhiệm vụ chính thức hoặc công tác có tính hoạt động độc lập.
  - + Các nhân viên mới tuyển dụng khi thực hiện công việc được phân công phải có sự giám sát thích hợp của các nhân viên có kinh nghiệm, thời gian giám sát tùy thuộc vào sự hoạt động cụ thể của từng tổ và phải được kiểm tra đạt yêu cầu trước khi có thể hoạt động độc lập.
  - + Nhân viên trong thời gian thử việc không được độc lập thực hiện những công việc có ảnh hưởng đến kết quả thử nghiệm.
- Các tổ trưởng định kỳ tiến hành thẩm tra công việc của nhân viên nhằm đánh giá kết quả công tác, trình độ chuyên môn và xác định nhu cầu đào tạo nhân viên đối với nhân viên của tổ. Tần suất và nội dung đánh giá được các tổ thiết lập, phù hợp với tính chất công việc.
- Đối với các nhân viên không đáp ứng được yêu cầu công việc hoặc không thực hiện đúng các cam kết trong hợp đồng lao động, tổ trưởng phải báo cáo Lãnh đạo Công ty để quyết định xử lý.

## 5.4. Đào tạo

- Hình thức đào tạo:
  - + Đào tạo bên ngoài: gửi nhân viên theo các khóa học, các cuộc hội thảo
  - + Đào tạo nội bộ có thể mở các khóa đào tạo hoặc kiểm tra sát hạch định kỳ
- Việc đào tạo nhân viên bao gồm ba mức:
  - + Đào tạo cơ bản: áp dụng cho các nhân viên mới được tuyển dụng hoặc các nhân viên chưa qua đào tạo cơ bản.
  - + Đào tạo nâng cao: áp dụng cho các nhân viên có từ hai năm công tác trở lên.

- + Đào tạo chuyên sâu: nhằm đào tạo chuyên gia trong từng lĩnh vực.
- Xác định nhu cầu đào tạo:
  - + Hàng năm, các tổ trưởng dựa vào nhiệm vụ quyền hạn, trách nhiệm và nhu cầu cải tiến công việc để xác định nhu cầu đào tạo cho nhân viên của mình.
  - + Việc xác định nhu cầu đào tạo phải căn cứ vào:
    - Số lượng nhân viên của tổ được đào tạo.
    - Trình độ hiện nay của nhân viên.
    - Các báo cáo về công việc không phù hợp, báo cáo đánh giá nội bộ hoặc phản hồi của khách hàng có liên quan đến trình độ của nhân viên.
    - Yêu cầu công việc sắp tới (khối lượng công việc, trình độ để thực hiện công việc). Khả năng tự đào tạo của tổ.
    - Loại hình đào tạo cần thiết.
  - + Nhu cầu đào tạo được các tổ lập thành văn bản và giao cho cán bộ phụ trách chất lượng để tổng hợp kế hoạch đào tạo. Nhu cầu đào tạo phải nêu rõ được:
    - Nội dung, loại hình và mức đào tạo cần thiết.
    - Nhân viên dự kiến được đào tạo.
    - Thời gian dự kiến.
- Lập kế hoạch đào tạo:
  - + Căn cứ vào nhu cầu đào tạo của tổ đưa lên, cán bộ phụ trách chất lượng lập thành kế hoạch đào tạo hàng năm (**BM11.03**) trình lãnh đạo Công ty phê duyệt.
  - + Kế hoạch đào tạo phê duyệt phải được phân phối cho các tổ có liên quan để thực hiện.
- Tổ chức việc đào tạo:
  - + Đào tạo bên ngoài:
    - Lựa chọn nhân viên đang thực hiện công tác chuyên môn phù hợp với nội dung khoá đào tạo để tham dự các khoá đào tạo.
    - Phụ trách chất lượng phải tìm các nơi đào tạo và gửi nhân viên đào tạo.
    - Báo cáo kết quả đào tạo: sau khi tập huấn, đào tạo về người được cử đi học phải có trách nhiệm sau: (**BM11.04**)
      - Làm báo cáo kết quả học tập.
      - Làm bản phô tô chứng minh chứng chỉ đào tạo (nếu có) cho phụ trách chất lượng để lưu trữ.
- Đào tạo nội bộ:
  - + Căn cứ vào kế hoạch đã được duyệt, các tổ trưởng lập chương trình đào tạo nội bộ với nội dung tối thiểu sau:
    - Nội dung đào tạo.
    - Các tài liệu có liên quan phục vụ cho việc đào tạo.
    - Địa điểm đào tạo.
    - Thời gian đào tạo.
    - Người hướng dẫn.

- Các nguồn lực cần thiết.
- + Hoạt động đào tạo nội bộ được lập bằng văn bản.
- + Đào tạo nhân viên mới:
  - Việc đào tạo của các phòng cho nhân viên mới phải xác định rõ:
    - Nội dung đào tạo cần thiết.
    - Hình thức đào tạo phù hợp.
    - Thời gian đào tạo cụ thể cho từng loại công việc nhân viên mới sẽ được cập nhật sau này.
    - Địa điểm và cơ sở đào tạo (nếu có đào tạo bên ngoài).
  - Kết thúc đào tạo, nhân viên mới phải kiểm tra để đạt yêu cầu.
  - Hoạt động đào tạo cho nhân viên mới phải được lập thành văn bản.
- Trong trường hợp tự học tập, nhân viên có thể báo cáo tổ trưởng để được ưu tiên bố trí thời gian công tác thích hợp, thuận lợi cho việc học tập.

## VI. Hồ sơ:

- Các tổ trưởng phải thiết lập bản phân công việc hiện tại cho mọi nhân viên trong phòng, trong đó phải ít nhất phải nêu rõ:
  - + Họ và tên nhân viên.
  - + Vị trí công tác.
  - + Nhiệm vụ và quyền hạn được giao. **(BM11.02)**
- Phải thiết lập hồ sơ về năng lực, học vấn về trình độ chuyên môn kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp cho mỗi nhân viên (cả nhân viên hợp đồng) trong phòng. Nội dung hồ sơ gồm có:
  - + Bản theo dõi quá trình đào tạo. **(BM11.01)**
  - + Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác.
  - + Các khoá đào tạo đã tham dự và các bằng cấp chứng chỉ đào tạo (nếu có).
- Các tổ trưởng phải dự trữ hồ sơ đào tạo gồm có:
  - + Bản nhu cầu đào tạo.
  - + Kế hoạch và đào tạo nội bộ.
  - + Hồ sơ các khoá đào tạo nội bộ.
- Các hồ sơ có liên quan đến nhân sự được kiểm soát có lưu trữ theo Sổ tay Thủ tục.



## PHIẾU THEO DÕI NHÂN SỰ

Họ và tên:

Năm sinh:

Chức vụ:

Trình độ/Chuyên ngành đào tạo:

Ngày bắt đầu công tác:

### 1. Quá trình công tác:

STT	Nơi công tác	Nhiệm vụ được giao	Thời gian	Ghi chú

### 2. Quá trình đào tạo:

STT	Tên khóa đào tạo	Đơn vị tổ chức	Thời gian	Kết quả	Ghi chú

An Giang, ngày      tháng      năm

**Người lập**





## KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO HÀNG NĂM

TT	Đối tượng đào tạo	Nội dung đào tạo	Thời gian đào tạo	Hình thức đào tạo

Người lập

Phê duyệt



## ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ ĐÀO TẠO

Họ tên người được đào tạo:

Chức vụ:

Đã tham dự khóa đào tạo về:

Thời gian đào tạo từ: / / 20 đến / / 20

Địa điểm:

Nội dung và hình thức đánh giá: .....

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

Thời gian đánh giá .....

Người đánh giá .....

Nhận xét của người đánh giá:

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

Ngày: .....

Kết luận của Giám đốc: (cho phép hoạt động độc lập hoặc không cho phép hoạt động độc lập đối với công việc):

.....  
.....

**Giám đốc**





CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**THỦ TỤC  
LỰA CHỌN VÀ XÁC NHẬN GIÁ TRỊ SỬ DỤNG PHƯƠNG PHÁP**

Mã số: TT 12

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Qui định trách nhiệm, trình tự tiến hành việc lựa chọn và xác nhận giá trị sử dụng của các phép thử áp dụng trong Phòng thử nghiệm

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Áp dụng cho toàn bộ các phương pháp thử của hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Công ty.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 18

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

## **V. Trách nhiệm:**

- Trưởng phòng thí nghiệm có trách nhiệm lựa chọn các phép thử, phân công cán bộ thực hiện xác nhận giá trị sử dụng (GTSD) và tính toán độ không đảm bảo đo của các phép thử, đánh giá kết quả xác nhận GTSD và trình lãnh đạo Công ty phê duyệt áp dụng.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Lựa chọn phương pháp**

- Khi có nhu cầu triển khai phương pháp thử mới hoặc cập nhật phương pháp thử thì Trưởng PTN tìm các phương pháp thử phù hợp theo nguyên tắc là ưu tiên sử dụng phương pháp thử tiêu chuẩn (tiêu chuẩn quốc gia, quốc tế, hiệp hội khoa học có uy tín...)
- Trường hợp không tìm được phương pháp tiêu chuẩn thì có thể tìm hiểu các phương pháp không tiêu chuẩn (hướng dẫn của nhà sản xuất thiết bị, phương pháp được đăng trên tạp chí khoa học, Viện nghiên cứu, phương pháp nội bộ...)

### **6.2. Xác nhận giá trị sử dụng khi lựa chọn phương pháp tiêu chuẩn**

#### **6.2.1 Đánh giá điều kiện cơ bản.**

- Trưởng PTN phân công cán bộ đánh giá điều kiện cơ bản (thiết bị, hóa chất, dụng cụ, nhân sự...) theo biểu BM 12.02. Trường hợp nguồn lực chưa đáp ứng thì đề nghị bổ sung để thực hiện như đào tạo, mua hóa chất, dụng cụ, thiết bị, bố trí tiện nghi, môi trường.

#### **6.2.2 Kiểm tra độ chính xác của phương pháp**

- Trưởng PTN lựa chọn các thông số kiểm tra, cách thức thực hiện và phân công cán bộ thực hiện, thời gian hoàn thành theo biểu BM 12.01- Kế hoạch xác nhận giá trị sử dụng phương pháp.
- Có thể lựa chọn các thông số kiểm tra như sau:
  - + Độ chụm (lặp lại, tái lập)
  - + Độ đúng (thu hồi)
  - + Độ tuyến tính
  - + Giới hạn phát hiện

- + Tính đặc hiệu
- + Ước lượng độ không đảm bảo...
- Hình thức kiểm tra có thể lựa chọn:
- + Sử dụng chất chuẩn, mẫu chuẩn
- + Thử nghiệm thành thạo/So sánh liên phòng
- Khi nguồn lực được đáp ứng và Trưởng PTN đánh giá kết quả kiểm tra thực nghiệm đạt yêu cầu, Trưởng PTN trình lãnh đạo Công ty xem xét và duyệt áp dụng chính thức. BM 12.03
- Quyết định áp dụng phương pháp thử
- Trưởng PTN thực hiện đào tạo cho nhân viên và phân công người thực hiện chỉ tiêu thử mới

### **6.3 Xác nhận giá trị sử dụng khi lựa chọn phương pháp không tiêu chuẩn**

#### **6.3.1. Đánh giá điều kiện cơ bản**

- Trưởng PTN phân công cán bộ đánh giá điều kiện cơ bản (thiết bị, hóa chất, dụng cụ, nhân sự...) theo biểu BM 12.02. Trường hợp nguồn lực chưa đáp ứng thì đề nghị bổ sung để thực hiện như đào tạo, mua hóa chất, dụng cụ, thiết bị, bố trí tiện nghi, môi trường.
- Soạn thảo hướng dẫn phương pháp thử

#### **6.3.2. Nghiên cứu độ chính xác của phương pháp**

- Trưởng phòng lựa chọn các thông số nghiên cứu, cách thức thực hiện và phân công cán bộ thực hiện, thời gian hoàn thành theo biểu BM 12.01. Kế hoạch xác nhận giá trị sử dụng phương pháp.
- Có thể lựa chọn các thông số nghiên cứu như sau:
- + Tỷ số En
- Hình thức nghiên cứu có thể lựa chọn:
- + Thử nghiệm thành thạo/So sánh liên phòng
- Khi nguồn lực được đáp ứng và Trưởng phòng đánh giá kết quả nghiên cứu thực nghiệm đạt yêu cầu, Trưởng phòng trình lãnh đạo Công ty xem xét và duyệt ban hành áp dụng chính thức phương pháp và hướng dẫn. BM 12.03.
- Trưởng PTN thực hiện đào tạo cho nhân viên và phân công người thực hiện phương pháp hiệu chuẩn mới

### **6.4 Ước lượng độ không đảm bảo đo**

#### **6.4.1 Kế hoạch thực hiện**

- Đối với phương pháp đã áp dụng tại đơn vị thì Trưởng phòng lập kế hoạch đánh giá gồm cách thức đánh giá, thời gian và phân công thực hiện.
- Đối với phương pháp mới áp dụng tại đơn vị thì trong kế hoạch xác nhận GTSD phương pháp cần đề cập đến việc tính độ không đảm bảo đo. Cách thức tính độ không đảm bảo theo một trong 3 cách sau:
- + Theo nguyên tắc của ISO/GUM (hướng dẫn AGL 17 của BoA)
- + Theo nguyên tắc sử dụng dữ liệu xác nhận GTSD phương pháp (hướng dẫn AGL 18 của BoA)

- + Theo nguyên tắc sử dụng dữ liệu có sẵn (ISO/TS 21748)
- + Theo hướng dẫn kèm theo trong tài liệu hiệu chuẩn

#### **6.4.2 Quá trình thực hiện**

- Cán bộ được phân công xem xét kế hoạch xem yêu cầu ước lượng theo nguyên tắc nào để áp dụng.
- Nguyên tắc theo ISO GUM phải đảm bảo gồm các bước:
  - + Xác định đại lượng đo
  - + Xác định các nguồn gây ra độ không đảm bảo đo
  - + Ước lượng giá trị của từng nguồn
  - + Tổng hợp các nguồn độ không đảm bảo và tính độ KĐB tổng hợp
  - + Viết báo cáo và hướng dẫn
- Nguyên tắc sử dụng dữ liệu xác nhận GTSD phải đảm bảo gồm các bước:
  - + Lựa chọn thông số cần nghiên cứu theo kế hoạch đề ra
  - + Thực hiện làm nghiên cứu
  - + Thu thập dữ liệu
  - + Ước lượng độ KĐB của phép thử
  - + Viết báo cáo và hướng dẫn
- Nguyên tắc sử dụng dữ liệu có sẵn phải đảm bảo gồm các bước:
  - + Tập hợp dữ liệu
  - + Thực hiện kiểm tra việc thử nghiệm đạt được theo dữ liệu
  - + Lựa chọn thông số cần nghiên cứu theo kế hoạch đề ra
  - + Ước lượng độ không đảm bảo
  - + Viết báo cáo và hướng dẫn
- Quá trình ước lượng độ không đảm bảo, công thức sử dụng theo tài liệu hướng dẫn của BoA: AGL 17, AGL 18, AGL 19, ISO TS 21748.

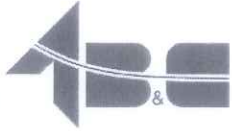
## **VII. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng**

- BM 01.01 Phiếu yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu
- BM 01.02 Phiếu góp ý tài liệu
- BM 01.03 Phiếu phân phối tài liệu
- BM 01.04 Danh mục tài liệu kiểm soát
- BM 01.05 Phiếu huỷ tài liệu
- BM 01.06 Phiếu mượn tài liệu

## **VIII. Hồ sơ**

Toàn bộ hồ sơ có liên quan đến xác định giá trị sử dụng của phương pháp phải được ghi chép đầy đủ và được lưu trữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ, gồm có:

- Kế hoạch xác nhận giá trị sử dụng
- Đánh giá các điều kiện cơ bản của phương pháp
- Quyết định áp dụng phương pháp thử



## KẾ HOẠCH XÁC NHẬN GIÁ TRỊ SỬ DỤNG PHƯƠNG PHÁP

Tên phương pháp:

.....  
.....

Phương pháp tiêu chuẩn  Số hiệu phương pháp: .....

Phương pháp không tiêu chuẩn  Tài liệu tham khảo: .....

Đánh giá điều kiện cơ bản

Người đánh giá:

Thời hạn thực hiện:

Đánh giá thực nghiệm - Các thông số kiểm tra/nghiên cứu:

Hình thức đánh giá có thể lựa chọn:

Chi phí:

Người lập kế hoạch (Ký và ghi rõ họ tên)	Phân công: - Thực hiện: - Đánh giá:	Phê duyệt:
Ngày:	Ngày:	Ngày:

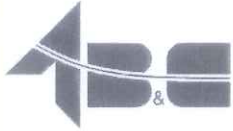
Thời hạn hoàn thành: .....

Đánh giá: Đạt yêu cầu  Chưa đạt yêu cầu

Nhận xét khác: .....

Ngày tháng năm  
**Người đánh giá**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày tháng năm  
**Phê duyệt**  
(Ký, ghi rõ họ tên)



## ĐÁNH GIÁ ĐIỀU KIỆN CƠ BẢN CỦA PHƯƠNG PHÁP

Tên phương pháp:

Phương pháp tiêu chuẩn  Số hiệu phương pháp: .....

Phương pháp không tiêu chuẩn  Tài liệu tham khảo: .....

Đánh giá điều kiện cơ bản

TT	Nội dung	Phù hợp/ sẵn có	Chưa phù hợp/cần bổ sung	Người thực hiện/thời hạn hoàn thành	Chi phí	Ghi chú
1	Nhân lực					
2	Thiết bị					
3	Hóa chất					
4	Môi trường					
	...					

Ngày tháng năm  
**Người đánh giá**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày tháng năm  
**Phê duyệt**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

Số: ...../QĐ-.....

....., ngày ..... tháng ..... năm 20...

**QUYẾT ĐỊNH CỦA GIÁM ĐỐC CÔNG TY**  
**Về việc áp dụng phương pháp thử**

Các căn cứ.....

Xét hồ sơ xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp và theo đề nghị của Trưởng phòng thử nghiệm....., Công Ty

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1.** Ban hành áp dụng phương pháp thử nội bộ:

**Điều 2.** Trưởng phòng thử nghiệm, cán bộ Quản lý kỹ thuật có trách nhiệm phổ biến và theo dõi áp dụng phương pháp thử nội bộ

**Điều 3.** Các nhân viên trong phòng thử nghiệm ..... có trách nhiệm thực hiện thử nghiệm áp dụng tài liệu phương pháp thử nội bộ trên.

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Lưu VP,

**GIÁM ĐỐC**






CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**QUY TRÌNH  
KIỂM SOÁT THIẾT BỊ, CHUẨN**

Mã số: **QT 13**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Định Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để thực hiện việc hiệu chuẩn, kiểm soát các các thiết bị thuộc hệ thống quản lý chất lượng.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Áp dụng cho tất cả các thiết bị có liên quan đến các hoạt động thử nghiệm của hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Công ty.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 19.

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

## **V. Trách nhiệm:**

- Trưởng Phòng TN có trách nhiệm phê duyệt danh mục thiết bị theo biểu mẫu (BM13.01), kế hoạch hiệu chuẩn, kiểm định, bảo trì thiết bị hàng năm (BM13.04).
- Các tổ chuyên môn có trách nhiệm tuân theo thủ tục này.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Phân loại thiết bị:**

- Vật tư, thiết bị sử dụng trong kiểm nghiệm được chia ra làm hai loại như sau:

**6.1.1. Loại cần kiểm soát:** là các vật tư, thiết bị tham gia trực tiếp vào quá trình thử nghiệm, có ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thử nghiệm được kiểm soát, hiệu chuẩn, bảo trì thường xuyên.

**6.1.2. Loại không cần kiểm soát:** là các vật tư, thiết bị thông dụng không ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả thử nghiệm. Các vật tư, thiết bị này không cần hiệu chuẩn hay xác nhận thêm.

- Việc phân loại thiết bị phải được lập thành văn bản, lưu tại nơi sử dụng, bảo quản thiết bị.

### **6.2. Nhận biết tình trạng thiết bị:**

- Để tiện cho việc quản lý và kiểm soát thiết bị phải được dán nhãn. Nhãn thiết bị được sử dụng thống nhất trong toàn Phòng TN theo biểu mẫu (BM13.02) về thiết bị và được dán ở vị trí dễ thấy trên thiết bị.

- Số nhận diện thiết bị: Mỗi thiết bị phải có một số nhận diện riêng để nhận diện thiết bị.

- Tình trạng hiệu chuẩn: Tình trạng hiệu chuẩn thiết bị được nhận biết bởi nhãn hiệu chuẩn hoặc tem hiệu chuẩn gắn trên thiết bị.

- Tình trạng hư hỏng, nghỉ ngơi: Thiết bị hư hỏng được dán nhãn cảnh báo trên thiết bị. Thiết bị hết hạn hiệu chuẩn, nghỉ ngơi độ chính xác đang chờ kiểm tra và hiệu chuẩn lại được dán nhãn khuyến cáo trên thiết bị. Phòng TN kiểm tra ảnh hưởng của các sai lệch so với giới hạn qui định của phép thử nghiệm trước đó theo thủ tục kiểm soát công việc không phù hợp để xử lý.

### 6.3. Tài liệu điện tử.

- Sau khi nhận thiết bị mới, trường phòng sẽ phân công người chịu trách nhiệm theo dõi thiết bị. Việc theo dõi này được ghi trong biểu mẫu (BM 13.03) kiểm soát thiết bị thử nghiệm.
- Trước khi đưa vào sử dụng, trường phòng phải đảm bảo thiết bị được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra để khẳng định các thiết bị đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật.

### 6.4. Hiệu chuẩn, kiểm soát và sử dụng thiết bị:

#### 6.4.1. Hiệu chuẩn:

- Hàng năm, tổ trưởng hoặc người được phân công thống kê danh mục thiết bị cần hiệu chuẩn/kiểm định để lập kế hoạch theo biểu mẫu (BM 13.04) trình trường phòng TN phê duyệt thực hiện.
- Thiết bị sau khi hiệu chuẩn thực hiện xem xét và đánh giá kết quả hiệu chuẩn phù hợp với quy định kỹ thuật theo biểu mẫu (BM 13.08). Nếu kết quả không phù hợp thì không đưa thiết bị vào sử dụng tiến hành xử lý theo Thủ tục kiểm soát công việc không phù hợp (QT.06)

#### 6.4.1. Kiểm soát:

- Nhân viên kiểm tra thiết bị sẽ thường xuyên kiểm tra thiết bị và ghi chép theo những thủ tục đã được nêu trong phần hướng dẫn về thiết bị.
- Lập lý lịch thiết bị cho mỗi thiết bị theo biểu mẫu (BM 13.06)

#### 6.4.1. Sử dụng thiết bị:

- Nguyên tắc sử dụng thiết bị:
  - + Không được phép dùng quá tải các thiết bị.
  - + Chỉ những người được phép và nắm vững cách thức thao tác mới được sử dụng thiết bị.
  - + Chỉ sử dụng các thiết bị được hiệu chuẩn hoặc kiểm soát.
  - + Các thiết bị có độ nhạy, chính xác cao cần được lắp đặt ở khu vực riêng tránh ảnh hưởng các yếu tố như độ rung, tiếng ồn, gió... tác động đến thiết bị.
  - + Trước, sau hoặc quá trình sử dụng, nhân viên sử dụng thiết bị phải tuân theo một cách nghiêm ngặt các hướng dẫn sử dụng thiết bị và ghi chép thông tin đã được nêu trong từng loại thiết bị.

#### 6.4.2 Quản lý thiết bị chuẩn công tác

-Trước khi sử dụng chuẩn công tác đi hiện trường người thực hiện kiểm tra tình trạng chuẩn trước khi đi. Nội dung kiểm tra: thùng đựng thiết bị chuẩn công tác, số lượng, trình trạng hoạt động.

-Sau khi sử dụng chuẩn công tác đi hiện trường người thực hiện kiểm tra tình trạng chuẩn trước khi đi. Nội dung kiểm tra: thùng đựng thiết bị chuẩn công tác, số lượng, trình trạng hoạt động và ghi nhận trình trạng hư hỏng (nếu có).

Việc thực hiện ghi vào Sổ quản lý thiết bị chuẩn công tác đi hiệu chuẩn tại hiện trường BM.13.05

#### 6.4.3 Vận chuyển thiết bị:

- Trước khi đưa thiết bị đi hiện trường hoặc đi hiệu chuẩn phải kiểm tra, ghi vào sổ theo dõi, chuẩn bị điều kiện bảo quản (nếu yêu cầu).

- Thiết bị phải được kiểm tra tại hiện trường đảm bảo yêu cầu kỹ thuật trước khi thực hiện công việc.
- Thiết bị đưa từ hiện trường về phải được vệ sinh theo qui định, kiểm tra và ghi sổ (cần ghi rõ những trục trặc nếu có).
- Khi các nhân viên trong Công ty sử dụng thiết bị hiện trường, người sử dụng phải ghi vào Sổ bàn giao thiết bị theo (BM 13.05)

#### **6.4.4 Vệ sinh thiết bị:**

- Vệ sinh thiết bị tuân theo hướng dẫn thiết bị.

#### **6.4.5 Bảo trì:**

- Hàng năm các trưởng phòng, hoặc người được phân công thống kê các thiết bị cần bảo trì để lập kế hoạch theo biểu mẫu (BM 13.04) trình trưởng phòng TN phê duyệt thực hiện.
- Việc bảo trì có thể do nhân viên kiểm soát thiết bị thực hiện hoặc có thể thuê kỹ sư từ bên ngoài hay do nhà cung cấp thiết bị thực hiện.
- Trường hợp đột xuất cần có sự bảo trì thiết bị hay có thiết bị hỏng, thì tổ trưởng lập tờ trình trưởng phòng TN phê duyệt bảo trì cho từng loại thiết bị và ghi chép vào hồ sơ thiết bị.
- Theo dõi việc kiểm tra/bảo trì/sửa chữa theo biểu mẫu (BM 13.07)

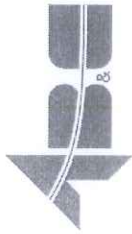
### **VII. Hồ sơ**

- Hồ sơ thiết bị bao gồm:
  - + Kế hoạch hiệu chuẩn, bảo trì thiết bị.
  - + Biên bản lắp đặt, vận hành bàn giao thiết bị (nếu có).
  - + Chứng chỉ hiệu chuẩn (nếu có).
  - + Phiếu theo dõi hoạt động.
  - + Biên bản bảo trì - sửa chữa (nếu có).
  - + Các tài liệu kỹ thuật do nhà sản xuất cung cấp kèm theo thiết bị:
  - + Hướng dẫn lắp đặt, sử dụng, hiệu chuẩn, bảo trì, phiếu bảo hành.
  - + Sổ quản lý thiết bị chuẩn công tác đi hiệu chuẩn tại hiện trường



## Ký mã hiệu thiết bị

CÔNG TY
Tên thiết bị : .....
Mã thiết bị: .....
Hạn kiểm định: .....



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

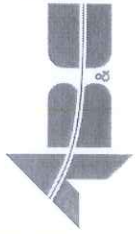
### KIỂM SOÁT SỬ DỤNG THIẾT BỊ

Tên thiết bị	Tiếng Việt:	Tiếng Anh:
Ngày trang bị		
Đơn vị (1)		
Phòng thí nghiệm (2)		
Địa chỉ (3)		
Ngày lập số		

Quản lý thiết bị

Thủ trưởng đơn vị





CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## KẾ HOẠCH HIỆU CHUẨN, BẢO TRÌ VÀ KIỂM TRA THIẾT BỊ

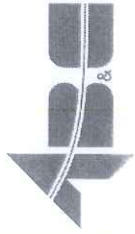
Năm: 20....

TT	Tên hệ thống/ Thiết bị	Mã số	Thời gian thực hiện (tháng)												Ghi chú			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				

*Ghi chú:* HC - hiệu chuẩn; BT - bảo trì; KT - kiểm tra

Quản lý thiết bị  
(Ký, ghi rõ họ tên)

Phê duyệt  
(Ký tên, đóng dấu)



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## SỔ BÀN GIAO THIẾT BỊ, MÁY MÓC, CCDC

A. BÊN GIAO:.....

B. BÊN NHẬN: .....

Địa điểm: .....

Stt	Tên thiết bị	Số lượng	Đơn vị tính	Kiểu dáng	Số máy	Hiện trạng TB trước khi bàn giao	Hiện trạng TB trước sau khi bàn giao
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							

Ngày trả/ giao thiết bị:.....

Xác nhận của:

Quản lý thiết bị

Người sử dụng/ người trả thiết bị



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## LÝ LỊCH THIẾT BỊ

Tên thiết bị:	Mã số TB: Số seri :	Xuất xứ:	Thời gian bảo hành: 5 năm
Nơi sử dụng:	Năm đưa vào sử dụng:	Tần suất kiểm tra/ bảo trì:	

STT	Ngày	Nội dung :hiệu chuẩn /sửa chữa/ bảo trì, thay thế	Trong kế hoạch	Ngoài kế hoạch	Người/đơn vị thực hiện	Tình trạng thiết bị	Ghi chú
1							
2							
3							
4							
5							

Kèm theo danh mục chi tiết máy, phụ tùng, tài liệu.

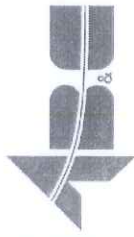
....., ngày tháng năm 20.

Người lập phiếu

Công ty



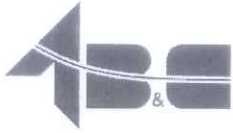




CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## SỔ QUẢN LÝ THIẾT BỊ CHUẨN CÔNG TÁC ĐI HIỆU CHUẨN TẠI HIỆN TRƯỜNG

Sтт	Tên thiết bị chuẩn công tác	Ngày giao thiết bị	Người nhận thiết bị	Tình trạng thiết bị	Ngày trả thiết bị	Tình trạng thiết bị	Người trả	Ghi chú
1.				<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Bất thường		<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Bất thường		
2.				<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Bất thường		<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Bất thường		
3.				<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Bất thường		<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Bất thường		
4.				<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Bất thường		<input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Bất thường		
5.								



**QUY TRÌNH  
LẤY MẪU**

Mã số: **QT 14**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: : **03/09/2024**

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Qui định phạm vi, trách nhiệm, và nội dung các bước tiến hành lấy mẫu để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Áp dụng cho hoạt động lấy mẫu kiểm tra và chứng nhận trong hệ thống quản lý chất lượng theo phiếu yêu cầu đăng ký kiểm tra phân tích được áp dụng tại Công ty.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 21.

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

## **V. Trách nhiệm:**

- Nhân viên lấy mẫu có trách nhiệm thực hiện theo thủ tục này
- Các tổ trưởng có trách nhiệm phân công và hướng dẫn nhân viên lấy mẫu thực hiện đúng thủ tục này.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Xem xét yêu cầu của khách hàng**

- Khi có yêu cầu lấy mẫu của khách hàng, tổ trưởng cần xem xét cụ thể các yêu cầu sau:
  - + Mục đích lấy mẫu.
  - + Số lượng, khối lượng, thời gian và địa điểm lấy mẫu.
  - + Phương tiện đi lại và các phương tiện cần thiết cho việc lấy mẫu.
  - + Khả năng đáp ứng của Phòng TN.
- Nếu thấy Phòng TN không đủ khả năng đáp ứng hoặc không đáp ứng đầy đủ yêu cầu của khách hàng thì báo ngay cho khách hàng để thoả thuận hoặc từ chối yêu cầu của khách hàng.
- Nếu Phòng TN đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của khách hàng, các tổ trưởng phân công nhân viên đủ năng lực tiến hành lấy mẫu tại hiện trường.

### **6.2. Chuẩn bị lấy mẫu:**

- Người được phân công thực hiện công việc lấy mẫu có trách nhiệm thực hiện các công việc sau:
  - + Xác định rõ địa điểm, vị trí lấy mẫu.
  - + Tìm hiểu kỹ tính chất của mẫu.
  - + Chuẩn bị các dụng cụ lấy mẫu, bảo quản mẫu và các phương tiện vận chuyển mẫu, phương tiện đi lại.
  - + Chuẩn bị hồ sơ và các giấy tờ cần thiết.

### **6.3. Những yêu cầu khi lấy mẫu:**

- Phải có đại diện của đơn vị yêu cầu lấy mẫu, nhằm mục đích:
  - + Hướng dẫn cho nhân viên lấy mẫu khi cần thiết.
  - + Giải quyết những vấn đề không bình thường (nếu xảy ra).
  - + Ký vào biên bản lấy mẫu.

- Người lấy mẫu cần phải thực hiện các qui định sau:
  - + Thực hiện lấy mẫu tại khu vực lấy mẫu và lấy mẫu đúng mục đích, đúng vị trí.
  - + Không được phép có những hoạt động khác ngoài mục đích lấy mẫu.

#### **6.4. Tiến hành lấy mẫu kiểm nghiệm**

- Tuỳ theo loại mẫu, tuỳ theo nhiệm vụ, mục đích của việc lấy mẫu và theo yêu cầu của khách hàng, người lấy mẫu phải lấy mẫu đúng phương pháp và hướng dẫn qui định.
- Với mẫu được lấy tại hiện trường và khách hàng có yêu cầu chứng kiến quá trình thí nghiệm ngay tại hiện trường thì mẫu không cần mã hoá và lưu mẫu.

#### **6.5. Giao nhận mẫu**

- Nhân viên đi lấy mẫu giao lại mẫu và hồ sơ lấy mẫu (phiếu yêu cầu thử nghiệm, biên bản lấy mẫu) cho bộ phận nhận mẫu.

#### **6.6. Những yêu cầu về biên bản lấy mẫu**

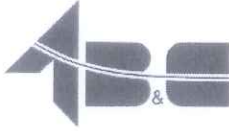
- Biên bản lấy mẫu theo biểu mẫu thống nhất giữa các bên, trong đó ít nhất phải đảm bảo:
  - + Được lập tại nơi thực hiện lấy mẫu (Tại hiện trường).
  - + Có chữ ký xác nhận của các bên (Nhân viên lấy mẫu và đại diện đơn vị đề nghị lấy mẫu).
  - + Ghi đầy đủ các thông tin cần thiết, đặc biệt những khác biệt của lô hàng, những yêu cầu khách hàng với thủ tục, phương pháp lấy mẫu đã qui định.

#### **6.7. Hồ sơ**

- Bộ phận nhận mẫu mã hoá mẫu rồi chuyển mẫu cho bộ phận thí nghiệm và lưu toàn bộ hồ sơ về lấy mẫu bao gồm:

Các biểu mẫu lấy mẫu hiện trường (BM 14.01)

Các tài liệu có liên quan khác (nếu có)



## BIÊN BẢN LẤY MẪU

1. Tên mẫu: .....
2. Thành phần tham gia: .....
3. Ngày lấy mẫu: .....
4. Lý do lấy mẫu: .....
5. Địa điểm lấy mẫu: .....
6. Đặc điểm nơi lấy mẫu: .....
7. Phương pháp lấy mẫu: .....
8. Số lượng mẫu: .....
9. Thời gian bắt đầu lấy mẫu: .....
10. Thời gian kết thúc việc lấy mẫu: .....

Stt	Vị trí lấy mẫu	Ký hiệu	Chỉ tiêu thí nghiệm/ hiệu chuẩn	Bảo quản

**Người lấy mẫu**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Đại diện khách hàng**  
(Ký, ghi rõ họ tên)






## QUY TRÌNH QUẢN LÝ MẪU

Mã số: QT 15

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

## THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Đảm bảo Phòng TN có hệ thống nhận biết các mẫu thử nghiệm, tránh mọi sự nhầm lẫn về mẫu, bảo quản mẫu được thực đúng theo các tiêu chuẩn hiện hành không gây ảnh hưởng đến tính đúng đắn của kết quả thử nghiệm trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Thủ tục được áp dụng tại Công ty

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 22.

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

## **V. Trách nhiệm:**

- Thủ tục này áp dụng cho việc nhận, quản lý, lưu kho các mẫu thử nghiệm do khách hàng mang đến Phòng TN.
- Trưởng Phòng TN, cán bộ quản lý chất lượng, cán bộ quản lý kỹ thuật cùng toàn bộ nhân viên của PTN có trách nhiệm thực hiện quy định này.

## **VI. Nội dung:**

Khi có nhu cầu của khách hàng về thử nghiệm thông qua đơn đặt hàng hoặc công văn, Phòng TN có trách nhiệm xem xét ký hợp đồng. Khi khách hàng mang mẫu đến Phòng TN thì:

### **6.1. Việc tiếp nhận mẫu được quy định như sau:**

- Người được uỷ nhiệm là người nhận mẫu trực tiếp từ khách hàng. Mẫu được tiếp nhận phải đảm bảo tính đầy đủ, nguyên vẹn, tính phù hợp với năng lực của Phòng TN. Trường hợp cần thực hiện hợp đồng phụ, Trưởng Phòng TN hoặc người được uỷ quyền có trách nhiệm thoả thuận với khách hàng và tiến hành làm hợp đồng phụ theo các nguyên tắc quy định trong thủ tục TT 02.
- Người tiếp nhận mẫu phải yêu cầu khách hàng ghi đầy đủ các thông tin về tình trạng mẫu vào biên bản bàn giao mẫu (**BM 02.05**)
- Phiếu được làm thành 02 bản: 01 bản giao cho khách hàng; 01 bản lưu tại Phòng TN.
- Việc đánh số phiếu phải ghi đúng theo thủ tục về ký mã hiệu hồ sơ và tài liệu PTN.

### **6.2. Phân loại và mã hoá mẫu:**

- Mẫu sau khi tiếp nhận được phân loại và mã hoá bằng theo đăng ký của các nhóm tổ chuyên môn.
- Mẫu sau khi được phân loại và mã hoá được chia làm 2 phần theo đúng tiêu chuẩn hiện hành: một phần giao cho tổ trưởng chuyên môn để triển khai thí nghiệm theo yêu cầu và một phần quản lý tại khu vực lưu mẫu của PTN.

**Mẫu được mã hóa như sau:**

NNMMYY-TT trong đó NN: Ngày nhận, MM: tháng, YY: năm, TT: số thứ tự mẫu nhận trong ngày

### **6.3. Giao mẫu để tiến hành đo, thử nghiệm:**

- Căn cứ yêu cầu của khách hàng và năng lực của Phòng TN, tổ trưởng giao mẫu và nhiệm vụ thử nghiệm cho cán bộ kỹ thuật thực hiện theo đúng quy trình, phương pháp và tiến độ xác định.

#### **6.4. Lưu mẫu**

- Mẫu thử nghiệm phải giữ nguyên mã hoá và lưu trong kho theo các yêu cầu về lưu mẫu
- Thời gian lưu giữ mẫu tùy thuộc kế hoạch thử nghiệm. Trường hợp cần lưu giữ mẫu thử nghiệm theo quy định của quy trình thử nghiệm được sử dụng, thời gian lưu giữ được thực hiện theo quy định của các quy trình này. Mẫu lưu chỉ được đưa ra sử dụng để thử nghiệm lại khi có yêu cầu đối chứng, kiểm tra lại kết quả phép thử hoặc giải quyết khiếu nại của khách hàng.

#### **6.5. Thanh lý mẫu:**

- Phòng TN được thanh lý đối với các mẫu sau khi đã thông báo cho khách hàng ít nhất trong thời gian 1 tháng kể từ ngày trả kết quả mà khách hàng vẫn không đến nhận và các mẫu thử nghiệm đã quá thời hạn phải lưu giữ.

#### **VII. Hồ sơ:**

- Hồ sơ quản lý mẫu bao gồm:
  - + Phiếu nhận thử nghiệm (BM 02.05)
  - + Sổ nhận mẫu (BM 15.01)
  - + Sổ nhận và trả kết quả hiệu chuẩn (BM 15.05)
- Các tài liệu trên phải được lưu theo quy định chung về lưu giữ hồ sơ của PTN.





# Tem nhận biết mẫu

<b>Tem nhận biết mẫu</b>		
<b>Ký hiệu mẫu:</b>		
BM 15.03	Lần ban hành: 02	Trang 1/1



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## SỔ GHI CHÉP PHA HÓA CHẤT, CHẤT CHUẨN

Tên hóa chất:

Hạn sử dụng (nếu có):

STT	Ngày pha	Diễn giải quá trình pha	Nồng độ	Người pha
				<input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> .....
				<input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> .....
				<input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> .....
				<input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> .....
				<input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> .... <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> .....





CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**QUY TRÌNH  
ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM**

Mã số: QT 16

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Quy định phạm vi, trách nhiệm, cách thức tiến hành việc đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Áp dụng tại Công ty TNHH Tư vấn Kiến trúc Xây dựng AB&C

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 23.

## **IV. Thuật ngữ và định nghĩa:**

Các thuật ngữ sau đây trong tài liệu này được hiểu như sau:

## **V. Trách nhiệm:**

- Trưởng Phòng TN, cán bộ kỹ thuật và cán bộ phụ trách chất lượng có trách nhiệm lập kế hoạch lãnh đạo Công ty phê duyệt.
- Trưởng Phòng TN, cán bộ kỹ thuật và cán bộ phụ trách chất lượng có trách nhiệm tổ chức thực hiện thủ tục đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm.
- Cán bộ có liên quan có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.

## **VI. Nội dung:**

### **6.1. Sử dụng các chất chuẩn, các mẫu chuẩn:**

#### **6.1.1. Chất chuẩn:**

- Cán bộ kỹ thuật có trách nhiệm xác định các chỉ tiêu để lập kế hoạch sử dụng mẫu chuẩn bao gồm những thông tin: người thực hiện, chất chuẩn sử dụng, thời gian thực hiện trình lãnh đạo phê duyệt.
- Nội dung thực hiện có thể bao gồm một hoặc các nội dung sau:
  - + Nhận dạng và xác định lượng chất có trong mẫu.
  - + Xác định độ thu hồi và/hoặc độ chính xác.
  - + Kiểm tra chất lượng của môi trường trong thử nghiệm.

#### **6.1.2. Mẫu chuẩn:**

- Phòng TN sử dụng các mẫu chuẩn để kiểm tra khả năng thực hiện phương pháp của thí nghiệm viên/thử nghiệm viên và trong các phép thử thành thạo

### **6.2. Tham gia phép thử liên phòng thí nghiệm:**

- Hàng năm, cán bộ phụ trách chất lượng sẽ cùng các tổ trưởng xây dựng kế hoạch tham gia phép thử liên phòng thí nghiệm (**BM 16.01**) và trình lên lãnh đạo Công ty phê duyệt.
- Kế hoạch tham gia phép thử liên phòng thí nghiệm phải bao gồm:
  - + Chỉ tiêu tham gia.
  - + Phương pháp sử dụng.
  - + Nhân sự thực sự.
  - + Thời gian dự kiến.

- Trong trường hợp có những thay đổi khách quan của kế hoạch tham gia phép thử liên phòng thí nghiệm thì cán bộ đảm bảo chất lượng sẽ báo cáo lãnh đạo và chỉ có lãnh đạo mới là người quyết định cuối cùng đối với những thay đổi bổ sung.
- Các tổ trưởng thực hiện đăng ký xin tham gia phép thử liên phòng theo đúng theo qui định của cơ quan tổ chức.
- Sau khi nhận mẫu thử nghiệm, nhân viên được phân công phải tiến hành thử nghiệm lấy mẫu đúng theo qui trình và phương pháp đã đăng ký. Kết quả thử nghiệm được ghi chép trên biểu mẫu đi kèm theo mẫu. Cán bộ phụ trách chất lượng và tổ trưởng sẽ phê duyệt kết quả này và gửi trình lãnh đạo trước khi gửi cho cơ quan tổ chức phép thử liên phòng thí nghiệm.
- Sau khi nhận được báo cáo kết quả, Phòng TN sẽ nhận biết được tình trạng của mình. Trong trường hợp có một quả nào đó không thỏa mãn, toàn bộ người có trách nhiệm với phép thử đó sẽ nghiên cứu tìm nguyên nhân của sự bất thường này đồng thời đề ra và thực hiện các biện pháp khắc phục.

### **6.3. Phép thử nghiệm thành thạo nội bộ:**

- Hàng năm, cán bộ phụ trách chất lượng sẽ xây dựng kế hoạch phép thử nghiệm thành thạo đề nghị nên lãnh đạo (**BM 16.01**).
- Trên cơ sở kế hoạch đã được phê duyệt, cán bộ phụ trách chất lượng sắp xếp nhân viên tiến hành phép thử thành thạo nội bộ. Kết quả cuối cùng sẽ được cán bộ chất lượng lập báo cáo và trình lên lãnh đạo Phòng phê duyệt (**BM 16.02**).
- Trong trường hợp có thay đổi khách quan của kế hoạch tham gia phép thử thành thạo thì cán bộ đảm bảo chất lượng sẽ báo cáo lãnh đạo và chỉ có lãnh đạo mới là người quyết định cuối cùng đối với những thay đổi hoặc bổ sung.
- Phép thử thành thạo bao gồm:

#### **6.3.1. Phép thử tính lặp lại:**

- Được thực hiện bởi một kiểm nghiệm viên trên một mẫu (mẫu thông thường hoặc mẫu chuẩn), với số lần xác định (ký hiệu n), cùng một phương pháp, thông thường được lặp lại 10 lần ( $n = 10$ ), trong khoảng thời gian cùng ngày, sử dụng cùng một thiết bị và cùng một điều kiện tiến hành thử nghiệm.
- Phép thử tính lặp lại áp dụng cho các phép thử phân tích định lượng. Trong trường hợp này cán bộ phụ trách chất lượng sẽ tính toán chỉ số độ lệch chuẩn của tính lặp lại (Sr) của từng kiểm nghiệm viên.

#### **6.3.2 Phép thử tính tương đồng:**

- Phép thử tính tương đồng được thực hiện giữa hai kiểm nghiệm viên khác nhau, trên cùng một mẫu phân tích (mẫu thông thường hay mẫu chuẩn), với cùng một phương pháp phân tích, trong cùng một dung dịch thử hoặc một môi trường, trong cùng một điều kiện phân tích.
- Đối với mỗi phương pháp phân tích, phép thử tính tương đồng sẽ được thực hiện ít nhất 10 lần trên cùng một mẫu hoặc khác mẫu (mẫu thông thường hay mẫu chuẩn) như đã trình bày ở trên.

### **6.4. Kiểm tra mẫu kiểm soát song song với mẫu thử:**

- Một trong những biện pháp thường dùng trong kiểm soát chất lượng kết quả thử nghiệm hàng ngày là thực hiện mẫu thử nghiệm kiểm soát song song với mẫu thử. Kết quả thử nghiệm mẫu kiểm soát được so sánh với các mẫu đã thực hiện trước đó và chỉ có những kết quả nằm trong giới hạn cho phép mới được phê duyệt.
- Thủ tục thực hiện bao gồm các bước sau:

*Bước 1:* Chọn lựa mẫu kiểm soát cho từng chỉ tiêu thử nghiệm (bước này được thực hiện trong quá trình viết hướng dẫn thực hiện phương pháp thử nghiệm). Trong trường hợp, trong phương pháp gốc không quy định loại mẫu kiểm soát, Cán bộ viết “Hướng dẫn thực hiện phương pháp thử nghiệm” sẽ quyết định sử dụng loại mẫu nào sẽ được dùng làm mẫu kiểm soát trong quá trình thử nghiệm.

*Bước 2:* Cán bộ phụ trách chất lượng trước khi phê duyệt các kết quả thử nghiệm sẽ xem xét kết quả thu được trên mẫu kiểm tra nằm trong giới hạn cho phép.

*Lưu ý:* Việc xem xét kết quả thu được trên mẫu kiểm tra không phải là yêu tố duy nhất để phê duyệt kết quả thử nghiệm. Cán bộ đảm bảo chất lượng có thể kết hợp kèm theo những biện pháp khác khi đưa ra quyết định phê duyệt.

#### **6.5. Sử dụng mẫu trắng song song với mẫu thử:**

- Đối với một số phép thử yêu cầu mẫu trắng được thực hiện song song với mẫu thử nhằm đảm bảo kết quả thử nghiệm là chính xác.

#### **6.6. Lặp lại các phép thử trên cùng một mẫu với các phương pháp khác nhau:**

- Phép thử này là việc so sánh kết quả thu được trên cùng một mẫu thử khi áp dụng hai phương pháp khác nhau. Cán bộ đảm bảo chất lượng tùy theo tình hình thực hiện các chỉ tiêu sẽ quyết định nêu yêu cầu thực hiện phép kiểm tra. Các sự khác biệt lớn phải được nghiên cứu, xem xét, giải thích nguyên nhân và có biện pháp khắc phục khi cần thiết.

#### **6.7. Tái kiểm tra các mẫu lưu (áp dụng cho các mẫu hoá học).**

- Để kiểm tra độ chính xác và độ lặp lại của kết quả thử nghiệm, cán bộ phụ trách chất lượng có thể sẽ kiểm tra lại các mẫu lưu trên cùng một phương pháp, một thuốc thử.
- Thí nghiệm viên thực hiện việc tái kiểm tra này có thể là người trước đây phân tích mẫu này hoặc người khác.
- Các kết quả cuối cùng sẽ được ghi chép và so sánh với kết quả trước đây.
- Tất cả những sự khác biệt lớn đều phải được phân tích nguyên nhân và cách khắc phục trước khi thực hiện phân tích mẫu.
- Lưu ý khi tái kiểm tra, chỉ kiểm tra mẫu lưu trong vòng 5 ngày.

### **VII. Hồ sơ**

Tất cả các kết quả thử nghiệm, số hiệu trung gian và các số liệu liên quan khác phải được ghi chép đầy đủ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ.



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## KẾ HOẠCH

### ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG THỬ NGHIỆM

Năm ...

TT	Thời gian	Tên chỉ tiêu	Phương pháp	Hình thức	Người chuẩn bị mẫu/người kiểm tra	Người thực hiện	Người đánh giá kết quả	Ghi chú

Ngày tháng năm  
Người lập

Ngày tháng năm  
Phê duyệt



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CHƯƠNG TRÌNH ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM

Thời gian thực hiện:

Người chuẩn bị:

Người đánh giá kết quả:

TT	Đối tượng thử	Tên chỉ tiêu	Phương pháp	Người tham gia	Mô tả	Ghi chú

**Kết luận:**

Hành động khác phục (nếu có):

Ngày

tháng

năm

Người lập

Ngày

tháng

năm

Phê duyệt




CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**THỦ TỤC  
BÁO CÁO KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM**

Mã số: TT 17

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Qui định phạm vi, trách nhiệm, nội dung của báo cáo kết quả thử nghiệm.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Áp dụng tại Công ty

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 16.

## **IV. Trách nhiệm:**

- Các tổ trưởng có trách nhiệm xây dựng biểu mẫu báo cáo kết quả thử nghiệm.
- Người thực hiện thử nghiệm và tổ trưởng hoặc người uỷ quyền là người ký kết quả “thô” và chịu trách nhiệm về kết quả phân tích và được lập thành báo cáo (các quan trắc gốc) theo biểu mẫu :**(BM 17.01)**. Đối với biên bản hiệu chuẩn theo định biểu mẫu của từng quy trình thử nghiệm.
- Lãnh đạo là người phê duyệt kết quả thử nghiệm trước khi kết quả được gửi trả cho khách hàng.

## **V. Nội dung:**

### **5.1. Báo cáo kết quả thử nghiệm:**

- + Tiêu đề.
- + Tên và địa chỉ Phòng TN.
- + Số nhận diện của biên bản thử nghiệm.
- + Tên khách hàng.
- + Số hợp đồng (hoặc số biên bản yêu cầu)
- + Phương pháp sử dụng.
- + Tình trạng mẫu.
- + Ngày nhận mẫu.
- + Ngày thử nghiệm.
- + Tên, chữ ký của Trưởng phòng (hoặc người thay thế).
- + Công bố phạm vi có hiệu lực của kết quả.
- + Tuyên bố tính pháp lý của bản sao kết quả thử nghiệm.
- + Tuyên bố về độ không đảm bảo đo khi có yêu cầu.

Theo biểu mẫu **(BM 17.02)**

### **5.2 Kết quả thí nghiệm/ hiệu chuẩn nhận được từ nhà thầu phụ**

- Khi biên bản thử nghiệm có các kết quả thử nghiệm do nhà thầu phụ thực hiện thì các kết quả này phải được chỉ ra một cách rõ ràng.

### **5.3 Trả kết quả thử nghiệm**

- Bộ phận được phân công trả kết quả khách hàng theo biểu mẫu **(BM 15.01)** khi khách hàng trực tiếp đến nhận kết quả thử nghiệm.
- Khi kết quả thử nghiệm được phân công cho các nhân viên đi giao tận nơi cho khách hàng dùng biểu mẫu **(BM 17.03)**

### **5.4 Chuyển giao kết quả bằng điện tử:**

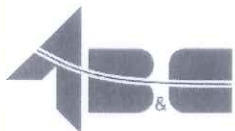
- Trong trường hợp kết quả thử nghiệm được chuyển bằng phương tiện điện tử, máy fax thì phải tuân thủ theo các quy định sau:
- Chỉ fax hoặc chuyển email các phiếu kết quả thử nghiệm khi có sự chấp thuận của Lãnh đạo
- Gọi điện cho khách hàng để xác nhận kết quả fax.
- Việc trả kết quả bằng phương tiện điện tử hoặc máy fax được chỉ ra rõ ràng trên Sổ theo dõi trả kết quả thử nghiệm. **(BM 15.01)**

#### **5.5 Sửa đổi, bổ sung báo cáo thử nghiệm:**

- Việc sửa đổi bổ sung nội dung báo cáo thử nghiệm sau khi đã ban hành phải tuyên bố “Bổ sung biên bản thử nghiệm số ...”
- Khi cần ban hành một báo cáo thử nghiệm hoàn toàn mới thì phải viện dẫn tới báo cáo nó thay thế.

#### **VI. Hồ sơ:**

- Tất cả các báo cáo kết quả thử nghiệm và các tài liệu liên quan khác (quan trắc gốc) phải được lưu trữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ.



## BIÊN BẢN THỬ NGHIỆM/ HIỆU CHUẨN

1. Đơn vị yêu cầu.....
2. Nhà cung cấp mẫu: .....
3. Công trình: .....
4. Hạng mục: .....
5. Phương pháp thử: .....
6. Ký hiệu mẫu: .....
7. Kích thước mẫu: .....
8. Yêu cầu kỹ thuật của mẫu: .....
9. Ngày tạo mẫu: .....
10. Ngày thí nghiệm mẫu: .....
11. Kết quả thí nghiệm mẫu
12. Các bên liên quan ký xác nhận vào biên bản thử nghiệm (nếu cần)



## PHIẾU KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM

1. Đơn vị yêu cầu.....
2. Công trình: .....
3. Hạng mục: .....
4. Số hợp đồng (hoặc số biên bản yêu cầu).....
5. Yêu cầu kỹ thuật của mẫu:.....
6. Phương pháp thử: .....
7. Ký hiệu mẫu: .....
8. Kích thước mẫu: .....
9. Ngày tạo mẫu: .....
10. Ngày thí nghiệm mẫu: .....
11. Thời gian tạo mẫu: .....
12. Kết quả thí nghiệm mẫu: .....
13. Cán bộ thử nghiệm, cán bộ soát xét và Trưởng đơn vị, ký xác nhận.
14. Phiếu kết quả không được sao chép từng phần, được sao chép toàn bộ phiếu kết quả này



## BIÊN BẢN BÀN GIAO HỒ SƠ

Người gửi : ..... Người nhận : .....  
Nơi nhận : ..... Ngày : .....  
Dự án : .....  
Mã số biên bản : ..... Số trang biên bản : .....

### MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG HỒ SƠ

.....  
.....

### HỒ SƠ BAO GỒM

- Kết quả thí nghiệm/hiệu chuẩn  
 Biên bản chứng kiến  
 Bảng xác nhân khối lượng
- Hợp đồng  
 Đĩa mềm  
 Bản đồ, hình vẽ, bản vẽ
- CD-Rom  
 Báo cáo  
 Hóa đơn
- Thư  
 Khác

STT	Số bản	Nội dung	Tài liệu			
			Bản gốc	Bản sao y	Màu	Đen trắng

Ghi chú :

.....  
.....

Bên giao:  
(Ký tên)

Bên nhận:  
(Ký tên)

Họ tên:

Họ tên:



CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

**THỦ TỤC  
BẢO MẬT THÔNG TIN**

Mã số: TT 18

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Quy định trách nhiệm và nội dung công việc bảo mật thông tin và quyền sở hữu của khách hàng.

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Thủ tục này áp dụng cho toàn bộ cán bộ và nhân viên của Công ty.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng chương 13

## **IV. Trách nhiệm:**

- Tất cả cán bộ công nhân viên của Phân viện chịu trách nhiệm về hoạt động này trước lãnh đạo Công ty và trước cơ quan Pháp luật

## **V. Nội dung:**

### **5.1. Đối với nhân viên:**

- Tất cả các nhân viên của Công ty phải ký cam kết bảo mật thông tin của khách hàng theo biểu mẫu **BM 18.01** và được lưu trong hồ sơ nhân sự.
- Tất cả các thông tin về khách hàng, về mẫu, kết quả thử nghiệm đều phải được bảo mật cho khách hàng. Nhân viên không được sao chép, cho mượn, cung cấp thông tin liên quan tài liệu, hồ sơ hoạt động của Công ty cho các bộ phận không liên quan hoặc ra bên ngoài nhất là thông tin liên quan đến hồ sơ thử nghiệm.
- Khi có khách hàng tham quan Công ty, nhân viên hướng dẫn đảm bảo: bảo mật thông tin cho khách hàng khác và hướng dẫn khách hàng tuân thủ quy định ra vào phòng thử nghiệm.
- Khi khách hàng đề nghị quan sát phép thử trên mẫu của khách hàng, nhân viên hướng dẫn phải đảm bảo khách hàng không được quan sát hay tìm hiểu phép thử của khách hàng khác.
- Trả kết quả:
  - + Kết quả chỉ được trả trực tiếp cho khách hàng thông qua phiếu hẹn trả kết quả, yêu cầu thử nghiệm (**BM 02.02**).
  - + Trường hợp fax (hoặc gọi qua mạng internet hay qua điện thoại) trước kết quả phải được thỏa thuận trước thông qua phiếu yêu cầu thử nghiệm hoặc Biên bản lấy mẫu.
  - + Trường hợp trả kết quả qua đường bưu điện phải được thỏa thuận trước thông qua phiếu yêu cầu thử nghiệm hoặc Biên bản lấy mẫu, địa chỉ nơi đến phải được chính tay khách hàng gửi mẫu điền khi gửi mẫu.
  - + Không chấp nhận trả lời kết quả qua điện thoại.
  - + Những thông tin cần cung cấp ngoài các điều trên chỉ được thực hiện khi có chỉ đạo của Lãnh đạo Công ty.

## **5.2. Đối với khách hàng**

- Khi tiếp xúc với Công ty để yêu cầu dịch vụ phải cung cấp đầy đủ, trung thực những thông tin có liên quan đến mẫu gửi theo yêu cầu.
- Phải thỏa thuận rõ ràng phương thức trả kết quả (fax, bưu điện hay trực tiếp).
- Khách hàng có yêu cầu tham quan hay quan sát phép thử phải thực hiện đúng nội quy của Công ty.

## **VI. Biểu mẫu áp dụng**

- **BM 18.01** Cam kết bảo mật

## **VII. Hồ sơ:**

Toàn bộ hồ sơ có liên quan đến thủ tục bảo mật thông tin khách hàng phải được ghi chép đầy đủ và được lưu trữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ.



## CAM KẾT BẢO MẬT

Họ tên: .....  
Năm sinh: .....  
Chức vụ: .....  
Phòng: .....  
Địa chỉ: .....  
Điện thoại: ..... Fax : .....  
Địa chỉ nhà riêng: .....  
Điện thoại: ..... Fax: .....

### Tôi xin cam kết

Thực hiện đúng các quy định về công chức, viên chức, cán bộ liên quan đến bảo mật các thông tin trong các hoạt động thử nghiệm của Công ty

Tuân thủ quy định trong TT 18 và chịu trách nhiệm trước trưởng Phòng thí nghiệm, lãnh đạo Công ty về đảm bảo bảo mật các thông tin liên quan đến hoạt động của Phòng thí nghiệm và khách hàng.

Tuân thủ các nội quy của Công ty và của Phòng thử nghiệm.

Không chịu bất kỳ một áp lực nào gây ảnh hưởng đến độ chính xác và tính bảo mật của kết quả thử nghiệm.

An Giang, ngày..... tháng..... năm 20

**Quản lý chất lượng**  
(Ký, họ tên)

**Người cam kết**  
(Ký, họ tên)

*Ghi chú: Cam kết bảo mật được làm thành 02 bản, 01 bản do người cam kết giữ, một bản do Công ty giữ trong hồ sơ nhân sự.*



**THỦ TỤC  
KIỂM SOÁT CÁC ĐIỀU KIỆN TIỆN NGHI VÀ MÔI TRƯỜNG**

Mã số: TT 19

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **I. Mục đích**

Qui định phạm vi, trách nhiệm và các nội dung cần phải tiến hành để kiểm soát tiện nghi và môi trường

## **II. Phạm vi áp dụng:**

Thủ tục tiến hành trong phạm vi có liên quan tại Công ty.

## **III. Tài liệu tham chiếu:**

Sổ tay Chất lượng: Chương 17.

## **IV. Trách nhiệm:**

– Mọi nhân viên trong Công ty có nhiệm vụ làm đúng theo thủ tục này .

## **V. Nội dung:**

### **5.1. Kiểm soát nhiệt độ, độ ẩm**

– Nơi cần kiểm soát:

+ Phòng thí nghiệm cơ lý cát, đá, thép, bê tông:  $t = 10^{\circ}\text{C} \div 35^{\circ}\text{C}$

+ Phòng thí nghiệm xi măng:

• Khu vực tạo trộn và thử mẫu:  $t = 27 \pm 2^{\circ}\text{C}$ ,  $\text{RH} = (50 \div 70)\%$

• Tủ bảo dưỡng mẫu trong khuôn:  $t = 27 \pm 2^{\circ}\text{C}$ ,  $\text{RH} > 90\%$

• Bể nước bảo dưỡng mẫu:  $t = 27 \pm 1^{\circ}\text{C}$

– Thiết bị và dụng cụ điều khiển môi trường:

+ Máy điều hoà, máy hút bụi, quạt thông gió

+ Thiết bị theo dõi (máy đo độ ẩm, nhiệt kế)

– Nhân viên được phân công ở phòng thí nghiệm này có nhiệm vụ đo độ ẩm và nhiệt độ vào mỗi buổi sáng khi bắt đầu công việc và ghi vào sổ theo dõi theo **BM 19.01**

### **5.2. Kiểm soát tiện nghi bảo quản mẫu, hoá chất – môi trường:**

– Các mẫu chưa thí nghiệm và các mẫu lưu được lưu thành các khu vực riêng

– Kiểm soát tiện nghi bảo quản mẫu, hoá chất môi trường theo đúng các yêu cầu cho từng phương pháp thử nghiệm.

### **5.3. Kiểm soát việc bố trí trang thiết bị, phòng:**

– Trang thiết bị và dụng cụ tại các phòng thí nghiệm được bố trí phù hợp với thao tác và đảm bảo không ảnh hưởng đến kết quả của phép thử.

– Phòng chứa và bảo quản phương tiện chuẩn đo lường/phòng hiệu chuẩn có trang bị máy lạnh, đặt trên bàn hoặc kệ vững chắc, chống rung, rơi, ngã đổ, va đập, tránh mưa, ánh nắng trực tiếp. Ngoài ra tùy phương tiện chuẩn được quy định cụ thể trong quy trình hiệu chuẩn và hướng dẫn sử dụng.

### **5.4. Vệ sinh an toàn:**

– Tất cả các thiết bị lấy mẫu và các phòng thử nghiệm được vệ sinh hàng ngày và (hoặc) sau khi kết thúc công việc và tổng vệ sinh vào chiều thứ sáu hàng tuần.

### **5.5. Kiểm soát thực hiện nội quy trong Phòng thử nghiệm:**

- Phòng thí nghiệm phải có bảng nội quy. Tổ trưởng có trách nhiệm hướng dẫn và kiểm soát việc thực hiện nội quy của tất cả các nhân viên.
- Nhân viên được đào tạo về an toàn phòng thí nghiệm.
- Tất cả các điều kiện không phù hợp của điều kiện tiện nghi môi trường phải được theo dõi và ghi chép đầy đủ theo **BM 19.02**

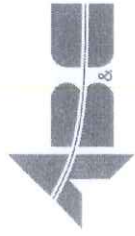
#### **VI. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng**

- BM 19.01            Phiếu theo dõi các điều kiện tiện nghi môi trường
- BM 19.02            Sổ theo dõi sự không phù hợp về điều kiện tiện nghi môi trường

#### **VII. Hồ sơ**

Cán bộ được phân công theo dõi và ghi chép đầy đủ các thông tin về điều kiện tiện nghi và môi trường.

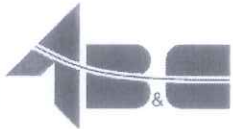




CÔNG TY TNHH TƯ VẤN KIẾN TRÚC XÂY DỰNG AB&C

## SỐ THEO DÕI SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VỀ CÁC ĐIỀU KIỆN TIỆN NGHI VÀ MÔI TRƯỜNG

STT	ĐỐI TƯỢNG KHÔNG PHÙ HỢP	THỜI GIAN (bắt đầu/ kết thúc)	BIỆN PHÁP XỬ LÝ	NGƯỜI THỰC HIỆN	KẾT QUẢ	HÀNH ĐỘNG KHÁC PHỤC PHÒNG NGỪA KÈM THEO	NGƯỜI THỰC HIỆN	KẾT QUẢ






**THỦ TỤC  
ƯỚC LƯỢNG ĐỘ KHÔNG ĐẢM BẢO ĐO**

Mã số: TT 20

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 03/09/2024

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Chí Đức	Trần Đình Lãm	Võ Anh Tuấn
Ký tên			

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

## I. Mục đích

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để xác định độ không đảm bảo đo.

## II. Phạm vi áp dụng:

- Áp dụng khi phương pháp thử yêu cầu
- Khi khách hàng yêu cầu

## III. Tài liệu tham chiếu:

Sổ tay Chất lượng: Chương 18

## IV. Trách nhiệm:

- Trưởng Phòng thí nghiệm là người phê duyệt chương trình xác định độ không đảm bảo đo
- Thí nghiệm viên có trách nhiệm tuân theo thủ tục này.

## V. Nội dung:

### 5.1. Lập kế hoạch

- Khi có nhu cầu, cán bộ phụ trách kỹ thuật có trách nhiệm lập kế hoạch đánh giá độ không đảm bảo đo. Kế hoạch này phải bao gồm các thông tin: Phương pháp nào cần được đánh giá độ không đảm bảo đo, hoá chất, thiết bị, thành viên tham gia, thời gian tiến hành, dự kiến chi phí tiêu tốn.

### 5.2. Thực hiện đánh giá độ không đảm bảo đo

- **Bước 1:** Xác định các tiêu chuẩn phương pháp thử bao gồm cả các phương pháp lấy mẫu và bảo quản mẫu (nếu có)

- **Bước 2:** Xác định đại lượng đo, đại lượng phân tích.

Viết rõ công thức tính đại lượng cần đo, bao gồm mối liên quan giữa đại lượng đo và đại lượng đầu vào (ví dụ: các đại lượng đầu vào, các hằng số, các giá trị chuẩn...). Nếu có thể bao gồm cả các số hiệu chỉnh cho sai số hệ thống.

- **Bước 3:** Xác định các nguồn có thể gây ra sai số của phép đo

Liệt kê các nguồn có thể gây ra độ không đảm bảo đo của phép thử. Nguồn gây ra độ không đảm bảo đo của phép thử phải có mối liên quan với bước 2 ở trên.

Nguồn gây ra độ không đảm bảo đo phải bao gồm ít nhất là độ không đảm bảo đo của từng thông số trong công thức xác định đại lượng đo ở bước 1 và ngoài ra phải bao gồm các nguồn khác nảy sinh từ các giả thiết hoá học, từ kinh nghiệm thực tế...

#### Chú ý:

- Không liệt kê lặp lại hai lần cùng một nguồn
- Vẽ sơ đồ thể hiện các nguồn gây ra độ không đảm bảo đo của phép thử.
- Nêu một số nguồn chính gây ra độ không đảm bảo đo cho lĩnh vực thử nghiệm: Ví dụ phép thử xác định dung trọng khô lớn nhất và độ ẩm tốt nhất của cấp phối đá dăm có các nguồn sau: lấy mẫu, cân, cách đầm, lấy mẫu xác định độ ẩm sau khi đầm...
- **Bước 4:** Tính toán độ không đảm bảo đo thành phần.

- Từ biểu đồ danh mục các nguồn gây ra độ không đảm bảo đo xác định các tính độ không đảm bảo đo cho từng nguồn.
- Có 2 cách tính độ không đảm bảo đo.

**\* Tính theo phương pháp loại A:**

Thực hiện n lần quan trắc và tính trung bình theo công thức:

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n x_j \quad (1)$$

Phương sai thực nghiệm của các quan trắc của các phân bố xác suất q được đưa ra dưới dạng biểu thức sau:

$$S^2(x) = \frac{1}{n-1} \sum_{j=1}^n (x_j - \bar{x})^2 \quad (2)$$

Phương sai trung bình được đưa ra dưới dạng:

$$s(\bar{x}) = \sqrt{\frac{1}{n(n-1)} \sum_{j=1}^n (x_j - \bar{x})^2} \quad (3)$$

Độ không đảm bảo đo chuẩn loại A được tính theo công thức:

$$u(\bar{x}) = s(\bar{x}) \quad (4)$$

**\* Tính theo phương pháp loại B:**

- Đối với các thành phần độ không đảm bảo đo mà không nhận được tính từ các quan trắc lặp lại thì độ không đảm bảo đo chuẩn (độ lệch chuẩn) sẽ được đánh giá bằng sự phán đoán khoa học dựa vào tất cả các thông tin, nhóm các thông tin này có thể bao gồm :
  - Các dữ liệu đo lường đã thu được từ trước.
  - Kinh nghiệm hoặc kiến thức chung về trạng thái và tính chất của vật liệu và phương tiện có liên quan.
  - Các quy định kỹ thuật của nhà sản xuất.
  - Số liệu cung cấp từ chứng chỉ hiệu chuẩn và các giấy chứng nhận khác.
  - Các độ không đảm bảo đo nhận được từ các số liệu tra cứu chuẩn trong các sổ tay.
  - Xác định phân bố xác suất của từng thành phần độ không đảm bảo đo tính theo loại B và diễn đạt tất cả các thành phần dưới dạng độ lệch chuẩn/độ không đảm bảo đo chuẩn.
  - Xem xét lại các thành phần độ không đảm bảo đo, nếu thành phần nào gây ra độ không đảm bảo đo nhỏ thì có cần thiết phải đánh giá lại không. Nếu cần thì đánh giá lại các thành phần này.
  - Nếu thành phần độ không đảm bảo đo nào nhỏ hơn 1/3 thành phần độ không đảm bảo đo lớn nhất thì có thể bỏ qua không tính toán tiếp theo nữa.
- **Bước 5: Tính độ không đảm bảo tổng hợp và mở rộng**

Độ không đảm bảo tổng hợp: Sau khi tính toán các độ không đảm bảo thành phần dưới dạng độ lệch chuẩn thì tổng hợp các độ không đảm bảo thành phần thành độ không đảm bảo tổng hợp theo công thức:

$$U_c^2(y) = \sum_{i=1}^n [C_i u(x_i)]^2$$

Trong đó:

$u(x_i)$  : độ không đảm bảo thành phần thứ  $i$ .

$C_i$  : hệ số nhạy của thành phần thứ  $i$ .

Độ không đảm bảo mở rộng: qui định tính độ không đảm bảo mở rộng theo công thức:

$$U = k \cdot U_c(y)$$

Trong đó :  $k=2$  với mức độ tin cậy là 95%

Cách báo kết quả cùng với độ không đảm bảo: Khi báo cáo kết quả của một phép thử. Và khi độ lớn của độ không đảm bảo là độ không đảm bảo mở rộng  $U = k u_c(y)$  nên:

- + Tuyên bố kết quả phép thử là  $Y = y \pm U$  và đưa ra đơn vị của  $y$  và  $U$
- + Bao gồm độ không đảm bảo đo mở rộng tương đối  $U/|y|$ ,  $|y| \neq 0$  nếu thích hợp.
- + Nêu giá trị  $k$  sử dụng để tính  $U$  (để thuận lợi cho người sử dụng kết quả có thể đưa ra cả  $k$  và  $u_c(y)$ )
- + Cho biết mức tin cậy gần đúng gắn với khoảng  $y \pm U$  và tuyên bố việc xác định nó như thế nào

#### – Bước 6: Kiểm tra và trình phê duyệt

- Thực hiện một vài lần phép thử và tính độ không đảm bảo.
- Trình toàn bộ hồ sơ của việc tính toán độ không đảm bảo của phép thử đến trưởng phòng, phụ trách kỹ thuật để phê duyệt ban hành.

#### VI. Hồ sơ:

Toàn bộ hồ sơ của quá trình thiết lập thủ tục tính độ không đảm bảo đo cho từng phép thử phải được lưu bao gồm:

- Kế hoạch xây dựng thủ tục.
- Các dữ liệu của 6 bước tính toán độ không đảm bảo đo đặc biệt là hồ sơ về việc:
  - + Xác định công thức tính đại lượng cần đo/ cần phân tích.
  - + Sơ đồ các nguồn gây ra độ không đảm bảo đo.
  - + Các dữ liệu tính các thành phần độ không đảm bảo đo loại A và B...