

**CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN VÀ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG
CÔNG TRÌNH**

PHÒNG THÍ NGHIỆM VẬT LIỆU XÂY DỰNG LAS-XD 1653

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: STCL-17025

Lần phát hành: 01

Ngày phát hành: 0/0/2017

Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
NHÂN VIÊN	ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO	GIÁM ĐỐC

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 3 / 22

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 4 / 22

Chương 1: GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1.1 GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Sổ tay chất lượng là tài liệu cấp 1 trong hệ thống tài liệu về đảm bảo chất lượng, do Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653 ban hành dưới dạng văn bản, nhằm công bố chính sách chất lượng và mô tả hệ thống quản lý chất lượng của phòng thí nghiệm.

Hệ thống quản lý được mô tả trong Sổ tay chất lượng này áp dụng cho việc đảm bảo chất lượng trong việc nhận mẫu và thử nghiệm mẫu trong Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653 cũng như việc thử nghiệm ngoài hiện trường

Hệ thống quản lý Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653 được xây dựng theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005, TCVN ISO/IEC 17025:2007

Sổ tay chất lượng là tài liệu pháp lý đối với Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653 cũng như đối với các cá nhân hay những bộ phận có liên quan trong hệ thống quản lý.

Sổ tay chất lượng còn dùng làm tài liệu tham khảo cho khách hàng về chính sách chất lượng, về tổ chức hoạt động và sự đảm bảo độ tin cậy cho khách hàng.

1.2 SOẠN THẢO VÀ PHÊ DUYỆT

Cán bộ phụ trách quản lý chất lượng chịu trách nhiệm soạn thảo và kiểm soát Sổ tay chất lượng. Người đứng đầu cơ quan chịu trách nhiệm phê duyệt Sổ tay chất lượng.

1.3 KIỂM SOÁT VÀ PHÂN PHỐI

Các bản sao Sổ tay chất lượng được kiểm soát, phân phối cho những người có trách nhiệm thực hiện, được nhận biết qua số bản sao, dấu “được kiểm soát”. Người nhận phải ký nhận vào phiếu phân phối tài liệu.

Sổ tay chất lượng có thể sao chép và cung cấp cho các nhà cung ứng, các khách hàng của Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653 nhưng đó là những bản sao không được kiểm soát khi có yêu cầu và được lãnh đạo chấp thuận.

1.4 SỬA ĐỔI VÀ BAN HÀNH LẠI

Khi có yêu cầu, Sổ tay chất lượng sẽ được soát xét nhằm phản ánh đúng tình hình thay đổi trong tổ chức, các chính sách, thực tế hoạt động tại Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653

Mọi sửa đổi trong Sổ tay chất lượng đều phải được phê duyệt và được nhận biết qua lần soát xét từng trang hoặc toàn bộ tài liệu và thông báo sửa đổi tài liệu theo “phiếu thông báo thay đổi tài liệu”.

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 5 / 22

Lần soát xét của tài liệu sẽ tăng lên một đơn vị khi sửa đổi toàn bộ tài liệu hoặc sau 4 lần sửa đổi nhỏ từng trang tài liệu.

1.5 THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Các thuật ngữ và định nghĩa được sử dụng trong Sổ tay chất lượng này phù hợp với các thuật ngữ và định nghĩa của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005.

1.6 SỬA ĐỔI VÀ BAN HÀNH LẠI

Khi có yêu cầu, Sổ tay chất lượng sẽ được soát xét nhằm phản ánh đúng tình hình thay đổi trong tổ chức, các chính sách, thực tế hoạt động tại Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653

Mọi sửa đổi trong Sổ tay chất lượng đều phải được phê duyệt và được nhận biết qua lần soát xét từng trang hoặc toàn bộ tài liệu và thông báo sửa đổi tài liệu theo “phiếu thông báo thay đổi tài liệu”.

Lần soát xét của tài liệu sẽ tăng lên một đơn vị khi sửa đổi toàn bộ tài liệu hoặc sau 4 lần sửa đổi nhỏ từng trang tài liệu.

1.7 THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Các thuật ngữ và định nghĩa được sử dụng trong Sổ tay chất lượng này phù hợp với các thuật ngữ và định nghĩa của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005

- *Quản lý chất lượng*: Cách quản lý tập trung vào chất lượng dựa vào sự tham gia của tất cả các thành viên của Phòng thí nghiệm nhằm đạt được sự thành công lâu dài nhờ việc thỏa mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên công ty và xã hội.
- *Hệ thống quản lý*: Cơ cấu tổ chức, trách nhiệm, thủ tục, quá trình và nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng.
- *Chính sách chất lượng*: Ý đồ và định hướng chung về chất lượng do lãnh đạo cao nhất của tổ chức đề ra.
- *Đảm bảo chất lượng*: Toàn bộ các hoạt động có kế hoạch và có hệ thống được cải tiến trong hệ thống quản lý và được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo sự tin tưởng thỏa đáng rằng đối tượng sẽ thỏa mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng.
- *Kiểm soát chất lượng*: Những hoạt động và kỹ thuật có tính tác nghiệp được sử dụng để đáp ứng các yêu cầu về chất lượng.
- *Phòng thí nghiệm*: Phòng thí nghiệm thực hiện việc thí nghiệm.
- *Hiệu chuẩn*: Tập hợp các thao tác để xác định, trong điều kiện quy định, quan hệ giữa các giá trị được chỉ bởi phương tiện đo hoặc giữa các giá trị được thể hiện bằng vật đo với các giá trị tương ứng đã biết của các đại lượng cần đo.

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 6 / 22

- *Phép thử*: Thao tác kỹ thuật bao gồm việc xác định một hoặc nhiều các đặc tính hoặc tính năng sử dụng của sản phẩm, vật liệu, thiết bị, cấu trúc, hiện tượng vật lý, quá trình hoặc dịch vụ cụ thể theo một quy trình xác định.
- *Phương pháp thử*: Quy trình kỹ thuật xác định để thực hiện phép thử.
- *Phương pháp hiệu chuẩn*: Quy trình kỹ thuật xác định để thực hiện phép hiệu chuẩn.
- *Chất chuẩn*: Là vật liệu hoặc chất mà một hoặc nhiều thuộc tính của nó được thiết lập một cách đầy đủ tốt để sử dụng cho việc hiệu chuẩn một thiết bị, đánh giá một phương pháp đo hoặc để xác định giá trị của vật liệu.
- *Chất chuẩn được chứng nhận (CRM)*: Chất chuẩn có một hoặc nhiều giá trị thuộc tính được chứng nhận theo một thủ tục có hiệu lực kỹ thuật, được kèm theo hoặc có thể truy nguyên đến giấy chứng nhận hoặc bộ tài liệu khác do tổ chức chứng nhận ban hành.
- *Thử nghiệm thành thạo*: Việc xác định chất lượng thực hiện công việc hiệu chuẩn hoặc thí nghiệm của phòng thí nghiệm bằng cách so sánh liên phòng.
- *Nhà cung ứng*: Là tổ chức hoặc cá nhân cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ cho Bộ phận thí nghiệm, tương ứng với nhà thầu phụ trong tiêu chuẩn TCVN ISO 8402.
- *Kiểm tra chất lượng nội bộ*: Tập hợp các thủ tục được hệ thống quản lý của phòng thí nghiệm thực hiện để giám sát liên tục quá trình tiến hành và kết quả của các phép đo nhằm quyết định xem các kết quả có đủ độ tin cậy hay không để cho công bố.

1.8 VIẾT TẮT:

- STCL : Sổ tay chất lượng
- TT : Thủ tục
- HD : Hướng dẫn
- QĐ : Quyết định
- TN : Trường nhóm
- QLCL : Quản lý chất lượng
- QLKT : Quản lý kỹ thuật
- PTN : Phòng thí nghiệm
- BM : Biểu mẫu

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 7 / 22

Chương 2: GIỚI THIỆU CÔNG TY CỔ PHẦN

2.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH

Công ty CP Tư vấn và Kiểm định Chất lượng Công trình được thành lập vào ngày 23 tháng 04 năm 2007 do Sở Kế hoạch Đầu tư thành phố Hà Nội cấp. Với các ngành nghề chính được bổ sung đầy đủ qua thay đổi lần thứ 05 ngày 16 tháng 08 năm 2017 như: Thẩm tra bản vẽ kỹ thuật và dự toán công trình thủy lợi; Thẩm tra bản vẽ kỹ thuật và dự toán công trình giao thông, dân dụng và công nghiệp; Các dịch vụ thí nghiệm, kiểm tra độ bền cơ học bê tông, kết cấu; Giám sát thi công xây dựng công trình dân dụng và công nghiệp; Giám sát thi công xây dựng công trình giao thông; Giám sát thi công xây dựng công trình thủy lợi, thủy điện; Thiết kế công trình giao thông; Thiết kế công trình hạ tầng; Thiết kế xây dựng công trình dân dụng, công nghiệp; Thiết kế công trình thủy lợi; Khảo sát địa hình; Khoan, thăm dò, điều tra khảo sát; Thiết cấp thoát nước công trình xây dựng; Giám sát công tác xây dựng và hoàn thiện công trình cấp thoát nước; Tư vấn lập dự án đầu tư xây dựng công trình và các ngành nghề khác liên quan đến hoạt động xây dựng. (VIẾT THEO NỘI DUNG THỰC TẾ CỦA ĐƠN VỊ)

GIỚI THIỆU PHÒNG THÍ NGHIỆM LAS-XD 1653

- Tên phòng thí nghiệm: Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS-XD 1653
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Email:
- Giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động thí nghiệm chuyên ngành xây dựng số: / GCN- BXD ngày tháng năm

Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS –XD 1653 trực thuộc Công ty CP Tư vấn và Kiểm định Công trình với tư cách độc lập với các bộ phận, chức năng khác trong công ty. Phòng thí nghiệm Vật liệu Xây dựng với chức năng và nhiệm vụ cụ thể, thử nghiệm Vật liệu Xây dựng trong phòng và ngoài hiện trường phục vụ cho công tác thiết kế của Công ty VÀ KHÁCH HÀNG BÊN NGOÀI.

Chương 3: CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

- Phòng thí nghiệm có nhiệm vụ thí nghiệm chuyên ngành xây dựng phục vụ do khách hàng mang đến tại phòng hoặc tại hiện trường theo yêu cầu của khách hàng.
- Mọi hoạt động quản lý của Phòng thí nghiệm được ưu tiên trước hết nhằm đạt được mục tiêu: Chất lượng là yêu cầu hàng đầu của công tác thí nghiệm, là lợi ích của khách hàng và cũng là lợi ích sống còn của phòng thí nghiệm.

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 8 / 22

- Để đáp ứng được yêu cầu trên, Phòng thí nghiệm luôn coi trọng việc xây dựng, áp dụng và không ngừng hoàn thiện hệ thống quản lý của mình để đạt được sự công nhận năng lực phòng thí nghiệm theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005.
- Cán bộ nhân viên thường xuyên được nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, triệt để tuân theo chính sách và thủ tục trong hệ thống chất lượng.
- Trưởng phòng cam kết chịu trách nhiệm cao nhất trước Giám đốc công ty và khách hàng về chất lượng kết quả phân tích do Phòng thí nghiệm cung cấp theo các Hợp đồng đã ký kết và luôn luôn tạo mọi điều kiện đảm bảo sự phù hợp về hệ thống quản lý Phòng thí nghiệm đạt tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005.

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 9 / 22

Chương 4: CÁC YÊU CẦU VỀ QUẢN LÝ

4.1. TỔ CHỨC

4.1.1. Tổng quan:

a. Mục đích:

- Chỉ rõ Phòng thí nghiệm là một bộ phận của Công ty có khả năng chịu trách nhiệm về mặt pháp lý.
- PTN có nhân viên quản lý và thí nghiệm viên có khả năng, kinh nghiệm cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ được giao.

b. Nội dung:

b.1. Giới thiệu chung về PTN:

PTN bao gồm 2 bộ phận: Bộ phận văn phòng và bộ phận hiện trường

Tổng số cán bộ nhân viên của phòng hiện là 08 người.

Nhiệm vụ được giao là: Thí nghiệm chuyên ngành xây dựng theo danh mục phép thử được Bộ Xây dựng công nhận.

b.2. Vị trí của Phòng thí nghiệm.

Sơ đồ tổ chức và quản lý của Phòng thí nghiệm.

TRƯỞNG PHÒNG



4.1.2. Mô tả công việc

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 10 / 22

❖ **Trưởng phòng:**

Trách nhiệm:

- Tổ chức quản lý và điều hành mọi hoạt động chung của phòng thí nghiệm, bảo đảm tuân thủ nghiêm ngặt những quy định, quy chế của Phòng thí nghiệm thuộc Công ty.
- Quản lý các thiết bị thí nghiệm, lên kế hoạch định kỳ kiểm định, hiệu chuẩn các thiết bị thí nghiệm theo qui định nhằm đảm bảo độ chính xác của phép đo
- Hàng năm lập kế hoạch dự trù thiết bị vật tư hóa chất phù hợp với yêu cầu thí nghiệm.
- Theo dõi chung các hoạt động, sửa chữa các thiết bị.
- Giám sát, phân công công việc cụ thể cho từng thí nghiệm viên phù hợp với văn bằng, chứng chỉ được đào tạo.
- Điều độ kế hoạch thực hiện thí nghiệm.
- Chịu trách nhiệm về hồ sơ, tài liệu, sổ sách thí nghiệm phù hợp hệ thống quản lý chất lượng đã xây dựng.
- Chịu trách nhiệm về các kết quả thử nghiệm của PTN do mình phụ trách.
- Liên hệ trực tiếp với khách hàng hoặc với phòng Kế hoạch – Kinh doanh của Công ty thương thảo hợp đồng.
- Chịu trách nhiệm quản lý chung của phòng.
- Lập báo cáo tình hình hoạt động PTN gửi Bộ Xây dựng, Sở Xây dựng

Quyền hạn:

- Tổ chức soát xét định kỳ về sự phù hợp của hệ thống chất lượng.
- Ký các báo cáo kết quả thí nghiệm để đóng dấu LAS-XD.
- Tổ chức kiểm tra bất thường khi có dấu hiệu nghi ngờ về chất lượng thí nghiệm.
- Có quyền yêu cầu ngừng tiến hành công việc để xem xét đối với một hoặc một nhóm thí nghiệm viên khi có dấu hiệu biểu hiện không tuân thủ quy trình, quy phạm kỹ thuật.
- Có quyền đề xuất với Giám đốc Công ty về bổ sung nhân lực, trang thiết bị hoặc ngưng ký hợp đồng lao động đối với cá nhân không tuân thủ quy trình, quy phạm kỹ thuật.

❖ **Thí nghiệm viên:**

Trách nhiệm:

- Tuân thủ nhiệm vụ được giao, trung thực trong quá trình thí nghiệm và kết quả thí nghiệm.
- Kiểm tra việc áp dụng các tiêu chuẩn, quy trình, quy phạm trong thí nghiệm.
- Kiểm tra điều kiện môi trường thí nghiệm, tình trạng thiết bị dụng cụ, điều kiện an toàn.
- Chịu trách nhiệm về số liệu thí nghiệm do mình thực hiện

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 11 / 22

- Công tác đánh giá được tiến hành định kỳ 12 tháng một lần. Nội dung được thống nhất với cán bộ phụ trách chất lượng. Kết quả đánh giá những điểm chưa phù hợp và thời gian khắc phục được thể hiện bằng văn bản gửi Giám đốc và lưu “Hồ sơ đánh giá nội bộ” do cán bộ quản lý chất lượng kỹ thuật trực tiếp quản lý

Quyền hạn:

- Có quyền kiểm tra các hoạt động có liên quan đến công tác thí nghiệm của từng cá nhân và bộ phận.
- Khi hết thời hạn khắc phục những điểm chưa phù hợp, có quyền kiểm tra lại. Nếu vẫn chưa đạt yêu cầu thì kiến nghị bằng văn bản với ban giám đốc và cán bộ phụ trách chất lượng.

4.2. HỆ THỐNG QUẢN LÝ

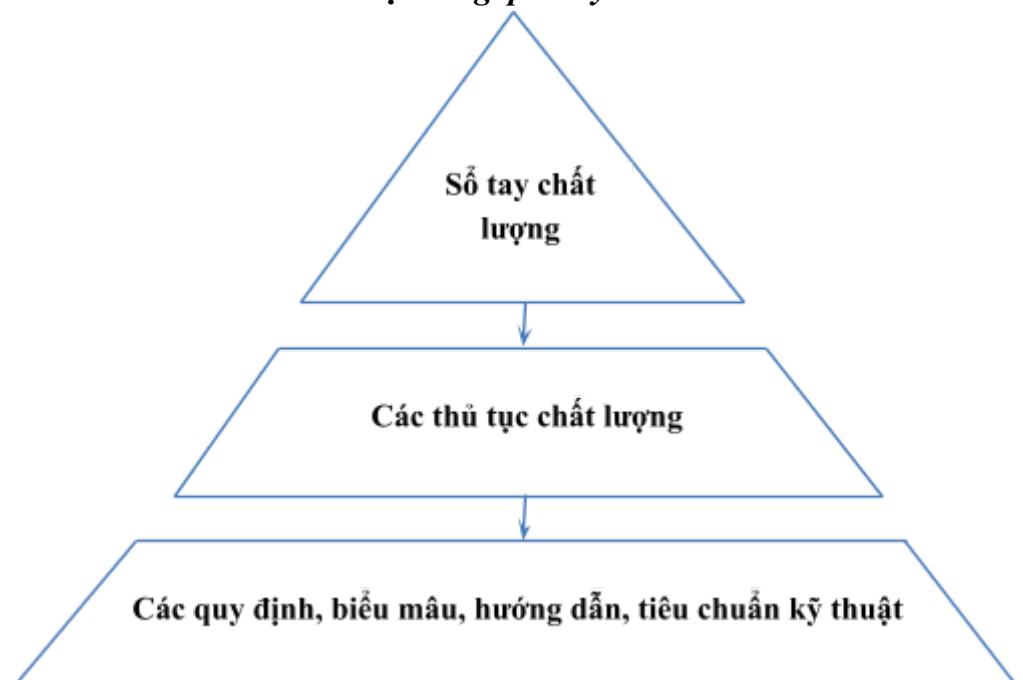
4.2.1. Mục đích:

Xây dựng hệ thống quản lý phù hợp và nhất quán để đảm bảo chất lượng của việc lấy mẫu và thực hiện thí nghiệm.

4.2.2. Nội dung:

- Hệ thống quản lý PTN được xây dựng theo các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005.
- Cấu trúc của hệ thống văn bản:
 - Tài liệu cấp 1: Sổ tay chất lượng.
 - Tài liệu cấp 2: Các thủ tục chất lượng.
 - Tài liệu cấp 3: Các tài liệu hỗ trợ, quy định, hướng dẫn công việc, tiêu chuẩn kỹ thuật

Sơ đồ hệ thống quản lý



	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 12 / 22

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 13 / 22

4.3. KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

4.3.1. Mục đích:

Thiết lập và duy trì việc kiểm soát toàn bộ tài liệu liên quan đến hệ thống chất lượng nhằm đảm bảo các tài liệu hiện hành luôn có sẵn tại nơi cần, các tài liệu sai lỗi hay lỗi thời không được sử dụng.

4.3.2. Nội dung:

Quy định về việc ban hành tài liệu mới và việc sửa đổi, thay đổi tài liệu và kiểm soát tài liệu bên ngoài.

- Ban hành tài liệu mới: Tài liệu mới được soạn thảo và sau khi được phê duyệt bởi người có thẩm quyền phê duyệt sẽ được đóng dấu “được kiểm soát: và phân phối đến người có nhu cầu sử dụng.
- Thay đổi tài liệu: Nội dung thay đổi được soạn thảo và phê duyệt, thông báo đến người giữ tài liệu và thu hồi tài liệu hết hiệu lực và hủy bỏ.
- Khi có những thay đổi nhỏ thì hiệu chỉnh và in lại trang có sửa đổi và trình phê duyệt ký, đánh dấu trên trang sửa đổi và thông báo đến người giữ tài liệu.
- Kiểm soát tài liệu bên ngoài: Tài liệu bên ngoài chỉ được sử dụng khi có sự đồng ý của người có thẩm quyền phê duyệt và được đóng dấu “được kiểm soát”, tài liệu này được cập nhật trong danh mục tài liệu bên ngoài.

4.3.3. Thủ tục hỗ trợ:

Thủ tục kiểm soát tài liệu: TT-KSTL

4.4. XEM XÉT HỢP ĐỒNG THÍ NGHIỆM

4.4.1. Mục đích:

Xem xét các yêu cầu của khách hàng liên quan đến việc thí nghiệm trên cơ sở năng lực của PTN để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

4.4.2. Nội dung:

Nhận yêu cầu của khách hàng phù hợp với khả năng phân tích của PTN. Nếu ngoài khả năng của PTN, thông báo với khách hàng về hợp đồng phụ với các phòng thí nghiệm khác. Lập hợp đồng thí nghiệm. Những quy định trong trường hợp thay đổi hợp đồng.

4.4.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục xem xét hợp đồng: TT-XXHĐ
- Quy định năng lực thí nghiệm: QĐ-NLTN

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 14 / 22

4.5. HỢP ĐỒNG PHỤ VỀ THÍ NGHIỆM

4.5.1. Mục đích:

Thí nghiệm những chỉ tiêu mà Phòng thí nghiệm của Công ty chưa có khả năng thực hiện.

4.5.2. Nội dung:

- Đối với nhà cung cấp cũ: Căn cứ vào danh sách chọn nhà cung cấp, gửi mẫu kèm các chỉ tiêu yêu cầu thí nghiệm. Chuyển kết quả thí nghiệm cho khách hàng. Nếu là mẫu gửi đối chứng, Trưởng phòng thí nghiệm xem xét, so sánh kết quả thí nghiệm của PTN để có biện pháp giải quyết.
- Đối với nhà cung cấp mới: PTN khảo sát, thu thập thông tin và đánh giá năng lực nhà thầu phụ qua phiếu đánh giá nhà cung cấp. Phê duyệt và thực hiện đối với nhà cung cấp cũ.

4.5.3. Thủ tục hỗ trợ:

Thủ tục hợp đồng phụ: TT_HĐP

4.6. DỊCH VỤ MUA SẴM VÀ NGUỒN CUNG ỨNG

4.6.1. Mục đích:

Nhằm cung cấp kịp thời thiết bị, hóa chất, vật tư và dịch vụ đáp ứng nhu cầu cho công tác thí nghiệm.

4.6.2. Nội dung:

- Đối với nhà cung cấp cũ:

Lập kế hoạch: Căn cứ vào kế hoạch hàng năm, dự đoán lượng mẫu của khách hàng ngoài và lượng vật tư, hóa chất tồn kho, cán bộ quản lý thiết bị vật tư tổng hợp, lập kế hoạch mua thiết bị, hóa chất, vật tư.

Căn cứ vào danh mục nhà cung cấp được chấp thuận, chọn nhà cung cấp, liên hệ lấy báo giá chi tiết cùng với các đặc trưng kỹ thuật.

Tiến hành mua: Lập đơn đặt hàng hoặc hợp đồng mua hàng. Tiến hành mua, vào sổ nhập hóa chất, vật tư hoặc cập nhật vào danh mục thiết bị và lập phiếu thiết bị.

- Đối với nhà cung cấp mới:

Khảo sát thu thập thông tin và đánh giá nhà cung cấp qua phiếu đánh giá nhà cung cấp. Nếu chấp nhận, bổ sung vào danh mục nhà cung cấp được chấp nhận. Thực hiện việc mua thiết bị, hóa chất, vật tư như đối với nhà cung cấp cũ.

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 15 / 22

4.6.3. Thủ tục hỗ trợ:

Thủ tục mua thiết bị, vật tư, hóa chất: TT-MVT.

4.7. DỊCH VỤ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

4.7.1. Mục đích:

Đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng, làm hài lòng khách hàng với chất lượng dịch vụ ngày càng cao.

4.7.2. Nội dung:

- Đảm bảo tính bảo mật mọi thông tin về khách hàng.
- Cung ứng các dịch vụ thí nghiệm đạt chất lượng và đúng tiến độ.
- Nhận các thông tin phản hồi từ khách hàng.
- Xem xét và phân tích các thông tin này để cải tiến hệ thống quản lý và các hoạt động thực nghiệm.
- Sẵn sàng giải quyết mọi thắc mắc, khiếu nại của khách hàng.
- Sẵn sàng làm việc ngoài giờ đáp ứng yêu cầu về thời gian của khách hàng.
- Thông báo kịp thời cho khách hàng khi có sự cố kỹ thuật ảnh hưởng đến kết quả thí nghiệm.
- Nếu khách hàng có nhu cầu tham quan, PTN sẵn sàng giới thiệu với khách hàng về cơ sở vật chất, thiết bị của PTN, các phương pháp thí nghiệm đang sử dụng.

4.7.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Quy định năng lực thí nghiệm: QĐ-NLTN
- Thủ tục hành động khắc phục phòng ngừa: TT-KPPN
- Thủ tục giải quyết khiếu nại: TT-GQKN

4.8. KHIẾU NẠI

4.8.1. Mục đích:

Giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến tính đúng đắn của kết quả thí nghiệm.

4.8.2. Nội dung:

Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng (trực tiếp hoặc bằng văn bản) và giải quyết các khiếu nại của khách hàng thông qua việc xác minh khiếu nại, xử lý khiếu nại, cách thức thông báo với khách hàng về kết quả giải quyết khiếu nại.

4.8.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục giải quyết khiếu nại: TT-GQKN

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 16 / 22

4.9. KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC THÍ NGHIỆM KHÔNG PHÙ HỢP

4.9.1. Mục đích:

Nhằm xác định và xử lý khi có bất kỳ công việc không phù hợp với chính sách chất lượng, các thủ tục, các quy định, các hướng dẫn... hoặc các yêu cầu của khách hàng.

4.9.2. Nội dung:

Các công việc không phù hợp có thể được phát hiện trong quá trình thí nghiệm, trong khiếu nại của khách hàng hoặc đánh giá nội bộ, giám sát của văn phòng công nhận hay qua các hình thức kiểm tra các điểm không phù hợp nhẹ sẽ được thí nghiệm viên sửa chữa ngay. Các điểm không phù hợp nặng sẽ được Trưởng phòng xem xét đánh giá mức độ không phù hợp, đưa ra hướng xử lý, phân công người xử lý và kiểm tra xác nhận kết quả xử lý theo đúng thủ tục khắc phục phòng ngừa.

4.9.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục kiểm soát công việc không phù hợp: TT-KPH
- Thủ tục hành động khắc phục phòng ngừa: TT-KPPN

4.10. CẢI TIẾN

4.10.1. Mục đích:

Nhằm cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý thông qua việc sử dụng chính sách chất lượng, các mục tiêu chất lượng, các kết quả đánh giá, các hành động khắc phục phòng ngừa và xem xét của lãnh đạo.

4.10.2. Nội dung:

- Các bộ phận ghi nhận các nội dung cần cải tiến quá trình áp dụng hệ thống quản lý
- Xem xét các vấn đề cần cải tiến thông qua các cuộc họp đánh giá, xem xét Lãnh đạo.
- Cập nhật các vấn đề cần phải cải tiến trong hệ thống quản lý.

4.10.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục cải tiến: TT-CT

4.11. HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC PHÒNG NGỪA

4.11.1. Mục đích:

Nhằm thực hiện hành động khắc phục khi xác định được công việc không phù hợp xảy ra lặp đi lặp lại hoặc các sai khác so với chính sách và thủ tục trong hệ thống quản lý hoặc các hoạt động kỹ thuật.

4.11.2. Nội dung:

Khi phát hiện các điểm không phù hợp, thí nghiệm viên đề xuất các điểm không phù hợp nặng đang tồn tại và tiềm tàng để Trưởng phòng phát phiếu yêu cầu khắc phục

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 17 / 22

phòng ngừa, xem xét phân tích nguyên nhân gây ra sự không phù hợp và phân công người thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa. Ghi nhận kết quả vào phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa. Kiểm tra, xác nhận tính hiệu quả của việc khắc phục phòng ngừa. Nếu hành động khắc phục phòng ngừa không hiệu quả thì phát hành phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa mới và thực hiện lại từ đầu.

Lưu giữ các phiếu yêu cầu khắc phục phòng ngừa và cập nhật kết quả vào sổ theo dõi để làm cơ sở phân tích, cải tiến hệ thống quản lý và báo cáo trong các cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

4.11.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục hành động khắc phục phòng ngừa: TT-KPPN.

4.12. KIỂM SOÁT TÀI LIỆU HỒ SƠ

4.12.1. Mục đích:

Đảm bảo các tài liệu, hồ sơ chất lượng được kiểm soát thích hợp. Cung cấp bằng chứng khách quan về sự phù hợp của hệ thống với các yêu cầu quy định.

4.12.2. Nội dung:

- Hồ sơ chất lượng phải được lưu trữ sao cho không bị mất mát, hư hỏng và dễ dàng truy cập theo nguyên tắc chung như sau:
 - ✓ Mỗi loại hồ sơ chất lượng phải có tên hồ sơ, khi các hồ sơ riêng lẻ được tập hợp lưu trong bìa hồ sơ lớn phải có dấu hiệu phân cách giữa các hồ sơ riêng lẻ.
 - ✓ Hồ sơ chất lượng được xếp theo thứ tự ngày tháng, theo thứ tự mẫu tự A,B,C,D,... hoặc kết hợp.
 - ✓ Dựa vào tầm quan trọng, sự cần thiết, quy định của nhà nước... mà xác định thời gian lưu hồ sơ.
 - ✓ Quy định phương pháp hủy hồ sơ khi hết hạn (Đốt, xé).
- Lập danh mục hồ sơ chất lượng, quy định tên hồ sơ, nơi lưu trữ... kiểm tra tính đầy đủ, chính xác của hồ sơ chất lượng trước khi cập nhật và lưu hồ sơ.
Phải có ý kiến của Trưởng phòng hoặc Giám đốc trước khi cho các đơn vị khác truy cập, photo sử dụng hồ sơ chất lượng.

4.12.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục kiểm soát tài liệu: TT-KSTL

4.13. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

4.13.1. Mục đích:

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 18 / 22

Quy định phương pháp xem xét có hệ thống và độc lập để xác định xem các hoạt động và kết quả liên quan đến chất lượng có đáp ứng các yêu cầu quy định đã đề ra và các quy định này có thực hiện một cách hiệu quả và thích hợp để đạt được mục tiêu hay không.

4.13.2.Nội dung:

Chọn và đào tạo các nhân viên có năng lực trở thành các đánh giá viên chất lượng nội bộ. Xây dựng kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ hàng năm đánh giá các hoạt động liên quan, các hạng mục theo ISO/IEC 17025 và hệ thống tài liệu quản lý.

Cách thực hiện cụ thể cho mỗi lần đánh giá: Phân công trưởng nhóm đánh giá, đánh giá viên, chuẩn bị tài liệu, bảng câu hỏi kiểm tra, ngày đánh giá, đại diện bên được đánh giá, báo cáo đánh giá,...

Sau khi bên được đánh giá thực hiện hành động khắc phục, trưởng nhóm đánh giá kiểm tra xác nhận tính hiệu quả của hành động khắc phục.

4.13.3.Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục đánh giá chất lượng nội bộ: TT-DGNB

4.14. XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

4.14.1.Mục đích:

Nhằm cung cấp một phương thức nhất quán để xem xét tính phù hợp và hiệu quả của hệ thống quản lý.

4.14.2.Nội dung:

Định kỳ 1 năm 1 lần, lãnh đạo và trưởng phòng thực hiện cuộc họp xem xét hệ thống quản lý của PTN, các hoạt động thí nghiệm có phù hợp với kế hoạch và thủ tục đã xác định không để đảm bảo hệ thống quản lý phù hợp và có hiệu lực. Thực hiện các biện pháp cần thiết để cải tiến hệ thống quản lý.

Nội dung cuộc họp xem xét đề cập đến:

- Sự phù hợp của các chính sách và thủ tục
- Các báo cáo của người quản lý.
- Kết quả của đánh giá nội bộ gần nhất.
- Hành động khắc phục phòng ngừa.
- Các cuộc đánh giá của tổ chức bên ngoài.
- Kết quả so sánh liên phòng.
- Các thay đổi về khối lượng và phạm vi công việc.
- Thông tin phản hồi từ khách hàng.
- Các yếu tố khác bao gồm hoạt động kiểm soát chất lượng, nguồn lực và đào tạo nhân viên.
- Các khuyến nghị về cải tiến.
- Đánh giá hiệu quả của việc đào tạo.

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 19 / 22

Các kết quả xem xét trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo được ghi nhận và hướng dẫn các nhân viên có liên quan thực hiện các biện pháp đã nêu và theo dõi tiến độ thực hiện.

4.14.3.Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục xem xét của lãnh đạo: TT-XXLD.

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 20 / 22

Chương 5: CÁC YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

5.1. YÊU CẦU CHUNG

Có nhiều yếu tố xác định mức độ chính xác và độ tin cậy của phép thử thí nghiệm do phòng thí nghiệm thực hiện. Các yếu tố này bao gồm:

- Yếu tố con người;
- Phương pháp thử nghiệm, hiệu lực của phương pháp;
- Thiết bị, hiệu chuẩn thiết bị;
- Dẫn xuất chuẩn đo lường;
- Lấy mẫu;
- Quản lý mẫu thí nghiệm.

Các phần tiếp theo sau sẽ đề cập tới vấn đề trên

5.2. NHÂN SỰ

5.2.1. Mục đích: Đảm bảo đội ngũ cán bộ nhân viên PTN đủ năng lực cần thiết thực hiện tốt công việc được giao. Giúp cán bộ nhân viên PTN không ngừng nâng cao trình độ, tay nghề, cải thiện công việc.

5.2.2. Nội dung:

a. Yêu cầu chung về năng lực:

- Người thao tác về thiết bị: phải được đào tạo về sử dụng thiết bị do nhà cung cấp thiết bị thực hiện hoặc do phụ trách kỹ thuật hướng dẫn sử dụng thiết bị và được giám sát thích hợp của người được phân công theo dõi và sử dụng thiết bị.
- Người thực hiện việc thí nghiệm: Là thí nghiệm viên hoặc kỹ sư (cử nhân) đã được đào tạo (bên ngoài hoặc nội bộ) trong lĩnh vực công việc được giao.
- Người đánh giá kết quả và ký duyệt kết quả thí nghiệm: Có trình độ từ đại học trở lên, được đào tạo nghiệp vụ quản lý PTN, có kinh nghiệm trong lĩnh vực thí nghiệm, có kiến thức thích hợp về các phép thử đang sử dụng tại PTN, hiểu biết chung về luật pháp và các tiêu chuẩn qui định.

b. Mục tiêu về huấn luyện và đào tạo:

- Tất cả cán bộ, nhân viên PTN được đào tạo thường xuyên, cập nhật các kiến thức liên quan đến công việc được giao.
- Đào tạo nâng cao trình độ cho các cán bộ chủ chốt để phù hợp với nhiệm vụ hiện tại và trong tương lai.
- Hiệu quả của hoạt động đào tạo và được đánh giá.

c. Phân công công việc liên quan công tác thí nghiệm

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 21 / 22

TT	Chức danh	Công việc được giao	Thẩm quyền ký
1	Trưởng phòng thí nghiệm	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo và điều hành công việc trong PTN - Kiểm tra kết quả thí nghiệm - Đề xuất phê duyệt phương pháp và toàn bộ hệ thống quản lý. - Nhận hợp đồng thí nghiệm. - Theo dõi và điều độ kế hoạch thí nghiệm. - Theo dõi, kiểm tra, giám sát về chất lượng kỹ thuật của PTN. - Xây dựng, duy trì và trực tiếp theo dõi hệ thống quản lý của phòng PTN - Soạn và lưu trữ bảo mật toàn bộ các văn bản của phòng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ký duyệt kết quả thí nghiệm. - Ký tất cả văn bản đối ngoại. - Ký các hướng dẫn công việc - Ký các văn bản quản lý chất lượng trong hệ thống quản lý
03	Phụ trách thiết bị - vật tư	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi công tác thiết bị - vật tư, hóa chất 	
04	Phụ trách kế hoạch -kinh doanh	<ul style="list-style-type: none"> - Trả kết quả cho khách hàng và nhận khiếu nại của khách hàng. - Nhận yêu cầu từ khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ký các hướng dẫn công việc
05	Thí nghiệm viên	<ul style="list-style-type: none"> - Thí nghiệm các phép thử theo yêu cầu được giao 	<ul style="list-style-type: none"> - Ký các kết quả do mình thí nghiệm

d. Hồ sơ nhân sự:

- Hồ sơ nhân sự được lưu trữ tại PTN.
- Hồ sơ đào tạo quản lý chất lượng được lưu giữ và cập nhật thường xuyên sau các khóa huấn luyện và đào tạo.

5.2.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục đào tạo: TT – ĐT

5.3. TIỆN NGHI VÀ MÔI TRƯỜNG.

5.3.1. Mục đích: Đảm bảo môi trường luôn ổn định và tuân thủ theo quy định của các phép thử.

5.3.2. Nội dung:

a. Các phòng làm việc:

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 22 / 22

Các phòng làm việc, gia công, thí nghiệm của phòng thí nghiệm gồm có: Bộ phận văn phòng và bộ phận hiện trường.

b. Các quy định chung về môi trường thí nghiệm:

- Nguồn điện: 220V, ổn định.
- Độ rung động, độ ồn, bụi: Để tránh ảnh hưởng của các phương tiện giao thông gây nên độ rung, ồn, bụi PTN đặt cách đường giao thông khoảng 20-100m, không nằm gần khu vực khai thác khoáng sản,...
- Nguồn chiếu sáng: Đảm bảo đủ ánh sáng để thí nghiệm.
- Trang bị chống nóng, bụi: Quạt, máy điều hòa.

c. Các quy định về môi trường của các phép thử:

Các phép thử trong PTN đều được thực hiện trong điều kiện quy định chung về môi trường theo qui định trong phương pháp thử.

d. Biện pháp thực hiện:

Theo dõi, ghi nhận hàng ngày vào sổ theo dõi môi trường thí nghiệm. Khi môi trường thí nghiệm không đạt, thí nghiệm viên lập phiếu báo, kiểm tra, xử lý. Định kỳ 06 tháng 1 lần xem xét, kiểm tra toàn bộ các quy định về môi trường thí nghiệm và đề nghị các biện pháp cần thiết để khắc phục, cải thiện môi trường thí nghiệm nếu cần thiết.

Hóa chất, mẫu thử còn lưu được giữ trong tủ kín.

PTN có nội quy riêng về an toàn, vệ sinh nơi làm việc, tiếp xúc khách hàng, khách tham quan PTN.

5.3.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục kiểm soát môi trường: TT-KSMT

5.4. PHƯƠNG PHÁP THÍ NGHIỆM VÀ PHÊ DUYỆT PHƯƠNG PHÁP

5.4.1. Mục đích: Nhằm đảm bảo tất cả các phương pháp thử sử dụng tại PTN đều được phê duyệt của Lãnh đạo.

5.4.2. Nội dung:

- Lựa chọn phương pháp: PTN thực hiện các phép thử nghiệm của mình theo tiêu chuẩn của ngành, tiêu chuẩn Việt Nam, tiêu chuẩn quốc tế, khu vực hoặc quốc gia khác, tùy vào điều kiện thực tế về thiết bị, năng lực cán bộ, hóa chất, chi phí thí nghiệm, yêu cầu của khách hàng mà PTN lựa chọn phương pháp thích hợp để sử dụng.
- Xây dựng phương pháp thử nội bộ: khi có nhu cầu PTN sẽ lập đề cương chi tiết, thí nghiệm, xử lý lý thống kê và viết báo cáo thí nghiệm nội bộ. Cho áp dụng thử khoảng 03 tháng, xem xét hoàn chỉnh phương pháp thử nội bộ và trình giám đốc phê duyệt.
- PTN chỉ nhận thí nghiệm theo yêu cầu của khách hàng khi phương pháp yêu cầu là phương pháp tiêu chuẩn và phù hợp với năng lực của PTN.

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 23 / 22

- Độ không đảm bảo đo: Sau khi qua các lớp đào tạo về độ không đảm bảo đo, cán bộ phụ trách chất lượng kỹ thuật sẽ viết hướng dẫn tính độ không đảm bảo đo.

5.4.3.Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục phê duyệt phương pháp: TT-PDPP.
- Hướng dẫn xác định độ không đảm bảo đo: HD-ĐKĐB

5.5. THIẾT BỊ VÀ DẪN XUẤT CHUẨN TRONG ĐO LƯỜNG.

5.5.1. Mục đích:

- Đảm bảo tất cả các thiết bị sử dụng cho công việc thí nghiệm có ảnh hưởng đáng kể đến độ chính xác kết quả thí nghiệm được hiệu chuẩn trước khi đưa vào sử dụng.
- Đảm bảo các thiết bị đưa vào sử dụng luôn chính xác, đủ độ tin cậy, ngăn ngừa những hỏng hóc có thể xảy ra.
- Quy định phương thức tiến hành sửa chữa thiết bị hỏng.

5.5.2. Nội dung:

- PTN được trang bị đầy đủ các thiết bị phục vụ cho việc gia công, phân tích, thực nghiệm.
- Thiết bị phải được bảo quản đúng theo chế độ của nơi sản xuất khi vận chuyển đến phòng làm việc. Thiết bị phải được kiểm tra, hiệu chuẩn trước khi đo.
- Thiết bị tại phòng được đặt ở vị trí thuận lợi cho việc đo đạc, thí nghiệm. Thường xuyên kiểm tra, theo dõi các số liệu đo đạc trên thiết bị để đảm bảo tính chính xác.
- Thiết bị được giao cho bộ phận quản lý. Người quản lý thiết bị có trách nhiệm kiểm tra, theo dõi việc sử dụng, tình trạng thiết bị, vệ sinh và bảo trì thiết bị.
- Việc sửa chữa, bảo trì và hiệu chuẩn thiết bị được thực hiện theo kế hoạch và thủ tục có liên quan.
- Chất chuẩn dùng để hiệu chuẩn được bảo quản đúng điều kiện, được hướng dẫn của nhà sản xuất, trách nhiệm bản của các tác nhân bên ngoài, bảo quản theo điều kiện được ghi lý lịch, sử dụng dụng cụ sạch lấy chất chuẩn khi tiến hành thí nghiệm.

5.6. LẤY MẪU.

5.6.1. Mục đích: Phòng thí nghiệm thực hiện công đoạn lấy mẫu nếu khách hàng yêu cầu. Bộ phận giao dịch khách hàng thực hiện việc xem xét hợp đồng nhận mẫu, thực hiện việc nhận mẫu đúng quy định và ghi lại đầy đủ các yếu tố được kiểm soát để đảm bảo giá trị của kết quả thí nghiệm.

5.6.2. Nội dung: Bộ phận giao dịch thực hiện việc xem xét hợp đồng thí nghiệm theo yêu cầu:

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 24 / 22

- Mẫu nội bộ: Nhận qua các phiếu giao mẫu đã có phê duyệt của nhân viên theo dõi.
- Mẫu của khách hàng ngoài với số lượng lớn sẽ được nhận qua hợp đồng kinh tế ký kết giữa Công ty và khách hàng.
- Mẫu của khách hàng với số lượng ít sẽ được nhận qua phiếu giao mẫu (Biểu mẫu của Phòng).
- Mẫu tại hiện trường sẽ được nhận qua hợp đồng kinh tế ký kết giữa Công ty và khách hàng.

5.2.4. Thủ tục hỗ trợ: Thủ tục xem xét hợp đồng: TT-XXHĐ

5.7. QUẢN LÝ MẪU THÍ NGHIỆM

5.7.1. Mục đích: Quản lý việc tiếp nhận, lưu giữ hoặc thanh lý mẫu thí nghiệm đạt hiệu quả tốt nhất.

5.7.2. Nội dung

- PTN quản lý mẫu thí nghiệm trong đó bao gồm quy định nhận mẫu, lưu mẫu và thanh lý mẫu nhằm bảo vệ tính toàn vẹn của mẫu thí nghiệm để bảo vệ quyền lợi của PTN và khách hàng.
- PTN có một hệ thống mã hóa mẫu thí nghiệm. Việc mã hóa được duy trì tại PTN trong suốt thời gian mẫu tồn tại ở PTN để tránh nhầm lẫn trên thực tế hoặc khi được viện dẫn đến hồ sơ.
- Để tránh hư hỏng, mất mát hoặc tổn hại đến mẫu thí nghiệm trong khi lưu giữ, quản lý và chuẩn bị mẫu, PTN áp dụng thủ tục quản lý mẫu.

5.7.3. Thủ tục hỗ trợ

- Thủ tục quản lý mẫu: TT-QLM

5.8. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG KẾT QUẢ THÍ NGHIỆM

5.8.1. Mục đích:

Kiểm tra tính hiệu lực của phương pháp thí nghiệm do PTN thực hiện.

5.8.2. Nội dung:

Việc đảm bảo chất lượng được duy trì thường xuyên bao gồm chương trình kiểm soát chất lượng nội bộ do bộ phận thí nghiệm thực hiện và tham gia chương trình kiểm tra do bên ngoài tổ chức.

- a. Chương trình đảm bảo chất lượng nội bộ:
 - Thực hiện kiểm tra nội bộ.
- b. Tham gia chương trình kiểm tra do bên ngoài tổ chức
 - Tham gia thí nghiệm chuẩn theo chương trình kiểm tra hàng năm của các chương trình thí nghiệm thành thạo do cơ quan bên ngoài tổ chức khi thích hợp.
- c. Tổng hợp hàng năm các kết quả kiểm tra qua hồ sơ lưu

	Phòng Thí nghiệm Vật liệu Xây dựng LAS- XD 1653	Số hiệu: STCL-17025 Lần ban hành: 01
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Ngày ban hành: 0//2017 Trang: 25 / 22

5.8.3. Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục kiểm soát chất lượng: TT-KSCL
- Thủ tục quản lý mẫu: TT-QLM
- Thủ tục hành động khắc phục phòng ngừa: TT-KPPN.

5.9. BÁO CÁO KẾT QUẢ

5.9.1. Mục đích:

Đảm bảo báo cáo kết quả theo mẫu do cơ quan nhà nước ban hành hoặc thống nhất và đầy đủ dữ liệu liên quan có ảnh hưởng đến kết quả.

Đảm bảo kiểm soát việc tính toán và truyền dữ liệu một cách thích hợp.

5.9.2. Nội dung:

- Kết quả thí nghiệm được trình bày trên giấy A4, số trang được ghi ở đầu trang. Các thông tin ghi trên kết quả thí nghiệm bao gồm(theo phụ lục 03 NĐ62/CP/2016:
 - ❖ Tên cơ sở quản lý phòng thí nghiệm;
 - ❖ Tên và địa chỉ phòng thí nghiệm, mã số LAS-XD;
 - ❖ Số hợp đồng kinh tế hoặc văn bản yêu cầu của đơn vị yêu cầu thí nghiệm;
 - ❖ Tên dự án/công trình/hạng mục công trình được khảo sát, lấy mẫu, thí nghiệm;
 - ❖ Loại mẫu thí nghiệm;
 - ❖ Tiêu chuẩn và thiết bị thí nghiệm;
 - ❖ Kết quả thí nghiệm;
 - ❖ Thời gian lập phiếu kết quả thí nghiệm;
 - ❖ Chữ ký của: Nhân viên thí nghiệm và trưởng phòng thí nghiệm; người giám sát của chủ đầu tư dự án/công trình/hạng mục công trình;
 - ❖ Chữ ký của người có thẩm quyền và dấu pháp nhân của cơ sở quản lý phòng thí nghiệm.
- Kết quả thí nghiệm từ các phòng thí nghiệm nhận hợp đồng phụ được chuyển nguyên bản cho khách hàng.
- Chỉ bộ phận giao dịch khách hàng được sự đồng ý của Giám đốc Công ty mới được quyền truyền kết quả thí nghiệm bằng điện thoại, fax, mail cho khách hàng và ghi ngày giờ truyền kết quả qua phương tiện trên ở góc trang đầu của kết quả lưu và ký tên.
- Nếu đã phát hành phiếu kết quả thí nghiệm nhưng phát hiện sai sót cần phải sửa đổi, thông báo đến khách hàng bằng văn bản hoặc qua điện thoại. Lập phiếu kết quả mới cho kết quả sửa đổi. Vào sổ theo dõi.

5.9.3 Thủ tục hỗ trợ:

- Thủ tục giấy kết quả thí nghiệm: TT-KQTN.
- Thủ tục giải quyết khiếu nại: TT-GQKN.