CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 03/QĐ - NQ	*An Giang, ngày 16 tháng 02 năm 2023*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

GIÁM ĐỐC
CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

Căn cứ Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 1602167343 do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh An Giang cấp ngày 14/02/2023;

Căn cứ yêu cầu nâng cao năng lực thử nghiệm/hiệu chuẩn và quản lý chất lượng tại đơn vị;

Xét đề nghị của Trưởng phòng thí nghiệm kiểm định xây dựng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và chính thức áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế **ISO/IEC 17025:2017** (Yêu cầu chung về năng lực của các phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn) tại phòng thí nghiệm kiểm định xây dựng thuộc công ty TNHH MTV Tư vấn kiểm định xây dựng Nam Quốc.

Điều 2. Mục tiêu của việc áp dụng:

- Đảm bảo tính khách quan, tin cậy của kết quả thử nghiệm/hiệu chuẩn.
- Chuẩn hóa các quy trình vận hành và kỹ thuật.
- Nâng cao uy tín và năng lực cạnh tranh của đơn vị.

Điều 3. Giao trách nhiệm cho:

1. **Lãnh đạo phòng thí nghiệm:** Chịu trách nhiệm chính trong việc duy trì và cải tiến hệ thống.
2. **Quản lý chất lượng:** Giám sát việc tuân thủ các quy trình đã ban hành.
3. **Toàn thể cán bộ, nhân viên:** Có trách nhiệm thực hiện đúng các quy định, hướng dẫn trong Sổ tay chất lượng và các tài liệu liên quan.

Điều 4. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các bộ phận và cá nhân có tên tại Điều 3 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: - *Như Điều 3;* *Lưu: VT;*	**GIÁM ĐỐC** M.S.D.N: 1602167343 CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC TP. LONG XUYÊN - T. AN GIANG **NGUYỄN QUỐC NAM**

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

MÃ SỐ : **STCL**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/29**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Phan Minh Tuấn	Nguyễn Quốc Nam
		M.S.D.N: 1602167343 CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC TP. LONG XUYÊN - T. AN GIANG

CÁC SỬA ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

MỤC LỤC

Trang

GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG 4

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG 5

CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO 6

TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ 7

Phần chung
YÊU CẦU CHUNG 8

Phần I
YÊU CẦU VỀ CƠ CẤU TỔ CHỨC 9

Phần II
YÊU CẦU VỀ NGUỒN LỰC 14

Phần III
YÊU CẦU VỀ QUÁ TRÌNH 17

Phần IV
YÊU CẦU VỀ QUẢN LÝ 24

DANH SÁCH THỦ TỤC VÀ HƯỚNG DẪN 28

GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1. Giới thiệu

   - Sổ tay chất lượng này là tập tài liệu ban hành lần thứ nhất của năm 2023 nhằm thể hiện Hệ thống quản lý (HTQL) của Công ty dưới dạng: **Văn bản**

   - Hệ thống quản lý được mô tả trong Sổ tay chất lượng này áp dụng cho việc đảm bảo chất lượng của các: **Kết quả thử nghiệm**

   - Hệ thống quản lý của Công ty tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn **ISO/IEC 17025 – 2017** *"Yêu cầu chung về năng lực của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn"*

2. Phân phối

   - Khi có yêu cầu và được Quản lý chất lượng (QM) chấp thuận , bản sao của Sổ tay này có thể được cung cấp cho khách hàng và những người cung ứng hoặc nhà thầu phụ của Công ty. Những bản sao này là những bản không được kiểm soát, nghĩa là chúng không phải là đối tượng được soát xét

3. Soát xét và ban hành

   - Khi cần thiết, việc soát xét Sổ tay chất lượng này sẽ được tiến hành nhằm cập nhật những thay đổi trong tổ chức, chính sách chất lượng, hay thực tế hoạt động quản lý của Công ty. Việc soát xét/sửa đổi và ban hành lại tuân theo qui định của Thủ tục kiểm soát tài liệu TT 8.3

4. Quyền sao chép

   - Không được phép sao chụp lại Sổ tay chất lượng này khi chưa có sự chấp thuận chính thức của QM.

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

1. Tiêu chí hàng đầu của Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc là sự hài lòng của khách hàng và hài hòa với đảm bảo lợi ích của cộng đồng.

2. Thiết lập một hệ thống quản lý và cung ứng các nguồn lực tương xứng để thực hiện nhất quán trong Công ty, đảm bảo duy trì và cải tiến hệ thống.

3. Sự chính xác và đảm bảo khách quan của kết quả thử nghiệm là mục tiêu quan trọng của Công ty. Không cho phép bất cứ áp lực nào (tài chính, dịch vụ hoặc các áp lực khác) làm ảnh hưởng đến tính khách quan của PTN.

4. Thường xuyên nhận diện các rủi ro và giải quyết có hiệu quả đảm bảo công bằng khách quan.

5. Tất cả thông tin, dữ liệu khách hàng các kết quả thử nghiệm liên quan đều phải được bảo mật (bao gồm việc thông tin cho khách tham quan) . Nhân viên Công ty có liên quan phải cam kết thực hiện chính sách này và chịu trách nhiệm khi vi phạm.

CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO

Để thực hiện và duy trì chính sách chất lượng, lãnh đạo Công ty cam kết:

- Chính sách chất lượng được truyền đạt và thấu hiểu trong phạm vi áp dụng hệ thống quản lý
- Xây dựng đội ngũ đủ năng lực về chuyên môn kỹ thuật, có phẩm chất trung thực, khách quan trong phân tích thử nghiệm
- Năng lực, trách nhiệm và quyền hạn của các thành viên Công ty có ảnh hưởng đến hệ thống quản lý, đảm bảo tính khách quan của kết quả thử nghiệm được xác định rõ ràng trong Sổ tay chất lượng, thủ tục, hướng dẫn. Nhân viên được đào tạo phù hợp để đạt được các mục tiêu chất lượng.
  - Lãnh đạo Công ty cam kết đảm bảo tính công bằng khách quan: không tạo ra hoặc không cho phép áp lực về tài chính, dịch vụ, hoặc các áp lực khác làm ảnh hưởng đến tính công bằng khách quan của PTN. Đồng thời, cam kết thường xuyên theo dõi hoạt động để nhận diện và loại bỏ/giảm thiểu rủi ro phát sinh đảm bảo tính khách quan của kết quả thử nghiệm.
- Thường xuyên theo dõi, xem xét và kịp thời xử lý các vi phạm qui định bảo mật (nếu có).
- Công ty luôn áp dụng các phiên bản mới nhất của phương pháp thử để đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng và qui định của pháp luật.
- Phân công phụ trách quản lý chất lượng (QM) có trách nhiệm và quyền hạn đã xác định để điều hành, duy trì hệ thống quản lý PTN
- Các hoạt động quản lý chất lượng sẽ được đánh giá nội bộ định kỳ bởi các chuyên gia đánh giá đã được đào tạo, độc lập với hoạt động được đánh giá.

Ngày 21 tháng 02 năm 2023

GIÁM ĐỐC

TÀI LIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ

Công ty đang áp dụng và duy trì một cơ cấu hệ thống quản lý đã được lập thành văn bản, bao gồm các tài liệu sau

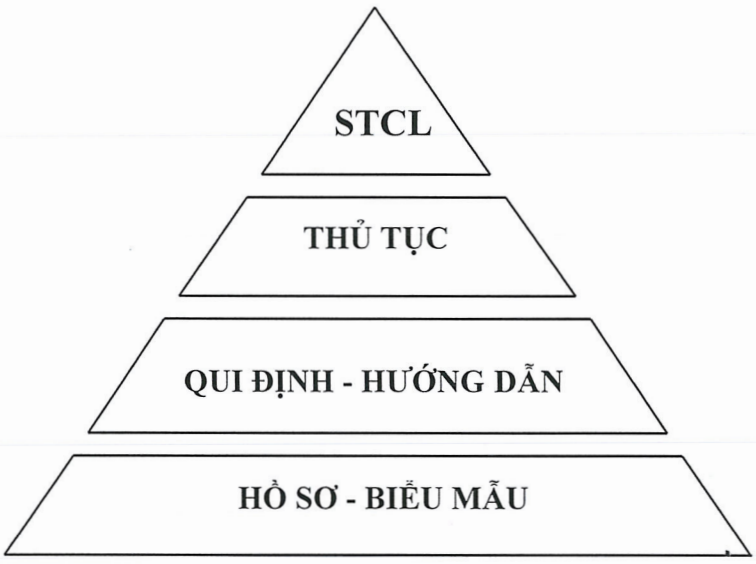
Sổ tay chất lượng: xác định các chính sách và các mục tiêu chất lượng của Công ty , tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn và tham khảo đến các thủ tục

Các thủ tục điều hành: trình tự các hoạt động có liên quan đến các yếu tố của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025 và xác định các biện pháp kiểm soát được thực hiện

Các hướng dẫn, qui định : bổ sung cho các thủ tục để qui định chuẩn mực cho người thực hiện bao gồm cả tài liệu lên quan đến kỹ thuật

Biểu mẫu, hồ sơ : ghi chép và lưu giữ các bằng chứng cho các hoạt động đã thực hiện bao gồm các biên bản, báo cáo, biểu mẫu, phiếu đề nghị và các báo cáo khác

Hệ thống tài liệu chất lượng được bố trí theo sơ đồ hình tháp:



Phần chung

YÊU CẦU CHUNG

4.1 Tính khách quan

1. Nội dung:

- Hoạt động của PTN bao gồm thực hiện, cơ cấu tổ chức và quản lý luôn đảm bảo tính khách quan.
- Trung tâm cam kết đảm bảo khách quan trong các hoạt động
- PTN đảm bảo không bị áp lực về thương mại, tài chính hoặc các áp lực khác
- PTN thực hiện xác định rủi ro có thể ảnh hưởng tính khách quan của kết quả thử nghiệm và có hoạt động để loại bỏ hoặc giảm thiểu rủi ro

2. Trách nhiệm:

QM và Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện quy định này

3. Tham khảo:

- Tính khách quan được thể hiện trong:

+ Sổ tay chất lượng (Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, cơ cấu tổ chức, trách nhiệm quyền hạn và trình độ năng lực)

+ Cách tổ chức quản lý điều hành rõ ràng, chặt chẽ các khâu thực hiện trong các *thủ tục, hướng dẫn hoạt động liên quan quá trình thử nghiệm (về nguồn lực 6.2 đến 6.6; về quá trình 7.1 đến 7.11)*

- Nhân diện và giải quyết rủi ro để đảm bảo tính công bằng khách quan được quy định trong *Hướng dẫn nhận diện và quản lý rủi ro HD 8.5*

4.2 Bảo mật

1. Nội dung:

- PTN cam kết chịu trách nhiệm pháp lý về bảo mật toàn bộ thông tin, thông báo thông tin công khai
- Thông báo tới khách hàng thông tin có thể công bố cho pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền và được sự đồng ý, trừ khi pháp luật ngăn cấm.
- Thông tin của khách hàng từ các nguồn khác cần đảm bảo bảo mật trừ khi được sự đồng ý của nguồn cung cấp thông tin
- Nhân viên và các bên liên quan phải đảm bảo bảo mật trừ khi pháp luật yêu cầu

2. Trách nhiệm:

QM và Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện quy định này

3. Tham khảo:

- Bảo mật được quy định *Cam kết của lãnh đạo* (STCL); Các cam kết của thành viên Trung tâm liên quan.

- Nội dung bảo mật và trách nhiệm bảo mật trong các công đoạn liên quan quá trình thử nghiệm được quy định trong *Quy định về bảo mật thông tin khách hàng và kết quả thử nghiệm của thủ tục 7.8*

Phần I
YÊU CẦU VỀ CƠ CẤU TỔ CHỨC

Áp dụng các yêu cầu trong hạng mục 5 của ISO/IEC 17025:2017

1. Tư cách pháp nhân.

Tên Công Ty: CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

- Địa chỉ: Đường sô 22, Khu đô thị Golden City, Khóm Tây Khánh 7, Phường Mỹ Hoà, Thành phố Long Xuyên, Tỉnh An Giang
- Người đại diện theo pháp luật: Nguyễn Quốc Nam, sinh ngày: 12/10/1984.
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (Mã số thuế): 1602167343 do Sở Kế Hoạch và Đầu Tư tỉnh An Giang cấp ngày 14 tháng 02 năm 2023.
- Địa chỉ VPĐD (Phòng thí nghiệm): Đường sô 22, Khu đô thị Golden City, Khóm Tây Khánh 7, Phường Mỹ Hoà, Thành phố Long Xuyên, Tỉnh An Giang.
- Điện thoại: 0939777591

2. Chức năng và nhiệm vụ.

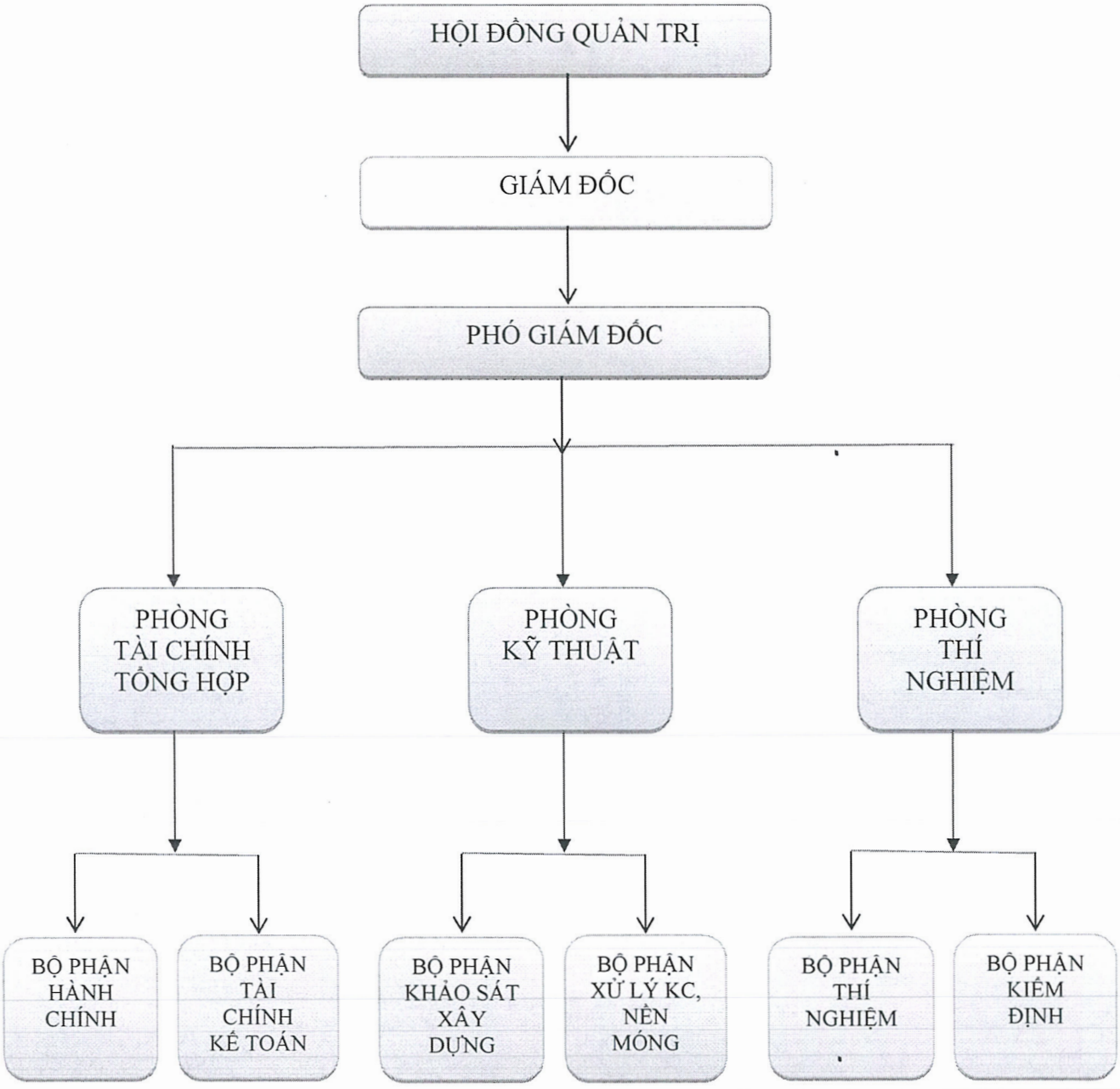
- Khảo sát địa chất, địa hình công trình xây dựng;
- Thiết kế công trình DD&CN, thủy lợi, giao thông,…;
- Giám sát thi công xây dựng công trình: DD&CN, Giao thông, Thủy lợi,…; Thẩm tra thiết kế công trình;
- Lập dự toán xây dựng công trình; Đo vẽ hiện trạng công trình,…..;
- Thi công xây dựng công trình: DD&CN, Giao thông, thủy lợi, hạ tầng kỹ thuật,…..;
- Thí nghiệm, Kiểm định chất lượng công trình.

3. Nguồn nhân lực

Tổng số 15 người, trong đó:

- Trình độ trên đại học: 03 người
- Trình độ đại học: 12 người

4. Sơ đồ tổ chức.



5. *Mô tả các chức danh chủ chốt*

GIÁM ĐỐC:

1. Trách nhiệm:

- Điều hành chung, định hướng phát triển
- Quan hệ đối ngoại, hợp đồng
- Lập chính sách và mục tiêu chất lượng.
- Cung cấp nguồn lực cần thiết để duy trì hệ thống chất lượng.
- Điều hành các cuộc xem xét của lãnh đạo về HTCL.
- Phân công trách nhiệm, quyền hạn cho trưởng phòng.

2. Quyền hạn:

- Quyết định chủ trương, chính sách cuả Công ty
- Ký kết các hợp đồng kinh tế
- Chỉ định trưởng, phó phòng
- Ủy quyền cho cấp phó khi vắng mặt
- Ký phiếu kết quả thử nghiệm

3. Trình độ :

- Đại học, sau đại học

PHÓ GIÁM ĐỐC:

1. Trách nhiệm:

- Phụ trách quan hệ nội bộ
- Thực hiện ủy quyền của giám đốc khi Giám đốc vắng mặt
- Theo dõi và báo cáo cho Giám đốc các hoạt động dịch vụ, thử nghiệm
- Điều hành quản lý tài sản của Công ty
- Các nhiệm vụ khác được giám đốc phân công:

2. Quyền hạn:

- Tham mưu về cải tiến quản lý thử nghiệm cho giám đốc
- Ký phiếu kết quả thử nghiệm

3. Trình độ :

- Đại học, sau đại học

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG: (QM)

1. Trách nhiệm:

- Thực hiện ủy quyền của giám đốc, khi Ban giám đốc vắng mặt

- Chịu trách nhiệm chính tất cả vấn đề liên quan hệ thống quản lý, bao gồm :
  - Tổ chức xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý theo ISO/IEC 17025
  - Điều hành và theo dõi hoạt động hệ thống quản lý cuả Công ty
  - Chịu trách nhiệm duy trì và cải tiến hệ thống quản lý.
  - Báo cáo cho giám đốc về tính hiệu lực của HTQL và đề xuất phương pháp quản lý
  - Báo cáo tình trạng, hiệu quả hoạt động HTQL, đề xuất biện pháp khắc phục

2. Quyền hạn:

- Tham mưu về cải tiến quản lý thử nghiệm cho giám đốc
- Chỉ đạo các phòng, bộ phận thực hiện các hành động cần thiết để giải quyết sự không phù hợp.
- Lựa chọn các nhân viên có khả năng để đào tạo thành đánh giá viên nội bộ
- Ký phiếu kết quả thử nghiệm

3. Trình độ:

- Đại học, sau đại học và có kinh nghiệm điều hành quản lý

TRƯỞNG PHÒNG THỬ NGHIỆM

1. Trách nhiệm:

- Điều hành và tạo sự phối hợp tốt hoạt động của phòng
- Quản lý việc phát triển và quản lý kỹ thuật của phòng.
- Xem xét việc xây dựng kế hoạch đào tạo và mua sắm trang thiết bị vật tư
- Xem xét góp ý các nội dung tham gia chương trình TNTT/SSLP

2. Quyền hạn:

- Quyết định hướng phát triển kỹ thuật của
- Ký duyệt các phiếu kết quả thử nghiệm

3. Trình độ :

- Đại học, sau đại học và có chuyên môn, kinh nghiệm về PTN

NHÂN VIÊN PHÂN TÍCH (Kiểm nghiệm viên)

1. Trách nhiệm:

- **Thực hiện các công việc theo sự phân công của** Trưởng PTN và Phụ trách bộ phận Thực hiện công việc thử nghiệm
- Theo dõi, ghi nhận các dữ liệu về môi trường và đánh giá sự phù hợp với yêu cầu của phương pháp thử nghiệm
- Ghi nhận các số liệu gốc và lập biên bản thử nghiệm, báo cáo thử nghiệm
- Thực hiện hoạt động kiểm tra nghiệm thu VT, HC,TB khi được phân công

- Thực hiện các hoạt động nghiên cứu dưới sự hướng dẫn của Trưởng PTN/Phụ trách bộ phận
- Giữ nơi làm việc luôn gọn gàng và tuân thủ các yêu cầu về an toàn lao động
- Báo cáo cho Trưởng PTN/Phụ trách bộ phận về các sự cố trong quá trình thử nghiệm

2. Quyền hạn

- Nêu ý kiến để cải tiến chất lượng công việc

3. Trình độ :

- Phải có trình độ đại học, cao đẳng ngành xây dựng hoặc liên quan .

NHÂN VIÊN NHẬN MẪU

1. Trách nhiệm:

- Giao dịch, nhận mẫu của khách hàng
- Tiếp nhận yêu cầu dịch vụ thử nghiệm của khách hàng
- Thực hiện và theo dõi hoạt động gởi mẫu với phòng thí nghiệm hợp đồng phụ
- Tiếp nhận các thông tin phản hồi, phàn nàn/khiếu nại của khách hàng
- Báo cáo với QM/BGĐ những vấn đề phát sinh trong thực hiện dịch vụ

2. Quyền hạn

- Đề xuất ý kiến cho việc đáp ứng các yêu cầu TN và thỏa mãn khách hàng
- Yêu cầu các phòng chuyên môn thực hiện đảm bảo trả kết quả đúng thời hạn
- Tham gia cuộc họp đánh giá đánh giá PTN hợp đồng phụ

3. Trình độ :

- Đại học, cao đẳng có hiểu biết về hoạt động thử nghiệm xây dựng và có khả năng giao tiếp tốt

Phần II

YÊU CẦU VỀ NGUỒN LỰC

6.2 NHÂN SỰ

1. Nội dung:

- Toàn bộ nhân sự của đơn vị và đối tác có ảnh hưởng tới hoạt động và tính khách quan đảm bảo có năng lực và tuân thủ qui định của hệ thống quản lý
- Xây dựng văn bản yêu cầu về năng lực cho từng vị trí: giáo dục, trình độ chuyên môn, đào tạo, kiến thức kỹ thuật, kỹ năng, kinh nghiệm
- Đảm bảo nhân sự có năng lực thực hiện hoạt động và có trách nhiệm cũng như am hiểu tầm quan trọng cũng như nhận biết sai lệch trong hoạt động HTQL
- Luôn phổ biến và tra đổi thông tin về nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn nhân viên
- Xây dựng thủ tục và lưu hồ sơ về năng lực, lựa chọn, đào tạo, giám sát, trao quyền, theo dõi năng lực nhân sự
- Trao quyền cho nhân sự về:
  - Xây dựng, sửa đổi, kiểm tra xác nhận, xác nhận giá trị sử dụng phương pháp
  - Phân tích kết quả, tuyên bố về sự phù hợp, đánh giá cũng như diễn giải
  - Báo cáo, xem xét báo cáo và phê duyệt kết quả

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Nguồn nhân lực được thực hiện theo:

Thủ tục Quản lý nhân sự - TT 6.2

6.3 CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ ĐIỀU KIỆN MÔI TRƯỜNG

1. Nội dung

- Thiết lập cơ sở vật chất và điều kiện môi trường phù hợp với hoạt động của PTN và không ảnh hưởng tới hiệu lực kết quả
- Lập văn bản yêu cầu về cơ sở và môi trường và thường xuyên theo dõi, kiểm soát và ghi nhận hồ sơ môi trường
- Kiểm soát, theo dõi, định kỳ xem xét các hoạt động và yếu tố ảnh hưởng bất lợi đến hoạt động thí nghiệm: Tiếp cận và sử dụng các khu vực ảnh hưởng; Ngăn ngừa nhiễm bẩn; Tách biệt có hiệu lực giữa các khu vực không tương thích

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Cơ sở vật chất và điều kiện môi trường được thực hiện theo:

Thủ tục Kiểm soát môi trường - TT 6.3

6.4 THIẾT BỊ

1. Nội dung

- Trang bị và tiếp cận các thiết bị cần thiết thực hiện chính xác và ảnh hưởng kết quả (bao gồm phương tiện đo, phần mềm, chuẩn đo lường, mẫu chuẩn, dữ liệu qui chiếu, thuốc thử, vật tư tiêu hao, thiết bị phụ trợ)
- Đảm bảo thiết bị nằm ngoài sự kiểm soát thường xuyên của PTN luôn đáp ứng yêu cầu
- Lập thủ tục để xếp dỡ, vận chuyển, bảo quản, sử dụng và bảo trì thiết bị và kiểm tra thiết bị đáp ứng yêu cầu trước khi sử dụng. Đảm bảo thiết bị đạt độ chính xác hoặc độ không đảm bảo đo phù hợp
- Các thiết bị ảnh hưởng đến độ chính xác và độ không đảm bảo được hiệu chuẩn phù hợp và đảm bảo liên kết chuẩn đo lường
- Thiết bị đã hiệu chuẩn được nhận dạng và thời hạn hiệu lực
- Không sử dụng thiết bị quá tải, sử dụng sai, kết quả nghi ngờ, hoặc không tin cậy hoặc ngoài khoảng qui định kỹ thuật và bố trí tách biệt/ ghi nhãn nhận dạng
- Xây dựng qui trình và thực hiện kiểm tra giữa kỳ
- Đảm bảo sử dụng và cập nhật các dữ liệu hiệu chuẩn và mẫu chuẩn có thông tin về giá trị chuẩn và/hoặc số hiệu chính
- Thiết lập và duy trì Hồ sơ thiết bị đảm bảo: Nhân diện; tên hãng, kiểu, loại, số seri; ngày hiệu chuẩn, chu kỳ hiệu chuẩn; vị trí lắp đặt; mẫu chuẩn tiêu chí chấp nhận và hạn sử dụng; kế hoạch bảo trì; thông tin liên quan hư hỏng, trục trặc, sửa chữa...

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc kiểm soát thiết bị thử nghiệm, hiệu chuẩn được thực hiện theo:

Thủ tục Kiểm soát thiết bị - TT 6.4

6.5 LIÊN KẾT CHUẨN ĐO LƯỜNG

1. Nội dung

- Tất cả các thiết bị sử dụng cho việc thử nghiệm/hiệu chuẩn hoặc các phép đo phụ có liên quan (xác định điều kiện môi trường) có ảnh hưởng đến độ chính xác của phép đo, đều được hiệu chuẩn tại Trung Tâm đo lường để dẫn suất tới chuẩn Quốc gia.
- thiết lập và duy trì văn bản liên kết chuẩn cho các kết quả đo bằng chuỗi không đứt đoạn đóng góp độ không đảm bảo đo, liên kết kết quả tới mốc qui chiếu
- Đảm bảo kết quả đo được liên kết tới đơn vị SI thông qua:

  a) Hiệu chuẩn cung cấp bởi đơn vị có năng lực

  b) Giá trị của mẫu chuẩn được chứng nhận với tuyên bố liên kết tới SI hoặc liên kết trực tiếp tới SI

c) Đảm bảo chuỗi so sánh trực tiếp hoặc gián tiếp với chuẩn quốc gia hoặc quốc tế

- Khi tính liên kết tới đơn vị SI không thực hiện được PTN phải chứng minh tính liên kết chuẩn với mốc qui chiếu thích hợp như:

  a) Mẫu chuẩn được chứng nhận bởi nhà cung cấp có năng lực

  b) Kết quả của các thủ tục đo qui chiếu, phương pháp qui định hoặc chuẩn đồng thuận được mô tả rõ ràng và chấp nhận cho ra kết quả đo phù hợp việc sử dụng đã định và đảm bảo bằng phép so sánh thích hợp

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc liên kết chuẩn đo lường được thực hiện theo:

(Xem Thủ tục kiểm soát thiết bị TT 6.4)

6.6 SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DO BÊN NGOÀI CUNG CẤP

1. Nội dung

- Phòng thử nghiệm đảm bảo rằng tất cả các sản phẩm (thiết bị, hoá chất, vật tư, ...) dùng trong thử nghiệm và các dịch vụ (vận chuyển, thử nghiệm hợp đồng phụ, ...) mua vào đều được chọn lọc và tuyển từ danh sách các nhà cung cấp được duyệt.
- Đảm bảo chất lượng sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp dưới các hình thức: Kết hợp hoạt động chính của PTN
  - Cung cấp một phần hoặc toàn bộ trực tiếp tới khách hàng của PTN từ đơn vị dịch vụ bên ngoài
  - Sử dụng để hỗ trợ cho hoạt động PTN
- Lưu hồ sơ về sản phẩm và dịch vụ mua bên ngoài:
  - Yêu cầu của PTN được xác định, xem xét và phê duyệt
  - Theo dõi thực hiện tiêu chí lựa chọn, đánh giá nhà cung cấp bên ngoài và đánh giá lại khi cần
  - Đảm bảo các sản phẩm và dịch vụ phù hợp yêu cầu của PTN hoặc của tiêu chuẩn này trước khi sử dụng hoặc cung cấp trực tiếp cho khách hàng
- Trao đổi yêu cầu với nhà cung cấp bên ngoài trước khi chấp nhận dịch vụ về:
  - Sản phẩm, dịch vụ được cung cấp; Chuẩn mực chấp nhận; Năng lực bao gồm trình độ chuyên môn cần thiết của nhân sự
  - Hoạt động mà PTN hoặc khách hàng đề nghị thực hiện tại cơ sở của nhà cung cấp bên ngoài (nếu có)

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Các sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp được thực hiện theo:
Thủ tục Mua sản phẩm và dịch vụ bên ngoài - TT 6.6

Phần III
YÊU CẦU VỀ QUÁ TRÌNH

7.1 XEM XÉT YÊU CẦU, ĐỀ NGHỊ THẦU, HỢP ĐỒNG

1. Nội dung

- Thực hiện xem xét thông hiểu yêu cầu thử nghiệm của khách hàng và hợp đồng bằng văn bản đảm bảo:
  - Có khả năng và nguồn lực đáp ứng. Trường hợp sử dụng nhà cung cấp từ bên ngoài (nhà thầu phụ) đã được phê duyệt sẽ thông báo và được khách hàng chấp nhận
  - Đảm bảo lựa chọn phương pháp hoặc thủ tục thích hợp và đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Nếu phương pháp do khách hàng yêu cầu không thích hợp hoặc lỗi thời hoặc khi khách hàng có yêu cầu sai khác (số lượng mẫu lấy, mẫu thử,...) luôn trao đổi và thống nhất với khách hàng trước khi thực hiện
- Khi khách hàng yêu cầu công bố về sự phù hợp cần xác định rõ qui định kỹ thuật, tiêu chuẩn và dực người có thẩm quyền quyết định – thông báo và thống nhất với khách hàng
- Khi có bất kỳ sự thay đổi nào của PTN luôn thông báo và thống nhất với khách hàng. Đồng thời thông báo tới các nhân sự liên quan của PTN
- Lưu hồ sơ về xem xét yêu cầu bao gồm thay đổi, thảo luận, yêu cầu và kết quả hoạt động của PTN

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc xem xét yêu cầu, đề nghị thầu, hợp đồng được thực hiện theo:
Thủ tục Xem xét yêu cầu thử nghiệm - TT 7.1

7.2 : LỰA CHỌN, KIỂM TRA XÁC NHẬN VÀ XÁC NHẬN GIÁ TRỊ SỬ DỤNG CỦA PHƯƠNG PHÁP

1. Nội dung

- Lựa chọn và kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng phương pháp được thực hiện cho: lấy mẫu, quản lý mẫu, vận chuyển, lưu giữ và chuẩn bị mẫu thử.
- Lựa chọn và kiểm tra xác nhận:
  - Sử dụng phương pháp và thủ tục thích hợp cho mọi hoạt động, đánh giá độ không đảm bảo đo, sử dụng kỹ thuật thống kê phân tích dữ liệu thích hợp
  - Toàn bộ phương pháp, qui trình, hướng dẫn, tiêu chuẩn, sổ tay, dữ liệu qui chiếu liên quan hoạt động thí nghiệm phải cập nhật và sẵn có cho nhân sự

- Đảm bảo sử dụng phiên bản mới nhất (trừ khi không thích hợp hoặc PTN không đủ điều kiện đáp ứng). Luôn sử dụng các phương pháp tiêu chuẩn
- Khi khách hàng không qui định phương pháp, PTN phải lựa chọn phương pháp thích hợp và thông báo. PTN chỉ sử dụng các phương pháp tiêu chuẩn (quốc tế, khu vực, quốc gia, tổ chức kỹ thuật uy tín) và luôn kiểm tra xác nhận khả năng thực hiện đúng phương pháp trước khi áp dụng.
- Lưu hồ sơ kiểm tra xác nhận. Nếu phương pháp sửa đổi cần kiểm tra xác nhận lại
- Quá trình hoạt động thí nghiệm nếu có sai lệch so với qui định của phương pháp trong cần lập văn bản, có lý giải về mặt kỹ thuật và khách hàng chấp nhận

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc lựa chon, kiểm tra xác nhận, xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp được thực hiện theo:

Thủ tục Chọn và phê duyệt phương pháp thử nghiệm - TT 7.2

7.3 LẤY MẪU

1. Nội dung

- Có phương án lấy mẫu theo tiêu chuẩn/ theo yêu cầu của khách hàng
- Lập kế hoạch và phương pháp lấy mẫu khi lấy mẫu để thử nghiệm/ hiệu chuẩn. Kế hoạch và phương pháp phải sẵn có tại địa điểm lấy mẫu
  - Phương pháp lấy mẫu đảm bảo thể hiện: Thông số cần kiểm soát; Cách lựa chọn mẫu, địa điểm; Kế hoạch lấy mẫu; Chuẩn bị, xử lý mẫu theo yêu cầu phép thử.
  - Kế hoạch lấy mẫu sử dụng phương pháp thống kê thích hợp
- Hồ sơ dữ liệu lấy mẫu bao gồm:
  - Phương pháp lấy mẫu; Ngày và thời gian/giờ lấy mẫu; Dữ liệu nhận diện và mô tả mẫu; Nhân sự lấy mẫu; Thiết bị sử dụng; Điều kiện môi trường lấy và vận chuyển mẫu; Mô tả rõ ràng hoặc sơ đồ vị trí lấy mẫu
  - Ghi nhận bất kỳ sai lệch hoặc các bổ sung (nếu có)

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Hoạt động lấy mẫu được thực hiện theo:

Thủ tục Lấy mẫu hiện trường - TT 7.3

7.4 : XỬ LÝ ĐỐI TƯỢNG THỬ NGHIỆM

1.Nội dung

- Xây dựng thủ tục vận chuyển, tiếp nhận, xử lý, bảo vệ, bảo quản, lưu trữ, hủy bỏ hoặc trả mẫu thử (đối tượng thử nghiệm/ hiệu chuẩn), tránh hư hỏng, nhiễm bẩn, mất mát hay tổn hại mẫu
- Thiết lập hệ thống nhận dạng mẫu thử nghiệm và duy trì trong quá trình thuộc trách nhiệm của PTN, đảm bảo không nhầm lẫn về mặt vật lý và đối chiếu trong hồ sơ, tài liệu, kể cả khi chia nhỏ và vận chuyển mẫu
- Hồ sơ khi tiếp nhận mẫu thử nghiệm phải ghi nhận:
  - Các sai khác so với điều kiện qui định: Nếu mẫu không phù hợp với mô tả đã được cung cấp PTN tư vấn cho khách hàng và ghi nhận hồ sơ.
  - Khi mẫu có sai khác qui định mà khách hàng vẫn yêu cầu thử nghiệm: PTN chỉ ra kết quả có thể bị ảnh hưởng và trong báo cáo kết quả cần ghi chú thể hiện PTN không chịu trách nhiệm
- Mẫu luôn được đảm bảo lưu giữ đúng qui định và chất lượng ổn định, duy trì, theo dõi, ghi nhận hồ sơ các điều kiện

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc xử lý đối tượng thử nghiệm được thực hiện theo:
Thủ tục Nhận mẫu và quản lý mẫu - TT 7.4

7.5 : HỒ SƠ KỸ THUẬT

1.Nội dung

- Hồ sơ kỹ thuật cho hoạt động: kết quả, báo cáo, thông tin nhận biết yếu tố ảnh hưởng kết quả và độ không đảm bảo đo và khả năng lặp lại hoạt động thí nghiệm như ban đầu.
- Hồ sơ kỹ thuật bao gồm: thời gian, nhân sự, kiểm tra dữ liệu và kết quả. Dữ liệu gốc và tính toán phải được ghi nhận tại thời điểm thực hiện hoạt động cụ thể
- Việc sửa đổi hồ sơ kỹ thuật đảm bảo có thể truy xuất tới phiên bản trước đó, quan trắc gốc.
- Toàn bộ dữ liệu gốc, dữ liệu sửa đổi được lưu giữ bao gồm ngày, khía cạnh sửa đổi và nhân sự chịu trách nhiệm sửa đổi

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Hồ sơ kỹ thuật được thể hiện theo:
(Xem Thủ tục Báo cáo kết quả thử nghiệm TT 7.8)

7.6 : ĐÁNH GIÁ ĐỘ KHÔNG ĐẢM BẢO ĐO

1. Nội dnng

- Nhận biết thành phần độ không đảm bảo đo. Đánh giá độ không đảm bảo mọi thành phần phát sinh bao gồm cả lấy mẫu phải được tính đến nhờ sử dụng phương pháp phân tích thích hợp.
- Nếu hiệu chuẩn thiết bị của mình (hiệu chuẩn nội bộ) phải đánh giá độ không đảm bảo đo
- Thực hiện thử nghiệm phải đánh giá độ không đảm bảo. Khi không thể đánh giá chính xác đến độ không đảm bảo đo thì ước lượng dựa trên am hiểu về lý thuyết hoặc kinh nghiệm

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc đánh giá độ không đảm bảo đo được thực hiện theo:

Hướng dẫn Đánh giá độ không đảm bảo đo - HD 7.6

7.7 ĐẢM BẢO GIÁ TRỊ SỬ DỤNG CỦA KẾT QUẢ

1. Nội dung

- Xây dựng thủ tục theo dõi giá trị sử dụng của kết quả. Dữ liệu được ghi nhận để có thể phát hiện xu hướng, sử dụng kỹ thuật thống kê để xem xét kết quả.
- Việc theo dõi phải được lập kế hoạch và thực hiện theo các phương thức sau:
  - Sử dụng thường xuyên mẫu chuẩn, mẫu QC
  - Sử dụng thiết bị thay thế được hiệu chuẩn đảm bảo tính liên kết quả
  - Kiểm tra chức năng vận hành của thiết bị
  - Sử dụng chuẩn kiểm tra, chuẩn công tác và biểu đồ kiểm soát – control charts
  - Kiểm tra định kỳ thiết bị
  - Thử nghiệm hoặc hiệu chuẩn lặp hoặc sử dụng cùng hoặc khác phương pháp
  - Thử nghiệm hoặc hiệu chuẩn lại đối tượng
  - Mối liên quan các kết quả cho các thuộc tính khác nhau của đối tượng
  - Xem xét báo cao kết quả
  - So sánh nội bộ
  - Thử nghiệm mẫu mù (mẫu dùng trong thử nghiệm thành thạo)
- Theo dõi kết quả thực hiện thông qua so sánh với kết quả PTN khác. Theo dõi này phải được hoạch định và xem xét bao gồm: Tham gia thử nghiệm thành thạo và Tham gia so sánh liên phòng
- Dữ liệu từ hoạt động theo dõi phải được phân tích và sử dụng để kiểm soát và cải tiến hoạt động.

- Khi kết quả phân tích dữ liệu từ hoạt động theo dõi nằm ngoài tiêu chí cần thực hiện hành động khắc phục

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Hoạt động để đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả được thực hiện theo:
Thủ tục Đảm bảo giá trị sử dụng kết quả thử nghiệm - TT 7.7

7.8 BÁO CÁO KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM

1. Nội dung

- Kết quả được xem xét và phê duyệt
- Báo cáo kết quả thử nghiệm đảm bảo chính xác, rõ ràng, không gây hiểu sai, khách quan và bao gồm:
  - Các thông tin đã thỏa thuận với khách hàng và cần thiết cho giải thích kết quả
  - Thông tin theo qui định của phương pháp sử dụng
  - Tất cả báo cáo được ban hành và lưu giữ dưới dạng hồ sơ kỹ thuật
- Trường hợp có thỏa thuận với khách hàng thì báo cáo có thể đơn giản tuy nhiên nội dung qui định dưới đây cần thể hiện đầy đủ và sẵn có dữ liệu tại PTN
- Báo cáo thử nghiệm, hiệu chuẩn, lấy mẫu :
  - Mỗi báo cáo bao gồm các thông tin đảm bảo không gây hiểu sai hay sử dụng nhầm
  - Chịu trách nhiệm đối với toàn bộ thông tin trong báo cáo trừ thông tin do khách hàng cung cấp và phải nhận diện rõ như: dữ liệu của khách hàng có thể ảnh hưởng hiệu lực của kết quả PTN hoặc công bố rõ trong báo cáo kết quả chỉ được áp dụng cho mẫu thử nghiệm
  - Thể hiện đầy đủ các nội dung trong Báo cáo thử nghiệm, Báo cáo lấy mẫu hiện trường (nếu có) được ISO/IEC 17025:2017 yêu cầu
- Trường hợp Báo cáo kết quả có tuyên bố phù hợp
  - Phải lập văn bản qui tắc quyết định khi tuyên bố phù hợp
  - Tuyên bố phù hợp phải nhận biết: Áp dụng cho kết quả nào; Qui định được đáp ứng hay không; Qui tắc đưa ra quyết định
- Báo cáo các ý kiến và diễn giải
- Sửa đổi báo cáo
  - Khi báo cáo cần thay đổi, sửa đổi, cấp lại cần nhận biết rõ ràng thông tin thay đổi, công bố lý do thay đổi
  - Sửa đổi báo cáo sau khi phát hành phải thực hiện dưới hình thức của một tài liệu

tiếp theo bao gồm tuyên bố "sửa đổi báo cáo, số…" hoặc "Thay thế cho báo cáo, số ..." và đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn

- Khi ban hành lại hoàn toàn báo cáo cần nhận biết duy nhất và viện dẫn tới bản gốc thay thế

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc báo cáo kết quả thử nghiệm được thực hiện theo:

Thủ tục Báo cáo kết quả thử nghiệm - TT 7.8

7.9 KHIẾU NẠI

1. Nội dung

- Thiết lập quá trình để tiếp nhận, đánh giá và ra quyết định về khiếu nại
- Tài liệu quá trình xử lý khiếu nại cần sẵn có, tiến hành xử lý sau khi tiếp nhận khiếu nại và chịu trách nhiệm về mọi quyết định ở các cấp trong quá trình xử lý khiếu nại
- Quá trình xử lý khiếu nại phải bao gồm yếu tố và phương pháp:
  - Mô tả quá trình tiếp nhận, kiểm tra chính xác, điều tra và quyết định hành động
  - Theo dõi và lập hồ sơ bao gồm hành động tiến hành giải quyết khiếu nại
  - Đảm bảo hành động thích hợp được thực hiện
- Khi tiếp nhận khiếu nại tiến hành thu thập và xác định thông tin cần thiết để kiểm tra tính chính xác. Xác nhận tiếp nhận khiếu nại, thông báo tiến độ và báo cáo kết quả cho bên khiếu nại
- Trao đổi thông tin hoặc xem xét, phê duyệt khi xử lý khiếu nại được thực hiện bởi các thành viên không tham gia vào hoạt động thí nghiệm đang xem xét khiếu nại
- Có thông báo chính thức về kết thúc xử lý khiếu nại cho bên khiếu nại

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc xử lý các khiếu nại, phàn nàn được thực hiện theo:
Thủ tục Xử lý khiếu nại của khách hàng – TT 7.9

7.10 : CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP

1. Nội dung

- Lập thủ tục xử lý công việc không phù hợp (KPH) và thực hiện khắc phục bất kỳ hoạt động hoặc kết quả không đáp ứng với qui định hoặc yêu cầu khách hàng:
  - Định rõ trách nhiệm và quyền hạn quản lý, xử lý bằng hành động dừng hoặc lặp

lại, đình lại báo cáo hoặc cho phép khôi phục lại công việc tùy thuộc mức độ rủi ro do công việc KPH

- Đánh giá mức độ nghiêm trọng để quyết định khả năng chấp nhận công việc không phù hợp và/hoặc phân tích tác động tới các kết quả trước đó để xử lý thu hồi (nếu cần) phải thông báo cho khách hàng

- Lưu giữ hồ sơ công việc không phù hợp và các hành động đã thực hiện
- Khi đánh giá chỉ ra rằng công việc KPH có thể tái diễn hoặc nghi ngờ về sự phù hợp hoạt động của PTN với hệ thống quản lý cần thực hiện hành động khắc phục

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc kiểm soát công việc không phù hợp được thực hiện theo:

Thủ tục Kiểm soát công việc không phù hợp - TT 7.10

7.11 : KIỂM SOÁT DỮ LIỆU – QUẢN LÝ THÔNG TIN

1. Nội dung

- Có sự tiếp cận về dữ liệu và thông tin để thực hiện hành động
- Hệ thống quản lý thông tin để thu thập, xử lý, lưu hồ sơ, báo cáo, bảo quản hoặc khôi phục dữ liệu phải được xác nhận giá trị sử dụng về tính năng bao gồm vận hành đúng chức năng trước khi sử dụng
  - Khi có bất kỳ thay đổi bao gồm phần mềm cần được cho phép, lập văn bản và xác nhận trước khi sử dụng
- Hệ thống quản lý thông tin đảm bảo: bảo vệ truy cập trái phép; bảo vệ chống lại giả mạo và mất; duy trì đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu và thông tin
  - Ghi hồ sơ nếu có sai lỗi thực hiện ngay hành động thích hợp và hành động khắc phục
- Các hướng dẫn, sổ tay và dữ liệu tham khảo liên quan hệ thống quản lý thông tin phải sẵn có cho nhân viên
- Tính toán và truyền dữ liệu luôn được kiểm tra thích hợp và hệ thống

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc kiểm soát dữ liệu - quản lý thông tin được thực hiện theo:

Hướng dẫn Kiểm soát dữ liệu trên máy tính - HD 7.11

Phần IV
HỆ THỐNG QUẢN LÝ

8.3 KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

1. Nội dung

- Thực hiện kiểm soát tài liệu nội bộ và bên ngoài đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn
  - Phê duyệt trước khi sử dụng bởi nhân sự có thẩm quyền
  - Định kỳ xem xét, cập nhật
  - Nhận biết thay đổi và tình trạng soát xét
  - Sẵn có tại nơi sử dụng và kiểm soát phân phối
  - Nhận biết duy nhất
  - Tài liệu lỗi thời cần nhận biết và ngăn chặn sử dụng
- Riêng các tài liệu trên máy vi tính được kiểm soát theo: Hướng dẫn Kiểm soát dữ liệu máy tính HD 7.11

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc kiểm soát tài liệu được thực hiện theo:

Thủ tục Kiểm soát tài liệu - TT 8.3

8.4 KIỂM SOÁT HỒ SƠ

1. Nội dung

- Thiết lập và lưu giữ hồ sơ rõ ràng , thực hiện kiểm soát: nhận biết, bảo quản, bảo vệ, sao lưu, lưu trữ, phục hồi, thời gian lưu, hủy bỏ
- Thời hạn lưu hồ sơ nhất quán với nghĩa vụ hợp đồng, việc truy cập hồ sơ phải đảm bảo cam kết bảo mật và phải sẵn có

2. Trách nhiệm:

Trưởng PTN có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc kiểm soát hồ sơ được thực hiện theo thủ tục

Thủ tục Kiểm soát hồ sơ - TT 8.4

8.5 HÀNH ĐỘNG ĐỂ GIẢI QUYẾT RỦI RO VÀ CƠ HỘI

1. Nội dung

- Nhận diện, xem xét các rủi ro và cơ hội nhằm:
  - Đảm bảo hệ thống quản lý đạt được kết quả dự kiến; tăng cường cơ hội đạt được mục đích và mục tiêu
  - Ngăn ngừa hoặc giảm tác động không mong muốn và sai lỗi tiềm ẩn trong hoạt động và dạt được sự cải tiến
- Tiến hành hoạch định giải quyết rũi ro sau khi nhận diện được rũi ro bao gồm:
  - Đà xuất hành động giải quyết rủi ro/cơ hội; thực thực hiện hạnh động giải quyết rủi ro/cơ hội được tích hợp vào các quá trình ảnh hưởng đến giá trị sử dụng của kết quả thử nghiệm
  - Theo dõi và đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết rũi ro/cơ hội
- Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội phải tương xứng với tác động tiềm ẩn tới hiệu lực của kết quả

2. Trách nhiệm:

QM có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội được thực hiện theo thủ tục

Hướng dẫn Nhận diện và giải quyết rủi ro - HD 8.5

8.6 CẢI TIẾN

1. Nội dung

- Nhận biết và lựa chọn cơ hội cải tiến và thực hiện hoạt động cần thiết
- Luôn tìm kiếm phản hồi cả tích cực và tiêu cực từ khách hàng. Phản hồi đảm bảo được phân tích và sử dụng để cải tiến HTQL, hoạt động và dịch vụ khách hàng

2. Trách nhiệm:

QM có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Hoạt động cải tiến được thực hiện theo:

Hướng dẫn Cải tiến - HD 8.6

8.7 HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

1. Nội dung

- Khi sự không phù hợp xảy ra, thực hiện ngay:
  - Hành động ứng phó với sự không phù hợp bao gồm: Hành động kiểm soát, sửa chữa và Giải quyết các hệ quả
  - Đánh giá cần thiết để: loại bỏ nguyên nhân ngăn tái diễn bằng xem xét phân tích, xác định nguyên nhân, xác định có sự KPH tương tự hoặc khả năng xảy ra
  - Thực hiện hành động cần thiết
  - Xem xét hiệu lực
  - Cập nhật xác định rủi ro và cơ hội
  - Thực hiện thay đổi trong hệ thống quản lý nếu cần
- Hành động khắc phục phải thích hợp với ảnh hưởng của sự KPH
- Lưu giữ hồ sơ bằng chứng về các hoạt động liên quan việc:
  - Bản chất sự KPH, nguyên nhân và hành động
  - Kết quả hành động khắc phục

2. Trách nhiệm:

QM có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Hành động khắc phục được thực hiện theo:
Thủ tục Hành động khắc phục - TT 8.7

8.8 : ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

1. Nội dung

- Đánh giá nội bộ theo khoảng thời gian hoạch định để cung cấp thông tin về HTQL
  - Đảm bảo đã thực hiện hệ thống quản lý và hoạt động thí nghiệm phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017
  - Được áp dụng và duy trì hiệu lực
- Triển khai hoạt động đánh giá nội bộ bao gồm các bước và nội dung sau:
  - Hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì chương trình bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm, yêu cầu và báo cáo, phải tính đến mức độ quan trọng hoạt động thí nghiệm, các thay đổi và kết quả đánh giá trước
  - Xác định chuẩn mực và phạm vi
  - Đảm bảo kết quả đánh giá được báo cáo tới cấp quản lý liên quan
  - Thực hiện không chậm trễ việc khắc phục và hành động khắc phục
  - Lưu trữ hồ sơ bằng chứng thực hiện và kết quả đánh giá

2. Trách nhiệm:

QM có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Hoạt động đánh giá nội bộ được thực hiện theo:
Thủ tục Đánh giá chất lượng nội bộ - TT 8.8

8.9 XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

1. Nội dung

- Lãnh đạo PTN định kỳ thực hiện xem xét của lãnh đảo về hệ thống quản lý để xác định: đảm bảo sự phù hợp, sự thỏa đáng và hiệu lực của hệ thống bao gồm chính sách và mục tiêu đã tuyên bố liên quan việc đáp ứng tiêu chuẩn
- Đầu vào để thực hiện xem xét phải lưu hồ sơ bao gồm:
  - Thay đổi nội bộ và bên ngoài có liên quan PTN
  - Hoàn thành mục tiêu
  - Sự phù hợp chính sách và thủ tục
  - Tình trạng hành động từ cuộc xem xét trước
  - Kết quả đánh giá nội bộ
  - Hành động khắc phục
  - Đánh giá từ các tổ chức bên ngoài
  - Thay đổi khối lượng, loại hình công việc và phạm vi hoạt động
  - Phản hồi của khách hàng và nhân viên
  - Khiếu nại
  - Hiệu lực của hoạt động cải tiến
  - Đầy đủ nguồn lực
  - Kết quả nhận diện rủi ro
  - Đảm bảo giá trị của kết quả
  - Các yếu tố khác như hoạt động theo dõi và đào tạo
- Đầu ra của xem xét phải được ghi nhận các quyết định và hành động liên quan:
  - Hiệu lực hệ thống quản lý và quá trình
  - Cải tiến hoạt động và thực hiện yêu cầu của tiêu chuẩn
  - Cung cấp nguồn lực; Mọi nhu cầu thay đổi

2. Trách nhiệm:

QM có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, thực hiện và áp dụng

3. Tham khảo:

Việc xem xét của lãnh đạo được thực hiện theo:

Thủ tục Xem xét của lãnh đạo - TT 8.9

DANH SÁCH THỦ TỤC VÀ HƯỚNG DẪN

YÊU CẦU VỀ NGUỒN LỰC

CÁC YÊU CẦU ISO/IEC 17025: 2017		CÁC TÀI LIỆU CỦA CÔNG TY	
Mục	Nội dung hạng mục	**Số hiệu**	**Tên tài liệu**
6.2	Nhân sự	**TT 6.2**	**Thủ tục Quản lý nhân sự**
6.3	Cơ sở vật chất và điều kiện môi trường	**TT 6.3**	**Thủ tục Kiểm soát môi trường**
6.4	Thiết bị	**TT 6.4**	**Thủ tục Kiểm soát thiết bị**
6.5	Liên kết chuẩn đo lường		(Xem Thủ tục Kiểm soát thiết bị TT 6.4)
6.6	Sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	**TT 6.6**	**Thủ tục Mua sản phẩm và dịch vụ bên ngoài**

YÊU CẦU VỀ QUÁ TRÌNH

CÁC YÊU CẦU ISO/IEC 17025: 2017		CÁC TÀI LIỆU CỦA CÔNG TY	
Mục	Nội dung hạng mục	**Số hiệu**	**Tên tài liệu**
7.1	Xem xét yêu cầu, đề nghị thầu, hợp đồng	**TT 7.1**	**Thủ tục Xem xét yêu cầu thử nghiệm**
7.2	Lựa chọn, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp	**TT 7.2**	**Chọn và phê duyệt phương pháp**
7.3	Lấy mẫu	**TT 7.3**	**Thủ tục Lấy mẫu, thử nghiệm hiện trường**
7.4	Xử lý đối tượng thử nghiệm/hiệu chuẩn	**TT 7.4**	**Thủ tục Nhận mẫu và quản lý mẫu**
7.5	Hồ sơ kỹ thuật		(Xem Thủ tục Báo cáo kết quả TN TT 7.8)
7.6	Đánh giá độ không đảm bảo đo	HD 7.6	Hướng dẫn Đánh giá độ không đảm bảo đo
7.7	Đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả	**TT 7.7**	**Thủ tục Đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả**
7.8	Báo cáo kết quả	**TT 7.8**	**Thủ tục Báo cáo kết quả thử nghiệm**
7.9	Khiếu nại	**TT 7.9**	**Thủ tục Xử lý khiếu nại của khách hàng**
7.10	Công việc không phù hợp	**TT 7.10**	**Thủ tục Kiểm soát công việc không phù hợp**
7.11	Kiểm soát dữ liệu – Quản lý thông tin	HD 7.11	Hướng dẫn Kiểm soát dữ liệu –Quản lý thông tin

YÊU CẦU VỀ QUẢN LÝ

CÁC YÊU CẦU ISO/IEC 17025: 2017		CÁC TÀI LIỆU CỦA CÔNG TY	
Mục	Nội dung hạng mục	**Số hiệu**	**Tên tài liệu**
8.2	Tài liệu hệ thống quản lý		(Xem Sổ tay chất lượng STCL)
8.3	Kiểm soát tài liệu HTQL	**TT 8.3**	**Thủ tục Kiểm soát tài liệu**
8.4	Kiểm soát hồ sơ	**TT 8.4**	**Thủ tục Kiểm soát hồ sơ**
8.5	Hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội	HD 8.5	Hướng dẫn nhận diện và giải quyết rủi ro
8.6	Cải tiến	HD 8.6	Hướng dẫn Cải tiến
8.7	Hành động khắc phục	**TT 8.7**	**Thủ tục Hành động khắc phục**
8.8	Đánh giá nội bộ	**TT 8.8**	**Thủ tục Đánh giá chất lượng nội bộ**
8.9	Xem xét của lãnh đạo	**TT 8.9**	**Thủ tục Xem xét của lãnh đạo**

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
QUẢN LÝ NHÂN SỰ

MÃ SỐ	**: TT 6.2**
LẦN BAN HÀNH	**: 01**
NGÀY BAN HÀNH	**: 21/02/2023**
TRANG	**: 1/6**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục này quy định trình tự và trách nhiệm thực hiện, kiểm soát quá trình tuyển dụng; đào tạo; lựa chọn và phê duyệt người thẩm quyền ký; lực chọn và trao quyền xây dựng, sửa đổi và phê duyệt phương pháp; và quản lý nguồn nhân lực của Công ty.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp với yêu cầu ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần II - Mục 6.2

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Không

Chữ viết tắt:

- BGĐ : Ban Giám đốc
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- P/BP : Phòng/ Bộ phận
- NĐPC : Người được phân công
- NV : Nhân viên

5. NỘI DUNG:

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1 1.1	BGĐ TP/PTBP	**Tuyển dụng** **Yêu cầu và thông báo**	BM 6.2-02
1.2	P/BP & NV	**Thử việc**	BM 6.2-03
1.3	BGĐ TP/PTBP	**Tuyển dụng**	BM 6.2-04 BM 6.2-07
2 2.1	BGĐ TP/PTBP	**Đào tạo** **Kế hoạch/Đề nghị đào tạo**	BM 6.2-08 BM 6.2-09
2.2	TP/PTBP /NĐPC	**Thực hiện đào tạo**	BM 6.2-10 BM 6.2-11
2.3	TP/PTBP	**Đánh giá sau đào tạo**	BM 6.2-12 BM 6.2-13
3	BGĐ /TP/PTBP/	**Thẩm quyền ký và Trao quyền** **Thẩm quyền ký & Trao quyền**	Qui định
4	P/BP	**Quản lý nhân sự**	BM 6.2-01
5	TP/PTBP/ NĐPC	**Lưu hồ sơ**	-

5.2. Diễn giải

5.2.1. Tuyển dụng nhân sự

5.2.1.1. Yêu cầu tuyển dụng

Căn cứ vào tình hình thực tế công việc, cần bổ sung thêm nhân sự để đáp ứng hoạt động phân tích, thử nghiệm thì TP/PTBP lập Phiếu yêu cầu tuyển dụng (**BM 6.2-02**) và chuyển cho Ban Giám đốc (BGĐ).

5.2.1.2. Phê duyệt và thông báo tuyển dụng

Khi BGĐ phê duyệt tuyển dụng, Phiếu yêu cầu tuyển dụng sẽ được chuyển về P/BP yêu cầu để tiến hành đăng tin, thông báo tuyển dụng nhân sự.

Thông báo tuyển dụng được đăng tải trên các kênh thông tin đại chúng (báo, đài, trang tin tuyển dụng...) với các nội dung: vị trí tuyển dụng, các yêu cầu về hồ sơ, điều kiện tuyển dụng, hình thức nộp hồ sơ, nơi nộp hồ sơ, thời gian nhận, hết hạn...

5.2.1.3. Xem xét hồ sơ và tiến hành phỏng vấn

P/BP tiến hành xem xét các hồ sơ đã nộp, chọn ra các hồ sơ mà ứng viên đạt yêu cầu tuyển dụng cho vị trí cần tuyển và thông báo với BGĐ để hẹn ngày phỏng vấn.

Thành phần tổ phỏng vấn có thể bao gồm: BGĐ (nếu có); TP/PTBP.

5.2.1.4. Thử việc

Dựa vào kết quả phỏng vấn, nếu ứng viên đạt yêu cầu tuyển dụng thì P/BP sẽ điện thoại để để thông báo thử việc.

P/BP lập *Chương trình thử việc* ***(BM 6.2-03)*** và gửi cho BGĐ phê duyệt. Sau khi hết thời gian thử việc, đánh giá lại năng lực ứng viên và gửi về cho BGĐ để quyết định.

5.2.1.5. Quyết định tuyển dụng

BGĐ sẽ ban hành *Quyết định tuyển dụng* ***(BM 6.2-04)*** và thông báo cho P/BP có liên quan soạn thảo Hợp đồng lao động.

P/PB sử dụng nhân sự sẽ phân công công việc cụ thể cho nhân viên mới nhận vào *Bảng phân công công việc* ***(BM 6.2-07)*** và trình BGĐ phê duyệt.

5.2.2. Đào tạo nhân sự

5.2.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo và lập kế hoạch

Căn cứ vào nhu cầu thực tế công việc, mức độ phát triển và chính sách đào tạo nguồn nhân lực của Công ty, định kỳ hàng năm P/BP lập *Kế hoạch đào tào* ***(BM 6.2-08)***, dựa vào các thông tin sau:

- Các kế hoạch và mục tiêu chiến lược và tác nghiệp trong tương lai.
- Yêu cầu công tác của từng vị trí công việc, vị trí chuyên môn.
- Kế hoạch đào tạo kỳ trước chưa được thực hiện.
- Nguyện vọng của các vị trí chuyên môn.
- Các nhu cầu sắp tới về cán bộ quản lý, nhân viên nghiệp vụ.
- Sự mở rộng phạm vi hoạt động của Công ty.

Trong trường hợp có nhu cầu đào tạo đột xuất, nằm ngoài Kế hoạch đào tạo hàng năm thì nhân viên sẽ lập *Phiếu yêu cầu đào tạo* ***(BM 6.2-09)*** để trình BGĐ phê duyệt.

5.2.2.2. Tiến hành đào tạo

5.2.2.2.1. Đào tạo nội bộ

Người được phân công đào tạo sẽ lập *Chương trình đào tạo* ***(BM 6.2-10)*** và *Danh sách tham gia* ***(BM 6.2-11)*** để trình BGĐ phê duyệt.

Người được phân công sẽ thông báo thời gian cho những người tham gia biết.

TP/PTBP có thể yêu cầu người được đào tạo viết báo cáo hoặc làm bài kiểm tra nếu cần). Lập *Phiếu đánh giá kết quả đào tạo* ***(BM 6.2-12)*** để đánh giá mức độ tiếp thu.

P/BP sẽ cập nhật vào *Sổ theo dõi đào tạo* ***(BM 6.2-13)*** để quản lý.

5.2.2.2.2. Đào tạo bên ngoài

P/PB sẽ liên hệ để đăng ký tham gia theo như Kế hoạch đào tạo đã đề ra. Trong trường hợp có nhu cầu đào tạo đột xuất, nằm ngoài Kế hoạch đào tạo hàng năm thì nhân viên sẽ lập *Phiếu yêu cầu đào tạo* ***(BM 6.2-09)*** để trình BGĐ phê duyệt.

Sau khi đào tạo, người được đào tạo sẽ nộp lại Giấy chứng nhận/Chứng chỉ cho Công ty để lưu vào hồ sơ nhân sự.

P/BP sẽ cập nhật vào *Sổ theo dõi đào tạo* ***(BM 6.2-13)*** để quản lý.

5.2.3. Thẩm quyền ký và trao quyền

5.2.3.1 Thẩm quyền ký

BGĐ căn cứ vào *Qui định lựa chọn, phê duyệt người thẩm quyền ký để* xác định người đáp ứng các yêu cầu để phân công và ghi vào mục trách nhiệm và quyền hạn của Sổ tay chất lượng (STCL)

5.2.3.2 Trao quyền

Trưởng PTN căn cứ vào lý lịch khoa học, xác định các nhân viên có năng lực để *trao quyền xây dựng, sửa đổi, xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp.* Trưởng PTN ghi bổ sung vào Bảng phân công nhân sự của PTN

5.2.4. Quản lý nhân sự

Bộ phận quản lý nhân sự lập Danh sách nhân sự (**BM 6.2-01**) và lưu giữ hồ sơ nhân sự của Công ty.

Nhân viên làm việc tại Công ty tối thiểu phải được lưu giữ các hồ sơ sau:

- Lý lịch khoa học (**BM 6.2-05**).
- Quyết định tuyển dụng (**BM 6.2-04**).
- Hợp đồng lao động.
- Bảng phân công công việc (**BM 6.2-07**).
- Bảng cam kết bảo mật thông tin (**BM 6.2-06**).
- Các văn bằng, chứng chỉ có liên quan (bản photo công chứng).

Hồ sơ nhân sự được các P/BP lưu liên tục cho đến khi nhân viên nghỉ việc 1 năm.

5.2.5. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ liên quan tới Thủ tục quản lý nhân sự được lưu tại PTN.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Danh sách nhân sự	BM 6.2-01	PTN	Liên tục
02	Phiếu yêu cầu tuyển dụng	BM 6.2-02	PTN	Liên tục
03	Chương trình thử việc	BM 6.2-03	PTN	Liên tục
04	Quyết định tuyển dụng	BM 6.2-04	PTN	Liên tục
05	Lý lịch khoa học	BM 6.2-05	PTN	Liên tục
06	Bản cam kết bảo mật thông tin	BM 6.2-06	PTN	Liên tục
07	Bảng phân công công việc	BM 6.2-07	PTN	Liên tục
08	Kế hoạch đào tạo	BM 6.2-08	PTN	Liên tục
09	Phiếu yêu cầu đào tạo	BM 6.2-09	PTN	Liên tục
10	Chương trình đào tạo nội bộ	BM 6.2-10	PTN	Liên tục
11	Danh sách tham gia đào tạo	BM 6.2-11	PTN	Liên tục
12	Phiếu đánh giá kết quả đào tạo	BM 6.2-12	PTN	Liên tục
13	Sổ theo dõi đào tạo	BM 6.2-13	PTN	Liên tục

QUI ĐỊNH
VỀ LỰA CHỌN, PHÊ DUYỆT NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN KÝ VÀ TRAO QUYỀN XÂY DỰNG, SỬA ĐỔI, PHÊ DUYỆT PHƯƠNG PHÁP

1 VỀ LỰA CHỌN, PHÊ DUYỆT NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN KÝ

Nhân sự được phân công phân tích kết quả, thực hiện xem xét và phê duyệt kết quả thử nghiệm phải đáp ứng các yêu cầu sau:

a. Trình độ và kinh nghiệm

- Trình độ từ đại học, sau đại học
- Có thời gian kinh nghiệm trong lĩnh vực thử nghiệm từ 2 năm liên tục trở lên.

b. Chuyên môn và kỹ năng

- Có chuyên ngành kỹ thuật liên quan đối tượng thử và kỹ thuật thử. Đối với trường hợp trình độ chuyên môn ở lĩnh vực khác cần ít nhất 5 năm kinh nghiệm liên tục trong lĩnh vực thử nghiệm.
- Hiểu biết bản chất và thành thạo một số phép thử

c. Khả năng điều hành và hướng dẫn

- Có năng lực điều hành hoạt động trong lĩnh vực được phân công trách nhiệm
- Có khả năng hướng dẫn nhân viên, nhìn nhận và kiểm soát kết quả thử nghiệm.

2 VỀ TRAO QUYỀN XÂY DỰNG, SỬA ĐỔI, XÁC NHẬN GIÁ TRỊ SỬ DỤNG PP

a. Trình độ và kinh nghiệm

Nhân sự được trao quyền về xây dựng, sửa đổi, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Trình độ từ đại học, sau đại học
- Có thời gian kinh nghiệm trong lĩnh vực thử nghiệm từ 2 năm liên tục trở lên liên quan lĩnh vực thử nghiệm được phân công kiểm soát. Trường hợp trình độ chuyên môn ở lĩnh vực khác cần ít nhất 3 năm kinh nghiệm liên tục trong lĩnh vực thử nghiệm.

b. Chuyên môn và kỹ năng

- Có chuyên ngành kỹ thuật liên quan đối tượng thử và kỹ thuật thử.
- Hiểu biết bản chất phương pháp thử và thử nghiệm thành thạo nhiều phép thử
- Hiểu biết về xây dựng phương pháp thử và phương pháp xác nhận giá trị sử dụng của PP

c. Khả năng nghiên cứu và giao tiếp

- Có khả năng nghiên cứu tài liệu và cải thiện phương pháp cho kết quả nhanh và chính xác.
- Khả năng làm việc nhóm và trao đổi công việc với mọi người.

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**DANH SÁCH NHÂN SỰ**	Mã TL : **BM 6.2-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Stt	Họ và tên	Phòng	Chức vụ	Trình độ	Ngày bắt đầu công tác

Ngày tháng năm 20....

Phê duyệt

Người lập

(Ký và ghi rõ họ tên)

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU YÊU CẦU TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ**	Mã TL : **BM 6.2-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Số phiếu: .....

Phòng/ Bộ phận yêu cầu: .....

I. YÊU CẦU CHUNG

1. Vị trí tuyển dụng : .....

2. Trình độ học vấn:
- ☐ 12/12
- ☐ Trung cấp
- ☐ Cao đẳng
- ☐ Đại học
- ☐ Sau đại học

3. Giới tính : ☐ Nam ☐ Nữ

4. Tuổi : ☐ Từ 18-25 ☐ Từ 26-30

5. Ngoại hình :
- ☐ Không cần
- ☐ Tương đối
- ☐ Cần: .....

6. Kinh nghiệm :
- ☐ Dưới 1 năm ☐ Từ 3÷5 năm
- ☐ Từ 3÷3 năm ☐ Từ 1÷2 năm
- ☐ Trên 5 năm ☐ Không cần

7. Chuyên môn: .....
.....
.....
.....
.....

8. Mô tả công việc : .....
.....
.....
.....

II. YÊU CẦU VỀ KỸ NĂNG

1. Trình độ ngoại ngữ :

Tiếng Anh :	☐ Trình độ A	☐ Trình độ B	☐ Trình độ C	☐ khác: .....
Tiếng Pháp	☐ Trình độ A	☐ Trình độ B	☐ Trình độ C	☐ khác: .....
Tiếng Hoa	☐ Trình độ A	☐ Trình độ B	☐ Trình độ C	☐ khác: .....

2. Trình độ vi tính : ☐ Trình độ A ☐ Trình độ B ☐ Microsoft Access
☐ Khác: .....
.....
.....

3. Kỹ năng khác : .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người yêu cầu

Phê duyệt
(Ký và ghi rõ họ tên)

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**CHƯƠNG TRÌNH THỬ VIỆC**	Mã TL : **BM 6.2-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Họ và tên : ..... Chức vụ: .....
Bộ phận : ..... Ngày nhận việc: .....
Người quản lý trực tiếp : ..... Chức vụ: .....

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH THỬ VIỆC:

Stt	Nội dung công việc	Người hướng dẫn	Kết quả cần đạt được
01	Cơ cấu tổ chức, chính sách và mục tiêu chất lượng của Công ty		
02	Các lĩnh vực hoạt động của Công ty		
03	Sử dụng các phương tiện làm việc, truy cập mạng máy tính nội bộ		
04	Thủ tục tuyển dụng và đào tạo nhân viên mới, thoả ước lao động, nguyên tắc hợp đồng và chi trả		
05	Hệ thống hồ sơ và tài liệu lưu trữ		
06	Hướng dẫn thực hiện các quy trình thử nghiệm (ghi rõ quy trình/ hướng dẫn)		
07	Nội quy cơ quan, an toàn lao động tại cơ quan và khi đi hiện trường		
08	Nội dung khác (đề nghị ghi rõ)		

Ngày ..... tháng ..... năm .....

TP/PTBP quản lý trực tiếp

Nhân viên thử việc
(Ký và ghi rõ họ tên)

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN
KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC
Số: ...../QĐ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

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

QUYẾT ĐỊNH TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ

- *Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Giám đốc Công ty TNHH Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc*
- *Căn cứ yêu cầu hoạt động kinh doanh của Công ty;*
- *Theo đề nghị của Trưởng phòng .....*

GIÁM ĐỐC CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Tuyển dụng Ông/Bà: ....., sinh ngày: ..... Tốt nghiệp ....., chuyên ngành ..... về công tác tại Phòng ..... kể từ ngày: .....

Điều 2: Thời gian tập sự là 02 tháng kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực. Trong thời gian tập sự, Ông/Bà ..... được hưởng ..... mức lượng chính thức và các phụ cấp khác theo quy định của Công ty (nếu có).

Điều 3: Các ông bà Trưởng Phòng kinh doanh, nhân sự, kế toán và Ông/Bà ..... có trách nhiệm thực hiện Quyết định này.

Nơi nhận:
- *Như điều 3;*
- *Lưu văn thư.*

GIÁM ĐỐC

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**LÝ LỊCH KHOA HỌC**	Mã TL : **BM 6.2-05** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

PHÒNG: .....

Họ và tên : .....
Ngày/tháng/năm sinh : .....
Trình độ học vấn : .....
Trình độ chuyên môn : .....

Quá trình công tác

Thời gian		Đơn vị công tác	Chức vụ/ Nhiệm vụ chuyên môn	Ghi chú
Từ ngày	đến ngày			

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Trưởng phòng/PTBP

Người khai
(Ký và ghi rõ họ tên)

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**CAM KẾT BẢO MẬT**	Mã TL : **BM 6.2 -06** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Họ tên người cam kết : .....
Phòng/Bộ phận : .....
Chức vụ : .....

NỘI DUNG CAM KẾT

1. Tôi xin cam kết thực hiện tốt nhiệm vụ do Ban Giám đốc Cộng ty phân công.

2. Tôi cam kết sẽ khai báo với Công ty mối quan hệ giữa tôi và tổ chức/doanh nghiệp/khách hàng được Công ty thử nghiệm mà có thể gây ảnh hưởng đến tính khách quan của kết quả thử nghiệm;

3. Tôi cam kết không nhận hối lộ, quà biếu, hoa hồng, sự giảm giá hoặc lợi tức từ tổ chức được thử nghiệm, từ đại diện của họ hoặc người có liên quan;

4. Tôi cam kết không tiết lộ cho bất cứ tổ chức hoặc cá nhân nào các thông tin thu nhận được trong quá trình tiếp xúc và tiến hành các hoạt động dịch vụ thử nghiệm, trừ khi được sự đồng ý của khách hàng hoặc Công ty;

5. Tôi cam kết không làm gì tổn hại đến uy tín và lợi ích của khách hàng, cũng như uy tính và lợi ích của Công ty;

6. Tôi đảm bảo thực hiện đầy đủ các yêu cầu thủ tục của Công ty.

……, ngày ..... tháng ..... năm .....
Người cam kết
(Ký và ghi rõ họ tên)

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC**	Mã TL : **BM 6.2-07** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Họ và tên nhân viên : .....
Chức vụ : .....
Phòng/Bộ phận : .....
Lãnh đạo trực tiếp : .....

Nhiệm vụ chính : .....
Mô tả công việc:

Stt	Mô tả công việc	Ghi chú

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người được phân công | **TP/Phụ trách BP** *(Ký và ghi rõ họ tên)* | **Ban Giám đốc**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**KẾ HOẠCH ĐÀO TẠO** **NĂM: .....**	Mã TL : **BM 6.2-08** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Stt	Tên người được đào tạo	Chức vụ	Nội dung đào tạo	Thời gian	Đơn vị đào tạo		Địa điểm	Chi phí dự tính (nếu có)	Ghi chú
					Nội bộ	Bên ngoài			

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU YÊU CẦU ĐÀO TẠO**	Mã TL : **BM 6.2-09** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Kính gửi : .....

Tên người đề nghị : .....
Phòng/ Bộ phận : .....
Chức vụ : .....

Nội dung đề nghị : .....
.....
.....

Mục đích đào tạo : .....
.....
.....

Thời gian đào tạo : .....
Loại hình đào tạo : ☐ Hệ thống ☐ Chuyên môn
☐ Nội bộ ☐ Bên ngoài

Danh sách đề nghị được đào tạo:

Stt	Họ và tên người được đào tạo	Chức vụ	Đơn vị đào tạo	Địa điểm tổ chức	Ghi chú

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Trưởng Phòng/PTBP **Ban Giám đốc**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO** **(NỘI BỘ)**	Mã TL : **BM 6.2-10** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Nội dung đào tạo : .....
.....

☐ Hệ thống ☐ Chuyên môn

Tên người đào tạo : .....
Chức vụ : .....
Thời gian đào tạo : .....

Nội dung chương trình:

Stt	Thời gian	Nội dung thực hiện	Người thực hiện	Ghi chú

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập chương trình **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**DANH SÁCH THAM GIA ĐÀO TẠO** **(NỘI BỘ)**	Mã TL : **BM 6.2-11** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Nội dung đào tạo : .....
.....

☐ Hệ thống ☐ Chuyên môn

Tên người đào tạo : .....
Chức vụ : .....

Danh sách tham dự:

Stt	Tên người được đào tạo	Chức vụ	Ký tên	Ghi chú

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ ĐÀO TẠO** **(NỘI BỘ)**	Mã TL : **BM 6.2-12** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Tên người được đào tạo : .....
Chức vụ : .....
Nội dung đào tạo : .....
Người đào tạo : .....
Thời gian đào tạo : .....

Nhận xét đánh giá:

1. Nhận xét về kiến thức: .....
.....
.....
.....

2. Nhận xét về tay nghề: .....
.....
.....
.....

3. Các nhận xét khác: .....
.....
.....
.....

4. Đánh giá chung: .....
.....
.....
.....
.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người đánh giá **Trưởng phòng/PTBP**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI ĐÀO TẠO**	Mã TL : **BM 6.2-13** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Stt	Tên người được đào tạo	Phòng/BP	Chức vụ	Nội dung đào tạo	Thời gian	Đơn vị đào tạo		Số GCN	Ghi chú
						Nội bộ	Bên ngoài		

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
KIỂM SOÁT MÔI TRƯỜNG

MÃ SỐ	**: TT 6.3**
LẦN BAN HÀNH	**: 01**
NGÀY BAN HÀNH	**: 21/02/2023**
TRANG	**: 1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục này quy định các điều kiện và hoạt động kiểm soát nhằm đảm bảo các tiện nghi và điều kiện môi trường thử nghiệm thuận tiện và phù hợp với các phép thử do Công ty tiến hành.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần II - Mục 6.3

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Không

Chữ viết tắt:

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN : Trưởng phòng
- PTBP : Phụ trách bộ phận
- NĐPC : Người được phân công
- NV : Nhân viên

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	TP/PTBP	**Xác định các yếu tố môi trường cần kiểm soát**	BM 6.3-01
2	BGĐ/QM	**Phê duyệt**	BM 6.3-01
3	TP/PTBP/ NĐPC/ NV	**Theo dõi kiểm soát**	BM 6.3-02
4	TP/PTBP	**Bảo trì thiết bị kiểm soát**	TT 6.4
5	P/BP	**Lưu hồ sơ**	

5.2. Diễn giải

5.2.1. Xác định các yếu tố môi trường cần kiểm soát

TP/PTBP căn cứ và tình hình thực tế và nhu cầu sử dụng tại Công ty, tiến hành lập sơ đồ các khu vực phục vụ hoạt động thử nghiệm. Đề nghị mua sắm các trang thiết cần thiết, đảm bảo cơ sở vật chất luôn đáp ứng đủ để phục vụ cho quá trình thử nghiệm.

TP/PTBP căn cứ vào các quy định về điều kiện môi trường (ĐKMT) của phương pháp TN để lập *Bảng quy định về điều kiện môi trường* ***(BM 6.3-01)*** của các khu vực bao gồm: khu vực thử nghiệm, khu vực bảo quản thiết bị chuẩn và các mẫu của khách hàng...

5.2.2. Phê duyệt

BGĐ/QM sẽ xem xét và phê duyệt bảng quy định điều kiện môi trường do các P/BP chuyển đến nếu thấy phù hợp so với yêu cầu của quy định.

Bảng quy định sau khi được phê duyệt sẽ được chuyển về cho các P/BP có liên quan để áp dụng.

5.2.3. Theo dõi kiểm soát

Các P/BP có liên quan lập *Sổ theo dõi điều kiện môi trường* ***(BM 6.3-02)*** để kiểm soát điều kiện môi trường hàng ngày.

TP/PTBP phân công người theo dõi thực hiện việc kiểm tra, ghi chép số liệu quan trắc hàng ngày vào Sổ theo dõi ĐKMT.

Nhân viên kiểm nghiệm phải báo ngay cho TP/PTBP để xem xét điều chỉnh nếu ĐKMT không đảm bảo theo đúng yêu cầu của quy định:

- Kiểm tra, điều chỉnh (nếu có thể).
- Nếu không điều chỉnh được thì đình chỉ công việc thực hiện TN để tìm nguyên nhân và hướng khắc phục.

5.2.4. Bảo trì thiết bị kiểm soát/ thiết bị tạo môi trường

TP/PTBP phân công người theo dõi, kiểm tra, bảo trì các thiết bị tạo môi trường (nếu có), các thiết bị theo dõi kiểm soát ĐKMT hàng ngày theo đúng như Kế hoạch bảo trì, hiệu chuẩn thiết bị hàng năm (Thủ tục 6.4).

5.2.5. Lưu hồ sơ

Hồ sơ quá trình thực hiện kiểm soát cơ sở vật chất và điều kiện môi trường được lưu tại Phòng Thử nghiệm.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Bảng quy định ĐKMT	BM 6.3-01	PTN	3 năm
02	Sổ theo dõi ĐKMT	BM 6.3-02	PTN	3 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BẢNG QUY ĐỊNH ĐIỀU KIỆN MÔI TRƯỜNG** **Phòng: .....**	Mã TL : **BM 6.3-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Stt	Quá trình kiểm soát	Yếu tố cần kiểm soát			Phương tiện tạo môi trường	Phương tiện kiểm soát	Tần suất kiểm soát	Trách nhiệm
		Nhiệt độ	Độ ẩm	Khác				

Ngày …….. tháng ……. năm …….

Người lập **Phê duyệt**

Ghi chú: Tần suất kiểm soát

- *Tiến hành thử nghiệm: trước khi bắt đầu công việc, theo dõi trong quá trình thực hiện và kết thúc quá trình thực hiện công việc.*
- *Bảo quản thiết bị: ghi vào sổ theo dõi 2 lần/ngày (khoảng 8h và 14h hàng ngày).*

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI ĐIỀU KIỆN MÔI TRƯỜNG**	Mã TL : **BM 6.3-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Phòng: .....
Bộ phận cần theo dõi: .....
Điều kiện quy định: .....

Ngày	Giờ kiểm soát	Số liệu quan trắc	Người theo dõi	Ghi chú *(Ghi nhận nhận các trường hợp ĐKMT không đạt, cách khắc phục và thời gian ĐKMT đạt yêu cầu)*
	Sáng:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Chiều:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Sáng:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Chiều:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Sáng:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Chiều:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Sáng:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Chiều:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Sáng:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Chiều:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Sáng:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Chiều:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Sáng:	t° : ..... °C ; RH: .....%		
	Chiều:	t° : ..... °C ; RH: .....%		

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
KIỂM SOÁT THIẾT BỊ

MÃ SỐ	**: TT 6.4**
LẦN BAN HÀNH	**: 01**
NGÀY BAN HÀNH	**: 21/02/2023**
TRANG	**: 1/5**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Quy định nội dung và trách nhiệm quản lý, sử dụng, bảo quản tất cả trang thiết bị của Công ty có liên quan trực tiếp đến chất lượng các phép đo thử nghiệm;

Đảm bảo trang thiết bị thí nghiệm đầy đủ, kể cả các thiết bị phụ phù hợp yêu cầu của phương pháp thử.

Giúp các nhân viên nhận biết quá trình sử dụng, bảo quản đúng theo quy định.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong HTQL của Công ty phù hợp yêu cầu ISO/IEC 17025: 2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần II - Mục 6.4
- Sổ tay chất lượng – Phần II - Mục 6.5

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

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.

Chữ viết tắt:

- BGĐ : Ban Giám đốc
- TP/PTBP: Trưởng phòng/Phụ trách bộ phận
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	TP/PTBP/ NĐPC	**Lập hồ sơ thiết bị**	BM 6.4-01 BM 6.4-02 BM 6.4-06
2	TP/PTBP/ NĐPC	**Hiệu chuẩn thiết bị**	BM 6.4-03 BM 6.4-04
3	TP/PTBP/ NĐPC	**Sử dụng và bảo dưỡng thiết bị**	
4	TP/PTBP/ NĐPC	**Kiểm tra giữa kỳ**	
5	TP/PTBP/ NĐPC	**Thiết bị hư hỏng**	BM 6.4-05 BM 6.4-07
6	TP/PTBP/ NĐPC	**Kiểm soát thiết bị ra vào PTN**	BM 6.6-08
7	TP/PTBP	**Xây dựng sơ đồ liên kết chuẩn đo lường**	BM 6.5-01
8	TP/PTBP/ NĐPC	**Lưu hồ sơ**	

5.2. Diễn giải

5.2.1. Lập hồ sơ thiết bị

Tất cả các thiết bị phải được cập nhật vào *Danh mục thiết bị* ***(BM 6.4-01)***.

Những thiết bị chính phục vụ cho công việc TN đều phải được lập phiếu *Lý lịch thiết bị* ***(BM 6.4-02)*** và dán *Nhãn thiết bị* ***(BM 6.4-06)*** để nhận dạng.

Thiết bị tại Công ty được mã hóa như (qui định ở phần sau)

5.2.2. Lập kế hoạch hiệu chuẩn/ bảo trì thiết bị

- Định kỳ hàng năm, TP/PTBP lập *Kế hoạch hiệu chuẩn/bảo trì thiết bị* ***(BM 6.4-03)*** cho các thiết bị
- Kế hoạch sẽ được TP/PTBP tập hợp lại và trình Ban Giám đốc phê duyệt.

5.2.2.1. Liên hệ để hiệu chuẩn/ bảo trì

Sau khi BGĐ phê duyệt, TP/PTBP sẽ liên hệ với đơn vị cung cấp dịch vụ hiệu chuẩn/ bảo trì để xin báo giá và gửi thiết bị đi hiệu chuẩn/ bảo trì theo Thủ tục **TT 6.6**.

Trường hợp bảo trì nội bộ PTN phải xây dựng *Quy trình bảo trì thiết bị nội bộ* và thực hiện. Người bảo trì nội bộ phải có hiểu biết rõ về thiết bị và phải được đào tạo.

5.2.2.2. Đánh giá sau hiệu chuẩn/ bảo trì

Sau khi nhận được kết quả hiêu chuẩn/ bảo trì, TP/PTBP tiến hành lập *Phiếu đánh giá thiết bị sau khi HC/BT (**BM 6.4-04**)* để đảm bảo thiết bị chuẩn vẫn còn hoạt động tốt, đảm bảo sự chính xác, phù hợp với yêu cầu của phương pháp thử.

5.2.3. Sử dụng và bảo dưỡng thiết bị

Kiểm nghiệm viên sử dụng thiết bị theo đúng hướng dẫn của nhà sản xuất và phù hợp với quy định của phương pháp thử. Thiết bị phải được bỏa dưỡng thường xuyên (theo Hướng dẫn công việc sử dụng thiết bị hoặc thực hiện theo catalog của nhà sản xuất kèm theo).

5.2.4. Kiểm tra giữa kỳ

TP/PTBP phân công người kiểm tra thiết bị giữa kỳ (thời gian vào giữa 2 kỳ hiệu chuẩn). Các chuẩn dùng để kiểm tra giữa kỳ phải được hiệu chuẩn. Hồ sơ kiểm tra giữa kỳ PTN lưu giữ.

5.2.5. Thiết bị bị hư hỏng

Trong quá trình sử dụng thiết bị nếu có sự cố hư hỏng xảy ra thì nhân viên đang sử dụng thiết bị đó phải báo ngay cho TP/PTBP biết.

Lập *Phiếu yêu cầu sửa chữa (**BM 6.4-05**)* với đầy đủ các thông tin mô tả việc thiết bị hỏng rồi chuyển cho TP/PTBP xem xét, tìm nguyên nhân. Sau đó trình BGĐ Công ty phê duyệt và đưa ra hướng giải quyết.

Dán *Nhãn cảnh báo (**BM 6.4-07**)*: "**THIẾT BỊ HƯ, CHỜ SỬA CHỮA**".

5.2.6. Kiểm soát thiết bị ra vào PTN

TP/PTBP lập *Phiếu kiểm soát thiết bị ra vào PTN **(BM 6.4-08)*** cho từng đợt sử dụng thiết bị thử nghiệm tại hiện trường

Người được phân công phải đảm bảo trong quá trình vận chuyển không ảnh hưởng đến tính ổn định và chính xác của thiết bị.

Sau khi sử dụng thiết bị, người sử dụng phải vệ sinh thiết bị khi cần thiết và để đúng nơi quy định.

5.2.7. Xây dựng sơ đồ liên kết chuẩn

TP/PTBP lập *Sơ đồ dẫn suất chuẩn (**BM 6.5-01**)* cho từng thiết bị được hiệu chuẩn

5.2.8. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ liên quan tới Thủ tục quản lý thiết bị được lưu tại PTN

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Danh mục thiết bị	BM 6.4-01	PTN	Liên tục
02	Lý lịch thiết bị	BM 6.4-02	PTN	1 năm sau khi thanh lý thiết bị
03	Kế hoạch HC/BT thiết bị	BM 6.4-03	PTN	Đến khi thay đổi
04	Phiếu đánh giá thiết bị sau khi hiệu chuẩn/bảo trì	BM 6.4-04	PTN	3 năm
05	Phiếu yêu cầu sửa chữa thiết bị	BM 6.4-05	PTN	3 năm
06	Nhãn thiết bị	BM 6.4-06	PTN	Liên tục
07	Nhãn cảnh báo	BM 6.4-07	PTN	Khi TB hư hỏng
08	Phiếu kiểm soát TB ra vào PTN	BM 6.4-08	PTN	Liên tục
09	Sơ đồ dẫn suất chuẩn	BM 6.5-01	PTN	Liên tục

QUY ĐỊNH CÁCH MÃ HÓA THIẾT BỊ PTN

XXY/xx

- xx : ký hiệu phòng (HC (hiệu chuẩn); KĐ (kiểm định),…)
- Y : ký hiệu lĩnh vực (L (lực); K (khối lượng); D (độ dài), N (nhiệt)...)
- XX : số thứ tự của thiết bị khi nhận về (x: 1 ÷ n)

Trong trường hợp có 02 thiết bị cùng loại thì mã sẽ được quy định như sau:

XXY/xx.x

Ví dụ:

- Bộ hiển thị đo lực được mã hóa đầu tiên như sau: **01L/HC**
- Bộ hiển thị đo lực được mã hóa đầu tiên và có 02 cái thì mã số sẽ được mã hóa như sau: **01L/HC.1** và **01L/HC.2**

TP/PTBP hoặc người được phân công sẽ theo dõi thiết bị, dán nhãn và cập nhật Danh mục thiết bị khi cần thiết.

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**DANH MỤC THIẾT BỊ**	Mã TL : **BM 6.4-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Stt	Tên thiết bị	Mã hiệu/ Ser N°	Đặc trưng kỹ thuật	Nhà sản xuất	Mã nhận dạng	Ngày nhận	Ngày vận hành

Ngày …… tháng …… năm …….

Phê duyệt

Người lập

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**LÝ LỊCH THIẾT BỊ**	Mã TL : **BM 6.4-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

1. Tên thiết bị

Tên Tiếng Việt : .....

Tên Tiếng Anh : .....

2. Kiểu : ..... **3. Seri N°** : .....

4. Hãng – Nước sản xuất : .....

5. Năm sản xuất : ..... **6. Mã nhận dạng** : .....

7. Đặc trưng kỹ thuật : .....

8. Nhà cung cấp : .....

(Tên, địa chỉ) : .....

9. Tình trạng khi nhận

☐ Hàng mới 100%

☐ Hàng đã qua sử dụng

☐ Khác: .....

10. Ngày nhận : ..... **11. Ngày sử dụng** : .....

12. Phụ tùng, phụ kiện kèm theo : .....

: .....

: .....

13. Tài liệu kỹ thuật kèm theo : .....

: .....

: .....

14. Đơn hàng số : ..... **15. Giá bán** : .....

16. Theo dõi thiết bị

Hiệu chuẩn : ☐ Không ☐ Nội bộ (tần suất: .....) ☐ Bên ngoài (tần suất: .....)

Bảo trì : ☐ Nội bộ (tần suất: .....) ☐ Bên ngoài (tần suất: .....)

17. Bộ phận sử dụng : .....

18. Người theo dõi : .....

19. Ghi chú : .....

.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập

Phê duyệt

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**KẾ HOẠCH HIỆU CHUẨN/ BẢO TRÌ THIẾT BỊ**	Mã TL : **BM 6.4-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

NĂM: .....

Stt	Tên thiết bị	Mã nhận dạng	Bộ phận sử dụng	Hình thức thực hiện		Chu kỳ (tháng/lần)		Thời gian thực hiện	Ghi chú
				Nội bộ	Bên ngoài	Hiệu chuẩn	Bảo trì		

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SAU KHI HIỆU CHUẨN/ BẢO TRÌ THIẾT BỊ**	Mã TL : **BM 6.4-04** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Stt	Tên thiết bị	Mã số nhận dạng	Bộ phận sử dụng	Loại công việc		Hình thức thực hiện		PP thực hiện	Ngày thực hiện	Người/Đơn vị thực hiện	Kết quả đánh giá	Người đánh giá
				HC	BT	NB	BN					

……., ngày …… tháng …… năm …….

Người lập **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐỀ NGHỊ SỬA CHỮA THIẾT BỊ**	Mã TL : **BM 6.4-05** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

PHẦN I. NỘI DUNG YÊU CẦU

1. Tên thiết bị: ..... **Mã nhận dạng:** .....
2. Phòng/Bộ phận sử dụng: .....
3. Mô tả hư hỏng: .....
.....
.....
.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Trưởng phòng/PTBP **Người yêu cầu**

PHẦN II. KIỂM TRA, ĐỀ XUẤT CỦA P/BP SỬ DỤNG

1. Tình trạng kỹ thuật: .....
.....
.....
2. Nguyên nhân: .....
.....
.....
3. Kết luận: ☐ Hư hỏng nhẹ ☐ Hư hỏng nặng
4. Hướng giải quyết: ☐ Thuê bên ngoài ☐ Tự sửa chữa
Người thực hiện: .....
Đề xuất khác: .....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Ban Giám đốc **Trưởng phòng/PTBP**

PHẦN III. SỬA CHỮA & ĐÁNH GIÁ LẠI THIẾT BỊ

1. Người sửa chữa: ..... Ngày sửa chữa: ..... Ký tên: .....
2. Tình trạng thiết bị sau khi sửa chữa: .....
.....
☐ Cần hiệu chuẩn lại ☐ Không cần hiệu chuẩn lại
Kết quả sau khi hiệu chuẩn lại (nếu có): .....
3. Ngày đưa vào sử dụng: .....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Ban Giám đốc **Người đánh giá**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**NHÃN THIẾT BỊ**	Mã TL : **BM 6.4-06** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

NHÃN THIẾT BỊ

Tên thiết bị: .....
Mã số: .....
Ngày/tháng/năm nhập: .....
Ngày/ tháng/năm sử dụng: .....
Người theo dõi: .....

BM 6.4-06

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**NHÃN CẢNH BÁO**	Mã TL : **BM 6.4-07** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

NHÃN CẢNH BÁO

Tên thiết bị: .....
Mã số: .....
Nội dung: .....
.....

BM: 6.4-07

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU THEO DÕI THIẾT BỊ RA VÀO PTN**	Mã TL : **BM 6.4-08** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Địa điểm sử dụng.....
Ngày: .....
Người giao TB:..... Người nhận TB: .....

TT	Tên thiết bị, dụng cụ	Mã nhận dạng	Số lượng	Tình trạng TB khi giao	Tình trạng TB khi trả
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SƠ ĐỒ LIÊN KẾT CHUẨN**	Mã TL : **BM 6.5-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Phòng/ Bộ phận: .....
Lĩnh vực: .....

Thứ bậc theo chức năng sử dụng	**Thứ bậc theo độ chính xác**	**SƠ ĐỒ LIÊN KẾT CHUẨN CÁC PHƯƠNG TIỆN ĐO** .....
CHUẨN QUỐC GIA	Chuẩn thứ	
Chuẩn chính, chuẩn công tác	Bậc 1	
	Bậc 2	
	Bậc 3	
Các phương tiện đo		

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập **Phê duyệt**

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
MUA SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ BÊN NGOÀI

MÃ SỐ : **TT 6.6**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/6**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục này quy định nội dung và trách nhiệm mua sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp được kiểm soát để đảm bảo đúng yêu cầu chất lượng.

2.PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng HTQL phù hợp yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần II - Mục 6.6

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Năng lực: khả năng của một tổ chức để tạo sản phẩm, dịch vụ đáp ứng yêu cầu

Nhà cung cấp: tổ chức hay cá nhân cung cấp sản phẩm hay dịch vụ

NCC Sản phẩm *(Nhà cung ứng):* trang thiết bị, vật tư, thuốc thử …

NCC Dịch vụ : - Hiệu chuẩn, kiểm định thiết bị, vận chuyển, …

- Dịch vụ thử nghiệm của phòng thử nghiệm khác (nhà thầu phụ)

Chữ viết tắt:

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP: Trưởng phòng/Phụ trách bộ phận
- NCC : Nhà cung cấp
- NTP : Nhà thầu phụ (PTN hợp đồng phụ)
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1		**Đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp**	
1.1	TP/PTBP/ Nhân viên	**Xác định NCC, NTP**	
1.2	QM,TP &PTBP	**Đánh giá NCC, NTP**	BM 6.6-03
1.3	BGĐ/QM	**Phê duyệt NCC, NTP**	BM 6.6-04
2		**Mua sản phẩm / dịch vụ**	
2.1	BGĐ/QM	**Mua hàng HH/DV** / **Gửi mẫu**	BM 6.6-01
2.2	TP/PTBP/ NĐPC	**Nghiệm thu** / **Kiểm tra sự phù**	BM 6.6-02
2.3	NĐPC	**Cập nhật kết quả**	BM 6.6-05
3	TP/PTBP	**Xử lý sự cố**	
4	P/BP	**Lưu hồ sơ**	

5.2. Diễn giải

5.2.1. Đánh giá và lựa chọn NCC

5.2.1.1. Yêu cầu chung

Để đảm bảo các vật tư, thiết bị, hóa chất (nếu có)... đạt chất lượng phục vụ hoạt động thử nghiệm. Công ty phải đặt hàng ở các NCC đã được lựa chọn và các NCC đó phải đạt các chỉ tiêu đánh giá.

Đối với các NCC truyền thống, nếu không có vấn đề nào phát sinh về yêu cầu chất lượng dịch vụ, sản phẩm… thì vẫn được thêm vào *Danh sách NCC* ***(BM 6.6-04)*** và hàng năm vẫn phải đánh giá lại.

Hằng năm các NCC phải được đánh giá ít nhất 1 năm/lần. Việc đánh giá hoặc đánh giá lại phải đảm bảo được thực hiện trước khi Công ty tiến hành mua hàng.

5.2.1.2. Tiến hành đánh giá NCC

Dựa vào nhu cầu mua vật tư, trang thiết bị, dịch vụ... TP/PTBP hoặc NĐPC liên hệ đến các NCC yêu cầu gửi Hồ sơ năng lực (nếu có) để lập Danh sách các NCC tiềm năng để chuẩn bị tiến hành đánh giá và lựa chọn NCC. Lưu ý: cần lập riêng cho Danh sách NCC **sản phẩm** và Danh sách NCC **dịch vụ**.

Từ các hồ sơ năng lực của NCC gửi đến qua các thư chào hàng, email, internet, chào hàng trực tiếp, hoặc các thông tin khác thu thập được trong quá trình điều tra, liên hệ, TP/PTBP tập hợp các NCC tiềm năng để đánh giá, lựa chọn. Từ các thông tin có được của các NCC: Tên, địa chỉ, mặt hàng, năng lực đáp ứng, thời gian giao hàng... TP/PTBP tiến hành đánh giá và lựa chọn NCC theo *Phiếu đánh giá nhà cung cấp* ***(BM 6.6-03)*** và trình Ban Giám đốc xem xét phê duyệt.

Sau khi BGĐ đồng ý phê duyệt các NCC, TP/PTBP bổ sung các NCC được phê duyệt vào *Danh sách nhà cung cấp được chọn* ***(BM 6.6-04)***.

5.2.1.3. Tiêu chí đánh giá

Việc đánh giá NCC được căn cứ vào các tiêu chí sau:

Stt	Tiêu chí đánh giá	NCC sản phẩm thiết bị, vật tư, hóa chất , phần mềm, …	NCC dịch vụ Hiệu chuẩn, vận chuyển, thử nghiệm nhà thầu phụ	Cách đánh giá
01	Năng lực nhà cung cấp	Khả năng đáp ứng yêu cầu mua sắm. Cung cấp đầy đủ CO; CQ và các tài liệu kỹ thuật khác có liên quan	Khả năng đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ thử nghiệm. Được công nhận/ chỉ định	Dựa vào hồ sơ năng lực đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ của NCC
02	Giá cả	Khả năng cung cấp giá thấp/ phù hợp		Căn cứ vào bảng giá do NCC cung cấp
03	Thời gian giao hàng	Thời gian cung cấp hàng hóa/ dịch vụ nhanh hay chậm		Căn cứ vào tính đúng hẹn theo hợp đồng và số lần giao trễ hẹn
04	Phương thức thanh toán	Thanh toán sau khi giao hàng. Thanh toán trước 50%. Cho phép thanh toán chậm 1 tháng sau giao hàng...		Dựa vào tính thuận tiện trong quá trình thanh toán để đánh giá
05	Chất lượng dịch vụ	Chất lượng của sản phẩm/ dịch vụ. Chế độ bảo hành Thái độ làm việc	Độ tin cậy của kết quả thử nghiệm Thái độ làm việc	Căn cứ vào hồ sơ năng lực của NCC. Thông tin từ báo giá của NCC Thái độ làm việc, thông tin liên lạc thông suốt, phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh...

5.2.2. Mua sản phẩm, dịch vụ

Khi nhận thấy sự cần thiết phải mua hàng hóa, dịch vụ để đáp ứng cho hoạt động thử nghiệm, Phòng/Bộ phận (P/BP) lập *Phiếu đề nghị mua sắm* ***(BM 6.6-01)*** gửi đến BGĐ xem xét và phê duyệt.

Đối với các hàng hóa nhỏ lẻ, số lượng ít và giá trị thấp thì không cần phải lập phiếu yêu cầu mua sắm.

5.2.2.1. Yêu cầu báo giá và lựa chọn

TP/PTBP tiến hành liên hệ với các nhà cung cấp được phê duyệt để xin báo giá về thiết bị, hàng hóa, dịch vụ.

5.2.2.2. Đặt hàng

Sau khi nhận được bảng báo giá của các nhà cung cấp, TP/PTBP xem xét và lựa chọn nhà cung cấp phù hợp theo các tiêu chí đánh giá nhà cung cấp tại Mục 5.2.1.3 và báo cáo kết quả cho BGĐ biết.

Khi được sự đồng ý của BGĐ, TP/PTBP sẽ liên hệ đặt hàng và làm các thủ tục hợp đồng mua sắm.

5.2.2.3. Nhận và nghiệm thu hàng hóa

TP/PTBP, Người được phân công có trách nhiệm tiếp nhận hàng hóa, lắp đặt, vận hành và lập Biên bản n*ghiệm thu thiết bị (**BM 6.6-02**).*

Sau khi nhận thiết bị, TP/PTBP có trách nhiệm phân công và hướng dẫn người sử dụng, bảo quản. Các thiết bị của Công ty được quản lý theo Thủ tục kiểm soát thiết bị (**TT 6.4**). Ghi vào *Sổ theo dõi nhà cung cấp (**BM 6.6-05**).*

5.2.3. Hợp đồng phụ thử nghiệm

5.2.3.1. Xem xét nhu cầu

TP/PTBP xem xét năng lực của Công ty và tiến hành gửi mẫu thử nghiệm cho các PTN nhà thầu phụ (NTP) khi cần thiết.

TP/PTBP tiến hành liên hệ với NTP được duyệt để xin báo giá thử nghiệm và gửi BGĐ phê duyệt và lựa chọn NTP để gửi mẫu thử nghiệm.

Sau khi chọn NTP, TP/PTBP gửi thông báo yêu cầu làm hợp đồng thử nghiệm (đối với các mẫu nhỏ lẻ, số lượng ít thì không cần phải làm hợp đồng).

5.2.3.2. Chuẩn bị và gửi mẫu

TP/PTBP chuẩn bị các vật dụng cần thiết để bao gói, ghi nhãn, vận chuyển để tránh làm hư hỏng mẫu của khách hàng. Đối với việc gửi bằng đường bưu điện, phải lưu ý với nhân viên bưu phẩm về việc cẩn thận trong quá trình vận chuyển.

Công ty lưu phiếu yêu cầu có sự xác nhận của NTP.

TP/PTBP có nhiệm vụ theo dõi thời gian thử nghiệm và nhận kết quả.

5.2.3.3. Kiểm tra sự phù hợp

TP/PTBP có trách nhiệm kiểm tra sự phù hợp của mẫu và các thông tin trên Giấy kết quả thử nghiệm.

Trường hợp có sự không rõ về các thông tin trên Giấy kết quả thử nghiệm có vấn đề, TP/PTBP liên hệ ngay với NTP để tìm hiểu thông tin và nhờ hỗ trợ.

5.2.3.4. Cập nhật kết quả thử nghiệm

Phòng thử nghiệm cập nhật các kết quả thử nghiệm của NTP vào Phiếu kết quả thử nghiệm của Công ty và in Giấy kết quả thử nghiệm theo quy định của Thủ tục Báo cáo kết quả thử nghiệm (**TT 7.8**).

Ghi vào *Sổ theo dõi nhà cung cấp (**BM 6.6-05**).*

5.2.4. Xử lý sự cố

Trong quá trình tiếp nhận hay sử dụng sản phẩm/ dịch vụ, khi xảy ra bất kỳ sự cố như:

- Khi nhận hàng không kiểm tra đầy đủ các thông tin và số lượng sản phẩm/ dịch vụ.
- Bảo quản lưu trữ không an toàn làm ảnh hưởng chất lượng sản phẩm / dịch vụ.
- Hết hạn sử dụng/hiệu lực không phát hiện kịp thời.
- Sản phẩm / dịch vụ không đạt chất lượng, không đúng với báo giá ban đầu... hay bất kỳ sự cố nào khác có thể xảy ra.

Khi phát hiện bất kỳ sự cố nào xảy ra thì phải điều tra làm rõ nguyên nhân. Tùy theo mức độ nghiêm trọng của sự cố, TP/PTBP xin ý kiến chỉ đạo của Ban giám đốc để kịp thời xử lý.

5.2.5. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ liên quan tới Thủ tục Mua sản phẩm và dịch vụ bên ngoài được lưu tại Phòng thử nghiệm.

9. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Phiếu đề nghị mua sắm	BM 6.6-01	PTN	5 năm
02	Biên bản nghiệm thu thiết bị	BM 6.6-02	PTN	5 năm
03	Phiếu đánh giá NCC	BM 6.6-03	PTN	5 năm
04	Danh sách nhà NCC được chọn	BM 6.6-04	PTN	5 năm
05	Sổ theo dõi NCC	BM 6.6-05	PTN	5 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐỀ NGHỊ MUA SẮM SẢN PHẨM/ DỊCH VỤ**	Mã TL : **BM 6.6-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Phòng/Bộ phận : .....

Người đề nghị : ..... **Chức vụ**: .....

Ngày đề nghị : .....

Nội dung đề nghị : .....

.....

Chi tiết hàng hóa/dịch vụ cần mua:

Stt	Tên hàng hóa/dịch vụ	Số lượng	Đặc trưng kỹ thuật/ Phụ kiện kèm theo	Hãng – Nước SX	Giá bán		Mục đích sử dụng	Đơn vị cung cấp
					Đơn giá	Thành tiền		
	-				-			-

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập **Trưởng phòng/PTBP** **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BIÊN BẢN NGHIỆM THU THIẾT BỊ**	Mã TL : **BM 6.6-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Số: .....

I. THÔNG TIN THIẾT BỊ:

Tên thiết bị : .....

Model : .....**Serial N°** : ..... **Năm SX** : .....

Hãng-Nước SX : .....**Đặc trưng kỹ thuật** : .....

Nhà cung cấp : .....

Ngày nhận : .....**Ngày vận hành** : ..... **Ngày nghiệm thu** : .....

II. ĐÁNH GIÁ THIẾT BỊ:

1. Chủng loại, hãng sản xuất, thời gian giao hàng: ☐ Đạt ☐ Không đạt

Ý kiến khác: .....

.....

2. Khả năng đáp ứng yêu cầu kỹ thuật: ☐ Đạt ☐ Không đạt

Ý kiến khác: .....

.....

3. Tình trạng thiết bị khi nhận: ☐ Đạt ☐ Không đạt

Ý kiến khác: .....

.....

4. Tình trạng thiết bị sau khi lắp đặt và vận hành: ☐ Đạt ☐ Không đạt

Ý kiến khác: .....

.....

5. Các tài liệu kỹ thuật kèm theo:

☐ Chứng nhận nguồn gốc (CO) ☐ Chứng nhận chất lượng (CQ) ☐ Cataloge

☐ Giấy chứng nhận HC/KĐ ☐ Tài liệu khác: .....

6. Phụ kiện kèm theo:

Stt	Tên phụ kiện	Serial N°	Số lượng	Tình trạng/ghi chú
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

III. KẾT LUẬN:

☐ Đưa vào sử dụng ☐ Không sử dụng

☐ Ý kiến khác: .....

.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người nghiệm thu **Trưởng phòng/PTBP** **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP**	Mã TL : **BM 6.6-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

I. THÔNG TIN NHÀ CUNG CẤP:

Tên nhà cung cấp : .....

Địa chỉ : .....

Điện thoại : ..... **Fax** : .....

Website : ..... **E-mail** : .....

Người liên hệ : ..... **Chức vụ** : .....

Lĩnh vực cung cấp : ☐ Thiết bị ☐ Dịch vụ (*hiệu chuẩn/kiểm định*)

Loại sản hàng hóa/ dịch vụ đã cung cấp : .....

.....

II. BẢNG ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP:

Stt	Tiêu chí đánh giá	Kết quả đánh giá		Ghi chú
		Đạt (Đ)	Không đạt (KĐ)	
01	Năng lực nhà cung cấp			
02	Giá cả			
03	Thời gian giao hàng			
04	Phương thức thanh toán			
05	Chất lượng dịch vụ			

III. KẾT LUẬN: .....

.....

.....

☐ Lựa chọn NCC ☐ Không lựa chọn NCC

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người đánh giá **Trưởng phòng/PTBP** **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**DANH SÁCH NHÀ CUNG CẤP ĐƯỢC CHỌN**	Mã TL : **BM 6.6-04** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

NĂM: .....

Stt	Tên nhà cung cấp	Địa chỉ	Thông tin liên hệ	Sản phẩm/ dịch vụ	Ngày duyệt	Ghi chú
	-		-			-

Ghi chú:
Thông tin liên hệ: ghi rõ tên người liên hệ; số điện thoại; e-mail...

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI NHÀ CUNG CẤP**	Mã TL : **BM 6.6-05** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Stt	Ngày nhận	Tên nhà cung cấp	Sản phẩm/ dịch vụ		Mức độ đáp ứng (đánh giá theo mỗi lần giao dịch)				
			Thiết bị	Dịch vụ (HC/KĐ/BT)	Năng lực	Giá cả	Thời gian	Phương thức thanh toán	Chất lượng
		-		-					-

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
XEM XÉT YÊU CẦU THÍ NGHIỆM

MÃ SỐ : **TT 7.1**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/5**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam
		M.S.D.N: 1602... CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC TP. LONG XUYÊN - T. AN GIANG

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH:

Thủ tục này quy định nội dung, trách nhiệm và cách thức xem xét các yêu cầu của khách hàng và hợp đồng dịch vụ đo/thử nghiệm.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thủ tục này áp dụng trong Hệ thống quản lý của PTN phù hợp yêu cầu ISO/IEC 17025: 2017

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Sổ tay chất lượng – Phần III - Mục 7.1

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA:

Phòng thí nghiệm hợp đồng phụ (nhà thầu phụ) là PTN sẽ thực hiện các thử nghiệm mà Công ty chưa đáp ứng được.

Chữ viết tắt:

- GĐ : Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- T/BP : Phòng / Bộ phận
- BPNM : Bộ phận nhận mẫu
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	BPNM/ NĐPC	**Xem xét yêu cầu của khách hàng** **Năng lực Công ty** / **Nhà thầu phụ**	BM 7.3-01 TT 6.6
2	BPNM/ NĐPC	**Xác nhận xem xét yêu cầu TN**	BM 7.3-01
3	BPNM/ NĐPC	**Xử lý các thay đổi của yêu cầu**	BM 7.4-01
4	BPNM/ NĐPC	**Thanh lý yêu cầu/hợp đồng**	
5	BPNM/ NĐPC	**Yêu cầu tham quan của khách hàng**	BM 7.4-02
6	P/BP/ NĐPC	**Lưu hồ sơ**	-

5.1. Xem xét yêu cầu của khách hàng

5.1.1. Tiếp nhận thông tin

Bộ phận nhận mẫu (BPNM) tiếp nhận thông tin yêu cầu từ khách hàng theo *Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm* ***(BM 7.1-01)***. Thông tin tiếp nhận có thể từ:

- Trực tiếp tại văn phòng của Công ty.
- Tiếp nhận qua điện thoại/ e-mail/ fax.

5.1.2. Xem xét khả năng của Công ty

Dựa vào năng lực của Công ty, BPNM xem xét khả năng đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và thông báo cho khách hàng biết.

Trong trường hợp yêu cầu của khách hàng nằm ngoài khả năng đáp ứng của Công ty và gửi mẫu nhà thầu phụ thì phải thông báo cho khách hàng được biết và phải được sự

đồng ý của khách hàng. Việc gửi mẫu nhà thầu phụ phải được thực hiện theo Thủ tục mua sản phẩm và dịch vụ bên ngoài (**TT 6.6**).

Trong trường hợp có yêu cầu từ khách hàng, BPNM sẽ gửi Thông báo phí thử nghiệm gửi cho khách hàng.

5.1.3. Kiểm tra tình trạng mẫu và nhận mẫu

Thực hiện theo Thủ tục Nhận mẫu và quản lý mẫu (**TT 7.4**).

5.2. Xác nhận xem xét yêu cầu TN/ Hợp đồng

Đối với các khách hàng gửi mẫu lẻ, tự mang đến, thử nghiệm một lượt không định kỳ và không có yêu cầu làm hợp đồng, thì nhân viên của BPNM chỉ cần lập *Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm* ***(BM 7.1-01)*** và gửi khách hàng 1 bản (bản photo copy).

Đối với khách hàng gửi mẫu có yêu cầu thực hiện hợp đồng thì nhân viên BPNM căn cứ vào Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm (**BM 7.1-01**) sẽ thiết lập *Hợp đồng thử nghiệm*, trình Lãnh đạo ký duyệt và gửi cho khách hàng ký.

Trường hợp khách hàng có yêu cầu lấy mẫu tại hiện trường nhân viên BPNM trao đổi phương thức, thời gian lấy mẫu, ghi nhận vào Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm (**BM 7.1-01**)có xác nhận của khách hàng.

5.3. Xử lý các thay đổi của yêu cầu/hợp đồng

Trong quá trình thực hiện việc thử nghiệm tại PTN hoặc tại hiện trường, nếu có bất kỳ thông tin thay đổi nào liên quan đến mẫu phải được ghi nhận lại và chuyển thông tin đến các bộ phận có liên quan (bao gồm các thay đổi từ khách hàng hoặc từ Công ty).

- Đối với các thay đổi từ khách hàng: BPNM tiếp nhận thông tin và báo cho Trưởng PTN hoặc BGĐ (nếu cần thiết). Sau khi có thông tin phản hồi, BPNM sẽ xác nhận lại thông tin với khách hàng.
- Đối với các thay đổi từ Công ty: Phòng thử nghiệm sẽ thông báo đến BPNM được biết, để BPNM thông báo đến khách hàng các vấn đề cần thay đổi (PTN sẽ phải báo cho BGĐ được biết, nếu trường hợp vấn đề thay đổi nằm ngoài quyền quyết định của Phòng).

Các thay đổi này phải được 2 bên xác nhận và chấp thuận (có thể ký lại hoặc không cần ký lại phiếu xem xét yêu cầu/ hợp đồng, tùy vào thỏa thuận của 2 bên).

5.4. Thanh lý yêu cầu/ hợp đồng

Đối với khách hàng thỏa thuận bằng Phiếu yêu cầu thử nghiệm: sau khi Công ty trả Phiếu kết quả thử nghiệm thì xem như kết thúc yêu cầu của khách hàng.

Đối với các khách hàng ký hợp đồng, nếu khách hàng không yêu cầu thanh lý hợp đồng, thì sau khi trả kết quả thử nghiệm thì xem như đã thanh lý hợp đồng thử nghiệm. Ngược lại, BPNM sẽ lập Biên bản thanh lý hợp đồng, trình BGĐ ký và gửi cho khách hàng.

5.5. Xử lý các yêu cầu tham quan của khách hàng

Khi khách hàng có yêu cầu tham quan PTN của Công ty thì người tiếp nhận sẽ thông báo ngay đến BGĐ/QM để quyết định.

Các yêu cầu có thể được tiếp nhận dưới mọi hình thức: văn bản, trực tiếp, điện thoại, fax, email...

Sau khi có sự phản hồi từ BGĐ/QM, người tiếp nhận thông tin hoặc người được phân công sẽ thông báo đến khách hàng được biết.

- Nếu BGĐ/QM đồng ý: thông báo lại bằng văn bản, điện thoại, email... đến khách hàng, xác nhận thời gian, số lượng người tham quan. Những hạn chế (nếu có) sẽ được thông báo trước cho khách hàng được biết. Thông tin của các khách hàng đến tham quan sẽ được PTN cập nhật vào *Sổ theo dõi khách tham quan* ***(BM 7.1-02)***.
- Nếu BGĐ/QM không đồng ý: thông báo lại bằng văn bản, điện thoại, email... đến khách hàng, đồng thời nêu rõ lý do để khách hàng được biết và hẹn dịp khác (nếu có thể).

Phòng thử nghiệm sẽ trực tiếp hướng dẫn khách tham quan tại PTN và phải tuân thủ theo các Thủ tục kiểm soát dữ liệu-quản lý thông tin (**TT 7.11**).

Phòng thử nghiệm sẽ ghi nhận các ý kiến từ khách hàng (nếu có) và báo cáo lại BGĐ để xem xét, khắc phục/cải tiến khi cần thiết.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

Tất cả các hồ sơ liên quan tới Thủ tục Xem xét yêu cầu của khách hàng được lưu tại Phòng thử nghiệm.

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm	BM 7.1-01	PTN	5 năm
02	Sổ theo dõi khách tham quan	BM 7.1-03	PTN	5 năm
	Hợp đồng và Biên bản thanh lý HĐ (nếu có)		PTN	5 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU XEM XÉT YÊU CẦU THỬ NGHIỆM**	Mã số : **BM 7.1-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Tên khách hàng : .....

Địa chỉ: : .....

Mã số thuế : .....

Sản phẩm (mẫu thử) : ....

Công trình : .....

Hạng mục : .....

Địa điểm : .....

Yêu cầu của khách hàng:

☐ Công văn ☐ Fax ☐ Email ☐ Điện thoại ☐ Trực tiếp

Kết quả xem xét

Nội dung	**Khả năng đáp ứng**			
Các chỉ tiêu	**Yêu cầu kỹ thuật**	**Phương pháp**	**Thời gian**	**Yêu cầu khác**

Kết luận chung : .....

Ngày tháng năm
Khách hàng/Người nhận
(Ký, họ và tên)

Ngày tháng năm
Người xem xét
(Ký, họ và tên)

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI KHÁCH THAM QUAN**	Mã TL : **BM 7.1-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Stt	**Thông tin khách tham quan** (Tên khách hàng, địa chỉ, thông tin liên hệ...)	**Mục đích tham quan**	**Số lượng người tham quan**	**Các yêu cầu khác trong quá trình tham quan**	**Ý kiến phản hồi từ khách tham quan**
	-	-			-

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
CHỌN VÀ PHÊ DUYỆT PHƯƠNG PHÁP

MÃ SỐ : **TT 7.2**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/5**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục này quy định trách nhiệm, nội dung và hồ sơ lựa chọn, phê duyệt phương pháp đo, thử nghiệm của Công Ty .

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong Hệ thống quản lý của Công ty phù hợp yêu cầu ISO/IEC 17025: 2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần III – Mục 7.2

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

- ***Phương pháp tiêu chuẩn:*** các tiêu chuẩn quốc tế, quốc gia hoặc khu vực, tổ chức kỹ thuật có uy tín.

Phương pháp không tiêu chuẩn: Phương pháp do PTN xây dựng và các phương pháp tiêu chuẩn được sử dụng ngoài phạm vi dự kiến hoặc được sửa đổi.

Chữ viết tắt

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận.
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1		**Lựa chọn và xác nhận giá trị sử dụng của PP**	
1.1	TP/PTBP/ Nhân viên	**Xác định yêu cầu**	
1.2	TP/ PTBP QM	**Lựa chọn phương pháp**	
1.3	TP/PTBP/ NĐPC	**Xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp**	
2		**Phê duyệt áp dụng phương pháp**	
2.1	BGĐ TP/PTBP NĐPC	**Áp dụng PP tiêu chuẩn**	BM 7.2-01 BM 7.2-02
2.2	BGĐ TP/PTBP NĐPC	**Áp dụng PP không tiêu chuẩn**	BM 7.2-01 BM 7.2-02 BM 7.2-03
3	TP/PTBP/ NĐPC	**Lưu hồ sơ**	

5.2. Diễn giải

5.2.1. Lựa chọn và xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp

5.2.1.1. Xác định yêu cầu

Căn cứ vào nhu cầu thực tế, việc xác nhận giá trị sử dụng phương pháp được thực hiện khi (nhưng không giới hạn):

- Phương pháp mới đối với một yêu cầu cụ thể.
- Chỉnh sửa một phương pháp đã có sẵn:
  + Cải tiến.
  + Mở rộng phạm vi.
  + Thay đổi từ một phương pháp này sang phương pháp khác.
- Khi người thực hiện chỉ ra rằng phương pháp đã thay đổi theo thời gian.
- Khi phương pháp thiết lập được đưa vào sử dụng cho một phòng thí nghiệm khác, thiết bị khác... Khi đó, cần phải xác nhận lại giá trị sử dụng của phương pháp (nếu cần).
- Theo yêu cầu của khách hàng...

5.2.1.2. Lựa chọn phương pháp

Ban Giám đốc sẽ căn cứ vào tình hình thực tế tại Công ty, năng lực của phòng thí nghiệm và năng lực của nhân viên sẽ lựa chọn phương pháp phù hợp.

Các phương pháp được lựa chọn có thể là:

- Phương pháp tiêu chuẩn.
- Phương pháp không tiêu chuẩn.

Phân công người thu thập phương pháp có sẵn hoặc thực hiện biên soạn để tiến hành xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp đã lựa chọn.

5.2.1.3. Xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp

- Đối với các phương pháp **tiêu chuẩn**: đã được chứng minh về tính chính xác và được thừa nhận do đó đã đảm bảo giá trị sử dụng của phương pháp, PTN không cần xác nhận GTSD lại.
- Đối với các phương pháp **không tiêu chuẩn** hoặc sử dụng phương pháp **tiêu chuẩn nhưng có sửa đổi**: phải tiến hành đánh giá xác nhận GTSD của phương pháp theo trình tự sau:

Người được phân công sẽ tiến hành lập kế hoạch và thực hiện việc xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp.

Đánh giá thông tin phê duyệt (so sánh các số liệu thu được với các yêu cầu).

Khi cần thiết, có thể cải tiến phương pháp để đáp ứng yêu cầu một cách tốt nhất. Nếu có sự cải tiến phải thông báo cho TP/PTBP được biết để báo cáo với QM/BGĐ.

Đối với các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn khu vực, tiêu chuẩn quốc gia hoặc các quy định kỹ thuật đã được thừa nhận và chứa đầy đủ thông tin chính xác về cách thực hiện thì sẽ không cần xác nhận GTSD. Trường hợp sử dụng các phương pháp này nhưng có một vài thay đổi thì phải xác nhận GTSD của phương pháp

Các nội dung có thể được sử dụng để thực hiện việc xác nhận GTSD của phương pháp bao gồm (nhưng không giới hạn):

- Độ chụm (Precision).
- Độ lặp lại (Repeatability).
- Độ tái lập (Reproducibility).
- Độ chụm trung gian (Intermediate).
- Độ chệch (Bias).
- Độ không đảm bảo đo (uncertainty of measurement).

Khi kết quả đánh giá phù hợp với yêu cầu, *các hồ sơ thực hiện xác nhận GTSD của phương pháp* sẽ được gửi đến TP/PTBP và BGĐ xem xét trước khi phê duyệt GTSD của phương pháp.

5.2.1.4. Phê duyệt GTSD của phương pháp

Phương pháp sau khi được phê duyệt GTSD của phương pháp sẽ thông báo đến P/BP có liên quan để để tiến hành đưa vào áp dụng.

Đối với việc xác nhận lại GTSD từ các phương pháp đã được công nhận, thì P/BP có liên quan sẽ thông báo ngay cho cơ quan công nhận được biết để xem xét chấp nhận hoặc đánh giá lại khi cần thiết.

5.2.2. Phê duyệt áp dụng phương pháp (đã được phê duyệt xác nhận GTSD)

PTN có yêu cầu áp dụng phương pháp đã phê duyệt GTSD vào hoạt động thử nghiệm của PTN sẽ thực hiện:

5.2.2.1. Trường hợp áp dụng các phương pháp tiêu chuẩn

- Người được phân công lập *Phiếu đánh giá năng lực phù hợp yêu cầu của phương pháp* ***(BM 7.2-02)*** để so sánh yêu cầu của phương pháp với năng lực của PTN nếu phù hợp hoặc có thể cần đầu tư bổ sung để đáp ứng đầy đủ yêu cầu của PP.

- Lập *Phiếu đề nghị phê duyệt áp dụng phương pháp* (**BM 7.2-01**) và đính kèm Phiếu đánh giá năng lực phù hợp yêu cầu của phương pháp **(BM 7.2-02).**

- Chuyển đến TP/PTBP xem xét. Sau khi TP/PTBP xem xét và đồng ý, chuyển đến Ban Giám đốc phê duyệt.

5.2.2.2. Trường hợp áp dụng các phương pháp không tiêu chuẩn

Khi áp dụng các phương pháp không tiêu chuẩn hoặc sử dụng phương pháp tiêu chuẩn nhưng có sửa đổi (đã được phê duyệt GTSD):

- Người được phân công lập *Phiếu đề nghị phê duyệt áp dụng phương pháp* ***(BM 7.2-01,*** kèm *Phiếu đánh giá năng lực phù hợp yêu cầu của phương pháp* ***(BM 7.2-01)*** và *Phiếu đánh giá kết quả thực hiện PP và phê duyệt áp dụng PP* ***(BM 7.2-03)***.

- Chuyển đến TP/PTBP xem xét. Sau khi TP/PTBP xem xét và đồng ý, chuyển đến Ban Giám đốc phê duyệt.

5.2.5. Lưu hồ sơ

Hồ sơ liên quan đến việc xác nhận GTSD phương pháp và phê duyệt áp dụng phương pháp được lưu tại Phòng thử nghiệm

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Phiếu đề nghị phê duyệt áp dụng phương pháp	BM 7.2-01	PTN	01 năm sau khi thay đổi PP
02	Phiếu đánh giá năng lực phù hợp yêu cầu phương pháp	BM 7.2-02	PTN	01 năm sau khi thay đổi PP
03	Phiếu đánh giá kết quả thực hiện PP và phê duyệt áp dụng PP	BM 7.2-03	PTN	01 năm sau khi thay đổi PP

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐỀ NGHỊ PHÊ DUYỆT ÁP DỤNG PHƯƠNG PHÁP**	Mã TL : **BM 7.2-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

PHẦN I. NỘI DUNG YÊU CẦU

1. Tên phương pháp: .....

2. Phòng/Bộ phận sử dụng: .....

3. Hình thức yêu cầu:

☐ **Phê duyệt phương pháp mới**

☐ Soạn quy trình mới:

Mã tài liệu: ..... Lần BH: ..... Ngày hiệu lực: .....

☐ Áp dụng theo tiêu chuẩn/quy định: .....

☐ **Cập nhật từ phương pháp củ**

☐ Cải tiến: .....

☐ Mở rộng phạm vi: .....

☐ Thay đổi phương pháp khác: .....

4. Các yêu cầu khác (bổ sung thiết bị, đào tạo nhân sự...)**:** .....

.....

5. Hồ sơ kèm theo: .....

.....

.....

6. Ý kiến của Trưởng phòng/ PTBP: .....

.....

.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Trưởng phòng/PTBP **Người yêu cầu**

PHẦN II. PHÊ DUYỆT

1. Phê duyệt của Ban Giám đốc/ Quản lý chất lượng:

☐ Đồng ý ☐ Không đồng ý

2. Ý kiến chỉ đạo khác: .....

.....

.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Giám đốc/ QM

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC PHÙ HỢP YÊU CẦU CỦA PHƯƠNG PHÁP**	Mã số : **BM 7.2-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : **1**/1

Phương pháp thử : ..... **Chỉ tiêu thử nghiệm**: ..... **Phạm vi áp dụng(sản phẩm):** .....

TT	Nội dung công việc	Yêu cầu của PPT	Năng lực hiện có	*Các bổ sung (nếu cần)*				*Ghi chú*
				Nội dung bổ sung	Người thực hiện	Thời gian hoàn thành	Người kiểm tra	
1	Thiết bị							
	1.1 Thông số kỹ thuật							
	1.2 Hiệu chuẩn							
2	Chất chuẩn, dụng cụ …							
3	Môi trường, tiện nghi							
4	Các yêu cầu về lấy mẫu, quản lí, vận chuyển mẫu							
5	Đào tạo							
	5.1 Sử dụng thiết bị							
	5.2 Thực hiện phép thử							

Người đánh giá: ..... Đề nghị đưa vào áp dụng ☐ Ý kiến khác: .....

Trưởng PTN: .....

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN PP & PHÊ DUYỆT ÁP DỤNG PHƯƠNG PHÁP**	Mã TL : **BM 7.2-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

PHẦN I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN PHƯƠNG PHÁP

1. Tên phương pháp: .....

2. Phòng/Bộ phận sử dụng: .....

3. Kết quả đánh giá:

3.1. Thiết bị: ☐ Đạt ☐ Không đạt

3.2. Nhân sự: ☐ Đạt ☐ Không đạt

3.3. Điều kiện môi trường: ☐ Đạt ☐ Không đạt

3.4. Kết quả thực hiện:

3.4.1. Độ lặp lại: ☐ Đạt ☐ Không đạt

3.4.2. Độ tái lập: ☐ Đạt ☐ Không đạt

3.4.3. Độ không đảm bảo đo: ☐ Đạt ☐ Không đạt

3.4.4. Khác: .....

.....

5. Hồ sơ kèm theo: .....

.....

.....

6. Ý kiến khác Trưởng phòng/ PTBP: .....

.....

.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Trưởng phòng/PTBP

PHẦN II. PHÊ DUYỆT ÁP DỤNG PHƯƠNG PHÁP

1. Phê duyệt của Ban Giám đốc/ Quản lý chất lượng:

☐ Đồng ý đưa vào áp dụng ☐ Không đồng ý

2. Ý kiến chỉ đạo khác: .....

.....

.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Giám đốc/ QM

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
LẤY MẪU, THỬ NGHIỆM HIỆN TRƯỜNG

MÃ SỐ	**: TT 7.3**
LẦN BAN HÀNH	**: 01**
NGÀY BAN HÀNH	**: 21/02/2023**
TRANG	**: 1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH:

Thủ tục này qui định hoạt động phải thực hiện khi có yêu cầu của khách hàng về lấy mẫu và/hoặc thử nghiệm tại hiện trường, nhằm đảm bảo trong quá trình từ khâu tiếp nhận yêu cầu, thực hiện lấy mẫu, vận chuyển, bảo quản,… và thử nghiệm/hiệu chuẩn tại hiện trường luôn được kiểm soát

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn ISO /IEC 17025: 2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Sổ tay chất lượng – Phần III – Mục 7.3

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA :

Không

Chữ viết tắt

- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- P/BP : Phòng/ Bộ phận
- BPNM : Bộ phận nhận mẫu
- NĐPC : Người được phân công
- KH : Khách hàng

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	BPNM/ NĐPC	**Yêu cầu lấy mẫu, thử nghiệm hiện trường**	(BM 7.1-01)
2	TP/PTBP /NĐPC	**Chuẩn bị lấy mẫu, thử nghiệm hiện trường**	(BM 7.1-01) BM 7.3-02
3	NĐPC	**Tiến hành lấy mẫu, Thử nghiệm hiện trường**	(BM 7.1-01) BM 7.3-01
4	NĐPC	**Bảo quản và vận chuyển mẫu**	-
5	NĐPC	**Hoạt động tại Công ty**	BM 7.3-02 TT 7.4
6	P/BP/	**Lưu hồ sơ**	-

5.2 Diễn giải

5.2.1. Yêu cầu lấy mẫu, thử nghiệm tại hiện trường

- Khi chuẩn bị thực hiện lấy mẫu hiện trường, Trưởng PTN phô tô Phiếu yêu cầu xem xét thử nghiệm (BM 7.1-01) của TT 7.1 đã thoả thuận với khách hàng cung cấp cho người đi lấy mẫu hiện trường

5.2.2. Chuẩn bị lấy mẫu, thử nghiệm tại hiện trường

- TP/PTBP cập nhật vào *Sổ theo dõi lấy mẫu hiện trường* ***(BM 7.3-02)***
- TP/PTBP phân công ít nhất 2 nhân viên thực hiện
- Người được phân công lấy mẫu, thử nghiệm hiện trường, trước mỗi đợt thực hiện chuẩn bị các điều kiện cần thiết và liên hệ lại khách hàng để đảm bảo thời gian (thông báo cho Khách hàng nếu có thay đổi)

5.2.3. Tiến hành lấy mẫu, thử nghiệm tại hiện trường

Người được giao nhiệm vụ lấy mẫu/ thử nghiệm, tùy thuộc vào loại mẫu, việc thực hiện lấy mẫu phải tuân thủ theo qui định cụ thể trong các phương pháp thử hoặc hướng dẫn tương ứng:

- Xem xét sự phù hợp các yêu cầu về lấy mẫu, thử nghiệm hiện trường
  - Tiến hành lấy mẫu, thử nghiệm theo quy định của phương pháp
  - Lập *Biên bản lấy mẫu, thử nghiệm hiện trường* ***(BM 7.3-01)***
- Trường hợp có thay đổi so với thỏa thuận
  - Báo Phụ trách BPTN xem xét quyết định (Nếu được đồng ý các thay đổi hoặc thỏa thuận khách hàng phải ghi vào Biên bản)
  - Nếu không thống nhất được thì ngưng thực hiện và tổng hợp để báo cáo

5.2.4. Bảo quản & vận chuyển mẫu

Người được giao nhiệm vụ lấy mẫu/ Người được phân công phải đảm bảo tính nguyên vẹn của mẫu (bao bì và chất lượng) trong quá trình vận chuyển

5.2.5. Hoạt động tại Công ty

- Người lấy mẫu mã hoá mẫu theo thủ tục Nhận mẫu và quản lý mẫu TT 7.4
- Người lấy mẫu cập nhật *Sổ theo dõi lấy mẫu hiện trường* ***(BM 7.3-02)***
- Sắp xếp lưu giữ và bảo quản mẫu theo qui định của thủ tục Nhận mẫu và quản lý mẫu TT 7.4

5.2.6. Lưu hồ sơ

Tất cả hồ sơ liên quan lấy mẫu, thử nghiệm hiện trường được lưu giữ tại PTN

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Biên bản lấy mẫu, thử nghiệm hiện trường	BM 7.3-01	PTN	5 năm
02	Sổ theo dõi lấy mẫu hiện trường	BM 7.3-02	PTN	5 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BIÊN BẢN LẤY MẪU, THỬ NGHIỆM HIỆN TRƯỜNG**	Mã số : **BM 7.3-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Công trình : .....

Hạng mục : .....

Địa điểm xây dựng : .....

Hạng mục kiểm tra : .....

1. Thành phần tham dự :

- Đại diện ĐV.Chủ Đầu Tư: .....
  - + Ông..... Chức vụ:.....
  - + Ông..... Chức vụ:.....
- Đại diện ĐV.Tư Vấn Giám Sát : .....
  - + Ông..... Chức vụ:.....
  - + Ông..... Chức vụ:.....
- Đại diện ĐV.Thi Công: .....
  - + Ông..... Chức vụ:.....
  - + Ông..... Chức vụ:.....
- Đại diện ĐV.Thử Nghiệm: .....
  - + Ông..... Chức vụ:.....

2 - Nội dung và công việc thực hiện:

- Thực hiện lấy mẫu các vật tư sau:

STT	TÊN MẪU	KHỐI LƯỢNG LẤY MẪU	VỊ TRÍ LẤY MẪU	PHƯƠNG PHÁP LẤY MẪU/ THỬ NGHIỆM	KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM TẠI HIỆN TRƯỜNG

Phương tiện vận chuyển: □ xe máy □ ô tô □ tàu, thuyền

Thời tiết: □ trời nắng □ trời mưa

3 - Kết luận : Chúng tôi cùng xác nhận và thống nhất số liệu trên

ĐDĐV Chủ Đầu Tư **ĐDĐV Tư Vấn GS** **ĐDĐV Thi Công** **ĐDĐV Thử Nghiệm**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI LẤY MẪU HIỆN TRƯỜNG**	Mã số : **BM 7.3-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

TT	Ngày lấy mẫu	Tên mẫu	Số lượng	Mã hóa mẫu	Người thực hiện

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
NHẬN MẪU VÀ QUẢN LÝ MẪU

MÃ SỐ	**: TT 7.4**
LẦN BAN HÀNH	**: 01**
NGÀY BAN HÀNH	**: 21/02/2023**
TRANG	**: 1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục này quy định nội dung, trách nhiệm kiểm soát, cách thức tiếp nhận, bảo quản, lưu giữ mẫu và phải có đầy đủ, rõ ràng về các thông tin dữ liệu của quá trình tiến hành phân tích, thử nghiệm nhằm đảm bảo tính chính xác trong các kết quả thử nghiệm.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tài liệu này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp yêu cầu ISO /IEC 17025: 2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần III - Mục 7.4

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Không.

Chữ viết tắt

- QM : Quản lý chất lượng
- HTQL : Hệ thống quản lý
- NNM : Người nhận mẫu
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	BPNM/ NĐPC	**Tiếp nhận thông tin yêu cầu**	(BM 7.1-01)
2	BPNM/ NĐPC	**Nhận mẫu**	(BM 7.1-01) (BM 7.3-01) (BM 7.8-02)
3	BPNM/ NĐPC	**Mã hóa mẫu**	
4	BPNM/ NĐPC	**Bảo quản và chuyển giao mẫu**	-
5	BPNM/ NĐPC	**Trả mẫu cho khách hàng**	(BM 7.8-02)
6	P/BP/ NĐPC	**Lưu hồ sơ**	-

5.2 Diễn giải

5.2.1 Quản lý mẫu

5.2.1.1 Tiếp nhận mẫu do khách hàng đem đến

Mẫu của KH được tiếp nhận thường qua các trường hợp như sau:

a) Trường hợp khách hàng đến giao dịch trực tiếp: Khi tiếp nhận mẫu, người nhận mẫu có trách nhiệm kiểm tra tình trạng của mẫu trước sự chứng kiến của KH. Nhận mẫu được ghi vào *Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm* ***(BM 7.1-01)*** của TT 7.1

b) Trường hợp mẫu được chuyển đến Công ty thông qua bên thứ ba (ví dụ: qua bưu điện, hoặc bằng cách khác).

- Công ty phân công nhân viên nhận mẫu của KH (người nhận mẫu), kiểm tra thông tin về mẫu, điện thoại xác nhận lại với khách hàng

- Ghi chú về số lượng tình trạng mẫu vào *Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm* ***(BM 7.1-01)*** của TT 7.1

- Cập nhật vào *Sổ theo dõi trả kết quả thử nghiệm và mẫu* ***(BM 7.8-02)*** của TT 7.8.

5.2.1.2. Tiếp nhận mẫu do nhân viên công ty lấy tại hiện trường:

- Người lấy mẫu hiện trường phải đảm bảo mẫu không bị ảnh hưởng trong quá trình vận chuyển về Công ty.

- Khi chuyển giao mẫu lấy hiện trường cho nhân viên nhận mẫu của PTN gởi kèm *Biên bản lấy mẫu hiện trường* ***(BM 7.3-01)*** của TT 7.3

- Nhân viên nhận mẫu của PTN tiến hành mã hóa mẫu, ghi vào *Biên bản lấy mẫu hiện trường* ***(BM 7.3-01)*** và cập nhật *Sổ theo dõi trả kết quả thử nghiệm và mẫu (BM 7.8-02)* của TT 7.8

5.2.1.3. Mã hoá mẫu

- Yêu cầu đối với mã hoá mẫu:

+ Đảm bảo duy trì trong suốt quá trình thử nghiệm, bảo quản, lưu giữ….

+ Đảm bảo mẫu không bị nhầm lẫn trong quá trình chuyển giao, thử nghiệm.

- Việc mã hoá mẫu có thể thực hiện bằng các hình thức khác nhau như bằng phiếu ký hiệu /đánh số /dán nhãn,... lên mẫu.

- Đối với mẫu do khách hàng đem đến, việc mã hoá mẫu được ghi tương ứng với mẫu của KH trong sổ nhận - trả mẫu tại Công ty;

- Người nhận mẫu của PTN chịu trách nhiệm mã hoá mẫu.

Việc mã hoá mẫu được quy định như sau: XX YY ZZ

XX: Số thứ tự (Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm (BM 7.1-01) của TT 7.1)

YY: 2 số viết tắt của năm

ZZ: tên viết tắt của mẫu

5.2.1.4. Bảo quản mẫu

- Trong quá trình từ khi tiếp nhận mẫu đến lúc trả trả kết quả cho KH, mẫu phải được vận chuyển và bảo quản trong điều kiện môi trường thích hợp, đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật đối với các chỉ tiêu phân tích.

- Nơi bảo quản mẫu tại Công ty phải được phân thành 02 khu vực mẫu sẽ tiến hành thử nghiệm và và mẫu lưu khác nhau để tránh nhầm lẫn.

5.2.1.5. Trả mẫu cho khách hàng

- Khi trả mẫu cho kháCh hàng (nếu có) và kết quả cho KH, người trả mẫu có trách nhiệm kiểm tra, bàn giao đầy đủ cho KH và ghi vào *Sổ theo dõi trả kết quả thử nghiệm và mẫu* ***(BM 7.8-02)*** của TT 7.8.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm (TT 7.1)	BM 7.1-01	PTN	5 năm
02	Biên bản lấy mẫu hiện trường (TT 7.3)	BM 7.3-01	PTN	5 năm
03	Sổ theo dõi trả kết quả TN và mẫu (TT 7.8)	BM 7.8-02	PTN	5 năm

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

HƯỚNG DẪN
ĐÁNH GIÁ ĐẢM BẢO KHÔNG ĐO

MÃ SỐ : **HD 7.6**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/5**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn nầy quy định và áp dụng cho việc tính toán độ không đảm bảo đo cho các phép đo, thử nghiêm do Công ty tiến hành.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong Hệ thống quản lý PTN cũa Công ty phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025: 2017

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng Phần III - Mục 7.6
- ĐLVN 131:2004 -Hướng dẫn đánh giá độ không đảm bảo đo.
- AGL 17 - Hướng dẫn đánh giá và diễn đạt độ không đảm bảo đo

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Độ không đảm bảo của phép đo:

Thông số không âm đặc trưng cho sự phân tán của các giá trị đại lượng quy cho đại lượng đo, trên cơ sở thông tin đã sử dụng.

Chú thích: Thông số có thể là, ví dụ, độ lệch chuẩn được gọi là độ không đảm bảo chuẩn (hoặc bội xác định của nó), hoặc nửa của khoảng, với xác suất phủ quy định.

Phép thử:

Thao tác kỹ thuật bao gồm việc xác định một hay 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.

Chữ viết tắt

BGĐ : Ban Giám đốc

QM : Quản lý chất lượng

TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận

NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	TP/PTBP/ NĐPC	**Xác định các nguồn gây ra độ KĐBĐ**	ĐLVN 131:2004
2	TP/PTBP/ NĐPC	**Tính toán độ KĐBĐ**	AGL 17
3	TP/PTBP/ NĐPC	**Tính độ KĐBĐ mở rộng**	AGL 17
4	TP/PTBP/ NĐPC	**Tuyên bố độ KĐBĐ**	AGL 17
5	BGĐ/QM	**Phê duyệt**	
6	TP/PTBP/ NĐPC	**Lưu hồ sơ**	

5.2. Diễn giải

5.2.1. Xác định các nguồn gây ra độ KĐBĐ

Viết đầy đủ công thức tính toán kết quả đo, kể cả các phép đo trung gian. Liệt kê các tham số liện quan của phương pháp.

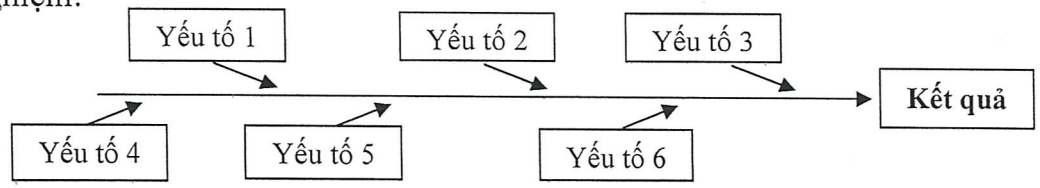
Nghiên cứu các bước thực hiện của phương pháp và xác định các tham số ảnh hưởng đến kết quả.

Xem xét các yếu tố có thể ảnh hưởng đến tham số đã xác định, lập danh sách các nguồn có thể gây ra độ KĐBĐ.

Một số nguồn KĐBĐ có thể bắt nguồn từ:

- Phương tiện đo của khách hàng.
- Điều kiện đo.
- Độ lặp lại của phương tiện đo.
- Thiết bị chuẩn.
- Các yếu tố ngẫu nhiên khác...

Thiết lập sơ đồ xương cá thể hiện mối tương quan giữa các đại lượng đo và kết quả thử nghiệm:



5.2.2. Tính toán độ KĐBĐ

Việc tính toán có thể thực hiện bởi:

- Ước lượng ĐKĐBĐ của từng nguồn riêng lẻ và kết hợp chúng lại với nhau.
- Sử dụng số liệu sẵn có trong quá trình phê duyệt, xác nhận hiệu lực phương pháp (độ chụm, độ đúng, ĐKĐBĐ của nguồn khác không bao gồm trong nghiên cứu độ chụm, độ đúng) để ước lượng ĐKĐBĐ chung.

5.2.2.1. Tính toán ĐKĐBĐ kiểu A

Được tính toán dựa trên phương pháp phân tích thống kê các kết quả của một dãy quan trắc lặp lại.

Giải sử, thực hiện n phép đo để có được các giá trị x_i. Từ các giá trị này ta tính toán các đại lượng sau:

- Giá trị trung bình: $\bar{x} = \frac{1}{n}\sum_i x_i$
- Độ lệch chuẩn: $s = \sqrt{\frac{\sum_i (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$

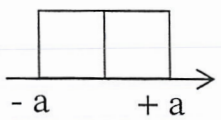
Độ KĐBĐ của các đại lượng được tính như sau:

- Đối với giá trị riêng lẻ x_i: $u_A(x_i) = s$
- Đối với giá trị trung bình: $u_A(\bar{x}) = \frac{s}{\sqrt{n}}$

5.2.2.2. Tính toán Độ KĐBĐ kiểu B

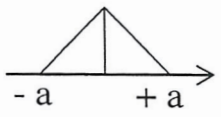
Được tính toán bằng phương pháp phân bố xác suất mô phỏng (phương pháp suy luận khoa học) hoặc từ các thông tin khác: dữ liệu, thông số...

- Phân bố hình chữ nhật:



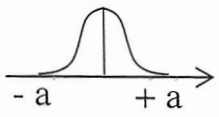
$u_B = a/\sqrt{3} = a/1{,}73$

- Phân bố hình tam giác:



$u_B = a/\sqrt{6} = a/2{,}45$

- Phân bố chuẩn:



$u_B = k(P).a$

k (90%) = 1/1.65

k (95%) =

Phân bố xác suất của từng thành phần KĐBĐ loại B và diễn đạt tất cả các thành phần dưới dạng: Độ lệch chuẩn/ Độ KĐBĐ chuẩn.

5.2.3. Tính độ KĐBĐ tổng hợp, mở rộng

5.2.3.1. Tính độ KĐBĐ tổng hợp

Độ không đảm bảo chuẩn của kết quả của một phép đo khi kết quả đó nhận được từ các giá trị của một số các đại lượng khác nhau, bằng dương căn bậc hai của tổng các số hạng, các số hạng là các phương sai hoặc là các hiệp phương sai của các đại lượng khác này có trọng số tuỳ thuộc theo kết quả đo biến đổi như thế nào so với sự thay đổi của các đại lượng này.

Công thức tính Độ KĐBĐ tổng hợp của 2 thành phần kiểu A và kiểu B được viết như sau:

$$u(x) = \sqrt{u_A^2(x) + u_B^2(x)}$$

5.2.3.1. Tính độ KĐBĐ mở rộng

Sau khi tính toán độ KĐBĐ tổng hợp, muốn báo cáo kết quả thì phải nêu mức độ tin cậy được chọn.

Độ KĐBĐ có kèm theo mức độ tin cậy được gọi là Độ KĐBĐ mở rộng, và được thể hiện như sau:

$$U_P(y) = k.u_c(y)$$

Hệ số k được chọn theo mức độ tin cậy như sau:

- Nếu mức độ tin cậy P = 95%, thì k = 2.
- Nếu mức độ tin cậy P = 99%, thì k = 3.

Chú ý: khi viết độ KĐBĐ mở rộng, chỉ nên giữ 1 hoặc 2 chữ số có nghĩa và làm tròn theo hướng tăng.

5.2.4. Tuyên bố độ KĐBĐ

Mức độ nghiêm ngặt cần thiết để đánh giá độ không đảm bảo đo tuỳ thuộc vào các yếu tố như:

- Yêu cầu của phương pháp thử nghiệm.
- Yêu cầu của khách hàng.
- Các giới hạn làm cơ sở để quyết định về sự phù hợp với quy định kỹ thuật.

Phòng thí nghiệm của Công ty luôn sẵn sàng cung cấp độ không đảm bảo đo của phép thử khi khách hàng có yêu cầu.

5.2.5. Lưu hồ sơ

Hồ sơ tính toán độ KĐBĐ của các phương pháp thử nghiệm được lưu tại PTN.

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
ĐẢM BẢO GIÁ TRỊ SỬ DỤNG CỦA KẾT QUẢ

MÃ SỐ	**: TT 7.7**
LẦN BAN HÀNH	**: 01**
NGÀY BAN HÀNH	**: 21/02/2023**
TRANG	**: 1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH:

Thủ tục này quy định các nội dung cần tiến hành nhằm đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả thử nghiệm.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần III – Mục 7.7

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

- *Thử nghiệm thành thạo:* việc xác định chất lượng thực hiện công việc đo/thử nghiệm bằng cách so sánh liên phòng.

- *So sánh liên phòng thí nghiệm*: việc tổ chức thực hiện và đánh giá các phép đo/thử nghiệm đối với các mẫu hoặc vật liệu thử hoàn toàn giống nhau hoặc tương tự nhau bởi hai hay nhiều phòng thí nghiệm theo sự thoả thuận với những điều kiện được xác định.

Chữ viết tắt

- GĐ : Giám đốc
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- TNTT : Thử nghiệm thành thạo
- SSLP : So sánh liên phòng thí nghiệm.
- SSTN : So sánh tay nghề

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	TP/PTBP	**Lập kế hoạch**	BM 7.7-01
2	NV	**Tiến hành thực hiện**	
3	NV	**Thử nghiệm thành thạo** / **So sánh liên phòng** / **So sánh nội bộ**	
4	BGĐ/QM	**Đánh giá kết quả**	BM 7.7-02
5	TP/PTBP/ NĐPC	**Lưu hồ sơ**	

5.2. Diễn giải

5.2.1. Lập kế hoạch

Căn cứ vào tình hình thực tế, PTN xây dựng *Kế hoạch đánh giá độ thành thạo tay nghề* ***(BM 7.7-01)***.hàng năm (nội bộ hoặc bên ngoài) và trình Ban Giám đốc phê duyệt

5.2.2. Tiến hành thực hiện

TP/PTBP sẽ phân công người thực hiện việc so sánh tay nghề hàng năm.

Đối với các chương trình thử nghiệm thành thạo được tổ chức bên ngoài, người được phân công tiến hành đăng ký đối với các lĩnh vực cần thiết, tiếp nhận mẫu thử nghiệm

Đối với so sánh liên phòng: PTN chuẩn bị mẫu để thử nghiệm tại Công ty và gởi mẫu cho một vài PTN khác để so sánh kết quả.

Người được phân công sẽ tiến hành thử nghiệm mẫu theo chương trình và báo cáo kết quả cho TP/PTBP sau khi thực hiện xong.

5.2.3. Đánh giá kết quả

TP/PTBP sẽ xem xét và lập *Báo cáo kết quả đánh giá tay nghề* ***(BM 7.7-02)*** (nội bộ hoặc bên ngoài) và trình Ban Giám đốc/QM phê duyệt.

Các nội dung đánh giá có thể bao gồm:

- Độ chính xác (Accuracy).

- Độ lặp lại (Repeatability).
- Độ tái lập (Reproducibility).

Yêu cầu các hành động khắc phục (nếu cần).

5.2.4. Lưu hồ sơ

Hồ sơ liên qua đến việc Đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả được lưu tại Phòng thử nghiệm

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Kế hoạch đánh giá độ thành thạo tay nghề	BM 7.7-01	PTN	3 năm
02	Báo cáo kết quả đánh giá tay nghề	BM 7.7-02	PTN	3 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**KẾ HOẠCH** **ĐÁNH GIÁ ĐỘ THÀNH THẠO TAY NGHỀ**	Mã TL : BM 7.7-01 Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

NĂM: .....

Stt	Nội dung thực hiện	Thời gian dự kiến	Lĩnh vực/ PTĐ tham gia	Đơn vị tổ chức
1	**Thử nghiệm thành thạo**		....	....
2	**So sánh liên phòng**		....	....
2	**Đánh giá tay nghề nội bộ**			
2.1	So sánh nội bộ PTN		....	
2.2	Lặp lại thử nghiệm		....	
2.3	Khác:		....	

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Trưởng phòng/PTBP **QM** **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BÁO CÁO** **KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ TAY NGHỀ**	Mã TL : **BM 7.7-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

- **Tên người thực hiện** : .....
- **Chức vụ** : ..... **Ngày thực hiện :** .....
- **Nội dung tham gia** : .....
  .....
  .....
- **Người đánh giá** : ..... **Ngày đánh giá :** .....

PHẦN I. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Stt	Tên chỉ tiêu/ PTĐ	Sai số cho phép	Kết quả thực hiện	Kết quả đánh giá					
				Độ chính xác		Độ lặp lại		Độ tái lập	
				Đạt	Không	Đạt	Không	Đạt	Không

PHẦN II. NHẬN XÉT TAY NGHỀ

1. Về lý thuyết:

☐ Đạt ☐ Không đạt ☐ Ý kiến khác: .....

2. Thực hành:

☐ Đạt ☐ Không đạt ☐ Ý kiến khác: .....

3. Kết luận: .....
.....
.....

4. Hồ sơ kèm theo:

☐ Biên bản hiệu chuẩn

☐ Khác: .....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người thực hiện **Người đánh giá** **Trưởng phòng/ PTBP**

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
BÁO CÁO KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM

MÃ SỐ : **TT 7.8**
LẦN BAN HÀNH : **01**
NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**
TRANG : **1/5**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục này quy định các thông tin phải thể hiện và phương thức quản lý Báo cáo kết quả thử nghiệm cho tất cả các phép thử nghiệm do Công ty tiến hành.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp yêu cầu ISO/IEC 17025: 2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần III – Mục 7.8
- Sổ tay chất lượng – Phần III – Mục 7.5 (Hồ sơ kỹ thuật)

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Không

Chữ viết tắt:

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	TP/PTBP	**Phân công thực hiện**	
2	Nhân viên TN	**Tiến hành thử nghiệm**	(BM 7.1-01) BM 7.8-01
3	Nhân viên TN	**Lập Báo cáo kết quả TN**	BM 7.8-02
4	BGĐ	**Phê duyệt**	BM 7.8-02
5	Nhân viên/ BPNM	**Chuyển giao kết quả**	BM 7.8-03
6	TP/PTBP/ NĐPC	**Sửa đổi Phiếu kết quả**	BM 7.8-02
7	Tất cả thành viên Cty	**Bảo mật**	
8	P/BP	**Lưu hồ sơ**	

5.2. Diễn giải

5.2.1. Phân công thực hiện

TP/PTBP căn cứ vào khối lượng công việc và lịch phân công hàng ngày để phân công và giao mẫu thử nghiệm cho từng nhân viên.

Cập nhật vào *Sổ theo dõi trả kết quả và mẫu thử nghiệm* ***(BM 7.8-02)***.

5.2.2. Tiến hành thử nghiệm

Căn cứ vào Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm (**BM 7.1-01**) BPNM cung cấp, người được phân công (NĐPC) sẽ tiến hành các công việc thử nghiệm.

Ghi các số liệu gốc vào Sổ tay /phiếu thử nghiệm (nếu có) và lưu giữ cẩn thận.

5.2.2.1. Đối với thử nghiệm tại Công ty

Ghi các số liệu gốc vào *Biên bản thử nghiệm (**BM 7.8-01**)*.

Người thực hiện kiểm tra lại các thông tin của mẫu và thông tin khách hàng để in Phiếu kết quả thử nghiệm (**BM 7.8-02**). Sau đó chuyển giao GCN cho BPNM.

BPNM sẽ cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi trả kết quả và mẫu (**BM 7.8-03**).

5.2.2.2. Đối với thử nghiệm tại hiện trường

Tiến hành thử nghiệm theo các thông tin từ Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm (**BM 7.1-01**).

Ghi các số liệu gốc vào *Biên bản thử nghiệm. (**BM 7.8-01**)*.

Ghi nhận lại các thay đổi từ yêu cầu của khách hàng sau khi trao đổi và được sự thống nhất của Trưởng PTN

Khi về Công ty: Người thực hiện kiểm tra lại các thông tin của mẫu và thông tin khách hàng để in *Phiếu kết quả thử nghiệm (**BM 7.8-02**)* và chuyển giao cho BPNM.

BPNM sẽ cập nhật ngày chuyển Phiếu kết quả thử nghiệm và mẫu trả KH (nếu có) vào *Sổ theo dõi trả kết quả và mẫu (**BM 7.8-03**)*.

5.2.3. Lập Báo cáo kết quả thử nghiệm

BPNM lập *Phiếu kết quả thử nghiệm (**BM 7.8-02**)* có đầy đủ thông tin và phần cuối của Phiếu kết quả TN cần ghi chú để xác định các trường hợp sau: (nếu có)

- Chỉ tiêu chưa công nhận
- Chỉ tiêu do PTN hợp đồng phụ thực hiện
- Chỉ tiêu PTN hợp đồng phụ chưa công nhận

5.2.4. Phê duyệt kết quả thử nghiệm

BPNM tổng hợp Phiếu kết quả thử nghiệm và trình Lãnh đạo phê duyệt.

Sau khi được sự phê duyệt của Lãnh đạo, BPNM photo và gửi lại cho P/BP có liên quan để lưu trữ hồ sơ. Bản chính của Phiếu kết quả TN sẽ được BPNM thông báo và chuyển giao cho khách hàng.

5.2.5. Chuyển giao kết quả

BPNM thường xuyên theo dõi tiến độ thực hiện phòng thử nghiệm để đảm bảo trả kết quả đúng hẹn cho khách hàng.

BPNM sẽ cập nhật ngày trả Phiếu kết quả TN cho khách hàng vào *Sổ theo dõi trả kết quả và mẫu (**BM 7.8-03**)*.

5.2.6. Sửa đổi thông tin Phiếu kết quả TN

Trong trường hợp, Phiếu kết quả TN được BPNM hoặc BGĐ phát hiện có sự sai sót về thông tin khách hàng, số liệu... thì Phiếu kết quả TN sẽ được trả về P/BP có liên quan để điều chỉnh lại cho phù hợp.

Trong trường hợp, khách hàng phát hiện có sự sai sót về các thông tin trên Phiếu kết quả TN hoặc yêu cầu thay đổi từ khách hàng liên quan đến các thông tin khách hàng,... (ngoại trừ các thay đổi có liên quan đến kết quả thử nghiệm), BPNM sẽ thu hồi Phiếu kết quả TN và thông báo ngay cho P/BP có liên quan để điều chỉnh lại các thông tin và trình BGĐ phê duyệt.

Trong trường hợp, Phiếu kết quả TN đã trả cho khách hàng sau đó cần sửa đổi (thông tin khách hàng / kết quả thử nghiệm) thì Phiếu kết quả TN thay thế phải có các ghi chú để nhận biết Phiếu kết quả TN đã được ban hành lại.

5.2.7. Bảo mật

Tất cả thành viên Công ty phải bảo mật thông tin và kết quả thử nghiệm của KH
Cung cấp kết quả thử nghiệm khác qui định phải được sự đồng ý của KH/ BGĐ

5.2.7. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ liên quan tới Thủ tục Báo cáo kết quả TN được lưu tại PTN.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Biên bản thử nghiệm	BM 7.8-01	PTN	3 năm
02	Phiếu kết quả thử nghiệm	BM 7.8-02	PTN	3 năm
03	Sổ theo dõi trả kết quả và mẫu	BM 7.8-03	PTN	3 năm

BIÊN BẢN THỬ NGHIỆM

Số Phiếu YCTN :……

Mã số và mã hiệu: .....……

1.Tên,ký hiệu mẫu: …… Số lượng: ……...

2.Ngày BPTN nhận mẫu: ……..… Ngày yêu cầu xong: …… Ngày làm xong: …….

3.Người thực hiện: ...…… Người kiểm tra: …… PT bộ phận: ……

Tên chỉ tiên	PP thử	GHI CHEP THỬ NGHIỆM Điều kiện môi trường, số liệu, cách tính toán, kết quả, ……..	Thời gian bắt đầu TN và kết thúc

Kiểm nghiệm viên **Giám sát** **TP. Thử nghiệm**

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

Địa chỉ: .....
Tel:.....Fax:.....Email:.....

Số: .....

PHIẾU KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM

Ngày: .....

Trang: .....

1. Tên mẫu và ký hiệu :
2. Số lượng mẫu :
3. Ngày nhận mẫu :
4. Tình trạng mẫu :
5. Ngày thử nghiệm :
6. Đơn vị gởi mẫu :
   Công trình: Hạng mục:
7. Lưu mẫu : Không☐ Có☐ đến ngày:
8. Lấy mẫu, thử nghiệm tại hiện trường:
9. Kết quả thử nghiệm:

Kiểm nghiệm viên	**TP. Thử nghiệm**	**Giám đốc**

1. Các kết quả thử nghiệm chỉ có giá trị đối với mẫu gởi đến.
2. Không được, trích, sao một phần phiếu kết quả nếu không có sự đồng ý của Công ty.....

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

Địa chỉ: .....
Tel:.....Fax:.....Email:.....

Số: ..... **PHIẾU KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM (tt)** **Ngày**: .....
Trang: .....

Kiểm nghiệm viên **TP. Thử nghiệm**

1. Các kết quả thử nghiệm chỉ có giá trị đối với mẫu gởi đến.
2. Không được, trích, sao một phần phiếu kết quả nếu không có sự đồng ý của Công ty.....

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI TRẢ KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM VÀ MẪU**	Mã số : **BM 7.8-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

STT	Tên khách hàng /Đơn vị	Tên mẫu	Chỉ tiêu thử	Số lượng	Ngày nhận	Mã hoá mẫu	Trả kết quả			Ghi chú
							Ngày	Khách hàng ký	Người trả mẫu ký	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*
-			-				-			

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ	**: TT 7.9**
LẦN BAN HÀNH	**: 01**
NGÀY BAN HÀNH	**: 21/02/2023**
TRANG	**: 1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH:

Thủ tục nay quy định nội dung và trách nhiệm trong viếc tiếp nhận và xử lý các khiếu nại của khách hàng và đảm bảo luôn giải quyết kịp thời.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý phù hợp yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần III – Mục 7.9

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Khách hàng: tổ chức hay cá nhân được Công ty cung cấp dịch vụ thử nghiệm.

Khiếu nại: Sự không hài lòng hoặc không đồng ý của khách hàng liên quan trực tiếp đến kết quả thử nghiệm của Công ty.

Phàn nàn: Sự không thỏa mãn hoặc không đồng tình của khách hàng về một vấn đề nào đó liên quan đến dịch vụ hay các hoạt động khác của Công ty.

Chữ viết tắt:

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	P/BP	**Tiếp nhận KN/PN của khách hàng**	BM 7.9-01
2	TP/PTBP/ NĐPC	**Điều tra, xác minh thông tin**	BM 7.9-02
3	BGĐ/QM	**Xem xét, kết luận của BGĐ**	BM 7.9-02
4	TP/PTBP/ NĐPC	**Phúc đáp đến khách hàng**	BM 7.9-03
5	P/BP	**Lưu hồ sơ**	-

5.2. Diễn giải

5.2.1. Tiếp nhận khiếu nại/phàn nàn của khách hàng

Các hình thức tiếp nhận ý kiến, khiếu nại/phàn nàn của khách hàng bao gồm:

- **Phiếu ý kiến khách hàng**: định kỳ hàng năm, phòng PTN gửi *Phiếu ý kiến khách hàng (**BM 7.9-01**)* để thu thập ý kiến về sự thỏa mãn, các phàn nàn, góp ý... từ khách hàng về các dịch vụ của Công ty cung cấp. Lượng Phiếu ý kiến khách hàng thu thập được không ít hơn 50% số lượng khách hàng của Công ty. Phiếu ý kiến khách hàng có thể gửi trực tiếp khách hàng hoặc qua email, fax.
- **Khiếu nại/phàn nàn trực tiếp**:
  + **Trực tiếp tại Công ty**: Lãnh đạo công ty hoặc người được phân công tiếp nhận ý kiến từ khách hàng. Các thông tin này sẽ được ghi nhận theo *Phiếu yêu cầu giải quyết khiếu nại/phàn nàn (**BM 7.9-02**)*.
  + **Nhân Viên Công ty nhận phản hồi trực tiếp tại hiện trường**: ghi nhận lại ý kiến và báo cáo lại Trưởng phòng/PTBP.
- **Khiếu nại/phàn nàn bằng điện thoại/fax/email**: người được phân công tiếp nhận chuyển cho Ban Giám đốc/QM để phân công người giải quyết.

  Sau khi nhận lại *Phiếu ý kiến khách hàng (**BM 7.9-01**)* hoặc *Phiếu yêu cầu giải quyết khiếu nại/phàn nàn (**BM 7.9-02**)*, Phòng P/BP tổng hợp lại và gửi cho BGĐ/QM để phân công người xử lý.

5.2.2. Xử lý khiếu nại/phàn nàn

5.2.2.1 Điều tra, xác minh thông tin phản ánh

BGĐ/QM phân công người điều tra, xác minh các thông tin phản ánh từ khách hàng (các thông tin tham khảo có thể từ nội bộ hoặc bên ngoài) và xác định nguyên nhân dẫn đến việc khiếu nại/phàn nàn của khách hàng, đồng thời đề xuất biện pháp giải quyết (nếu có). Các thông tin trên đều được ghi nhận theo *Phiếu yêu cầu giải quyết khiếu nại/phàn nàn (**BM 7.9-02**)* và báo cáo cho BGĐ.

5.2.2.2. Xem xét và kết luận của BGĐ

Căn cứ vào các thông tin được thể hiện trong *Phiếu yêu cầu giải quyết khiếu nại/phàn nàn (**BM 7.9-02**)*, BGĐ phê duyệt cách giải quyết khiếu nại/phàn nàn của khách hàng.

Trong trường hợp BGĐ không đồng ý với đề xuất giải quyết khiếu nại/phàn nàn, người được phân công có thể sẽ kiểm tra lại các thông tin và đề xuất biện pháp giải quyết mới. BGĐ có thể chỉ đạo hướng giải quyết các khiếu nại/phàn nàn của khách hàng.

Đối với các khiếu nại/phàn nàn có liên quan đến đến HT QLCL, Phòng QLCL sẽ thu thập các thông tin từ các khiếu nại/phàn nàn của khách hàng để cải tiến HT QLCL nhằm đảm bảo sự thỏa mãn của KH. Ban GĐ sẽ yêu cầu động khắc phục (nếu cần).

5.2.3. Phúc đáp đến khách hàng

Từ các kết quả điều tra, xác minh và hướng giải quyết theo *Phiếu yêu cầu giải quyết khiếu nại/phàn nàn (**BM 7.9-02**)*, BGĐ sẽ phân công người trả lời phúc đáp thông tin khiếu nại/phàn nàn đến khách hàng.

Các hình thức phúc đáp thông tin có thể bao gồm:

- Phúc đáp bằng văn bản (nếu cần thiết).
- Phúc đáp bằng email, điện thoại, trao đổi trực tiếp.
- Trường hợp khiếu nại/phàn nàn liên quan đến Phiếu kết kết quả thử nghiệm, thì sẽ ra giấy chứng nhận thay thế và gửi cho khách hàng (thu hồi lại giấy chứng nhận củ).

Tất cả các thông tin về việc giải quyết khiếu nại/phàn nàn của khách hàng, Phòng QLCL sẽ ghi nhận vào *Sổ theo dõi giải quyết khiếu nại/phàn nàn (**BM 7.9-03**)*.

5.2.4. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ, biểu mẫu liên quan tới Thủ tục Giải quyết khiếu nại/phàn nàn được lưu tại QM và Phòng thử nghiệm.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu		Thời gian lưu
01	Phiếu ý kiến khách hàng	BM 7.9-01	QM	PTN (photo)	3 năm
02	Phiếu yêu cầu giải quyết khiếu nại/phàn nàn	BM 7.9-02	QM	PTN (photo)	3 năm
03	Sổ theo dõi giải quyết khiếu nại/phàn nàn	BM 7.9-03	QM	-	3 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG**	Mã TL : **BM 7.9-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Số phiếu: .....

PHẦN 1: THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên đơn vị/ Cá nhân: .....

Địa chỉ: .....

Điện thoại: ..... **Fax:** .....

PHẦN 2: NỘI DUNG GÓP Ý

TT	NỘI DUNG GÓP Ý	KẾT QUẢ GÓP Ý (1)				
		Rất thiếu/ rất kém/ rất bất tiện/ rất trễ hẹn	Thiếu kém/ bất tiện/ trễ hẹn	Trung bình	Đầy đủ/ tốt, thuận tiện/ đúng hẹn	Rất đầy đủ/ rất tốt/ rất thuận tiện/ rất đúng hẹn
1	**Khả năng thử nghiệm đáp ứng yêu cầu của khách hàng**	☐	☐	☐	☐	☐
2	**Chất lượng thực hiện dịch vụ:**					
2.1	Thực hiện theo yêu cầu khách hàng	☐	☐	☐	☐	☐
2.2	Thái độ phục vụ của nhân viên	☐	☐	☐	☐	☐
2.3	Phương thức nhận mẫu thử nghiệm	☐	☐	☐	☐	☐
2.4	Phương thức trả kết quả thử nghiệm	☐	☐	☐	☐	☐
2.5	Thời gian hoàn tất việc thực hiện theo yêu cầu khách hàng	☐	☐	☐	☐	☐
2.6	Phương thức thanh toán	☐	☐	☐	☐	☐
3	**Yêu cầu mở rộng thêm năng lực thử nghiệm khác**	.....				
4	**Các yêu cầu / ý kiến khác**	.....				

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

Đại diện đơn vị (2)

Ghi chú:

(1) Quý khách hàng góp ý bằng cách đánh dấu "X" vào các ô tương ứng.

(2) Đại diện đơn vị ký tên và đóng dấu (dấu tròn hoặc dấu vuông hoặc dấu vilas). Có thể đóng mộc treo.

Phiếu Góp ý Quý khách hàng gửi về Công ty theo địa chỉ: .....

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU YÊU CẦU GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/ PHÀN NÀN**	Mã TL : **BM 7.9-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Số phiếu: .....

PHẦN 1: THÔNG TIN KHIẾU NẠI TỪ KHÁCH HÀNG

☐ Trực tiếp ☐ Điện thoại ☐ Công văn

Thời gian tiếp nhận khiếu nại: Lúc .....giờ .....phút, ngày ...../...../20.....

Nội dung khiếu nại: ----------

Người tiếp nhận
(ký và ghi rõ họ và tên)

PHẦN 2: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/ PHÀN NÀN

a). Xác định nguyên nhân:
.....
.....
.....
.....
.....

Người điều tra
(ký và ghi rõ họ tên)

b). Biện pháp giải quyết:

☐ Điện thoại ☐ Email, fax
☐ Gặp trực tiếp ☐ Trả lời bằng văn bản

Nội dung: .....
.....
.....
.....

c). Xem xét kết quả giải quyết:

☐ Đồng ý ☐ Không đồng ý

Ý kiến chỉ đạo khác: .....
.....
.....

d) Hành động phòng ngừa: ☐ Có ☐ Không

Ngày ..... tháng ..... năm 20....
Giám đốc

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/ PHÀN NÀN**	Mã TL : **BM 7.9-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Stt	Số phiếu YC	Tóm tắt nội dung Khiếu nại/ phàn nàn	Thông tin khách hàng	Người/ BP chịu trách nhiệm giải quyết	Cách thức phản hồi KH			Tình trạng KN/PN
					Trao đổi trực tiếp	Công văn	Khác	

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP

MÃ SỐ	**: TT 7.10**
LẦN BAN HÀNH	**: 01**
NGÀY BAN HÀNH	**: 21/02/2023**
TRANG	**: 1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục này quy định cách thức kiểm soát, kịp thời phát hiện những điều không phù hợp trong quá trình tiến hành đo, thử nghiệm, kiểm tra , báo cáo kết quả...

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý phù hợp tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần III – Mục 7.10

4. THUẬT NGỮ ĐỊNH NGHĨA

- *Sự không phù hợp*: sự không đáp ứng một yêu cầu.

- *Hành động khắc phục*: hành động được tiến hành để loại bỏ những nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

- *Sự khắc phục* : hành động được tiến hành để loại bỏ sự không phù hợp.

Chữ viết tắt

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- KPH : Không phù hợp
- HĐKP : Hành động khắc phục

5 NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	QM/TP/ PTBP/NĐPC	**Nguồn gốc của sự KPH**	-
2	Nhân viên	**Công việc cần thực hiện khi sự KPH được phát hiện**	BM 7.10-01
3	TP/PTBP/ NĐPC	**Xác định mức độ sự KPH**	BM 7.10-01
4	BGĐ/QM	**Xử lý các điểm KPH**	BM 7.10-01 BM 7.10-02
5	P/BP	**Lưu hồ sơ**	-

5.2. Diễn giải

5.2.1. Nguồn gốc của sự KPH

Sự KPH có thể được phát hiện từ:

- Đánh giá nội bộ.
- Xem xét của Lãnh đạo.
- Kết quả phân tích các dữ liệu.
- Phàn nàn và khiếu nại của khách hàng.
- Thử nghiệm thành thạo.
- Công việc KPH được phát hiện trong quá trình thực hiện công việc...

5.2.2. Công việc cần làm khi sự KPH được phát hiện

Khi phát hiện sự KPH, nhân viên hoặc những người có trách nhiệm cần tiến hành các công việc sau:

- Ngưng ngay công việc đang thực hiện.
- Đối với thiết bị cần ngưng vận hành, tắt thiết bị và dán nhãn cảnh báo.
- Lập *Phiếu báo cáo sự không phù hợp được phát hiện* ***(BM 7.10-01)*** và báo ngay cho TP/PTBP hoặc Ban Giám đốc biết để đưa ra hướng giải quyết. Hình thức báo: trực tiếp bằng miệng, điện thoại hoặc các chứng từ có liên quan.

5.2.3. Xác định mức độ của sự KPH

TP/PTBP căn cứ vào tình hình thực tế, tính chất nghiêm trọng của sự KPH, mức độ có thể ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả hoạt động của Công ty... để xác định mức độ của sự KPH (**BM 7.10-01**). Mức độ của sự KPH được định nghĩa tại mục 5.1.

Việc xác định mức độ của sự KPH nhằm để đưa ra các biện pháp khắc phục hợp lý nhất để kiểm soát các điểm KPH một các hiệu quả và tránh sự KPH tái diễn.

5.2.4. Xử lý các điểm KPH được phát hiện

Căn cứ vào Phiếu báo cáo sự KPH được phát hiện (**BM 7.10-01**), tùy theo mức độ của sự KPH, Ban Giám đốc hoặc Quản lý chất lượng xem xét và yêu cầu Hành động khắc phục (**BM 8.7-01**) (nếu cần thiết).

Tùy theo tính chất và mức độ của sự KPH, BGĐ/QM chỉ đạo, phân công người thực hiện các HĐKP (nếu có).

Các biện pháp có thể được áp dụng trong quá trình xử lý sự KPH như sau:

- Điều chỉnh: đối với lỗi thao tác nhẹ; tính toán; số liệu không hợp lý; lỗi đánh máy...
- Làm lại: đối với lỗi tay nghề nhẹ; thao tác cài đặt thông số kỹ thuật (cần có giám sát).
- Đình chỉ: sử dụng không đúng phương pháp, thiết bị, dụng cụ...

Việc thực hiện các Hành động khắc phục để loại bỏ sự KPH được phát hiện được thực hiện theo Thủ tục hành động khắc phục (**TT 8.7**).

Các điểm KPH được phát hiện và xử lý sẽ được ghi nhận thông tin vào *Sổ theo dõi sự KPH được phát hiện (**BM 7.10-02**)*.

5.2.5. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ, biểu mẫu liên quan tới Thủ tục kiểm soát công việc KPH được lưu tại Phòng thử nghiệm.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Phiếu báo cáo sự KPH được phát hiện	BM 7.10-01	PTN	3 năm
02	Sổ theo dõi sự KPH được phát hiện	BM 7.10-02	PTN	3 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP ĐƯỢC PHÁT HIỆN**	Mã TL : **BM 7.10-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Phòng/ Bộ phận: ..... Số: .....

1. MÔ TẢ SỰ KPH ĐƯỢC PHÁT HIỆN (do người phát hiện ghi): .....
.....
.....
.....
.....

Nguyên nhân của sự không phù hợp: .....
.....
.....
.....

Ngày phát hiện: ...../...../.....

Trưởng phòng/PTBP
(Ký và ghi rõ họ tên)

Người phát hiện
(Ký và ghi rõ họ tên)

2. XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP (do người được phân công ghi):

Đánh giá mức độ KPH: ☐ Mức độ 1 ☐ Mức độ 2 ☐ Mức độ 0
.....
.....
.....
.....

Quyết định cách xử lý sự KPH: .....
.....
.....
.....
.....
.....

Thực hiện Hành động khắc phục: ☐ Có ☐ Không

Ghi chú: .....
.....
.....
.....

Ngày: ...../...../.....
Người thực hiện
(Ký và ghi rõ họ tên)

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP ĐƯỢC PHÁT HIỆN**	Mã TL : **BM 7.10-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Số phiếu Báo cáo	Ngày lập	Mô tả sự KPH được phát hiện	P/BP nơi phát hiện sự KPH	Hình thức giải quyết	Hành động khắc phục		Ghi chú
					Có	Không	
-			-		-		

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

HƯỚNG DẪN

KIỂM SOÁT DỮ LIỆU – QUẢN LÝ THÔNG TIN

MÃ SỐ	**: HD 7.11**
LẦN BAN HÀNH	**: 01**
NGÀY BAN HÀNH	**: 21/02/2023**
TRANG	**: 1/5**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn này nhằm mục đích kiểm soát dữ liệu và quản lý thông tin được lưu trữ trong hệ thống máy tính và các thông tin khác có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng tại Công ty.

Đảm bảo rằng các thông tin luôn được thông suốt, sẵn có cho nhân viên. Đồng thời ngăn ngừa các truy cập trái phép và bảo mật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Hướng dẫn này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp với yêu cầu ISO/IEC 17025:2017.

Tất cả các Bộ phận có liên quan của Công ty phải tuân thủ theo Thủ tục này.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng - Phần III - Mục 7.11
- Thủ tục kiểm soát tài liệu TT 8.3

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

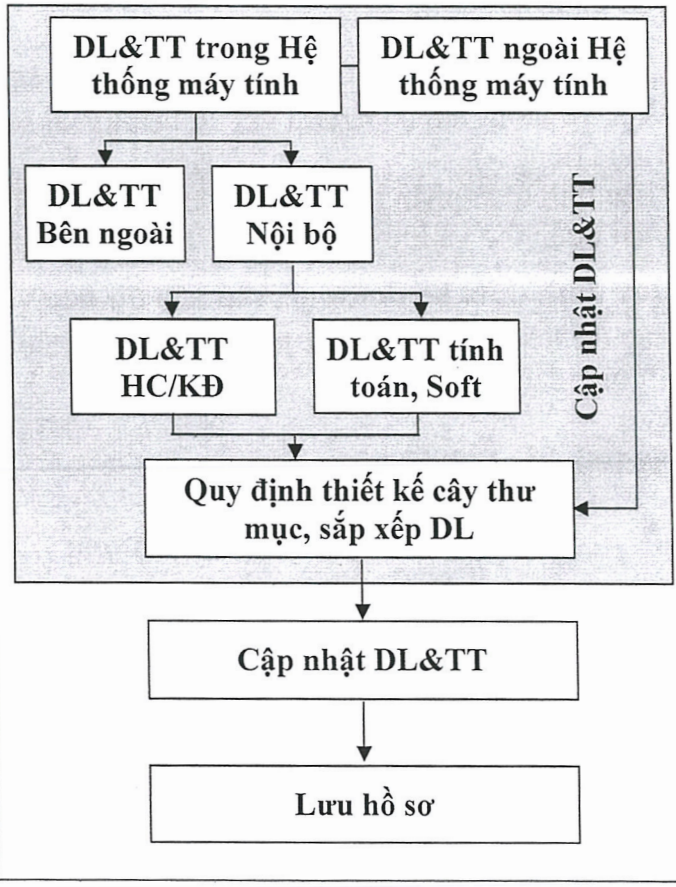
Không

Chữ viết tắt:

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	QM/ TP/ PTBP /NĐPC		-
2	P/BP		-
3	P/BP		-
4	BGĐ/QM		-
5	P/BP		BM 7.11-01
6	P/BP		-

5.2. Diễn giải

5.2.1. Đối với các dữ liệu và thông tin trong hệ thống máy tính

5.2.1.1. Các dữ liệu và thông tin nội bộ Công ty

5.2.1.1.1. Các dữ liệu hiệu chuẩn/kiểm định

Các dữ liệu và thông tin thu được trong quá trình hiệu chuẩn/kiểm định (HC/KĐ) sẽ được trích xuất và lưu vào thư mục trên hệ thống máy tính nội bộ của Công ty.

Các dữ liệu này sẽ đặt tên file sao cho phù hợp, dễ nhận biết khi trích lục và được lưu chung thư mục với các file hồ sơ trên máy tính của từng khách hàng tương ứng (tham khảo mục 8.3.2 của Thủ tục 8.4).

Định kỳ 6 tháng/lần, các dữ liệu và thông tin cùng với hồ sơ HC/KĐ lưu trữ trên máy tính được kiểm tra, sắp xếp lại cho phù hợp. Sau đó, chép dữ liệu tập trung về máy tính lưu trữ của Công ty.

Thời gian lưu trữ các dữ liệu và thông tin, cùng với hồ sơ trên máy tính của khách hàng tối thiểu là 3 năm. Thời gian có thể lâu hơn tùy thuộc vào tình hình thực tế của Công ty (có thể lưu vào ổ cứng di động hoặc chép ra đĩa CD).

5.2.1.1.2. Các dữ liệu tính toán/phần mềm

Các dữ liệu tính toán/phần mềm do Công ty xây dựng để phục vụ cho hoạt động thử nghiệm cần phải được kiểm soát như sau:

- Kiểm tra kỹ các nội dung, công thức... trước khi đưa vào sử dụng.
- Tạo và lưu vào thư mục riêng.

5.2.1.2. Các dữ liệu và thông tin có nguồn gốc từ bên ngoài

Các dữ liệu và thông tin có nguồn gốc từ bên ngoài sẽ được đặt tên file tương ứng và lưu vào thư mục riêng.

Các dữ liệu tính toán/phần mềm (bao gồm file hoặc đĩa CD) được cung cấp từ các nhà cung cấp phải được tạo và lưu trữ vào một thư mục riêng.

5.2.1.3. Quy định thiết kế thư mục, sắp xếp dữ liệu và thông tin hệ thống

Tất cả các dữ liệu hệ thống chất lượng, hồ sơ, các dữ liệu và thông tin đều phải được lưu theo đường dẫn như sau:

Máy tính lưu trữ dữ liệu
Ổ đĩa D:
1. Tài liệu hệ thống chất lượng
2. Tài liệu tham khảo
3. Tài liệu, phần mềm tính toán, xử lý
(Lưu giữ các số liệu gốc dùng để kiểm tra sau này)
4. Tài liệu gốc
5. Báo cáo kết quả
(Báo cáo kết quả lưu theo năm, tháng)

Ghi chú:

Người sử dụng máy tính phải lưu (save) các dữ liệu vào đúng thư mục theo đường dẫn nêu trên.

Tùy theo nhu cầu sử dụng thực tế, P/BP có thể tạo thêm các thư mục con thích hợp để lưu các tài liệu, hồ sơ, dữ liệu và thông tin PTN.

5.2.1.4. Cập nhật dữ liệu và thông tin

Khi cần thiết, nhận thấy cần có sự thay đổi các dữ liệu và thông tin thì nhân viên báo cho Trưởng phòng/Phụ trách bộ phận (TP/PTBP) được biết và phải được sự đồng ý của TP/PTBP.

Dữ liệu và thông tin vừa cập nhật sẽ được đặt tên file và lưu vào thư mục mới. Các dữ liệu và thông tin cũ sẽ được chuyển sang thư mục lỗi thời để lưu trữ. Các dữ liệu sau khi cập nhật sẽ được ghi nhận vào *Sổ theo dõi dữ liệu trên máy tính (**BM 7.11-01**)*.

Đối với các dữ liệu và thông tin do nhà cung cấp cấp (dữ liệu tính toán/phần mềm kèm theo máy...), khi nhận thấy có sự sai sót, không phù hợp... thì nhân viên sẽ báo ngay cho TP/PTBP để thông báo ngay đến nhà cung cấp để điều chỉnh, khắc phục.

5.2.1.5. Kiểm tra phần mềm tính toán, xử lý

Định kỳ 6 tháng hoặc đột xuất, TP/PTBP kiểm tra tính ổn định chính xác của các phần mềm tính toán, xử lý thông qua việc sử dụng các số liệu gốc khi lập các phần mềm tính toán, xử lý

5.2.2. Đối với các dữ liệu và thông tin nằm ngoài hệ thống máy tính

Các dữ liệu và thông tin thu được trong quá trình thử nghiệm: được in trực tiếp từ thiết bị tại hiện trường... đều được lưu vào file hồ sơ cùng với hồ sơ thử nghiệm của khách hàng tương ứng.

5.2.3. Bảo mật dữ liệu và thông tin

Các dữ liệu và thông tin lưu trên hệ thống máy tính đều được đặt mật khẩu để tránh tình trạng truy cập trái phép, sửa đổi khi chưa được sự đồng ý của Lãnh đạo. Có 2 loại mật khẩu được quy định như sau:

- Mật khẩu ngăn ngừa truy cập thư mục, tập tin dữ liệu và thông tin.
- Mật khẩu ngăn ngừa sửa đổi dữ liệu và thông tin.

Các mật khẩu này được cập nhật vào *Sổ theo dõi dữ liệu trên máy tính* ***(BM 7.11-01)*** và đảm bảo chỉ có những người liên quan được biết.

Đối với các dữ liệu và thông tin nằm ngoài hệ thống máy tính sẽ được lưu trữ, bảo quản tương tự như các hồ sơ nội bộ của Công ty (tham khảo Thủ tục 8.4).

Tất cả các nhân viên tại Công ty đều phải ký vào *Bản cam kết bảo mật thông tin* ***(BM 6.2-06)*** để tránh tình trạng tiết lộ dữ liệu và thông tin.

5.2.4. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ, biểu mẫu liên quan tới Thủ tục quản lý thông tin PTN được lưu tại Phòng thử nghiệm.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Sổ theo dõi dữ liệu trên máy tính	BM 7.11-01	PTN	Liên tục

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI DỮ LIỆU TRÊN MÁY TÍNH**	Mã TL : **BM 7.11-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Stt	Tên tài liệu/ dữ liệu	BP sử dụng	Vị trí lưu trữ	Mật khẩu bảo vệ	Ngày kiểm tra	Tình trạng TL/DL	Người kiểm tra	Ghi chú

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

MÃ SỐ : **TT 8.3**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/9**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH:

Thủ tục này xác định trách nhiệm, nội dung và trình tự kiểm soát việc soạn thảo, sử dụng tất cả các loại tài liệu nội bộ và trình tự kiểm soát các tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp với yêu cầu ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần IV – Mục 8.3

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

- *Tài liệu nội bộ:* gồm Sổ tay chất lượng, các quy trình, quy định, quy chế, hướng dẫn công việc, kế hoạch chất lượng, biểu mẫu… do Công ty ban hành;

- *Tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài (tài liệu bên ngoài):* gồm văn bản luật, quy phạm pháp luật của Việt Nam, các TCVN, Tiêu chuẩn quốc tế v.v…

- *Tài liệu lỗi thời:* tài liệu không còn giá trị sử dụng sẽ hủy bỏ / sẽ được thay thế.

Chữ viết tắt:

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- P/BP : Phòng/ Bộ phận
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
		Quy định chung	-
		Kiểu. cỡ chữ; Cấu trúc TL; Mã hóa TL; Kiểm soát	-
		Con dấu	
		TL nội bộ	BM 8.3-01
		TL bên ngoài	BM 8.3-02
		TL không kiểm soát	BM 8.3-03
		TL lỗi thời	-
		Soạn thảo TL	-
1	QM /P/BP	Yêu cầu TL mới	BM 8.3-04
2	BGĐ	Phê duyệt	BM 8.3-01
3	QM	Phân phối	BM 8.3-05
4	QM /P/BP	Sửa đổi TL	BM 8.3-04
5	QM /P/BP	Soát xét TL	BM 8.3-04
6	QM /P/BP	Lưu trữ và bảo mật	-
7	QM /P/BP	Lưu hồ sơ	-

5.2. Diễn giải

5.2.1.5. Kiểm soát tài liệu

5.2.1.5.1. Tài liệu nội bộ

Tài liệu thuộc HT QLCL của Công ty bao gồm 4 cấp: Sổ tay chất lượng; các thủ tục; các hướng dẫn/quy trình; biểu mẫu.

Tài liệu gốc: là tài liệu được phê duyệt gốc, có đóng dấu tròn, đỏ của Công ty vào phần phê duyệt, trên trang bìa ở góc dưới bên phải. Ở góc trên bên phải của trang bìa đóng dấu "**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**" màu đỏ và các trang sau của tài liệu đóng dấu "**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**" màu đỏ ở mặt sau (hoặc đóng giáp lai). Tài liệu gốc sẽ được đánh bản số: 01 và do QM/NĐPC lưu giữ. Tài liệu được kiểm soát thông qua số lần ban hành, ngày hiệu lực, tổng số trang.

Các tài liệu do Công ty tự biên soạn hay phát hành có dấu "**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**" chỉ lưu hành và sử dụng trong nội bộ Công ty được các bộ phận cập nhật vào *Danh mục tài liệu nội bộ* ***(BM 8.3-01)***.

Biểu mẫu áp dụng: bản gốc đóng dấu "**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**" màu đỏ ở mặt trước phía góc trên bên phải của biểu mẫu, từ biểu mẫu gốc photo phân phối cho các bộ phận sử dụng.

5.2.1.5.2. Tài liệu bên ngoài

Đối với các tài liệu bên ngoài được sử dụng trong HT QLCL phải được đóng dấu "**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**" và cập nhật vào *Danh mục tài liệu bên ngoài* ***(BM 8.3-02)***.

Cập nhật tài liệu:

Cập nhật từ các công văn đến, các quy định pháp luật, tiêu chuẩn, các kênh thông tin qua mạng của các website, yêu cầu của khách hàng, các phương pháp phân tích...

Các bộ phận có trách nhiệm sau:

- **Phòng hành chính – tổng hợp**: Chịu trách nhiệm cập nhật các tài liệu, văn bản liên quan đến An toàn lao động, các chính sách xã hội BHXH, BHYT các quy định về lao động tiền lương,.. từ các cơ quan bên ngoài.
- **Phòng thử nghiệm**: chịu trách nhiệm cập nhật các văn bản, tài liệu từ các tổ chức, cơ quan bên ngoài liên quan đến lĩnh vực thử nghiệm mà bộ phận mình quản lý và triển khai thực hiện.

Tất cả các tài liệu cập nhật phải được BGĐ xem xét thích hợp trước khi đưa vào áp dụng trong HT QLCL:

- Đồng ý của BGĐ.
- Cập nhật vào danh mục tài liệu bên ngoài và trình BGĐ phê duyệt.
- QM/P/BP đóng dấu tài kiểm soát tài liệu.

5.2.1.5.3. Tài liệu không kiểm soát

Trong quá trình áp dụng, nếu các khách hàng hoặc tổ chức bên ngoài có yêu cầu tham khảo tài liệu liên quan, thì bộ phận hoặc phòng ban đó liên hệ trực tiếp với QM để lập *Phiếu đề nghị cấp tài liệu* ***(BM 8.3-03)*** và gửi về BGĐ ký duyệt. Tài liệu này sẽ được sao ra từ bản gốc, không đóng dấu "**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**" màu đỏ (Nếu tài liệu đó là Thủ tục thì không sao trang bìa) và gửi cho khách hàng hoặc tổ chức bên ngoài có yêu cầu. Công ty không còn trách nhiệm kiểm soát đối với tài liệu này.

Tài liệu bị mất trang bìa (mất dấu hiệu nhận biết) hoặc không có dấu "**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**" màu đỏ, không sử dụng trong hệ thống quản lý chất lượng được xem như tài liệu không kiểm soát.

5.2.1.5.4. Tài liệu lỗi thời và cách xử lý

Đối với tài liệu nội bộ hoặc bên ngoài đã lỗi thời, không còn hiệu lực sẽ không sử dụng trong HT QLCL được đóng dấu "**TÀI LIỆU LỖI THỜI**" lên góc trên bên phải trang bìa dưới dấu tài liệu kiểm soát.

Các tài liệu lỗi thời sẽ được thu hồi và chuyển về cho QM xử lý.

Khi cần thiết, các tài liệu lỗi thời sẽ được lưu lại để làm tài liệu tham khảo, thì QM/NĐPC có trách nhiệm lưu riêng biệt và có nhãn dán để tránh việc sử dụng nhầm.

Cách thức hủy tài liệu: bằng máy hủy giấy hoặc cắt hoặc đốt.

5.2.1.5.5. Soạn thảo, ban hành tài liệu

Khi có nhu cầu soạn thảo tài liệu mới, Ban Giám đốc phân công người soạn thảo, Bộ phận nào trực tiếp liên quan thì nhân viên đơn vị đó được phân công soạn thảo và thực hiện theo các bước quy định tại mục 5.2.2.

Tất cả các tài liệu liên quan đến HT QLCL phải được xem xét và phê duyệt trước khi ban hành.

Người được chỉ định soạn thảo, soát xét và phê duyệt tài liệu có thể thay đổi căn cứ vào qui định như sau:

Tài liệu	Người soạn thảo	Người soát xét	Người phê duyệt
Sổ tay chất lượng	BGĐ/QM	BGĐ/QM	Giám đốc
Thủ tục, hướng dẫn, qui định, biểu mẫu (chung Cty)	BGĐ/QM/TP	QM	Giám đốc
Qui trình, HDCV, biểu mẫu (riêng của Phòng)	TP/PTBP/NĐPC	QM/TP	Giám đốc

5.2.2. Quy trình soạn thảo, ban hành và áp dụng tài liệu

5.2.2.1. Yêu cầu ban hành tài liệu

Khi có nhu cầu soạn thảo tài liệu mới, P/BP có liên quan lập *Phiếu đề nghị ban hành/ sửa đổi tài liệu (**BM 8.3-04**)* và bản dự thảo tài liệu mới trình BGĐ/QM xem xét và phê duyệt.

5.2.2.2. Kiểm tra và phê duyệt

Tất cả các tài liệu liên quan đến HT QLCL phải được BGĐ/QM xem xét và phê duyệt trước khi ban hành (**BM 8.3-04**).

Tài liệu soạn thảo, sửa đổi, hoàn tất, gửi đến người có trách nhiệm kiểm tra.

Nếu người kiểm tra đồng ý thì gửi đến BGĐ/QM phê duyệt. Nếu người kiểm tra hoặc người phê duyệt không đồng ý thì người soạn thảo, sửa đổi tài liệu phải chỉnh sửa lại cho phù hợp và sau đó chuyển lại cho người kiểm tra và phê duyệt.

Khi tài liệu được phê duyệt, người soạn thảo chuyển tài liệu cho QM/NĐPC lưu.

5.2.2.3. Phân phối và áp dụng

Tài liệu sau khi được phê duyệt, QM có nhiệm vụ kiểm tra mã hoá tài liệu, bản số, số trang, lần ban hành, ngày ban hành (ngày ban hành cũng là ngày hiệu lực của tài liệu) và ghi vào *Danh mục tài liệu nội bộ (**BM 8.3-01**,* phân phối cho các P/BP theo phạm vi áp dụng và cập nhật vào *Sổ phân phối tài liệu **(BM 8.3-05)***

Tài liệu phân phối được photo từ bản gốc đóng dấu "**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**"

QM chịu trách nhiệm phân phối kịp thời tài liệu mới nhất đến các P/BP. Đồng thời, có trách nhiệm thu hồi các tài liệu lỗi thời và xử lý theo mục 5.2.1.5.4.

Sổ tay chất lượng, thủ tục, qui định, hướng dẫn công việc còn hiệu lực phải được đặt đúng tại các vị trí cần thiết và dễ nhận biết tại nơi làm việc.

Khi bộ phận/ người có nhu cầu mượn tài liệu để tham khảo phải ghi thông tin vào *Sổ theo dõi nhận/trả tài liệu (**BM 8.3-06***) và có trách nhiệm lưu trữ, bảo quản tránh tình trạng hư hỏng, thất lạc.

5.2.2.4. Sửa đổi tài liệu

Khi cần thay đổi về nội dung trong tài liệu có liên quan, các bộ phận phải đề xuất vào *Phiếu đề nghị ban hành/sửa đổi tài liệu (**BM 8.3-04***), ghi rõ lý do cần sửa đổi tài liệu và phải được phê duyệt bởi BGĐ. Nếu BGĐ không đồng ý, thì tài liệu được gởi trả lại bộ phận đề nghị. Nếu BGĐ đồng ý thì phê duyệt sửa đổi tài liệu thì QM sẽ cập nhật và gửi tài liệu vừa mới sửa đổi đến bộ phận cần sử dụng.

Nội dung, số trang thay đổi sẽ được ghi tóm tắt ở bảng "**TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI VÀ PHÊ DUYỆT**" (đối với trường hợp sửa đổi tài liệu).

Sau khi sửa đổi thì phải ban hành lại với số lần ban hành tăng lên một lần và số lần sửa đổi lên tới 10 thì quay về 00.

5.2.2.5. Soát xét tài liệu

Định kỳ 3 năm/ lần QM/NĐPC tiến hành soát xét lại tài liệu nội bộ để điều chỉnh lại khi cần thiết.

Lập danh sách các tài liệu cần sửa đổi cùng *Phiếu yêu cầu ban hành/sửa đổi tài liệu (**BM 8.3-04**)* và thực hiện theo mục 5.2.2.4 ở trên.

5.2.2.6. Lưu trữ và bảo mật tài liệu

Các tài liệu dạng văn bản được lưu vào từng file với tên riêng biệt để nhận biết (tham khảo Thủ tục 8.4).

Các tài liệu lưu trữ trên máy tính được lưu và bảo mật theo Thủ tục 7.11.

5.2.3. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ liên quan tài liệu chung Công ty được QM lưu giữ. các hồ sơ liên quan tài liệu riêng của Phòng được lưu tại PTN. Thời gian lưu là 3 năm.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu		Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Danh mục tài liệu nội bộ	BM 8.3-01	QM	PTN (photo)	3 năm
02	Danh mục tài liệu bên ngoài	BM 8.3-02	-	PTN	3 năm
03	Phiếu đề nghị cấp tài liệu	BM 8.3-03	QM	-	3 năm
04	Phiếu đề nghị ban hành/sửa đổi TL	BM 8.3-04	QM	-	3 năm
05	Sổ phân phối tài liệu	BM 8.3-05	QM	-	3 năm

QUY ĐỊNH
TRÌNH BÀY TÀI LIỆU NỘI BỘ

1. Mã số tài liệu:

Việc trình bày nhận biết tài liệu được quy định trong phụ lục 01 của TT này. Mã số của tài liệu được quy định như sau:

- Sổ tay chất lượng: STCL-TN
- Thủ tục: TT- X.X
- Hướng dẫn: HD - XX
- Biểu mẫu của Thủ tục: BM- YY- X.X
- Biểu mẫu của Hướng dẫn: BM- HD -YY -X.X

Trong đó:

TT: Thủ tục; HD: Hướng dẫn; BM: Biểu mẫu

YY: Mục tương ứng với theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025: 2017.

XX: Số thứ tự.

HD: Viết tắt từ Hướng dẫn

2. Thông tin ban hành:

- *Lần ban hành*: là số thứ tự được bắt đầu từ 01. Khi thay đổi và ban hành lại thì lần ban hành sẽ tăng thêm 1 đơn vị. Trường hợp nội dung tài liệu thay đổi mà nội dung của biểu mẫu/phụ lục kèm theo tài liệu thay đổi thì chỉ thay đổi lần ban hành của tài liệu và giữ nguyên lần ban hành của biểu mẫu/phụ lục kèm theo, và ngược lại ;
- *Ngày ban hành*: là ngày Giám đốc ký duyệt tài liệu hoặc theo một quyết định riêng về việc ban hành được ghi trên tài liệu và có thể là ngày có hiệu lực của tài liệu.
- *Trang:* là số trang/tổng số trang

3. Hình thức và bố cục tài liệu:

- Hình thức và bố cục tài liệu được trình bày theo mẫu và định dạng đã được áp dụng cho Thủ tục kiểm soát tài liệu

5.2.1. Quy định chung

5.2.1.1. Con dấu sử dụng trong HT QLCL

Dấu "**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**" (Màu đỏ).
Dấu "**TÀI LIỆU LỖI THỜI**" (Màu đỏ).
Dấu "**Bản số: ……**" (Màu đen).

8.2.1.2. Kiểu và cỡ chữ soạn thảo tài liệu

- Kiểu chữ: Time New Roman
- Size: 13
- Ngôn ngữ: Tiếng Việt hoặc song ngữ Việt – Anh (nếu song ngữ thì: tiếng việt viết thường/ *tiếng anh viết thường, in nghiêng*).

5.2.1.3. Cấu trúc tài liệu

5.2.1.3.1. Bố cục tài liệu

Trang bìa
Tình trạng sửa đổi và phê duyệt

1. Mục đích
2. Phạm vi áp dụng
3. Tài liệu tham kham khảo/ viện dẫn
4. Thuật ngữ, định nghĩa
   các từ viết tắt
5. Nội dung/Quy trình thực hiện
6. Biểu mẫu áp dụng

5.2.1.3.2. Phần nội dung bên trong của tài liệu

- Phần Header trong mỗi trang: font Times New Roman

Tên đơn vị	**Loại tài liệu** **TÊN TÀI LIỆU**	Mã TL : Ngày BH : Lần BH : Trang :

Trong đó:

- Ở cột bên trái của header là Logo/ Tên Công ty size 10 (in đậm).
- Loại TL (Thủ tục/ hướng dẫn): size 14 nghiên đậm. Tên tài liệu: size 14 đậm
- MTL: Mã tài liệu, size 10 đậm.
- LBH: Lần ban hành; NHL: Ngày hiệu lực;Trang: Trang/Tổng số trang: size 10.

5.2.1.3.3. Trang bìa mẫu font Times New Roman

CÔNG TY TNHH TƯ VẤN ĐẦU TƯ VÀ XÂY DỰNG HÒA BÌNH

(Cở chữ :12, in đậm)

THỦ TỤC/ HƯỚNG DẪN /QUY TRÌNH
TÊN THỦ TỤC/HD
*(Cở chữ: 20, **in đậm**)*

MÃ TÀI LIỆU : *(Mã hoá tài liệu)*
LẦN BAN HÀNH : *(Số lần ban hành)*
NGÀY BAN HÀNH : *(Ngày phê duyệt tài liệu)*
TRANG : *(Trang/Tổng số trang)*
(Cở chữ 12, in đậm)

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT

Không tự ý sao chép tài liệu khi chưa có sự đồng ý của Ban Giám đốc bằng văn bản (Cở chữ 10)

5.2.1.4. Cách ký hiệu, mã hóa tài liệu

5.2.1.4.1. Ký hiệu

Một số ký hiệu thường sử dụng trong Hệ thống quản lý chất lượng (HT QLCL) của Công ty như sau:

Stt	Tên tài liệu	Ký hiệu
01	Sổ tay chất lượng	STCL
02	Thủ tục	TT
03	Hướng dẫn công việc	HD
04	Quy trình	QT
05	Hướng dẫn công việc	HDCV
06	Biểu mẫu	BM

5.2.1.4.2. Mã hóa tài liệu

Các tài liệu thuộc HT QLCL của Công ty được mã hóa theo định dạng sau:

Tài liệu : M xx

Biểu mẫu : M xx-n

Trong đó:

- M: STCL, TT, HD, QT, HDCV…
- xx: số tài liệu tương ứng với các điều khoản của ISO/IEC 17025:2017. Đối với các QT, HDCV… được biên soạn độc lập với các Thủ tục thì xx được đánh số thứ tự từ: 01÷ n.

Ví dụ:

- Sổ tay chất lượng: STCL
- Thủ tục kiểm soát tài liệu : TT 8.3
- Hướng dẫn đánh giá ĐKĐBĐ: HD 7.6
- Biểu mẫu của TT 8.3 : BM 8.3-01
- Hướng dẫn công việc : HDCV 01
- Quy trình thử nghiệm : QTTN 01

Nếu tài liệu phân phối là bản có dấu tròn của Công ty, thì phải đánh số bản được phân phối đến các P/BP như sau:

Stt	Nơi nhận	Bản số
1	Giám đốc Công ty	01
2	Phó Giám đốc Công ty	02
3	Quản lý chất lượng QM	03
4	Phòng thử nghiệm	04
5	Phòng Hành chính tổng hợp	05
6	….	

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**DANH MỤC TÀI LIỆU NỘI BỘ**	Mã TL : **BM 8.3-01** Ngày BH : 21//02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Stt	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Lần ban hành	Ngày có liệu lực	Ghi chú

Ngày …… tháng ……. năm 20…. *Ngày …… tháng ……. năm 20….*

Người lập **Phê duyệt**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**DANH MỤC TÀI LIỆU BÊN NGOÀI**	Mã TL : **BM 8.3-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Stt	Tên tài liệu	Mã số tài liệu	Năm phát hành	Đơn vị/ Cơ quan phát hành	Ghi chú

Ngày …… tháng ……. năm 20….
Người lập

Ngày …… tháng ……. năm 20….
Phê duyệt

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐỀ NGHỊ CẤP TÀI LIỆU**	Mã TL : **BM 8.3-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Người đề nghị: ..... **Bộ phận:** .....

Loại tài liệu đề nghị cấp: .....

Stt	Tên tài liệu	Mã tài liệu	Ghi chú

Lý do: .....

.....

Ngày..... tháng ..... năm 20....

TP/ Phụ trách bộ phận **Người đề nghị**

❋ **Ý kiến Ban Giám đốc:**

☐ Đồng ý ☐ Không đồng ý

Chỉ đạo khác: .....

.....

.....

Ngày ..... tháng .....năm 20 ...

Giám Đốc

Xác nhận đã nhận đủ tài liệu: .....

Ngày nhận:.....

Ký tên: .....

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐỀ NGHỊ** **BAN HÀNH/ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**	Mã TL : **BM 8.3-04** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Người đề nghị: ..... **Bộ phận:** .....

Chức vụ: .....

Nội dung yêu cầu: ☐ Ban hành tài liệu mới ☐ Sửa đổi tài liệu

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Trưởng phòng/PTBP **Người đề nghị**

PHẦN 1: SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. Tên tài liệu: .....

2. Mã tài liệu: .....

3. Nội dung sửa đổi:

Stt	Trang/ dòng	Nội dung trước khi sửa đổi	Nội dung đề nghị sửa đổi	Lý do sửa đổi

PHẦN 2: BAN HÀNH TÀI LIỆU MỚI

1. Tên tài liệu cần ban hành: .....

2. Mã tài liệu dự kiến: .....

3. Lần ban hành: .....

4. Ngày ban hành: .....

5. Lý do ban hành: .....

.....

PHẦN 3: XEM XÉT VÀ PHÊ DUYỆT

1. Xem xét của Đại diện Lãnh đạo về chất lượng: .....

.....

Ngày: ..... tháng ..... năm 20..... Ký tên: .....

2. Phê duyệt của Giám đốc/ Người được ủy quyền:

☐ Đồng ý ☐ Không đồng ý

3. Chỉ đạo khác: .....

.....

Ngày ..... tháng .....năm 20 ....

Giám Đốc

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ PHÂN PHỐI TÀI LIỆU**	Mã số : **BM 8.3-05** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Trang: .....

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	LẦN BAN HÀNH			CÁ NHÂN/ĐƠN VỊ NHẬN					Ghi chú
			1	2	3	GĐ	PGĐ	QM	TPTN		

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
KIỂM SOÁT HỒ SƠ

MÃ SỐ : **TT 8.4**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Quy định,cách thức thống nhất trong nhằm sắp xếp, cập nhật, lưu trữ, bảo quản các loại hồ sơ để đảm bảo không bị mất mát, hư hỏng và dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp với yêu cầu ISO/IEC 17025:2017.

3.TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng - Phần IV - Mục 8.4

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA.

- Hồ sơ là biên bản, báo cáo, các biểu mẫu đã ghi chép… phát sinh khi thực hiện những quy định của hệ thống chất lượng.
- Hồ sơ là bằng chứng thể hiện kết quả và là đầu ra của việc thực hiện công việc.

Chữ viết tắt

- QM: Quản lý chất lượng
- TP/PTBP: Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- P/BP: Phòng/ Bộ phận
- NĐPC: Người được phân công

5. NỘI DUNG.

8.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	QM/P/BP	**Nhận diện và thu thập hồ sơ**	BM 8.4-01
2	P/BP/NĐPC	**Lưu trữ và bảo quản hồ sơ**	-
3	Nhân viên	**Phương pháp truy cập hồ sơ**	BM 8.4-02
4	QM /TP/ PTBP /NĐPC	**Thu hồi và hủy hồ sơ**	BM 8.4-03
5	P/BP	**Lưu hồ sơ**	-

5.2. Diễn giải

5.2.1. Nhận diện và thu thập hồ sơ

Hồ sơ được thiết lập dựa trên yêu cầu thực tế để thiết kế các biểu mẫu phù hợp bởi những người vận hành trực tiếp hệ thống, các thông tin giám sát được ghi chép kết quả đầy đủ vào các đề mục của quá trình thực hiện công việc, đặc biệt trong quá trình ghi chép tuyệt đối không được tẩy xóa tạo nên hồ sơ lưu trữ. Trong trường hợp người ghi biểu mẫu ghi sai, thì bỏ biểu mẫu đó hoặc gạch ngang nội dung ghi sai và ký tên cạnh nội dung đã ghi sai.

Mỗi biểu mẫu hồ sơ được mã hóa bằng dấu hiệu riêng theo Thủ tục Kiểm soát tài liệu TT 8.3.

Hồ sơ được cập nhật, kiểm soát và phân phối theo *Danh mục kiểm soát hồ sơ (**BM 8.4-01**)*.

Danh mục kiểm soát hồ sơ (BM 8.4-01), do QM lập danh mục theo từng bộ phận và phân phối đến các bộ phận áp dụng và lưu trữ.

Phụ trách bộ phận áp dụng hồ sơ có trách nhiệm phân công nhân viên kiểm soát và lưu trữ hồ sơ thích hợp tại bộ phận mình, hồ sơ tại bộ phận sử dụng chính, được quy định lưu trữ bản gốc có đầy đủ chữ ký thực hiện và thẩm tra.

5.2.2. Lưu trữ và bảo quản hồ sơ

5.2.2.1. Hồ sơ bản cứng (dữ liệu được ghi chép trên biểu mẫu)

Hồ sơ được lưu trong file hồ sơ, phân theo chủng loại (chất lượng, quản lý, kỹ thuật), sắp xếp theo thời gian tăng dần (ngày hôm trước ở dưới, ngày hôm sau ở trên).

Tất cả các hồ sơ được lưu theo trật tư nhất định, được đánh số thứ tự, ghi nhãn theo tên các file cho từng loại hồ sơ đã quy định, dễ truy xuất khi cần thiết.

Khi file hồ sơ đã đầy thì đem lưu kho. Hết hạn thì hủy theo mục 5.2.4.

5.2.2.2. Hồ sơ bản mềm (dữ liệu được lưu trữ trên máy vi tính)

Dữ liệu thô về kết quả từ các thiết bị hiệu chuẩn hoặc các file kết quả hiệu chuẩn được lưu trong máy tính lưu trữ dữ liệu của Công ty. Đường dẫn lưu trữ tham khảo Thủ tục Kiểm soát tài liệu trên máy tính **TT 7.11**.

Sau 06 tháng, các bộ phận chép dữ liệu vào máy lưu dữ liệu của Công ty và định kỳ 12 tháng/lần dữ liệu sẽ được chép vào đĩa CD để lưu trữ (đề phòng khi có sự cố máy tính bị hư).

5.2.2.3. Thời gian lưu trữ hồ sơ

Thời gian lưu trữ từng loại hồ sơ chất lượng được xác định trên từng thủ tục quy định (quy định là 3 năm). Riêng các loại hồ sơ khác không xuất phát từ các biểu mẫu thì do BGĐ/QM hoặc Phụ trách bộ phận đó xác định thời gian lưu trữ phù hợp, phải căn cứ vào tầm quan trọng và mức ảnh hưởng của chúng đến HT QLCL của Công ty.

5.2.3. Phương pháp truy cập hồ sơ

Liên quan đến việc truy cập hồ sơ từ các nguồn không thuộc các bộ phận trong Công ty như khách hàng… đều phải được sự đồng ý của BGĐ/QM, nhằm tránh thất lạc hồ sơ, sử dụng không đúng mục đích, lộ bí mật Công ty.

Tất cả các Phòng/Bộ phận trong Công ty muốn truy cập hồ sơ của bộ phận nào đó, đều phải báo với phụ trách bộ phận mình và được sự đồng ý, lập *Phiếu đề nghị truy cập hồ sơ theo* ***(BM 8.4-02)***, khi được sự đồng ý của BGĐ/QM cho phép mới được truy cập.

Đối với nhân viên muốn truy cập hồ sơ trong bộ phận mình thì không cần lập Phiếu đề nghị truy cập hồ sơ.

Trường hợp: Đánh giá nội bộ, đánh giá định kỳ của cơ quan chức năng, bên thứ 3, các bộ phận được đánh giá có trách nhiệm cung cấp đầy đủ hồ sơ, chứng từ khi cần thiết.

5.2.4. Phục hồi và hủy bỏ hồ sơ

Khi có hồ sơ hết hạn sử dụng/ lỗi thời thì các bộ phận chuyển cho QM để phân loại và xử lý.

P/ BP chịu trách nhiệm loại ra các hồ sơ hết hạn sử dụng/ lỗi thời và tiến hành hủy hồ sơ (nếu cần). Các hồ sơ khi hủy phải ghi vào *Phiếu thanh lý hồ sơ* ***(BM 8.4-03)***.

Hình thức hủy hồ sơ: cắt bỏ hoặc hủy bằng máy hủy giấy.

Các hồ sơ đã hết hạn sử dụng/ lỗi thời nếu không hủy có thể chuyển sang mục đích tham khảo hoặc có thể được phục hồi theo yêu cầu của Lãnh đạo hoặc khách hàng.

5.2.5. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ, biểu mẫu liên quan tới thủ tục Kiểm soát hồ sơ được lưu tại Phòng thử nghiệm.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Danh mục kiểm soát hồ sơ	BM 8.4-01	PTN	Liên tục
02	Phiếu đề nghị truy cập hồ sơ	BM 8.4-02	PTN	3 năm
03	Phiếu yêu cầu thanh lý hồ sơ	BM 8.4-03	PTN	3 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**DANH MỤC KIỂM SOÁT HỒ SƠ**	Mã TL : **BM 8.4-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Stt	Tên Hồ sơ chất lượng	Mã HS	Các loại HS lưu trong file	Bộ phận lưu giữ	Thời gian lưu	Ghi chú

Ngày …… tháng ……. năm 20….
Người lập

Ngày …… tháng ……. năm 20….
Phê duyệt

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐỀ NGHỊ TRUY CẬP HỒ SƠ**	Mã TL : **BM 8.4-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

PHẦN I. ĐỀ NGHỊ:

Đơn vị đề nghị: .....

Tên hồ sơ: .....

Mã hiệu: .....

Lý do truy cập: .....

.....

.....

Đề nghị được truy cập hồ sơ của Phòng/Bộ phận: .....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

TP/ Phụ trách bộ phận **Người đề nghị**

PHẦN II. PHÊ DUYỆT:

☐ Đồng ý ☐ Không đồng ý

☐ Xem tại chỗ ☐ Mang ra khỏi Bộ phận

Chỉ đạo khác: .....

.....

.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Giám Đốc/ QM

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI MƯỢN/TRẢ HỒ SƠ**	Mã TL : **BM 8.4-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Stt	Tên người mượn	Tên hồ sơ	Mã hồ sơ	Nhận hồ sơ		Trả hồ sơ	
				Ngày nhận	Ký nhận	Ngày trả	Ký trả

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

HƯỚNG DẪN
NHẬN DIỆN VÀ GIẢI QUYẾT RỦI RO

MÃ SỐ : **HD 8.5**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH :

Hướng dẫn này quy định cách thức nhận biết, đánh giá các mối nguy, rủi ro, cơ hội và đưa ra các biện pháp giải quyết rủi ro ảnh hưởng đến giá trị sử dụng của kết quả thử nghiệm.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp với yêu cầu ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Sổ tay chất lượng - Phần IV - Mục 8.5

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Không

Chữ viết tắt

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- NĐPC : Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	QMR/ TP/PTBP	Thiết lập bối cảnh	BM 8.5-01
2	TP/PTBP/ NĐPC	Nhận diện rủi ro	BM 8.5-01
3	TP/PTBP/ NĐPC	Phân tích rủi ro	BM 8.5-01
4	TP/PTBP/ NĐPC	Xác định mức độ rủi ro	BM 8.5-01
5	BGĐ/QM/ TP/PTBP	Xử lý rủi ro	BM 8.5-01
6	NĐPC	Lưu hồ sơ	

Trao đổi thông tin và tham vấn

Theo dõi và xem xét

5.2. Diễn giải

5.1.1. Thiết lập bối cảnh

QM/Trưởng PTN và các nhân viên PTN những yếu tố có thể xảy ra rủi ro trong tất cả các công đoạn của quá trình thử nghiệm (từ Nhân sự, thiết bị, môi trường, xem xét yêu cầu khách hàng, chọn và phê duyệt phương pháp, lấy mẫu, báo cáo kết quả, … và tính khách quan, bảo mật làm ảnh hưởng đến giá trị sử dụng của kết quả thử nghiệm.

5.2. Đánh giá rủi ro

5.2.1. Nhận diện rủi ro và cơ hội

QM/Trưởng PTN và nhân viên PTN xem xét các yếu tố có thể tác động xấu gây ra rủi ro đến kết quả thử nghiệm. Lập *Bảng nhận diện và giải quyết rủi ro* ***(BM 8.5-01)***.

QM, TP và BTBP phải nhận diện các yếu tố sẽ có đến giá trị sử dụng của kết quả thử nghiệm có thể xuất phát từ các yếu tố (tính khách quan, bảo mật) từ nguồn lực (nhân sự, môi trường, thiết bị,…) từ quá trình (xem xét yêu cầu KH, phương pháp, lấy mẫu, báo cáo kết quả, …), từ quản lý hệ thống (kiểm soát tài liệu, hồ sơ, đánh giá nội bộ, …)

Ví dụ: Các rủi ro từ nguồn lực được nhận diện có thể bao gồm nhưng không giới hạn bởi:

- *Nhân sự*: Trình độ chuyên ngành, đào tạo chuyên môn về phân tích thử nghiệm, kỷ năng thực hiện thử nghiệm, kinh nghiệm, tính nghiêm túc, cẩn thận,…

- *Môi trường*: Mội trường thử nghiệm mội trường bảo quản lấy mẫu, lưu mẫu,….

- *Thiết bị*: thiết bị đúng yêu cầu phương pháp thử, cấp chính xác, tính ổn định, ….

- *Các yếu tố khác*: hoá chất, vật dụng phụ trợ, tính liên kết chuẩn, độ không đảm bảo đo, thử nghiệm thành thạo, so sánh liên phòng,….

5.2.2. Phân tích rủi ro

Khi một rủi ro được nhận diện, QM/Trưởng PTN và các nhân viên PTN phân tích rủi ro được nhận diện để xác định các tác động hoặc ảnh hưởng đến chất lượng kết quả thử nghiệm. Ghi nhận vào *Bảng nhận diện và giải quyết rủi ro* ***(BM 8.5-01)***.

5.2.3. Xác định mức độ rủi ro

Việc xác định mức độ rủi ro: rủi ro được đánh giá mức độ tác động ảnh hưởng đến chất lượng kết quả thử nghiệm.

Mức độ rủi ro sau khi xác định sẽ được cập nhật vào *Bảng nhận diện và giải quyết rủi ro* ***(BM 8.5-01)***.

5.3. Giải quyết rủi ro

Trưởng PTN căn cứ vào mức độ rủi ro để lựa chọn các giải quyết rủi ro: loại bỏ rủi ro hoặc giảm thiểu đến mức thấp nhất (rủi ro chấp nhận được), thông qua các biện pháp kỹ thuật, tổ chức nhân sự, xem xét chuẩn bị lại thiết bị/ dụng cụ, chất chuẩn,…..

5.4. Theo dõi và xem xét

Trưởng PTN/PTBP phải theo dõi quá trình thực hiện giải quyết rủi ro, xem xét đảm bảo tính hiệu quả việc giải quyết rủi ro. Lưu giữ các bằng chứng liên quan việc thực hiện nhận diện giải quyết rủi ro

Quản lý rủi ro hiệu lực, hiệu quả sẽ là cơ hội thực hiện cải tiến.

5.5. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ liên quan tới Quản lý rủi ro được QM và PTN lưu giữ.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu		Thời gian lưu
01	Bảng nhận diện và giải quyết rủi ro	BM 8.5-01	QM	PTN (photo)	3 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BẢNG NHẬN DIỆN VÀ GIẢI QUYẾT RỦI RO**	Mã TL : **BM 8.5-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Trách nhiệm: (QM và PTN)……..

Phê duyệt: (Phó giám đốc)…….

TT	Quá trình	Các yếu tố phát sinh rủi ro	Nhận diện rủi ro ảnh hưởng đến kết quả	Định mức rủi ro	Biện pháp giải quyết rủi ro		Tài liệu liên quan
					Xử lý rủi ro	Loại bỏ nguồn gốc rủi ro	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
01							
02							
03							

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

HƯỚNG DẪN
CẢI TIẾN

MÃ SỐ : HD 8.6

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 21/02/2023

TRANG : 1/4

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH :

Hướng dẫn các nội dung cần thực hiện trong quá trình nghiên cứu cải tiến, nhằm tăng cường khả năng nâng cao sự thoả mãn của khách hàng và các bên quan tâm khác.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thủ tục này ăp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp với yêu cầu ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Sổ tay chất lượng - Phần IV - Mục 8.6

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Sự KPH là sự không thỏa mãn với các yêu cầu được qui định

BGĐ	:	Ban Giám đốc
QM	:	Quản lý chất lượng
TP/PTBP	:	Trưởng Phòng/Phụ trách bộ phận
NĐPC	:	Người được phân công
NV	:	Nhân viên
… /…	:	…. hoặc …

5. NỘI DUNG:

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	Tất cả nhân viên Công ty	**Đề xuất cải tiến**	BM 8.6-01
2	BGĐ/QM	**Xem xét và đánh giá**	
3	TP/PTBP/ NĐPC/ NV	**Thực hiện cải tiến**	
4	QM/TP/ PTBP	**Kiểm tra** (-) (+)	
5	BGĐ	**Đánh giá hiệu quả**	BM 8.6-02
6	P/BP	**Lưu hồ sơ**	

5.2. Diễn giải

5.2.1. Đề xuất cải tiến/sáng kiến

Các vấn đề cần cải tiến có thể bắt nguồn từ việc:

- Xem xét chính sách, mục tiêu chất lượng.
- Kết quả xem xét của Lãnh đạo.
- Hành động khắc phục.
- Thống kê, phân tích dữ liệu kết quả thử nghiệm.
- Khiếu nại của khách hàng.
- Phát hiện trong quá trình thực hiện công việc...

Trong quá trình thực hiên nhiệm vụ, TP/PTBP hoặc nhân viên nào có đề xuất sáng kiến, cải tiến thì các ý kiến đề xuất cải tiến vào *Phiếu đề xuất cải tiến/sáng kiến* ***(BM 8.6-01)*** và gửi về P/BP hoặc QM.

5.2.2. Xem xét và phê duyệt

Ban Giám đốc/ Quản lý chất lượng (BGĐ/QM) sẽ tiếp nhận và xem xét các thông tin yêu cầu sáng kiến, cải tiến. Tùy mức độ, loại cải tiến/ sáng kiến mà BGĐ/QM sẽ đề nghị gặp trực tiếp người yêu cầu để có điều kiện trình bày, chất vấn, xem xét và kết luận.

Nếu thấy hợp lý và áp dụng được, BGĐ/QM sẽ phân công người thực hiện. Trường hợp nếu chưa có điều kiện áp dụng hoặc cải tiến/sáng kiến chưa thực tiễn, chưa thực sự cần thiết phải áp dụng thì BGĐ/QM sẽ có lời giải thích, động viên khích lệ nhân viên.

5.2.3. Thực hiện cải tiến/sáng kiến

P/BP có liên quan hoặc người được phân công tiến hành thực hiện các biện pháp cải tiến/ sáng kiến đúng thời gian quy định vào báo cáo cho QM/TP/PTBP.

5.2.4. Kiểm tra kết quả

QM/TP/PTBP sẽ tiến hành kiểm tra kết quả thực hiện việc cải tiến/ sáng kiến của nhân viên.

Nếu kết quả kiểm tra chưa đạt, QM/TP/PTBP sẽ thông báo và yêu cầu thực hiện lại hành động cải tiến/sáng kiến theo đúng yêu cầu của BGĐ Công ty.

Nếu kết quả thực hiện đúng với yêu của của BGĐ Công ty thì kết quả sẽ được chuyển đến BGĐ đánh giá và phê duyệt.

5.2.5. Đánh giá hiệu quả cải tiến

BGĐ sẽ xem xét và đánh giá lại kết quả thực hiện.

Trường hợp kết quả chưa đạt thì BGĐ sẽ yêu cầu thực hiện lại và đề nghị các giải pháp mới (nếu có).

Trường hợp kết quả đạt yêu cầu, BGĐ sẽ xem xét và đề nghị khen thưởng (nếu có) đối với người yêu cầu cải tiến/ sáng kiến trong công việc cũng như góp phần đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng của Công ty hoạt động một cách hiệu quả.

Kết quả đánh giá được ghi nhận vào *Phiếu đánh giá kết quả cải tiến* (***BM 8.6-02***).

5.2.6. Lưu hồ sơ

Hồ sơ quá trình thực hiện hành động cải tiến/sáng kiến được lưu tại Phòng thử nghiệm.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	Phiếu đề xuất cải tiến/sáng kiến	BM 8.6-01	PTN	5 năm
02	Kết quả đánh giá cải tiến	BM 8.6-02	PTN	5 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐỀ XUẤT** **CẢI TIẾN/ SÁNG KIẾN**	Mã TL : **BM 8.6-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Số PYC: ……..

Tên người đề xuất : .....
Phòng/ Bộ phận : .....
Chức vụ : .....

1. Thực trạng hoạt động/ Quản lý hiện tại: .....
.....
.....
.....
.....

2. Biện pháp đề xuất cải tiến/sáng kiến: .....
.....
.....
.....
.....

3. Phương thức thực hiện: .....
.....
.....
.....
.....

Ngày dự kiến hoàn thành: .....

4. Điều kiện cần hỗ trợ (nếu có): .....
.....
.....
.....

5. Ý kiến của Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận quản lý trực tiếp: .....
.....
.....
.....

6. Phê duyệt của Ban Giám đốc:

☐ Chấp thuận cải tiến/sáng kiến ☐ Không chấp nhận

Ý kiến chỉ đạo khác: .....
.....
.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Người đề xuất **Trưởng phòng/ PTBP** **Ban Giám đốc**

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CẢI TIẾN/ SÁNG KIẾN**	Mã TL : **BM 8.6-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

1. Báo cáo kết quả thực hiện cải tiến/sáng kiến:

☐ Hiệu quả ☐ Không hiệu quả

Nhận xét khác: .....

.....

.....

.....

.....

Đề xuất hình thức khen thưởng/khuyến khích (nếu có): .....

.....

.....

Ngày …….. tháng ……. năm …….

Người kiểm tra

2. Đánh giá kết quả đề xuất cải tiến/sáng kiến:

☐ Đạt yêu cầu ☐ Không đạt yêu cầu ☐ Khen thưởng

Ý kiến chỉ đạo khác: .....

.....

.....

.....

.....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Ban Giám đốc

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

MÃ SỐ : **TT 8.7**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH:

Thủ tục này quy định cách thức, trình tự và trách nhiệm thực hiện hành động khắc phục (HĐKP) nhằm loại bỏ các điều KPH đã xảy ra trong quá trình áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thủ tục này áp dụng trong HTQL phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng - Phần IV – Mục 8.7
- Thủ tục Kiểm soát công việc không phù hợp TT 7.10

4. THUẬT NGỮ ĐỊNH NGHĨA

- *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 ... .
- *Hành động khắc phục:* hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự KPH đã dược phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác
- *Sự khắc phục:* hành động được tiến hành để loại bỏ sự KPH đã được phát hiện.

Chữ viết tắt

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- NĐPC : Người được phân công
- KPH : Không phù hợp
- HĐKP : Hành động khắc phục

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	QM TP/PTBP	**Xác định nguồn gốc và Đánh giá mức độ KPH**	BM 8.7-01
2	TP/PTBP/ NĐPC	**Thực hiện HĐKP**	BM 8.7-02
3	BGĐ/QM	**Thẩm tra** (-) (+)	BM 8.7-02
4	QM	**Cập nhật Sổ HĐKP**	BM 8.7-03
5	QM và PTN	**Lưu hồ sơ**	

5.2. Diễn giải

5.2.1. Xác định nguồn gốc và đánh giá mức độ của sự KPH

Việc xác định nguồn gốc, phân tích nguyên nhân và đánh giá mức độ của sự KPH được thực hiện theo quy định của Thủ tục kiểm soát công việc KPH (**TT 7.10**).

5.2.2. Thực hiện HĐKP

Căn cứ vào Phiếu báo cáo sự KPH (**BM 7.10-01**), biện pháp khắc phục do P/BP đề xuất (nếu có), BGĐ/QM sẽ quyết định biện pháp khắc phục phù hợp và chỉ định người/ bộ phận thực hiện để đảm bảo điểm KPH được khắc phục và không tái diễn.

*Phiếu yêu cầu HĐKP (**BM 8.7-01**)* sẽ được chuyển cho P/BP có liên quan để tiến hành HĐKP.

Sau khi thực hiện HĐKP, TP/PTBP sẽ lập *Báo cáo HĐKP (**BM 8.7-02**)* và gửi cho BGĐ/QM.

5.2.3. Thẩm tra kết quả HĐKP

Sau khi đã thực hiện hành động khắc phục, BGĐ/QM sẽ tiến hành thẩm tra kết quả khắc phục (**BM 8.7-02**) để đảm bảo sự KPH đã được khắc phục một cách hợp lý, triệt để và không còn tái diễn.

Nếu kết quả thẩm tra không đạt, BGĐ/QM sẽ yêu cầu P/BP kiểm tra và tiến hành khắc phục lại hoặc chỉ đạo hướng khắc phục hợp lý.

5.2.4. Cập nhật Sổ HĐKP

HĐKP được BGĐ/QM chấp nhận thì QM cập nhật vào *Sổ theo dõi hành động khắc phục* (***BM 8.7-03***) để làm cơ sở cho việc theo dõi, cả tiến hệ thống quản lý chất lượng.

5.2.5. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ, biểu mẫu liên quan tới Thủ tục hành động khắc phục được lưu tại QM và Phòng thử nghiệm.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu		Thời gian lưu
01	Phiếu yêu cầu HĐKP	BM 8.7-01	QM	PTN (photo)	3 năm
02	Báo cáo HĐKP	BM 8.7-02	QM	PTN (photo)	3 năm
03	Sổ theo dõi HĐKP	BM 8.7-03	QM	-	3 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**	Mã TL : **BM 8.7-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Số phiếu: .....

Phòng/ Bộ phận tiếp nhận yêu cầu: .....

Sự không phù hợp được phát hiện từ:

- ☐ Đánh giá chất lượng nội bộ
- ☐ Xem xét của Lãnh đạo
- ☐ Khiếu nại của khách hàng
- ☐ Sự không phù hợp của sản phẩm/ dịch vụ
- ☐ Kết quả phân tích các dữ liệu
- ☐ Công việc HC/TN không phù hợp
- ☐ Thử nghiệm thành thạo, so sánh tay nghề
- ☐ Sự không phù hợp khác: .....

1. **Nội dung của sự không phù hợp** (căn cứ theo Báo cáo cự KPH số: ....., ngày: .....):
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....

2. **Yêu cầu Biện pháp khắc phục/ hướng xử lý** (nếu có):
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....

Thời gian hoàn thành khắc phục đến: ...../ ...../ .....

Người thực hiện: .....

Ý kiến chỉ đạo khác: .....
.....
.....
.....

Ngày: ...../ ...../ .....
Quản lý chất lượng (QM)
(Ký và ghi rõ họ tên)

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BÁO CÁO** **HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**	Mã TL : **BM 8.7-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Phòng/ Bộ phận thực hiện: .....

1. **NỘI DUNG CỦA SỰ KPH** (căn cứ theo Báo cáo cự KPH số: ....., ngày: .....):

.....

.....

.....

.....

Nguyên nhân gây ra sự KPH: .....

.....

.....

.....

.....

2. **BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC ĐÃ ÁP DỤNG**:

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày thực hiện : ...../ ...../ .....

Ngày hoàn thành : ...../ ...../ .....

Người thực hiện : ..... Ký tên: .....

3. **THẨM TRA HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC:**

Kết quả thẩm tra HĐKP (đảm bảo sự KPH không tái diễn):

☐ Đạt ☐ Không đạt

Ý kiến xác nhận của QM: .....

.....

.....

Ngày: ...../ ...../ .....

Các bằng chứng kèm theo:

- .....
- .....
- .....
- .....

Ban Giám đốc

(Ký và ghi rõ họ tên)

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**SỔ THEO DÕI HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**	Mã TL : **BM 8.7-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/1

STT	Số Phiếu CAR	Ngày gửi Yêu cầu HĐKP	Nội dung của sự KPH	Biện pháp khắc phục đã thực hiện	Ngày đề nghị hoàn thành	Ngày hoàn thành	Ngày soát xét của Lãnh đạo	Ghi chú

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

MÃ SỐ : TT 8.8

LẦN BAN HÀNH : 01

NGÀY BAN HÀNH : 21/02/2023

TRANG : 1/4

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục này quy định nội dung, trách nhiệm và trình tự tiến hành việc đánh giá chất lượng nội bộ nhằm thường xuyên kiểm tra sự tuân thủ các yêu cầu đã được quy định trong hệ thống quản lý.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý phù hợp yêu cầu ISO/IEC 17025:2017

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần IV – Mục 8.8

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

- ***Đánh giá chất lượng nội bộ*** là hoạt động để kiểm tra, xem xét một cách độc lập và có hệ thống các hoạt động và các kết quả liên quan có được thực hiện phù hợp với các yêu cầu đã đề ra hay không.

- ***Chuyên gia đánh giá nội bộ*** là những người làm nhiệm vụ đánh giá chất lượng nội bộ phải có kinh nghiệm, hiểu biết các hoạt động của đơn vị và phải qua các khoá đào tạo về đánh giá chất lượng nội bộ.

- ***Sự không phù hợp*** : sự không đáp ứng một yêu cầu.

- ***Hành động khắc phục*** : hành động được tiến hành nhằm loại bỏ những nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay những tình trạng không mong muốn khác.

Chữ viết tắt :

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- KPH : Không phù hợp

5. NỘI DUNG :

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	QM	**Xây dựng kế hoạch ĐGNB**	BM 8.8-01
2	Nhóm ĐG	**Chuẩn bị ĐGNB**	BM 8.8-02 BM 8.8-03
3	Nhóm ĐG TP/PTBP	**Tiến hành ĐGNB**	BM 8.8-03 BM 8.8-04
4	P/BP	**Lưu hồ sơ**	-

5.2. Diễn giải

5.2.1. Xây dựng kế hoạch ĐGNB

Hàng năm Quản lý chất lượng (QM) lập *Kế hoạch đánh giá nội bộ* ***(BM 8.8-01)*** trình Giám đốc phê duyệt. Lịch đánh giá bao hàm đầy đủ phạm vi đánh giá của hệ thống quản lý chất lượng.

Lịch đánh giá nội bộ đối với bất kỳ Bộ phận nào trong hệ thống quản lý chất lượng không được vượt quá 12 tháng.

Các cuộc ĐGNB có thể không theo định kỳ, mà có thể tiến hành theo sự chỉ đạo của QM, tùy vào tình trạng, tầm quan trọng của hoạt động cũng như kết quả của lần đánh giá trước.

5.2.2. Chuẩn bị đánh giá

5.2.2.1 Đối với Tổ ĐGNB

Nhóm ĐGNB phải chuẩn bị đầy đủ các biểu mẫu, bảng câu hỏi và các tài liệu liên quan đến việc đánh giá, phải xác định rõ ràng nội dung và phạm vi đánh giá.

Trưởng Nhóm ĐGNB có trách nhiệm phân công cụ thể nhiệm vụ của các thành viên trong tổ đánh giá mà mình phụ trách.

Trưởng Nhóm ĐGNB phải có trách nhiệm xây dựng *Chương trình đánh giá nội bộ* ***(BM 8.8-02)*** và *Checklist đánh giá nội bộ* ***(BM 8.8-03)*** trong phạm vi đánh giá được phân công, thực hiện đánh giá và báo cáo kết quả đánh giá theo quy định của Thủ tục này.

Chương trình ĐGNB phải được gửi cho các Bộ phận được đánh giá ít nhất 02 tuần trước khi tiến hành ĐGNB.

5.2.2.2. Đối với Bộ phận được đánh giá

Bộ phận được đánh giá phải xem xét nội dung của Chương trình đánh giá và phản hồi ý kiến về Nhóm ĐGNB (nếu có).

Phải chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ chất lượng và các nguồn lực cần thiết trước khi Nhóm ĐGNB tiến hành đánh giá.

5.2.3. Tiến hành đánh giá

Bên đánh giá phải giải thích mục đích và phạm vi của cuộc đánh giá cũng như các hoạt động sẽ được đánh giá trong cuộc họp khai mạc, trước khi chính thức tiến hành ĐGNB. Sau đó, Nhóm ĐGNB tiến hành cuộc đánh giá theo như nội dung đã thông báo.

5.2.3.1. Phương pháp đánh giá

Sử dụng các bảng câu hỏi đánh giá – *Checklist đánh giá nội bộ* ***(BM 8.8-03)*** đã chuẩn bị sẵn để xem xét các bằng chứng cả việc làm phù hợp và không phù hợp.

Tiến hành đánh giá tài liệu: đánh giá hệ thống tài liệu so với tiêu chuẩn, STCL và các Thủ tục, Quy trình, Hướng dẫn công việc, Quy định đã ban hành...

Đánh giá hiện trường: xem xét sự phù hợp giữa công việc đang thực hiện với những điều đã viết trong các tài liệu của các Phòng/BP.

5.2.3.2. Trình tự cuộc đánh giá

Họp khại mạc: Tiếp xúc với Trưởng bộ phận được đánh giá, giải thích rõ mục đích, phạm vi, nội dung được đánh giá, phương pháp tiến hành đánh giá.

Tiến hành đánh giá: phỏng vấn, chọn mẫu, xem xét và xác định các điểm phù hợp và các điểm không phù hợp. Lập bảng báo cáo sự không phù hợp bằng cách điền thông tin của sự không phù hợp vào *Checklist đánh giá nội bộ* ***(BM 8.8-03)*** khi phát hiện các điểm không phù hợp. Bên được đánh giá đề xuất hành động khắc phục. Ký tên của Chuyên gia đánh giá và bên được đánh giá vào phiếu.

Họp kết thúc: Thông báo kết quả đánh giá, thống nhất thời gian khắc phục.

Trưởng Nhóm ĐGNB sẽ lập *Báo cáo ĐGNB* ***(BM 8.8-04)*** và gửi cho QM xem xét, báo cáo này phải được trình bày trong cuộc họp xem xét của Lãnh đạo.

Đến thời hạn hoàn thành khắc phục QM/Trưởng Nhóm ĐGNB kiểm tra, xác nhận kết quả hành động khắc phục (nếu phù hợp).

5.2.4. Lưu hồ sơ

Tất cả các hồ sơ, biểu mẫu liên quan tới thủ tục ĐGNB được lưu tại QM và PTN

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu		Thời gian lưu
01	Kế hoạch đánh giá nội bộ	BM 8.8-01	QM	PTN (photo)	3 năm
02	Chương trình đánh giá nội bộ	BM 8.8-02	QM	PTN (photo)	3 năm
03	Checklist đánh giá nội bộ	BM 8.8-03	QM	PTN (photo)	3 năm
04	Báo cáo đánh giá nội bộ	BM 8.8-04	QM	PTN (photo)	3 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**	Mã TL : **BM 8.8-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Hình thức đánh giá: ☐ **Định kỳ** ☐ **Đột xuất** ☐ **Khác:** .....

TT	Bộ phận được đánh giá	Chuẩn mực/ Nội dung đánh giá	Người đánh giá	Thời gian đánh giá (tháng)												Ghi chú
				01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	

Ngày ..... tháng ..... năm 20....
Người lập

Ngày ..... tháng ..... năm 20....
Phê duyệt

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**	Mã TL : **BM 8.8-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Phòng/ Bộ phận được đánh giá : .....
Thời gian đánh giá : .....
Tổ Đánh giá nội bộ : ..... - Tổ trưởng
: ..... - Đánh giá viên

Chương trình đánh giá chi tiết :

Thời gian	Nội dung đánh giá	Chuẩn mực	Đánh giá viên nội bộ	Ghi chú

Ngày ..... tháng ..... năm .....
Người lập

Ngày ..... tháng ..... năm .....
Phê duyệt

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**CHECKLIST ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**	Mã TL : **BM 8.8-03** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

Phòng/ Bộ phận được đánh giá : .....
Người đại diện : .....
Đánh giá viên nội bộ : ..... Ký tên:
Thời gian đánh giá : .....

Bảng câu hỏi :

Stt	Nội dung đánh giá	Chuẩn mực	Mức độ tuân thủ			Diễn giải
			PH	KPH	KC	

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**	Mã TL : **BM 8.8-04** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

1. **Các Bộ phận được đánh giá:**
   - **Phòng:** .....
   - **Phòng:** .....

2. **Thành phần Tổ ĐGNB:**
   - **Tổ trưởng: Ông (Bà):** .....
   - **Đánh giá viên:**
     - **a). Ông (Bà):** .....
     - **b). Ông (Bà):** .....
     - **c). Ông (Bà):** .....

3. **Ngày đánh giá:** ...../ ...../ .....

4. **Nội dung đánh giá:** .....
   .....

5. **Kết quả đánh giá:**

Stt	Chuẩn mực	Các điểm KPH đã phát hiện	Mức độ KPH			Phòng/ Bộ phận được đánh giá	P/BP ký xác nhận
			Nặng	Nhẹ	KC		

6. **Kết luận:**
   - **Tổng số điểm KPH nặng :** ……..
   - **Tổng số điểm KPH nhẹ :** ……..
   - **Tổng số điểm khuyến cáo :** ……..

   Nhận xét khác (nếu có): .....
   .....

7. **Ý kiến của Phòng/ Bộ phận được đánh giá:** .....
   .....
   .....
   .....

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Quản lý Chất lượng (QM) **Tổ trưởng Tổ ĐGNB**

CÔNG TY TNHH MTV TƯ VẤN KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG NAM QUỐC

THỦ TỤC
XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

MÃ SỐ : **TT 8.9**

LẦN BAN HÀNH : **01**

NGÀY BAN HÀNH : **21/02/2023**

TRANG : **1/4**

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Phạm Hoàng Hiệp	Trưởng phòng TN Phan Minh Tuấn	Giám đốc Nguyễn Quốc Nam

NHỮNG THAY ĐỔI		
Ngày tháng	**Nội dung thay đổi**	**Lần ban hành**

1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục này quy định việc xem xét của Lãnh đạo, nhằm đảm bảo Chính sách và mục tiêu chất lượng, các thủ tục, phương pháp và hướng dẫn công việc đều được tuân thủ một cách đầy đủ và có thể đưa ra những thay đổi hoặc cải tiến cần thiết. Hệ thống quản lý luôn đáp ứng các yêu cầu của ISO/IEC 17025.

2 PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý của Công ty phù hợp yêu cầu ISO/IEC 17025: 2017.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng – Phần IV – Mục 8.9

4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

- ***Chính sách chất lượng*:** ý đồ và định hướng chung của một tổ chức có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

- ***Mục tiêu chất lượng***: điều định tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng.

- ***Cải tiến chất lượng***: một phần của quản lý chất lượng tập trung vào nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu chất lượng.

Những chữ viết tắt

- BGĐ : Ban Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TP/PTBP : Trưởng phòng/ Phụ trách bộ phận
- P/BP : Phòng/ Bộ phận

5. NỘI DUNG :

5.1. Lưu đồ thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	QM	**Chương trình XXLĐ**	BM 8.9-01
2	QM/ TP/PTBP	**Chuẩn bị tài liệu XXLĐ**	BM 8.9-01
3	BGĐ, QM TP&PTBP	**Tiến hành họp XXLĐ**	BM 8.9-02
5	BGĐ&QM	**Kết thúc họp XXLĐ**	BM 8.9-02
5	QM & P/BP	**Lưu hồ sơ**	-

5.2. Diễn giải

5.2.1. Yêu cầu chung

a. Nội dung của cuộc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm các quy định trong hệ thống quản lý và các hoạt động thử nghiệm:

- Thay đổi nội bộ và bên ngoài có liên quan PTN
- Hoàn thành mục tiêu chất lượng
- Sự phù hợp của chính sách và thủ tục
- Tình trạng thực hiện hành động từ cuộc xem xét trước
- Các kết quả đánh giá nội bộ.
- Các hành động khắc phục đã thực hiện
- Kết quả đánh giá của các tổ chức bên ngoài
- Thay đổi khối lượng, loại hình công việc và phạm vi hoạt động
- Kết quả so sánh liên phòng hoặc thử nghiệm thành thạo
- Những phản hồi từ khách hàng và nhân viên
- Các khiếu nại
- Hiệu lực của hoạt động cải tiến
- Sự đáp ứng đầy đủ của nguồn lực
- Kết quả nhận diện rủi ro
- Hoạt động đảm bảo giá trị kết quả
- Các yếu tố khác như hoạt động theo dõi và đào tạo nhân viên

b. Đảm bảo hệ thống quản lý của Công ty mỗi năm được xem xét 01 lần.

5.2 Trình tự thực hiện

Việc xem xét của lãnh đạo được thực hiện theo trình tự sau:

Bước 1. Lập chương trình xem xét:

QM lập *Chương trình xem xét của lãnh đạo* ***(BM 8.9-01)*** trình GĐ phê duyệt. Phô tô gửi cho các thành viên tham dự.

Bước 2. Chuẩn bị tài liệu cho xem xét

QM tập hợp kết quả hoạt động của hệ thống quản lý và các bộ phận liên quan. Nội dung tổng hợp bao gồm các nội dung cần xem xét được nêu trong *Chương trình xem xét của lãnh đạo (BM 8.9-01)*

Bước 3. Tiến hành họp xem xét

- ***Giám đốc*** chủ trì cuộc họp;
- Quản lý chất lượng-QM nêu báo cáo tổng hợp; Các thành viên bổ sung;
- Thảo luận, phân tích đánh giá các vấn đề liên quan đến hệ thống quản lý.
- Giám đốc kết luận các nội dung xem xét và đưa ra các quyết định cần thiết, đặc biệt về vấn đề cải tiến. Đối với những vấn đề nghiệm trọng, GĐ yêu cầu ngay biện pháp khắc phục.
- QM lập *Biên bản họp xem xét lãnh đạo* ***(BM 8.9-02)***.

Bước 4. Kết thúc xem xét của lãnh đạo

Căn cứ vào các kết luận và đề xuất trong biên bản, QM có trách nhiệm:

- Theo dõi các hoạt động do GĐ công ty đã quyết định trong biên bản;
- Khi cần thiết phải xây dựng chương trình hành động khắc phục, cải tiến và chương trình bổ sung, hoàn thiện hệ thống quản lý, trình GĐ Công ty duyệt và đưa vào kế hoạch công tác để thực hiện.

5.2 Trình tự thực hiện

Tất cả các hồ sơ liên quan tới Thủ tục Xem xét của lãnh đạo được lưu tại QM và PTN.

6. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

STT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu		Thời gian lưu
02	Chương trình xem xét của LĐ	BM 8.9-01	QM	PTN (photo)	5 năm
03	Biên bản cuộc họp XX LĐ	BM 8.9-02	QM	PTN (photo)	5 năm

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**CHƯƠNG TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**	Mã TL : **BM 8.9-01** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 1

1.Thành phần họp xem xét

TT	Thành viên	Chuẩn bị báo cáo

2. Nội dung họp xem xét

01	Thay đổi nội bộ và bên ngoài có liên quan PTN
02	Hoàn thành mục tiêu chất lượng
03	Sự phù hợp của chính sách và thủ tục
04	Tình trạng thực hiện hành động từ cuộc xem xét trước
05	Các kết quả đánh giá nội bộ
06	Các hành động khắc phục đã thực hiện
07	Kết quả đánh giá của các tổ chức bên ngoài
08	Thay đổi khối lượng, loại hình công việc và phạm vi hoạt động
09	Kết quả so sánh liên phòng hoặc thử nghiệm thành thạo
10	Những phản hồi từ khách hàng và nhân viên
11	Các khiếu nại
12	Hiệu lực của hoạt động cải tiến
13	Sự đáp ứng đầy đủ của nguồn lực
14	Kết quả nhận diện rũi ro
15	Hoạt động đảm bảo giá trị kết quả
16	Các yếu tố khác như hoạt động theo dõi và đào tạo nhân viên

3. Ngày họp xem xét:……..

4. QM gửi báo cáo tổng hợp cho Giám đốc ngày:.....

Ngày ..... tháng ..... năm 20……

Ban giám đốc

Quản lý chất lượng - QM

Công ty TNHH MTV Tư vấn Kiểm định Xây dựng Nam Quốc	**BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**	Mã TL : **BM 8.9-02** Ngày BH : 21/02/2023 Lần BH : 01 Trang : 1/ 2

1. Thành phần : Chủ trì: ..... Các thành viên: .....

2. Địa điểm : ..... **3. Thời gian**: .....

4. Nội dung :

	Nội dung xem xét	Đánh giá và kết luận	Yêu cầu thực hiện tiếp theo	Thời gian	Trách nhiệm
01	Thay đổi nội bộ và bên ngoài có liên quan PTN				
02	Hoàn thành mục tiêu chất lượng				
03	Sự phù hợp của chính sách và thủ tục				
04	Tình trạng thực hiện hành động từ cuộc xem xét trước				
05	Các kết quả đánh giá nội bộ				
06	Các hành động khắc phục đã thực hiện				
07	Kết quả đánh giá của các tổ chức bên ngoài				
08	Thay đổi khối lượng, loại hình công việc và phạm vi hoạt động				

	Nội dung xem xét	Đánh giá và kết luận	Yêu cầu thực hiện tiếp theo	Thời gian	Trách nhiệm
09	Kết quả so sánh liên phòng và thử nghiệm thành thạo				
10	Những phản hồi từ khách hàng và nhân viên				
11	Các khiếu nại				
12	Hiệu lực của hoạt động cải tiến				
13	Sự đáp ứng đầy đủ của nguồn lực				
14	Kết quả nhận diện rũi ro				
15	Hoạt động đảm bảo giá trị kết quả				
16	Các yếu tố khác như hoạt động theo dõi và đào tạo nhân viên				

Chủ trì cuộc họp **Quản lý chất lượng -QM**