

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỒ SƠ TCVN ISO 17025:2017
PHÒNG THÍ NGHIỆM

NĂM 2026

THỦ TỤC VÀ HƯỚNG DẪN

Số hiệu	Tên tài liệu	Lần BH	Ngày BH
	6. NGUỒN LỰC		
TT 6.2	Thủ tục Quản lý nhân sự	01	10/04/2019
TT 6.3	Thủ tục Kiểm soát môi trường	01	10/04/2019
TT 6.4	Thủ tục Kiểm soát thiết bị	01	10/04/2019
TT 6.6	Thủ tục Mua sản phẩm và dịch vụ bên ngoài	01	10/04/2019
	7. QUÁ TRÌNH		
TT 7.1	Thủ tục Xem xét yêu cầu thử nghiệm	01	10/04/2019
TT 7.2	Chọn và phê duyệt phương pháp	01	10/04/2019
TT 7.3	Thủ tục Lấy mẫu hiện trường	01	10/04/2019
TT 7.4	Thủ tục Nhận mẫu và quản lý mẫu	01	10/04/2019
HD 7.6	Hướng dẫn Xác định độ không đảm bảo đo	01	10/04/2019
TT 7.7	Thủ tục Đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm	01	10/04/2019
TT 7.8	Thủ tục Báo cáo kết quả thử nghiệm	01	10/04/2019
TT 7.9	Thủ tục Xử lý khiếu nại của khách hàng	01	10/04/2019
TT 7.10	Thủ tục Kiểm soát công việc không phù hợp	01	10/04/2019
HD 7.11	Hướng dẫn Kiểm soát dữ liệu máy tính	01	10/04/2019
	8. QUẢN LÝ		
TT 8.3	Thủ tục Kiểm soát tài liệu	01	10/04/2019
TT 8.4	Thủ tục Kiểm soát hồ sơ	01	10/04/2019
HD 8.5	Hướng dẫn nhận diện và giải quyết rủi ro	01	10/04/2019
HD 8.6	Hướng dẫn Cải tiến	01	10/04/2019
TT 8.7	Thủ tục Hành động khắc phục	01	10/04/2019
TT 8.8	Thủ tục Đánh giá chất lượng nội bộ	01	10/04/2019
TT 8.9	Thủ tục Xem xét của lãnh đạo	01	10/04/2019

THỦ TỤC QUẢN LÝ NHÂN SỰ

MÃ SỐ : TT 6.2
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/5

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>Tue</i>	<i>Uabuk</i>	<i>[Signature]</i>



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 và quản lý nguồn nhân lực của Công ty.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong hệ thống quản lý 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:

- GD: Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm
- NV: Nhân viên
- HTQL: Hệ thống quản lý

5. NỘI DUNG:

5.1 Tuyển dụng

5.1.1 Yêu cầu tuyển chọn

Hàng năm dựa vào tình hình thực tế nhu cầu phát triển và bổ sung những thiếu hụt cán bộ trong Công ty khi thấy cần thiết, Giám đốc lập *Nhu cầu tuyển dụng nhân viên (BM-01-5.2)*.

Tiêu chuẩn tuyển chọn tối thiểu phải bao gồm các nội dung sau:

- Trình độ văn hoá; Trình độ chuyên môn; Giới tính; Tuổi; Sức khoẻ.
- Yêu cầu khác.

5.1.2 Các bước tuyển chọn.

- Các Bộ phận liên quan đề xuất với Giám đốc về tiêu chuẩn tuyển chọn.
- Sau khi GD phê duyệt tiêu chuẩn, quá trình tuyển chọn theo quy định của Công ty.
- Sau thời gian thử việc, các Phòng xem xét đánh giá công việc đã thực hiện, nếu đạt yêu cầu đề nghị Giám đốc tiếp nhận chính thức.

5.1.3 Hồ sơ cá nhân.

- Đơn xin việc;
- Sơ yếu lý lịch;
- Giấy khai sinh;
- Giấy chứng nhận sức khỏe;
- Bản sao công chứng các bằng cấp, chứng chỉ.

5.1.3 Tiếp nhận và sử dụng nhân viên mới.

- GD giao nhiệm vụ cho nhân viên mới, nhiệm vụ được phân công phải phù hợp với những điều thoả thuận trong hợp đồng lao động giữa Công ty và đương sự.
- Nhiệm vụ cụ thể của nhân viên mới được ghi trong bản mô tả công việc.

5.1.5 Giám sát giám sát nhân viên mới.

- GD phân công người giám sát đối với nhân viên mới khi thực hiện các nhiệm vụ đo, thử nghiệm hoặc các nhiệm vụ liên quan khác đến chất lượng của các phép đo, thử nghiệm.
- Thời gian giám sát ít nhất là 01 tháng.
- Kết thúc thời gian giám sát, cán bộ giám sát có trách nhiệm báo cáo bằng văn bản Biên bản đánh giá kèm cập nhân viên mới (BM 6.2-04) có nhận xét kết quả công việc của nhân viên mới.

5.2 Đào tạo nhân viên.

5.2.1 Lập kế hoạch đào tạo: GD Công ty xác định nhu cầu đào tạo trên các cơ sở:

- Nhiệm vụ thử nghiệm.
- Thay đổi cơ cấu, phân công nhiệm vụ.

- Nâng cao trình độ cho nhân viên.
- Áp dụng công nghệ, phương pháp thử nghiệm mới.

Căn cứ nhu cầu đào tạo cho nhân viên cũ và nhân viên mới Trưởng PTN lập **Kế hoạch đào tạo hàng năm (BM 6.2-02)** trình GD phê duyệt..

- Trường hợp cá nhân có nhu cầu về đào tạo thì cá nhân đó phải làm đơn trình GD xem xét phê duyệt và đưa vào kế hoạch.

5.5.2 Tổ chức và chuẩn bị cho công tác đào tạo:

Căn cứ kế hoạch đào tạo được duyệt, Trưởng PTN lập chương trình cho từng khóa đào tạo:

- Đối với các khóa đào tạo ngoài Công ty, sau khi có quyết định của Công ty, Trưởng PTN có trách nhiệm thông báo cho cá nhân được cử đi học các thông tin về thời gian, địa điểm, kinh phí đóng góp, làm thủ tục đăng ký với nơi đào tạo để nhận thông báo nhập học.

- Công ty bố trí công việc, sắp xếp người thay thế để người đi học đúng thời gian quy định.

- Người đi học chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, phương tiện, kinh phí học tập để dự học đúng thời gian quy định.

5.2.3 Theo dõi thực hiện đào tạo.

- Trưởng PTN theo dõi quá trình học tập của mỗi cá nhân được cử đi đào tạo và đánh giá kết quả sau mỗi khoá học.

- Nhân viên sau khi tham dự phải nộp chứng chỉ (hoặc báo cáo kết quả) cho Công ty để lưu vào hồ sơ cá nhân.

5.2.4 Đánh giá hiệu quả của hoạt động đào tạo

Giám đốc phối hợp với các phòng chức năng đánh giá hiệu quả sau đào tạo về lĩnh vực thử nghiệm lập **Phiếu đánh giá sau đào tạo (BM 6.2-03)**

- Hàng năm Trưởng PTN có nhiệm vụ lập kế hoạch kiểm tra tay nghề Thử nghiệm viên và công nhân thử nghiệm theo Thủ tục đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả thử nghiệm TT 7.7 nhằm đánh giá tay nghề, phạm vi năng lực của nhân viên.

- Trưởng PTN cập nhật Lý lịch khoa học (BM 6.3-05) của nhân viên

6. HỒ SƠ NHÂN VIÊN PTN

6.1 Yêu cầu chung

Phải lập hồ sơ nhân sự cho tất cả nhân viên của Công ty, mỗi hồ sơ cá nhân bao gồm:

Lý lịch khoa học; Bản mô tả công việc; Các chứng chỉ đào tạo và quyết định bổ nhiệm.

6.2 Lý lịch khoa học.

- Lý lịch khoa học trình bày theo biểu mẫu
- Phải lập và lưu giữ lý lịch khoa học cho tất cả nhân viên Công ty.

- Nội dung chủ yếu của sơ yếu lý lịch khoa học là mô tả quá trình đào tạo chuyên môn và trình độ học vấn; quá trình đào tạo ngoại ngữ và trình độ ngoại ngữ; quá trình công tác và nhiệm vụ được giao hiện nay.

6.3 Bản mô tả công việc.

- Mô tả đầu công việc được GD phân công, quyền hạn trách nhiệm cụ thể.
- Bản mô tả công việc được công bố trong STCL và lưu trong hồ sơ nhân sự

6.4 Các chứng chỉ đào tạo và quyết định bổ nhiệm.

- Bản gốc hoặc bản sao các chứng chỉ đào tạo chính quy.
- Các quyết định bổ nhiệm (đối với GD, cán bộ QM)
- Các quyết định tiếp nhận, hợp đồng lao động..v..v..(bản photocopy)
- Hồ sơ nhân sự phải được cập nhật hàng năm và do Trưởng PTN hoặc người được uỷ quyền chịu trách nhiệm lưu giữ.

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG.

- BM 6.2-01 : Nhu cầu tuyển dụng nhân viên
- BM 6.2-02: Kế hoạch đào tạo
- BM 6.2-03: Phiếu đánh giá kết quả sau đào tạo
- BM 6.2-04: Bản đánh giá kết quả thử việc, kèm cặp.
- BM 6.2-05: Lý lịch khoa học

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

PHIẾU ĐÁNH GIÁ SAU ĐÀO TẠO

Thời gian đào tạo từ ngày.....tháng.....năm đến ngày..... tháng.....năm

Nội dung đào tạo:

Số người tham dự:.....

Tình hình thực hiện các quy định của khoá học:

.....

Kết quả học tập của từng người:

TT	Họ và tên	Nhiệm vụ chính	Kết quả học tập		Nhận xét
			Đạt	Không Đạt	

Ý kiến khác (nếu có).....

ngày..... tháng..... năm 20....

NGƯỜI THEO DÕI

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

**BIÊN BẢN ĐÁNH GIÁ NHÂN VIÊN MỚI
(HOẶC THỬ VIỆC)**

Họ và tên :.....
 Nghề nghiệp :.....
 Hợp đồng (hoặc Hợp đồng thử việc) số...../HD Ngày.....Tháng.....năm 201.....
 Thử việc/kèm cặp tại Phòng thử nghiệm. Từ / /201... đến / /201...
 Người được phân công theo dõi, đánh giá:.....
 Đánh giá kết quả :

1. NĂNG LỰC TAY NGHỀ:

.....

2. Ý THỨC TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC:

.....

3. VỀ Ý TƯỞNG, CHÍNH TRỊ, ĐẠO ĐỨC, LỐI SỐNG:

.....

4. CHẤP HÀNH CÁC CHẾ ĐỘ : (chấp hành kỷ luật lao động thực hiện chế độ bảo hộ lao động và an toàn lao động).

.....

ngày.....tháng.....năm 20...

NGƯỜI ĐÁNH GIÁ

THỦ TỤC KIỂM SOÁT MÔI TRƯỜNG

MÃ SỐ : TT 6.3
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i> <i>[Signature]</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i> <i>[Signature]</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i> <i>[Signature]</i>



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:

- GD: Giám đốc
- QM: Quản lý chất lượng
- TM: Quản lý kỹ thuật
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm
- HTQL: Hệ thống quản lý

5. NỘI DUNG

5.1 Mặt bằng các phòng thử nghiệm.

- Đảm bảo mặt bằng thử nghiệm luôn có đủ nguồn năng lượng, ánh sáng, thuận tiện cho công việc thử nghiệm.
- Phải có sự ngăn cách giữa các khu vực Thử nghiệm - Lưu mẫu - Tiếp nhận mẫu và những nguồn gây ảnh hưởng đến phép thử.
- Giám đốc, QM và TM chịu trách nhiệm việc bố trí lắp đặt đúng vị trí các thiết bị thử nghiệm.
- Việc tiếp cận phòng thử nghiệm phải tuân thủ nội quy Công ty.

5.2 Kiểm soát điều kiện môi trường thử nghiệm.

Trưởng PTN và nhân viên thử nghiệm phải luôn đảm bảo:

- Các điều kiện môi trường không ảnh hưởng đến kết quả hoặc chất lượng của phép thử nghiệm. Phải dừng ngay việc thử nghiệm khi các điều kiện môi trường xấu ảnh hưởng đến kết quả phép thử.
- Phải luôn luôn đảm bảo vệ sinh công nghiệp.
- Phải lắp đặt hệ thống điều hoà nhiệt độ đảm bảo quá cho hoạt động thử nghiệm.

5.2.1 Thử nghiệm tại Công ty

Tại Công ty được lắp các thiết bị theo dõi môi trường:

- + Nhiệt kế treo tường
- + Ẩm kế treo tường

- Các phòng có yêu cầu điều kiện môi trường để bảo quản trang thiết bị Trưởng PTN lập **Sổ theo dõi môi trường phòng thử nghiệm (BM 6.3-01)** và phân công người thường xuyên ghi nhận
- Việc theo dõi điều kiện môi trường đối với những yêu cầu của phép thử cụ thể do nhân viên thử nghiệm thực hiện và ghi số liệu môi trường tương ứng vào biên bản thử nghiệm.

5.2.2 Thử nghiệm tại hiện trường

Đối với các phép thử nghiệm tại hiện trường, việc kiểm soát môi trường phải tuân theo quy định trong các quy trình thử nghiệm. Việc ghi chép lại các thông số môi trường cũng phải được thể hiện trong các biên bản hoặc sổ ghi kết quả tương ứng.

Trong các trường hợp theo quy định của quy trình lấy mẫu, hoặc thử nghiệm tại hiện trường có yêu cầu thì phải ghi cả việc mô tả từng vị trí tại nơi tiến hành lấy mẫu hoặc thử nghiệm.

6. LƯU HỒ SƠ




- Sổ theo dõi môi trường phòng thử nghiệm;
- Các bản vẽ bố trí sử dụng mặt bằng Công ty

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 6.3-01: Sổ theo dõi môi trường phòng thử nghiệm

THỦ TỤC KIỂM SOÁT THIẾT BỊ

MÃ SỐ : TT 6.4
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/4

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
Nguyễn Hoàng Minh Đức	Hồ Thanh Bình	Nguyễn Thành Khoa
		



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:

- GD: Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN : Trưởng phòng thử nghiệm
- HĐKP: Hành động khắc phục

5. NỘI DUNG

5.1 Yêu cầu chung đối với thiết bị thử nghiệm

- Các thiết bị bao gồm thiết bị thử nghiệm/ lấy mẫu và thiết bị phụ được trang bị đầy đủ và phù hợp với phạm vi thử nghiệm của Công ty.
- Trưởng PTN hằng năm lập **Danh mục thiết bị (BM 6.4-01)** bao gồm các chuẩn đo lường.
- Đảm bảo trang thiết bị được duy trì ổn định độ chính xác cần thiết theo yêu cầu và luôn ở trong trạng thái sẵn sàng sử dụng.
- Chỉ sử dụng các trang thiết bị đã được hiệu chuẩn định kỳ, còn hiệu lực.
- Đảm bảo trách nhiệm và kỹ năng của người sử dụng trang thiết bị là thích hợp và luôn sẵn sàng có hướng dẫn sử dụng thao tác.
- Luôn duy trì hồ sơ trang thiết bị kể cả phần mềm thiết bị tự động hoá.
- Tất cả thiết bị được lập **Phiếu lý lịch thiết bị (BM 6.4-02)**

5.2 Nhận dạng thiết bị

- Trưởng PTN phải đảm bảo tất cả thiết bị kiểm soát phải dán nhãn/tem nhận dạng số hiệu thiết bị.

5.3 Hiệu chuẩn thiết bị

- Trưởng PTN hằng năm lập **Kế hoạch hiệu chuẩn-bảo trì thiết bị (BM 6.4-03)**
- Khi được thực hiện hiệu chuẩn lập Phiếu theo dõi hiệu chuẩn thiết bị (BM 6.4-04)

5.4 Bảo quản, sử dụng trang thiết bị

- Trưởng PTN phân công một cán bộ quản lý thiết bị đủ trình độ chịu trách nhiệm về việc bảo quản, sử dụng và theo dõi tình trạng kỹ thuật của thiết bị
- Trưởng PTN theo dõi việc sử dụng trang thiết bị của nhân viên phải thực hiện đúng quy trình kỹ thuật và hướng dẫn vận hành thiết bị.
- Thường xuyên kiểm tra độ tin cậy của thiết bị giữa kỳ hiệu chuẩn.
- Thiết bị thử nghiệm bao gồm cả phần cứng và phần mềm phải được bảo vệ để tránh điều chỉnh có thể làm mất tính đúng đắn của các kết quả thử nghiệm .

5.5 Bảo trì thiết bị

- Bảo trì thiết bị theo kế hoạch để đảm bảo cho thiết bị hoạt động tốt và nhằm để ngăn ngừa sự nhiễm bẩn hoặc xuống cấp.
- Trưởng PTN hoặc nhân viên quản lý thiết bị lập **Phiếu theo dõi bảo trì thiết bị (BM 6.4-05)**, nhân viên được phân công bảo trì có trách nhiệm thực hiện và ghi nội dung và kết quả bảo trì.

5.6 Nhận biết thiết bị quá tải, thiết bị hỏng

- Tuyệt đối không được sử dụng những thiết bị quá tải hoặc hư hỏng xuống cấp trong các phép đo thử. Phải có dấu nhận biết thiết bị quá tải hoặc hư hỏng.

5.7 Kiểm soát thiết bị ra, vào PTN

- Khi lấy mẫu và hoặc thử nghiệm hiện trường, nhân viên thực hiện lập **Phiếu kiểm soát thiết bị ra vào PTN (BM 6.4-06)** . Kiểm tra chất lượng, kỹ thuật cho TB ra và vào PTN.

5.8 Liên kết chuẩn

- Trưởng PTN lập **Danh mục chuẩn đo lường (BM 6.4-01)**

- Hàng năm, lập **Kế hoạch hiệu chuẩn-kiểm định chuẩn đo lường (BM 6.4-03)**.
Trình BGD phê duyệt

- Gửi đơn vị hiệu chuẩn-kiểm định được công nhận. Sau đó **Lập sơ đồ liên kết chuẩn (BM 6.5-01)**

6. LƯU HỒ SƠ

TM hoặc cán bộ quản lý thiết bị chịu trách nhiệm lập hồ sơ cho mỗi thiết bị kiểm soát.
Hồ sơ gồm:

- Danh mục thiết bị kiểm soát; Phiếu lý lịch thiết bị theo mẫu; Kế hoạch hiệu chuẩn TB
- Giấy chứng nhận hiệu chuẩn và/ hoặc các bằng chứng khác về tính tính liên kết chuẩn;
- Tài liệu về yêu cầu kỹ thuật, giới thiệu thiết bị (nếu có);
- Hướng dẫn sử dụng thiết bị;
- Sổ theo dõi kiểm tra, bảo trì, sửa chữa thiết bị theo mẫu;
- Phiếu kiểm soát thiết bị ra vào PTN

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 6.4-01: Danh mục thiết bị
- BM 6.4-02: Phiếu lý lịch thiết bị
- BM 6.4-03: Kế hoạch hiệu chuẩn-bảo trì thiết bị
- BM 6.4-04: Phiếu theo dõi hiệu chuẩn thiết bị
- BM 6.4-05: Phiếu theo dõi bảo trì thiết bị.
- BM 6.4-06: Phiếu kiểm soát thiết bị ra vào PTN
- BM 6.5-01: Sơ đồ liên kết chuẩn

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

PHIẾU LÝ LỊCH THIẾT BỊ

Mã số:

1. Tên thiết bị :					
2. Nhãn hiệu:		3. Nơi sản xuất:		4. Năm Sản xuất :	
5. Đặc tính kỹ thuật:					
6. Lĩnh vực sử dụng :					
7. Ngày nhập :			8. Ngày đưa vào sử dụng :		
9. Đơn vị cung cấp :					
10. Giá nhập					
11. Khấu hao:					
12. Tình trạng khi nhận : <input type="checkbox"/> Mới <input type="checkbox"/> Đã qua sử dụng <input type="checkbox"/> Tân trang <input type="checkbox"/>					
13. Hiệu chuẩn thiết bị : <input type="checkbox"/> Cần hiệu chuẩn <input type="checkbox"/> Không cần hiệu chuẩn					
Chu kỳ hiệu chuẩn	Kiểm tra hàng ngày	1T	6T	1 N	2N
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Bảo trì <input type="checkbox"/> ngày <input type="checkbox"/>tháng <input type="checkbox"/>năm <input type="checkbox"/>khi cần					
Nơi bảo trì :					
Phương thức :					
15. Phụ tùng chính :					

Ngày tháng năm 20....

Người lập

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

SƠ ĐỒ LIÊN KẾT CHUẨN

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		

Người lập

Ngày tháng năm
Phê duyệt

THỦ TỤC MUA SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ BÊN NGOÀI

MÃ SỐ : TT 6.6
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/4

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i> <i>T. Lee</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i> <i>Chabcau</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i> <i>[Signature]</i>



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 theo yêu cầu của Công ty

Sản phẩm: trang thiết bị, vật tư, thuốc thử ...

Dịch vụ : dịch vụ thử nghiệm của nhà thầu phụ, hiệu chuẩn thiết bị, vận chuyển, ...

Chữ viết tắt:

- GD: Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm
- NCC: Nhà cung cấp

5. NỘI DUNG

5.1 Lập và phê duyệt danh sách nhà cung cấp

- Để có thông tin về nhà cung cấp, QM/Trưởng PTN lập **Phiếu thu thập thông tin nhà cung cấp (BM 6.6-01)**.

- Trưởng PTN có trách nhiệm tập hợp, phân tích, lựa chọn những NCC đủ năng lực và cập nhật vào **Danh mục nhà cung cấp (BM 6.6-02)**. Danh mục này phải được GD phê duyệt để làm căn cứ lựa chọn NCC sản phẩm/dịch vụ sau này.

Tiêu chí lựa chọn NCC vật tư để cập nhật vào danh mục:

	Có
- Uy tín trên thị trường	<input checked="" type="checkbox"/>
- Giấy phép kinh doanh	<input checked="" type="checkbox"/>
- Chứng nhận chất lượng sản phẩm	<input checked="" type="checkbox"/>
- Cataloge giới thiệu sản phẩm	<input checked="" type="checkbox"/>

Tiêu chí lựa chọn NCC dịch vụ hiệu chuẩn để cập nhật vào danh mục:

	Có
- Uy tín trên thị trường	<input checked="" type="checkbox"/>
- Giấy phép kinh doanh	<input checked="" type="checkbox"/>
- Đã được chứng nhận ISO 17025	<input checked="" type="checkbox"/>
- Cataloge giới thiệu năng lực	<input checked="" type="checkbox"/>

5.2 Theo dõi đánh giá nhà cung cấp

Hàng năm, Trưởng PTN có trách nhiệm theo dõi, đánh giá NCC theo các tiêu chí:

- Chất lượng sản phẩm/dịch vụ tại 02 mức: Đạt/ không đạt
- Tiến độ giao hàng tại 02 mức: Đạt/ không đạt.
- Giá cả: tại 02 mức: Đạt/không đạt.
- Khả năng cung cấp: tại 02 mức: Đạt/ không đạt.
- Đề nghị khác:

Kết quả đánh giá cập nhật vào **Phiếu theo dõi đánh giá nhà cung cấp (BM 6.6-03)**

5.3. Mua sản phẩm/ dịch vụ

- Căn cứ vào yêu cầu sử dụng sản phẩm, Trưởng PTN xác định và lập **Phiếu yêu cầu mua vật tư, thiết bị (BM 6.6-04)**.

Nội dung phiếu phải ghi rõ các yêu cầu như:

- Mục đích; Quy cách, số lượng, các chỉ tiêu chất lượng...
- Các yêu cầu khác như phiếu kiểm tra chất lượng, vật tư giá cả v.v....
- Trưởng PTN trình Giám đốc phê duyệt.

Căn cứ vào quyết định của lãnh đạo Công ty, Trưởng PTN làm các thủ tục tiếp theo:

- Lựa chọn NCC thích hợp
- Đề nghị NCC báo giá;
- Thương thảo ký kết hợp đồng (nếu có); hoặc thực hiện phê duyệt trên báo giá, kết hợp với hoá đơn và thực hiện mua.

5.4 Kiểm tra bàn giao/ nghiệm thu

Trưởng PTN và người được phân công phải đảm bảo sản phẩm / dịch vụ sau khi giao nhận được kiểm tra chất lượng theo các yêu cầu sau:

- Kiểm tra tính phù hợp các chỉ tiêu kỹ thuật-chất lượng sản phẩm hoặc đáp ứng yêu cầu chất lượng dịch vụ đã thoả thuận.
- Lập biên bản bàn giao / nghiệm thu
- Nhập kho, thanh toán;
- Trả lại nếu không đúng yêu cầu hợp đồng, đơn đặt hàng;

Kết quả kiểm tra được cập nhật vào *Phiếu yêu cầu mua vật tư, thiết bị (BM6.6-04)*

6. LƯU HỒ SƠ

Hồ sơ cần lưu giữ bao gồm:

- Phiếu thu thập thông tin NCC
- Danh sách nhà cung cấp
- Bảng tổng hợp theo dõi đánh giá NCC
- Phiếu yêu cầu mua vật tư, thiết bị
- Biên bản bàn giao/nghiệm thu
- Hợp đồng (nếu có)
- Báo giá được duyệt (nếu có)
- Các hồ sơ khác có liên quan chứng chỉ CO, CQ... (nếu có)

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 6.6-01: Phiếu thu thập thông tin nhà cung cấp
- BM 6.6-02: Danh sách nhà cung cấp
- BM 6.6-03: Bảng theo dõi đánh giá NCC
- BM 6.6-04: Phiếu yêu cầu mua vật tư, thiết bị

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN NHÀ CUNG CẤP
(sử dụng để lựa chọn, bổ sung và đánh giá định kỳ các nhà cung cấp)

1. Tên nhà cung cấp:

2. Thông tin chung:

- Địa chỉ:

- Điện thoại:

Fax:

Email:

3. Lĩnh vực cung cấp:

.....

4. Các tài liệu giới thiệu về nhà cung cấp bao gồm: Có

Không

- Uy tín trên thị trường

- Giấy phép kinh doanh

- Giấy chứng nhận ISO/IEC 17025

- Cataloge giới thiệu sản phẩm

Người đánh giá, thu thập

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

PHIẾU YÊU CẦU MUA VẬT TƯ / THIẾT BỊ

..... Ngày tháng năm

Kính gửi: Giám đốc

Nhằm thực hiện công việc:..... chúng tôi đang có nhu cầu mua một số vật tư / thiết bị với nội dung và số lượng cụ thể như sau:




TT	Tên hàng	Quy cách chất lượng / kỹ thuật	Đơn vị tính	Số lượng đề xuất	Ngày cần	Ghi chú
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Người đề xuất

Phê duyệt

THỦ TỤC XEM XÉT YÊU CẦU THỬ NGHIỆM

MÃ SỐ : TT 7.1
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/4

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
Nguyễn Hoàng Minh Đức	Hồ Thanh Bình	Nguyễn Thành Khoa
		



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 HTQL của PTN phù hợp yêu cầu ISO/IEC 17025: 2017

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Sổ tay chất lượng – Phần III - Mục 7.1

3. 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:

- GD: Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm
- HTQL : Hệ thống quản lý
- BG : Báo giá
- HD : Hợp đồng
- PTN : Phòng thử nghiệm

5. NỘI DUNG

5.1 Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

- Tất cả các cán bộ nhân viên trong PTN đều có nghĩa vụ và trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu của khách hàng về đo/thử nghiệm;
- Yêu cầu của khách hàng thông qua văn bản (công văn, fax, email) được tiếp nhận;
- Yêu cầu của khách hàng thông qua giao dịch điện thoại hoặc giao dịch trực tiếp thì PTN sẽ yêu cầu khách hàng lập danh mục và gửi về công ty;
- Yêu cầu của khách hàng gồm 2 nguồn chính:
 - + Nguồn 1: Yêu cầu từ nhà máy sản xuất của công ty;
 - + Nguồn 2: Yêu cầu trong hợp đồng, báo giá có liên quan đến thử nghiệm hoặc yêu cầu chỉ gồm việc cung cấp dịch vụ thử nghiệm của khách hàng

5.2 Xem xét yêu cầu của khách hàng:

- Đối với yêu cầu của khách hàng về công việc thử nghiệm trong năng lực của PTN đã có sẵn thì trưởng PTN hoặc người được ủy nhiệm có trách nhiệm xem xét;
- Đối với yêu cầu của khách hàng về công việc thử nghiệm mà một vài chỉ tiêu vượt quá năng lực của PTN thì người nhận trao đổi với khách hàng gửi PTN hợp đồng phụ
- Đối với yêu cầu thông qua hình thức đấu thầu, chào giá cạnh tranh thì Giám đốc là người quyết định việc tham gia thực hiện hay không thực hiện.

Quá trình giải quyết và xem xét yêu cầu của khách hàng được thực hiện như sau:

- Xem xét đánh giá khả năng đáp ứng của PTN đối với yêu cầu của khách hàng căn cứ vào yêu cầu của khách hàng nêu ở mục 5.1 và ghi kết quả xem xét trực tiếp vào **Phiếu xem xét yêu cầu của khách hàng (BM 7.1-01)**. Trưởng PTN hoặc người được ủy quyền và người xem xét có trách nhiệm ký nhận.

Chú ý: Kèm theo các bằng chứng: công văn, fax, email hoặc danh mục được lập khi giao dịch qua điện thoại hoặc giao dịch trực tiếp.

5.3 Thương thảo và ký kết hợp đồng

- Đối với yêu cầu của khách hàng về thử nghiệm thì trưởng PTN hoặc người được ủy nhiệm có trách nhiệm thương thảo và trình Giám đốc xem xét ký hợp đồng;
- Khi trình ký báo giá hoặc hợp đồng phải trình kèm **Phiếu xem xét yêu cầu của khách hàng (BM 7.1-01)**;
- Trong trường hợp cần gửi cho khách hàng báo giá trước khi thương thảo và ký kết hợp đồng thì gửi cho khách hàng báo giá bao gồm các thông tin:
 - + Các hạng mục Công ty đáp ứng được kèm theo phương pháp được lựa chọn;
 - + Thời gian, địa điểm thực hiện và chi phí;
 - + Các hạng mục PTN không có khả năng đáp ứng;
 - + Các hạng mục sử dụng nhà thầu phụ (nếu có).
- Việc tổ chức thực hiện hợp đồng từ khi bắt đầu đến khi thanh lý và quyết toán được thực hiện theo quy định của Công ty.

5.4 Thay đổi và sửa đổi hợp đồng

- Khi có sự thay đổi so với hợp đồng đã ký thì trưởng PTN hoặc cán bộ được phân công phải có trách nhiệm làm thủ tục thông báo cho khách hàng bằng văn bản và tiếp nhận phản hồi của khách hàng;

- Trong quá trình thực hiện, nếu hợp đồng có sự thay đổi thì cán bộ liên quan được phân công trao đổi thống nhất với khách hàng để trình giám đốc điều chỉnh bổ sung. Trưởng PTN hoặc có trách nhiệm thông báo những thay đổi này đến tất cả các nhân viên liên quan đến việc thực hiện hợp đồng.

6. LƯU HỒ SƠ

- Các hồ sơ được lưu giữ gồm:
 - + Yêu cầu của khách hàng (kể cả yêu cầu nội bộ)
 - + Phiếu xem xét yêu cầu của khách hàng;
 - + Báo giá hoặc/ và hợp đồng;
 - + Hồ sơ thanh lý hợp đồng.
 - + Các văn bản liên quan đến việc thay đổi nội dung hợp đồng (nếu có);

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 7.1-01: Phiếu xem xét yêu cầu của khách hàng

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU**PHIẾU XEM XÉT YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG**

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 Các chỉ tiêu	Khả năng đáp ứng			
	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)

THỦ TỤC CHỌN VÀ PHÊ DUYỆT PHƯƠNG PHÁP

MÃ SỐ : TT 7.2
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Mạnh Đức</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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 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 tạp chí khoa học, qui định của nhà sản xuất.

- **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

- GD : Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN: Quản lý kỹ thuật.
- HTQL: Hệ thống quản lý

5. NỘI DUNG

5.1. Yêu cầu chung

Trưởng phòng thử nghiệm chịu trách nhiệm tổ chức, quản lý việc lựa chọn, trình phê duyệt và sử dụng các phương pháp thử nghiệm, phù hợp với chức năng nhiệm vụ và năng lực thử nghiệm của Công ty

5.2. Lựa chọn phương pháp

- Công ty chỉ sử dụng các phương pháp tiêu chuẩn: phương pháp đã được ban hành dưới hình thức tiêu chuẩn quốc tế, quốc gia hoặc khu vực, tổ chức kỹ thuật có uy tín, tạp chí khoa học, qui định của nhà sản xuất. Đảm bảo sử dụng phiên bản tiêu chuẩn mới nhất phù hợp.

- Không sử dụng các 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

5.3. Phê duyệt phương pháp

Bước 1. Đánh giá năng lực của PTN so với phương pháp

- Người được phân công đánh giá năng lực của PTN so với yêu cầu của phương pháp:

Lập Phiếu đánh giá năng lực phù hợp yêu cầu PP (BM 7.2-01), kèm theo PP được chọn và gửi đến Trưởng PTN

Bước 2. Xem xét sự phù hợp của phương pháp

- Trưởng PTN xem xét đảm bảo sử dụng phiên bản mới nhất, đồng thời đánh giá khả năng đáp ứng các yêu cầu của phương pháp và xác nhận vào **Phiếu đánh giá năng lực phù hợp yêu cầu PP (BM 7.2-01)**

- Nếu tất cả yêu cầu của PP đều được đáp ứng, Trưởng PTN lập **Phiếu đề nghị xem xét và phê duyệt PP mới (BM 7.2-02)**, và kèm theo các hồ sơ liên quan. Trình Giám đốc phê duyệt

Bước 3. Phê duyệt phương pháp và ban hành áp dụng

- Giám đốc xem xét và ký duyệt vào **Phiếu đề nghị xem xét và phê duyệt PP mới (BM 7.2-02)**

- Trưởng PTN đóng dấu “đã phê duyệt” trên phải tài liệu phương pháp mới ban hành và ghi vào Danh mục năng lực thử nghiệm của công ty.

6. LƯU HỒ SƠ

Phải lưu hồ sơ phê duyệt phương pháp, gồm:

- Phiếu đánh giá năng lực phù hợp yêu cầu PP
- Phiếu đề nghị xem xét và phê duyệt PP mới
- Bảng chứng kỹ thuật để đánh giá năng lực phù hợp yêu cầu phương pháp (nếu cần)

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 7.2-01 Phiếu đánh giá năng lực phù hợp yêu cầu PP
- BM 7.2-02 Phiếu đề nghị xem xét và phê duyệt PP mới

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

PHIẾU ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC PHÙ HỢP YÊU CẦU CỦA PHƯƠNG PHÁP

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

T	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	
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:

PHIẾU ĐỀ NGHỊ XEM XÉT VÀ PHÊ DUYỆT PHƯƠNG PHÁP

Phần 1:	YÊU CẦU
<p>- Tên phương pháp:</p> <p>- Số hiệu phương pháp:</p> <p>- Tên chỉ tiêu, sản phẩm TN:</p> <p>.....</p>	
<p><input type="checkbox"/> Hồ sơ đính kèm:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Người yêu cầu: ngày:</p>	
Phần 2:	XEM XÉT
<p>Ý kiến của Trưởng PTN</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Ký tên: ngày:</p>	
Phần 3:	PHÊ DUYỆT
<p>Phê duyệt của Giám Đốc / Người được uỷ quyền</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Ký tên: ngày:</p>	

THỦ TỤC LẤY MẪU HIỆN TRƯỜNG

MÃ SỐ : TT 7.3
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i>	<i>Trần Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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 và cách lấy mẫu nhằm đảm bảo việc kiểm soát mẫu phục vụ quá trình đo, thử nghiệm tại 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 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

- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN : Quản lý kỹ thuật
- NLM : Người lấy mẫu
- KH : Khách hàng

5. NỘI DUNG:

5.1. Lấy mẫu

- Khi chuẩn bị thực hiện lấy mẫu hiện trường, Trưởng PTN phê 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

- Người được giao nhiệm vụ lấy mẫu lấy mẫu tiến hành lấy mẫu và ghi vào **Biên bản lấy mẫu hiện trường (BM 7.3-01)**, mẫu lấy về được cập nhật thông tin, mã hóa mẫu và đặt vào nơi quy định.

- 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

5.2. Mã hoá mẫu

- Việc mã hoá mẫu và chuyển giao mẫu cho phòng thử nghiệm phải thực hiện theo thủ tục Nhận mẫu và quản lý mẫu TT 7.4

- Người lấy mẫu cập nhật vào **Sổ theo dõi lấy mẫu hiện trường (BM 7.3-02)**

6. LƯU HỒ SƠ

Phiếu giao nhiệm vụ lấy mẫu.

Biên bản lấy mẫu hiện trường

Sổ theo dõi lấy mẫu hiện trường

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 7.3-01 Biên bản lấy mẫu hiện trường

- BM 7.3-02 Sổ theo dõi lấy mẫu hiện trường

- Phiếu yêu cầu xem xét thử nghiệm (BM 7.1-01) của TT 7.1

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

BIÊN BẢN LẤY MẪU HIỆN TRƯỜNG

Công trình :

Hạng mục :

Địa điểm xây dựng :

Hạng mục kiểm tra :

- 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:

+ ÔngChức vụ:.....

2 - Nội dung và công việc thực hiện:

- Thực hiện lấy mẫu các vật tư sau:

STT	TÊN VẬT TƯ LẤY MẪU	KHỐI LƯỢNG VẬT TƯ LẤY MẪU	VỊ TRÍ LẤY MẪU	PHƯƠNG PHÁP LẤY MẪU

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

ĐDDV Chủ Đầu Tư ĐDDV Tư Vấn GS ĐDDV Thi Công ĐDDV Thử Nghiệm

THỦ TỤC NHẬN MẪU VÀ QUẢN LÝ MẪU

MÃ SỐ : TT 7.4
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/4

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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
- KH : Khách hàng

5. NỘI DUNG

5.1 Quản lý mẫu

5.1.1 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. Kết quả 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 cho khách hàng (BM 7.8-03)**.

5.1.2. 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 gửi kèm **Biên bản lấy mẫu hiện trường (BM 7.3-02)** của TT 7.3

- Nhân viên nhận mẫu của PTN tiến hành mã hóa mẫu, ghi vào **Biên bản lấy mẫu hiện trường (BM 7.3-02)** và cập nhật **Sổ theo dõi nhận-trả kết quả cho khách hàng (BM 7.4-01)**.

5.1.3. Mã hoá mẫu

- Yêu cầu đối với mã hoá mẫu:

- + Đảm bảo duy trì tại Công ty trong suốt quá trình thử nghiệm, bảo quản, lưu giữ....
- + Đảm bảo mẫu không bị nhầm lẫn trong quá trình chuyển giao, thực hiện 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

5.1.4. Bảo quản mẫu

- Trong quá trình từ khi tiếp nhận mẫu đến lúc trả kết quả cho KH, mẫu phải được bảo quản trong điều kiện môi trường thích hợp, đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật đối với các chỉ tiêu phân tích;
- Công ty chịu trách nhiệm bố trí địa điểm bảo quản mẫu đối với những mẫu đã được tiếp nhận;
- Nơi bảo quản mẫu phải được phân thành 02 khu vực mẫu sẽ tiến hành thử nghiệm và mẫu lưu khác nhau để tránh nhầm lẫn;

5.1.5. 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 cho khách hàng (BM 7.8-03)**.

6. LƯU HỒ SƠ

- Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm của TT 7.1.
- Biên bản lấy mẫu hiện trường của TT 7.3
- Sổ theo dõi nhận-trả kết quả cho khách hàng của TT 7.8

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm (BM 7.1-01) của TT 7.1.
- Biên bản lấy mẫu hiện trường (BM 7.3-02) của TT 7.3
- Sổ theo dõi nhận-trả kết quả cho khách hàng (BM 7.8-03) của TT 7.8

HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ ĐỘ KHÔNG ĐẢM BẢO ĐO

MÃ SỐ : HD 7.6
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/7

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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

1. MỤC ĐÍCH

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

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục này áp dụng trong HTQL của Công ty phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn quốc tế 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.

Hiệu chuẩn

Hoạt động, trong những điều kiện quy định, bước thứ nhất là thiết lập mối liên hệ giữa các giá trị đại lượng có độ không đảm bảo đo do chuẩn đo lường cung cấp và các số chỉ tương ứng với độ không đảm bảo đo kèm theo và bước thứ hai là sử dụng thông tin này thiết lập mối liên hệ để nhận được kết quả đo từ số chỉ.

Chữ viết tắt

HTQL: Hệ thống quản lý

5. NỘI DUNG

5.1 Xác định độ không đảm bảo đo.

Việc đánh giá độ không đảm bảo đo là yêu cầu bắt buộc đối với tất cả các phép đo và hiệu chuẩn.

Trong các phép thử nghiệm việc đánh giá độ không đảm bảo đo được xác định theo các yêu cầu sau:

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

5.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến độ không đảm bảo đo.

- Phương pháp hiệu chuẩn, đo, thử nghiệm.
- Chuẩn và các thiết bị sử dụng.
- Vận hành, thao tác hiệu chuẩn, đo, thử nghiệm.
- Điều kiện môi trường.
- Đặc tính của mẫu thử.

5.3 Tính toán độ không đảm bảo đo

- Khi tính toán độ không đảm bảo cho phép hiệu chuẩn, đo và thử nghiệm phải lưu ý đến trình tự tiến hành đã được hướng dẫn trong ĐLVN 131:2004 và hướng dẫn đánh giá độ không đảm bảo đo trong các quy trình hiệu chuẩn tương ứng.

- Phải cố gắng xác định tất cả các thành phần độ không đảm bảo đo, thực hiện đánh giá hợp lý và phải đảm bảo rằng hình thức thông báo kết quả đo/thử không được gây ấn tượng sai về không đảm bảo đo.

6. LƯU HỒ SƠ

TÍNH TOÁN ĐỘ KHÔNG ĐẢM BẢO ĐO

I. CÁC BƯỚC TÍNH TOÁN

1 Thiết lập mô hình đo

Mô hình đo phải được thiết lập cho từng phép đo cụ thể; trong hầu hết các trường hợp một đại lượng đo Y không đo được trực tiếp nhưng được xác định từ N đại lượng đầu vào khác của phép đo: $X_1, X_2 \dots X_N$ thông qua mối quan hệ hàm số:

$$Y = f(X_1, X_2, X_3 \dots X_N)$$

Trong đó:

- $X_1, X_2 \dots X_N$: các đại lượng đầu vào;
- Y : đại lượng đo.

Theo (1) để có được giá trị ước lượng y của đại lượng đo Y , phải sử dụng các giá trị ước lượng $x_1, x_2, x_3 \dots x_i \dots x_N$ của các đại lượng đầu vào X_i .

Mối quan hệ giữa giá trị ước lượng của đại lượng đo y và giá trị ước lượng của các đại lượng đầu vào x_i được biểu thị dưới dạng:

$$y = f(x_1, x_2, x_3 \dots x_i \dots x_N)$$

Trong đó:

- y : giá trị ước lượng của đại lượng đo Y ;
- x_i : giá trị ước lượng của các đại lượng đầu vào, $i = 1, 2, 3, \dots, N$.

2 Xác định giá trị ước lượng của đại lượng vào x_i

Giá trị ước lượng của đại lượng vào x_i có thể nhận được từ:

- Một kết quả quan trắc;
- Đánh giá dựa trên kinh nghiệm;
- Đánh giá dựa vào số hiệu chỉnh đối với các đại lượng ảnh hưởng như: nhiệt độ môi trường, áp suất, độ ẩm,...;
- Đánh giá dựa theo các số liệu cho trong giấy chứng nhận hiệu chuẩn, các số liệu chuẩn lấy từ sổ tay kỹ thuật;
- Từ phân tích thống kê kết quả của một dãy quan trắc lặp lại.

3 Đánh giá độ không đảm bảo chuẩn $u(x_i)$ gắn với mỗi ước lượng đầu vào x_i

3.1 Đánh giá loại A

- Giá trị trung bình

Từ các giá trị x_{ik} ($k = 1; 2; \dots n$) của một dãy quan trắc lặp lại độc lập đại lượng vào X_i nhận được trong cùng một điều kiện đo có thể tính giá trị trung bình \bar{x}_i :

$$\bar{x}_i = \frac{1}{n} \sum_{k=1}^n x_{ik}$$

Giá trị trung bình này được sử dụng như là ước lượng của đại lượng đầu vào X_i để xác định kết quả đo y .

- Độ lệch chuẩn (thực nghiệm)

Đặc trưng cho sự phân tán kết quả quan trắc xung quanh giá trị trung bình được tính bằng công thức:

$$s(x_i) = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{k=1}^n (x_{ik} - \bar{x}_i)^2}$$

Độ lệch chuẩn thực nghiệm $s(x)$ được lấy làm ước lượng cho phương sai của phân bố các kết quả quan trắc x_i .

- Độ lệch chuẩn thực nghiệm của giá trị trung bình:

Độ lệch chuẩn thực nghiệm của giá trị trung bình là ước lượng tốt nhất của phương sai giá trị trung bình dùng làm thước đo độ không đảm bảo chuẩn của \bar{x} và được tính theo biểu thức:

$$s(\bar{x}_i) = \frac{s(x_i)}{\sqrt{n}} = \sqrt{\frac{1}{n(n-1)} \sum_{k=1}^n (x_{ik} - \bar{x}_i)^2}$$

Độ không đảm bảo chuẩn kiểu A gắn với ước lượng giá trị trung bình của đại lượng vào sẽ là:

$$u(\bar{x}_i) = s(x_i)$$

Bậc tự do v_i của $u(x_i)$ bằng $(n - 1)$

Độ không đảm bảo chuẩn $u(x_i)$ gắn với ước lượng giá trị trung bình của đại lượng vào trong trường hợp này được gọi là độ không đảm bảo chuẩn loại A, ký hiệu $u_A(x_i)$.

3.2 Đánh giá loại B

Khi độ không đảm bảo chuẩn của đại lượng đầu vào không thể đánh giá được bằng sự phân tích các kết quả đo của một số lần quan trắc lặp thì độ không đảm bảo chuẩn $u(x_i)$ được đánh giá bằng cách ấn định một phân bố xác suất ưu tiên dựa trên sự hiểu biết từ:

- Các số liệu đo trước đó;
- Các quy định kỹ thuật của nhà chế tạo;
- Số liệu cho trong giấy chứng nhận hiệu chuẩn;
- Các số liệu tra cứu;
- Kinh nghiệm hoặc kiến thức chung về phương tiện đo và liên quan.

Độ không đảm bảo chuẩn $u(x_i)$ được đánh giá theo cách này được gọi là độ không đảm bảo chuẩn loại B, ký hiệu là $u_B(x_i)$.

Xét các trường hợp sau:

- (1) Nếu ước lượng của x_i được lấy từ giấy chứng nhận hiệu chuẩn, sổ tay quy định kỹ thuật hoặc từ tài liệu kỹ thuật khác và độ không đảm bảo trích dẫn của nó được xác

định là bội số của độ lệch chuẩn thì độ không đảm bảo chuẩn loại B là giá trị độ không đảm bảo trích dẫn chia cho số nhân.

(2) Trường hợp ĐKĐB trích dẫn là một khoảng có mức tin cậy được cho dưới dạng $\pm a$ tại p % thì ĐKĐB chuẩn là giá trị của a chia cho hệ số thích hợp với phân bố chuẩn. Các hệ số thích hợp với 3 mức tin cậy là:

$k = 1,64$ ứng với khoảng có mức tin cậy 90 %

$k = 1,96$ ứng với khoảng có mức tin cậy 95 %

$k = 2,58$ ứng với khoảng có mức tin cậy 99 %

(3) Phân bố chữ nhật

Trường hợp giới hạn của $\pm a$ được đưa ra và không kèm theo mức độ tin cậy nhưng có lý do để cho rằng sự phân bố các giá trị là như nhau, nghĩa là xác suất xuất hiện giá trị ước lượng x_i nằm trong khoảng từ $-a$ đến $+a$ (giới hạn trên và giới hạn dưới cho x_i) là không đổi, bằng 1 và xác suất để x_i nằm ngoài khoảng đó là bằng "không" ta có phân bố hình chữ nhật.

Khi đó kỳ vọng toán là điểm giữa của khoảng $x_i = (a. + a_+)/2$ và độ lệch chuẩn là $a/\sqrt{3}$

$$u(x_i) = \frac{a}{\sqrt{3}}$$

(4) Phân bố tam giác

Trường hợp xác suất xuất hiện giá trị ước lượng x_i nằm ở tâm của phân bố (tâm khoảng từ $-a$ đến $+a$) là lớn nhất và lớn hơn xác suất để x_i nằm gần biên, xác suất để x_i nằm ngoài khoảng đó là bằng "không", ta có phân bố tam giác.

Khi đó kỳ vọng toán là điểm giữa của khoảng giá trị ước lượng $x_i = (a. + a_+)/2$ và độ lệch chuẩn là $a/\sqrt{6}$.

$$u(x_i) = \frac{a}{\sqrt{6}}$$

4 Đánh giá độ không đảm bảo chuẩn tổng hợp u_c

Độ lệch chuẩn ước lượng của đại lượng đo Y nhận được bằng cách tổng hợp các độ lệch chuẩn thành phần được gọi là độ không đảm bảo chuẩn tổng hợp.

(1) Trường hợp các đại lượng đầu vào không tương quan với nhau

Khi các đại lượng đầu vào là không tương quan và bỏ qua các thành phần bậc cao của chuỗi khai triển Taylor hàm số f , độ không đảm bảo chuẩn tổng hợp $u_c(y)$ là dương căn bậc hai của tổng bình phương các phương sai liên hợp và biểu diễn dưới dạng:

$$u_c^2(y) = \sum_{i=1}^N \left(\frac{\partial f}{\partial x_i} \right)^2 u^2(x_i) = \sum c_i^2 u^2(x_i)$$

Trong đó:

- f : hàm được đưa ra trong biểu thức trên;

- $c_i = \frac{\partial f}{\partial x_i}$: hệ số độ nhạy biểu thị biên đổi của hàm y khi các biến số $x_1, x_2, x_3 \dots x_i \dots x_N$ biến đổi;

- $u(x_i)$: độ không đảm bảo chuẩn được đánh giá theo loại A, loại B như đã mô tả trong các mục 3.1 và 3.2.

Với $c_i = \frac{\partial f}{\partial x_i}$ có thể viết công thức (9) dưới dạng như sau:

$$u_c^2(y) = \sum c_i^2 u^2(x_i) = \sum u_i^2(y)$$

Tính độ không đảm bảo chuẩn tổng hợp $u_c(y)$ theo dạng được đơn giản sau đây:

$$u_c(y) = \sqrt{u(x_1)^2 + u(x_2)^2 + \dots}$$

5. Độ không đảm bảo mở rộng

Độ không đảm bảo mở rộng được lấy bằng độ không đảm bảo chuẩn tổng hợp nhân với hệ số phủ k :

$$U = k \cdot u_c(y)$$

Kết quả của một phép đo được thể hiện là:

$$Y = y \pm U$$

Cho phép chọn hệ số phủ $k = 2$ tương ứng với khoảng có mức tin cậy 95 % hoặc $k = 3$ tương ứng với khoảng có mức tin cậy 99 % là phù hợp với nhiều phép đo thỏa mãn điều kiện:

3.6 Thông báo kết quả

Khi thông báo kết quả đánh giá độ không đảm bảo đo và khi số đo của độ không đảm bảo là độ không đảm bảo chuẩn tổng hợp $u_c(y)$, khuyến nghị nên:

a) Nêu chi tiết cách mô tả đại lượng đo Y được định nghĩa như thế nào;

b) Công bố giá trị ước lượng y của đại lượng đo Y và độ KĐB chuẩn tổng hợp $u_c(y)$ kèm theo các đơn vị đo của y và $u_c(y)$;

c) Khi cần thiết hoặc theo yêu cầu của khách hàng, có thể thông báo các số liệu:

- Bậc tự do hiệu dụng của ước lượng v_{eff} ;

- Độ KĐB chuẩn tổng hợp loại A $u_{cA}(y)$ và loại B $u_{cB}(y)$ và ước lượng các bậc tự do hiệu dụng của ước lượng của chúng v_{effA} và v_{effB} .

Khi thông báo kết quả đánh giá độ không đảm bảo đo và khi số đo của độ không đảm bảo là độ KĐB mở rộng $U = k u_c(y)$, khuyến nghị nên:

a) Nêu chi tiết cách mô tả đại lượng đo Y được định nghĩa như thế nào;

b) Công bố kết quả đo dưới dạng $Y = y \pm U$ kèm theo đơn vị đo của y và U ;

c) Nêu giá trị k sử dụng để tính U (để thuận lợi cho người sử dụng có kết quả có thể đưa ra cả k và $u_c(y)$);

d) Cho biết mức tin cậy gần đúng gắn với khoảng $y \pm U$.

THỦ TỤC ĐẢM BẢO GIÁ TRỊ SỬ DỤNG CỦA KẾT QUẢ

MÃ SỐ : TT 7.7
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huy Minh Đức</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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

- GD : Giám đốc
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm
- TNTT: Thử nghiệm thành thạo
- SSLP: So sánh liên phòng thí nghiệm.
- HTQL: Hệ thống quản lý

5. NỘI DUNG

Nhằm luôn đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả thử nghiệm; PTN tiến hành các hoạt động sau tùy thuộc vào các điều kiện cụ thể:

5.1 Kế hoạch đánh giá độ thành thạo tay nghề

Hàng năm Trưởng PTN phải lập *Kế hoạch đánh giá độ thành thạo tay nghề (BM 7.7-01)*, bao gồm nhiều hình thức sau:

a) *Tham gia chương trình thử nghiệm thành thạo*: do Văn phòng công nhận chất lượng (BoA) hoặc các tổ chức khác; thực hiện hoặc tham gia so sánh liên phòng .

b) So sánh tay nghề nội bộ:

Phòng thử nghiệm nên bố trí nhân viên thực hiện các phép thử nghiệm tái lập bằng cách cho thực hiện trên các thiết bị khác nhau hoặc cho các nhân viên khác nhau thực hiện cùng một phép thử nghiệm. Lập *Báo cáo đánh giá độ chính xác, độ lặp lại và độ tái lập của kết quả thử nghiệm (BM 7.7-02)*

c) Phép thử nghiệm lặp lại:

Cho cùng một nhân viên thực hiện thử nghiệm một chỉ tiêu nào đó xác định trên cùng một mẫu thử đồng nhất, trên cùng một thiết bị, cùng phương pháp trong một khoảng thời gian tương đối ngắn và đánh giá mức độ lặp lại trên các kết quả kiểm tra.

Trong thử nghiệm hàng ngày cần thực hiện song song hai lần nhằm tránh được các sai số ngẫu nhiên gặp phải. Đánh giá mức độ chênh lệch giữa hai lần làm với giá trị trung bình, sự chênh lệch này phải thỏa mãn theo yêu cầu của từng phương pháp.

d) Phép thử nghiệm trên mẫu lưu:

Bố trí các thử nghiệm viên thực hiện các phép thử nghiệm trên mẫu lưu, tuy nhiên để đánh giá được kết quả cần đảm bảo độ ổn định của mẫu theo thời gian và trong điều kiện bảo quản của phòng, đồng thời chỉ nên áp dụng đối với các mẫu được biết là tương đối bền vững trong điều kiện nhất định nào đó.

e) Các phép thử có tần suất ít:

Hàng năm Trưởng PTN phải tổ chức thử nghiệm đối với các loại mẫu có tần suất thực hiện ít lần trong năm.

5.2 Kiểm soát dữ liệu:

Các dữ liệu về kiểm soát chất lượng được Trưởng PTN tiến hành phân tích và khi những dữ liệu này nằm ngoài chuẩn mực đã định thì Trưởng PTN phải có hành động khắc phục và ngăn ngừa kết quả sai được thông báo.

6. LƯU HỒ SƠ

Hồ sơ thực hiện so sánh nội bộ, mẫu lưu, tham gia thử nghiệm thành thạo và so sánh liên phòng được lưu với thời gian là 3 năm.

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 7.7-01 Kế hoạch đánh giá độ thành thạo tay nghề
- BM 7.7-02 Báo cáo đánh giá độ chính xác, độ lặp lại và độ tái lập của KQTN

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU**KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ ĐỘ THÀNH THẠO TAY NGHỀ**
Năm.....

Nội dung kiểm tra	Tên mẫu đánh giá	Ghi chú
1. Thử nghiệm thành thạo		
2. Thử nghiệm so sánh liên phòng		
3. Kiểm tra tay nghề		
3.1 So sánh nội bộ PTN		
3.2 Lập lại thử nghiệm		
3.3 Thử nghiệm mẫu lưu (hoặc mẫu chuẩn)		

Trưởng PTN/ TM**Giám đốc**

THỦ TỤC BÁO CÁO KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM

MÃ SỐ : TT 7.8
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i> <i>T. H. H.</i>	<i>Trần Thanh Bình</i> <i>Trần Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i> <i>Nguyễn Thành Khoa</i>



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:

- GD : Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm
- HTQL: Hệ thống quản lý

5. NỘI DUNG

5.1 Yêu cầu chung

- Kết quả thử nghiệm phải báo cáo chính xác, rõ ràng, sạch đẹp, không tẩy xóa, không viết tắt, tên và ký hiệu đơn vị đo lường phải đúng quy định.

5.2 Phiếu/Báo cáo kết quả thử nghiệm

Người thử nghiệm sau khi kết thúc quá trình thử nghiệm, căn cứ vào thông tin khách hàng, dữ liệu kỹ thuật đã ghi nhận trong quá trình thử nghiệm Người thử nghiệm lập **Phiếu kết quả thử nghiệm (BM 7.8-01)**

- Mỗi Phiếu kết quả thử nghiệm phải bao gồm các thông tin sau:

- a) Tên, địa chỉ, điện thoại của Công ty.
- b) Tiêu đề biên bản, kết quả thử nghiệm.
- c) Số, mã hiệu của kết quả thử nghiệm.
- d) Phương pháp sử dụng thử nghiệm.
- e) Tên và địa chỉ khách hàng.
- f) Tên mẫu vật liệu thử nghiệm.
- g) Ngày nhận mẫu, ngày thử nghiệm.
- h) Ngày ban hành Biên bản/Báo cáo kết quả thử nghiệm
- i) Lấy mẫu và phương pháp lấy mẫu (nếu có)
- j) Viện dẫn nguồn gốc, lý lịch mẫu.

- Ngoài ra, Phiếu kết quả thử nghiệm còn có các thông tin sau:

- + Các số liệu đo và các số liệu liên quan khác.
- + Các điều kiện khi thực hiện đo mà có thể ảnh hưởng đến kết quả thử nghiệm.
- + Tên, chữ ký của Người thực hiện, Trưởng phòng, Giám đốc.
- + Ghi chú nhận dạng về các kết quả thử nghiệm do PTN hợp đồng phụ thực hiện.
- + Các thông tin do khách hàng cung cấp hoặc đề nghị phải được nhận diện rõ trong báo cáo kết quả thử nghiệm của Công ty.

5.3 Trả kết quả thử nghiệm cho khách hàng

Người giao trả kết quả thử nghiệm và mẫu (nếu có) ghi nhận vào **Sổ theo dõi trả kết quả thử nghiệm (BM 7.8-02)**

5.4 Yêu cầu về Hồ sơ kỹ thuật

- Quá trình tiến hành phân tích thử nghiệm người thực hiện thử nghiệm phải đảm bảo yêu cầu về hồ sơ kỹ thuật, bao gồm:

- + Các kết quả và biên bản thử nghiệm phải có thông tin nhận biết yếu tố ảnh hưởng kết quả và độ không đảm bảo đo và khả năng thực hiện lặp lại hoạt động thử nghiệm như ban đầu.

+ Ghi nhận dữ liệu kỹ thuật phải nêu rõ về 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.

- Trưởng PTN phải đảm bảo việc sửa đổi hồ sơ kỹ thuật có thể truy xuất tới phiên bản trước đó, quan trắc gốc.

- Trưởng PTN tất cả dữ liệu gốc, dữ liệu sửa đổi phải được lưu giữ bao gồm ngày, khía cạnh sửa đổi và nhân sự chịu trách nhiệm sửa đổi

6. LƯU HỒ SƠ

Phải lưu bản chính hoặc copy tất cả Phiếu kết quả thử nghiệm đi kèm với Phiếu xem xét yêu cầu thử nghiệm (BM 7.1-01), Biên bản lấy mẫu hiện trường (nếu có) Bản ghi số liệu quan trắc gốc

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 7.8-01: Phiếu kết quả thử nghiệm

- BM 7.8-02: Sổ theo dõi trả kết quả thử nghiệm

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

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 gửi 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 gửi đến.

2. Không được, trích, sao một phần phiếu kết quả nếu không có sự đồng ý của Công ty.....

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

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 gửi đến.
2. Không được, trích, sao một phần phiếu kết quả nếu không có sự đồng ý của Công ty.....

THỦ TỤC XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ : TT 7.9
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i>	<i>Trần Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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 trong việc 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:

- GD: Giám đốc
- QM: Quản lý chất lượng
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm
- NDPC: Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1 Khiếu nại từ khách hàng:

Khiếu nại/phàn nàn của khách hàng bao gồm: về chất lượng, số lượng, sự không phù hợp của kết quả thí nghiệm; về thời gian và thủ tục giao kết quả thí nghiệm. về phương pháp thử nghiệm; phương pháp lấy mẫu; về thái độ phục vụ, quan hệ đối với khách hàng,...

5.2 Tiếp nhận khiếu nại

- Các khiếu nại của khách hàng được nhận qua các hình thức khác nhau như điện thoại, fax, thư từ, trao đổi trực tiếp khi khách hàng ...

- Người tiếp nhận khiếu nại của khách hàng phải trao đổi để xác định rõ nội dung khiếu nại. Tất cả thông tin khiếu nại thể hiện dưới dạng văn bản hay không đều phải được ghi lại vào *Sổ theo dõi xử lý khiếu nại của khách hàng (BM 7.9-01)*. Chuyển ngay đến QM xem xét.

5.3 Xử lý khiếu nại

- QM xem xét các ý kiến của khách hàng, trao đổi với Trưởng PTN và phân công xử lý lập *Phiếu theo dõi xử lý khiếu nại của khách hàng (BM 7.9-02)*

- Người được phân công xem xét ý kiến, tìm nguyên nhân và đề xuất biện pháp khắc phục để trả lời khách hàng.

- Trường hợp khiếu nại sai, QM/ Trưởng PTN làm thủ tục để thông báo cho khách hàng.

- Trường hợp khiếu nại đúng, QM/ Trưởng PTN đề ra biện pháp và cách giải quyết, báo cáo Giám đốc. QM/ Trưởng PTN có trách nhiệm làm các thủ tục để trả lời khách hàng.

- Trong trường hợp cần phải có hành động khắc phục để hoàn thiện HTQL thì thực hiện theo Thủ tục hành động khắc phục – TT 8.7.

- Cập nhật vào *Sổ theo dõi xử lý khiếu nại của khách hàng (BM 7.9-01)*

6. LƯU HỒ SƠ:

Hồ sơ khiếu nại của khách hàng được lưu giữ gồm:

- Sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng.
- Phiếu theo dõi xử lý khiếu nại của khách hàng.
- Các văn bản liên quan đến khiếu nại của khách hàng.
- Các văn bản liên quan trong quá trình xem xét và giải quyết phàn nàn.

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 7.9-01: Sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng.
- BM 7.9-02: Phiếu theo dõi xử lý khiếu nại của khách hàng

SỔ THEO DÕI XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

T T	Nội dung khiếu nại	Tên khách hàng		Ngày nhận &		Ngày & Người xác minh	Phương thức trả lời		Ngày K/tra
		Địa chỉ	Số phiếu khiếu nại (nếu có)	Số phiếu khiếu nại (nếu có)	Kết quả xác minh		Trao đổi giải thích	Số công văn	

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

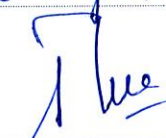


PHIẾU THEO DÕI XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Số:

I. Nội dung khiếu nại	
1. Tên khách hàng khiếu nại:	
..	
Địa chỉ:	
..	
Điện thoại Fax: Email:	
..	
2. Ngày khiếu nại:	
3. Nội dung và hình thức khiếu nại: <i>(mô tả nội dung chính, viện dẫn văn bản liên quan nếu có):</i>	
.....	
.....	
.....	
5. Người tiếp nhận khiếu nại: <i>(ghi rõ tên đơn vị; ký tên:</i>	
..	
II. Ý kiến giải quyết của QM/Trưởng PTN <i>(đồng ý hoặc không đồng ý giải quyết phần nào; chuyển đơn vị giải quyết,...):</i>	Ngày:
.....
.....	Ký tên:
.....
III. Giải quyết khiếu nại	
1. Bộ phận/cá nhân giải quyết:	
2. Nội dung giải quyết chính (hoặc đề xuất biện pháp giải quyết):	
.....	
.....	
.....	
Ngày thực hiện xong:	
IV. Kết luận và trả lời khách hàng	4. Lưu hồ sơ:
1. QM/Trưởng PTN đề xuất, Giám đốc kết luận	Ngày:
1. Nội dung và hình thức trả lời <i>(viện dẫn văn bản liên quan,...):</i>
.....	Nơi nhận:
.....	1.
.....	..
.....	2.
.....	..
.....	3.
.....	..
2. Ngày thực hiện:	3. Giám đốc (ký tên)
.....
.....
V. Nội dung khác (nếu có):	
.....	
.....	

THỦ TỤC KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP

MÃ SỐ : TT 7.10
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
Nguyễn Huỳnh Minh Đức	Hồ Thanh Bình	Nguyễn Thành Khoa
		



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

- KPH : Không phù hợp
- QM : Quản lý chất lượng
- GD : Giám đốc
- HĐKP: Hành động khắc phục

5 NỘI DUNG

5.1 Phát hiện công việc thử nghiệm không phù hợp

Công việc không phù hợp đã/đang xảy ra hoặc công việc không phù hợp có nguy cơ tiềm tàng xảy ra, có thể phát sinh trong hệ thống quản lý chất lượng hoặc trong các hoạt động thử nghiệm thường được phát hiện thông qua :

- Kết quả đánh giá nội bộ
- Kết quả xem xét của lãnh đạo
- Từ khiếu nại của khách hàng
- Từ kết quả kiểm soát chất lượng
- Thực hiện thử nghiệm
- Kiểm soát nhân viên
- Kiểm tra biên bản, giấy kết quả thử nghiệm
- Từ kết quả thử nghiệm thành thạo.

Khi phát hiện có điều không hợp hoặc điều không phù hợp có nguy cơ tiềm tàng xảy ra người phát hiện phải lập **Phiếu báo cáo công việc không phù hợp (BM 7.10-01)** và báo cáo với QM/Trưởng PTN.

5.2 Xử lý công việc không phù hợp

QM/Trưởng PTN phải kịp thời đề ra hành động giải quyết:

- Tạm dừng công việc và thực hiện đánh giá mức độ không phù hợp
- Tùy theo mức độ KPH phải thực hiện ngay các hình thức xử lý sau:
 - + Đối với công việc KPH nhẹ (sai lỗi đánh máy báo cáo KQ, chưa theo dõi đầy đủ người thử nghiệm, ...) cho phép sửa chữa lỗi hoặc tiếp tục công việc.
 - + Đối với công việc KPH nặng : có ảnh hưởng đến giá trị sử dụng của kết quả thử nghiệm (Phương pháp thử nghiệm KPH, thực hiện không đúng đủ qui định phương pháp, nhân sự chưa đào tạo, ...). Thực hiện ngay hành động khắc phục QM lập **Phiếu yêu cầu hành động khắc phục (BM 8.7-01)**
- QM cập nhật vào **Sổ theo dõi công việc không phù hợp (BM 7.10-02)**

6. LƯU HỒ SƠ

Khi thực hiện xử lý dạng nào thì lưu hồ sơ tương ứng :

Phiếu báo cáo công việc không phù hợp; Sổ theo dõi công việc không phù hợp và hồ sơ hành động khắc phục (nếu có).

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 7.10-01 Phiếu báo cáo công việc không phù hợp
- BM 7.10-02 Sổ theo dõi công việc không phù hợp
- BM 8.7-01 Phiếu yêu cầu hành động khắc phục (nếu cần)

HƯỚNG DẪN KIỂM SOÁT DỮ LIỆU MÁY TÍNH

MÃ SỐ : HD 7.11
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/4

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn nhằm đảm bảo các phần mềm, tài liệu dùng tính toán kết quả thử nghiệm và các dữ liệu, hồ sơ lưu trữ trên máy tính được kiểm soát theo đúng quy định của Công ty.

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.

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:

- GD: Giám đốc
- QM: Quản lý chất lượng
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm
- HTQL: Hệ thống quản lý

5. NỘI DUNG

5.1. Sử dụng phần mềm

- Khi có sử dụng phần mềm vào mục đích tính toán và lưu trữ kết quả thử nghiệm phải tuân thủ các quy định như sau:

- + Phần mềm sử dụng phải được phê duyệt trước khi sử dụng.
- + Phần mềm lưu giữ tài liệu, hồ sơ.

- Trưởng PTN phải lập cây thư mục cho tất cả các máy tính có sử dụng vào mục đích lưu giữ tài liệu hồ sơ của bộ phận mình. Chịu trách nhiệm theo dõi việc thực hiện cây thư mục và quá trình truy nhập số liệu.

- Phần mềm tính toán:

- + Trưởng PTN phải văn bản hoá các phần mềm dùng cho mục đích tính toán, xử lý kết quả thử nghiệm hoặc có cơ chế kiểm soát tính đúng đắn của các phần mềm.
- + Phải thiết lập và áp dụng phương pháp để bảo vệ dữ liệu, đảm bảo toàn vẹn, bảo mật khi nhập, lưu giữ, truyền và sử lý số liệu.

5.2. Bảo vệ truy cập/sửa đổi dữ liệu

- Trưởng PTN lập mật khẩu bảo vệ ghi vào *Sổ theo dõi tài liệu máy tính (BM 7.11 - 01)* và đảm bảo chỉ các nhân viên có liên quan được biết, gồm:

- + Mật khẩu truy cập thư mục, tập tin tài liệu.
- + Mật khẩu ngăn ngừa sửa đổi tài liệu đang truy cập

5.3. Kiểm soát tài liệu tính toán trên máy tính

- Trưởng PTN kiểm tra phần mềm trước khi đưa vào sử dụng, ghi lại các số liệu gốc.

- Chép 02 đĩa gốc dự phòng, ghi nhãn bao gồm: Tên bộ phận TN; tên phần mềm; ngày ban hành phần mềm. Gửi 02 đĩa gốc cho QM

- QM cập nhật vào *Sổ theo dõi tài liệu máy tính (BM 7.11 -01)*. Dán nhãn "Được kiểm soát" lên 02 đĩa gốc dự phòng. Gửi 01 đĩa đã được đóng dấu cho Trưởng PTN

5.4. Kiểm soát tài liệu bản mềm

Công ty cho phép sử dụng các tài liệu nội bộ và bên ngoài bằng bản mềm tại Công ty thông qua việc sử dụng máy tính.

Các bản mềm các tài liệu phải được chuyển qua PDF khi lưu chuyển sử dụng trong Công ty.

5.5. Bảo quản

- Giám đốc chỉ định người chịu trách nhiệm về bảo quản, sử dụng phần mềm.
- Máy tính và các thiết bị tự động hoá phải được bảo trì, đặt trong môi trường hoạt động phù hợp.
- Khi có lỗi phần mềm phải báo cáo Giám đốc / QM để có phương án xử lý.

- Khi cần phải cải tiến, sửa đổi các phiên bản phần mềm hiện hành cho phù hợp phải được Giám đốc chấp nhận.

- Giám đốc và cán bộ được phân công quản lý phải bảo quản mật khẩu truy cập phần mềm và các dữ liệu phục vụ việc quản lý dữ liệu đo thử nghiệm, chịu trách nhiệm về tính đúng đắn của dữ liệu nhập vào và công bố theo đúng quy định.

- Không được cho thuê, mượn, sao chép phần mềm đã đăng ký.

6. LƯU HỒ SƠ

Phải lưu giữ hồ sơ của phần mềm:

- Các tài liệu hướng dẫn sử dụng phần mềm do các hãng bên ngoài cung cấp;

- Hồ sơ phê duyệt các phần mềm.

- Sổ theo dõi tài liệu trên máy tính

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 7.11-01 Sổ theo dõi tài liệu trên máy tính

THỦ TỤC KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

MÃ SỐ : TT 8.3
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/5

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i>	<i>Trần Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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:

- GD: Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm
- CBNV: Cán bộ nhân viên

5. NỘI DUNG

Bước 1: Nhu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu:

Khi có nhu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu, người đề nghị (là tất cả các CBNV) ghi yêu cầu vào **Phiếu yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu (BM 8.3-01)** chuyển trình QM/GĐ.

Bước 2: Xem xét sự cần thiết soạn thảo/sửa đổi:

QM/TGD xem xét, phê duyệt và phân công người soạn thảo trong **Phiếu yêu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu (BM 8.3-01)**. Nếu yêu cầu không phù hợp, QM/GĐ thông báo lại cho người /bộ phận đề nghị. Tùy theo nội dung của tài liệu, QM/GĐ quyết định người kiểm tra tài liệu theo quy định tại bước 4.

Bước 3: Thực hiện soạn thảo/sửa đổi thảo tài liệu:

Người soạn thảo có trách nhiệm:

- Thu thập thông tin, tài liệu có liên quan để soạn thảo/sửa đổi; Lấy ý kiến nếu cần thiết theo **Phiếu yêu cầu góp ý tài liệu (BM 8.3-02)**.
- Biên soạn tài liệu Mẫu trình bày tài liệu nội bộ: số tay chất lượng, thủ tục, hướng dẫn, biểu mẫu (xem Hướng dẫn soạn thảo tài liệu phần dưới)

Bước 4: Xem xét và phê duyệt tài liệu

Quy định trách nhiệm xem xét và phê duyệt tài liệu như sau:

- Tài liệu STCL, TT, HD, BM do Người được phân công soạn thảo, QM xem xét và Giám đốc duyệt
- Tài liệu Kỹ thuật, Phương pháp thử do Trưởng PTN biên soạn/đề xuất, QM xem xét và Giám đốc duyệt

Kiểm tra sự phù hợp của tài liệu:

- Nếu đạt yêu cầu, người kiểm tra ký chuyển tài liệu và trình phê duyệt
- Nếu không đạt yêu cầu, chuyển trả người biên soạn điều chỉnh/ sửa đổi

Bước 5: Ban hành tài liệu

- Tài liệu ban hành mới hoặc sửa đổi đã được Giám đốc phê duyệt (Bản tài liệu gốc) sẽ do QM lưu giữ.

- QM photo nhân bản, đóng dấu kiểm soát và phân phối tài liệu cá nhân/phòng liên quan. Dấu kiểm soát tài liệu nội bộ do QM lưu giữ.

- QM cập nhật vào **Danh mục tài liệu nội bộ (BM 8.3-03)**; Sao chụp, đóng dấu kiểm soát (màu đỏ)

Bước 6: Phân phối tài liệu

- QM thực hiện phân phối và vào cập nhật **Sổ phân phối tài liệu (BM 8.3-05)**.

Khi phân phối tài liệu mới phải thu hồi tài liệu lỗi thời và QM lưu 1 bản duy nhất vào cặp riêng, trên trang nhất có gạch chéo nổi 2 góc đối diện của tài liệu, ghi tay “TÀI LIỆU LỖI THỜI” và đảm bảo không áp dụng tài liệu lỗi thời. QM thu hồi và hủy bằng phương pháp thích hợp. Nếu có nhu cầu lưu giữ để tham khảo phải được chấp thuận của QM.

Việc phân phối và thu hồi tài liệu tùy thuộc vào “Danh sách phân phối” của mỗi tài liệu.

Các Bộ phận dựa trên số lượng tài liệu được cấp, cập nhật vào **Danh mục tài liệu nội bộ (BM 8.3-03)** của bộ phận mình.

Bước 6. Kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài:

Các Bộ phận có sử dụng các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài phải được QM chấp thuận và đóng dấu “Tài liệu được kiểm soát”. Các Bộ phận lập/cập nhật **Danh mục tài liệu bên ngoài (BM 8.3-04)** trước khi được phép sử dụng.

6. LƯU HỒ SƠ

- Tài liệu nội bộ soạn thảo/sửa đổi: Yêu cầu soạn thảo/ sửa đổi; Phiếu góp ý sửa đổi/soạn thảo tài liệu; Danh mục tài liệu nội bộ; Danh sách phân phối tài liệu.
- Tài liệu có nguồn gốc bên ngoài: Danh mục tài liệu bên ngoài.

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 8.3-01: Phiếu yêu cầu soạn thảo/ sửa đổi tài liệu
- BM 8.3-02: Phiếu yêu cầu góp ý tài liệu
- BM 8.3-03: Danh mục tài liệu nội bộ
- BM 8.3-04: Danh mục tài liệu bên ngoài
- BM 8.3-05: Danh sách phân phối tài liệu

HƯỚNG DẪN 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:

- Số 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

XX: Số thứ tự.

YY: Mục tương ứng với theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025: 2017.

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 lãnh đạo cấp cao nhất 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

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU**PHIẾU YÊU CẦU BIÊN SOẠN/ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

Số:(ngày/tháng/năm)

I. YÊU CẦU

1. Người đề nghị/bộ phận:
2. Tên tài liệu: Mã số:
3. Lý do viết / sửa tài liệu:
-
-
-
-
-
-
-
-
-
4. Ký tên

II. XEM XÉT & PHÂN CÔNG

1. Ý kiến của QM: (đồng ý hoặc không đồng ý)
-
-
-
-
-
2. Phân công:
- Người viết/sửa đổi:
- Ngày hoàn thành

Ngày tháng năm 201...

Quản lý chất lượng (QM)**Giám đốc**

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

SỔ PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Trang:

.....

TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ HIỆU	LẦN BAN HÀNH				CÁ NHÂN/ĐƠN VỊ NHẬN					Ghi chú	
			1	2	3		GD	PGĐ	QM	TM	T.PTN		
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													

THỦ TỤC KIỂM SOÁT HỒ SƠ

MÃ SỐ : TT 8.4
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huỳnh Minh Đức</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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

- HTQL: Hệ thống quản lý
- QM: Quản lý chất lượng
- TPTN: Trưởng phòng thử nghiệm

5. NỘI DUNG.

5.1. Phân loại

- QM có trách nhiệm phân loại hồ sơ chất lượng trong quá trình thực hiện hệ thống quản lý. QM có trách nhiệm lập **Danh mục hồ sơ chất lượng (BM 8.4-01)**.
- Các phương pháp phân loại để lưu có thể theo: thời gian, chủng loại, dự án, địa điểm, loại khách hàng, cá nhân chịu trách nhiệm lưu... vào các Hộp hồ sơ
- Các Hộp hồ sơ phải có nhãn để nhận biết, bao gồm các thông tin sau:
 - + Tên hồ sơ : Tên của loại tài liệu tương ứng
 - + Mã số hồ sơ: Mã số của của tài liệu tương ứng
 - + Số thứ tự hồ sơ: số lượng hồ sơ có trong hộp, từ số đến số

5.2. Cập nhật hồ sơ:

Tại trang đầu tiên của cặp phai lập mục lục hồ sơ, liệt kê các hồ sơ chi tiết, cập nhật và sắp xếp theo đúng trình tự của danh sắp xếp theo số thứ tự

5.3. Sắp xếp và bảo quản hồ sơ:

- Nếu cùng 1 loại hồ sơ có nhiều hộp HS thì sắp xếp theo số thứ tự hộp hồ sơ .
- Tất cả hồ sơ phải để trong tủ khoá và chỉ những người có thẩm quyền mới được phép sử dụng.
- Tất cả các hồ sơ phải để xa nơi dễ cháy, dễ nổ và không bị ẩm ướt

5.4. Sử dụng và tra cứu hồ sơ:

- Tất cả các cá nhân có nhu cầu sử dụng hồ sơ phải được sự đồng ý của người có thẩm quyền quản lý hồ sơ.
- Mọi hồ sơ sau khi sử dụng phải để đúng nơi quy định.
- Trưởng phòng/ người được phân công quản lý hồ sơ phải đảm bảo quá trình mượn và trả hồ sơ phải cập nhật **Sổ theo dõi mượn, trả hồ sơ (BM 8.4-02)**.

5.5. Huỷ hồ sơ.

Các hồ sơ hết thời hạn lưu trữ, QM lập danh mục các hồ sơ cần huỷ trình GD phê duyệt trước khi huỷ. Giám đốc sẽ quyết định hình thức huỷ hồ sơ tùy vào từng loại.

Chỉ thực hiện huỷ hồ sơ khi đã được phê duyệt của Giám đốc và có sự chứng kiến của các bên có liên quan. Việc huỷ hồ sơ sẽ được lập thành biên bản thực hiện và có đủ chữ ký của các bên có liên quan. QM lưu lại các bằng chứng về việc huỷ hồ sơ gồm: Giấy đề nghị của đơn vị huỷ hồ sơ và biên bản huỷ.

- Phương pháp huỷ bằng cách đốt hoặc xén bằng máy.

6. LƯU HỒ SƠ




- Danh mục hồ sơ chất lượng; Sổ theo dõi mượn, trả hồ sơ; Các hồ sơ trong hộp hồ sơ.

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 8.4-01: Danh mục hồ sơ chất lượng
- BM 8.4-02: Sổ theo dõi mượn, trả hồ sơ

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO

MÃ SỐ : HD 8.5
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
Nguyễn Huỳnh Minh Đức	Hồ Thanh Bình	Nguyễn Thành Khoa
		



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

- GD : Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- TPTN : Trưởng Phòng thử nghiệm
- ... /... : hoặc ...

5. NỘI DUNG

5.1. Quản lý rủi ro

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 xem xét yêu cầu khách hàng, chọn và phê duyệt phương pháp, lấy mẫu, và báo cáo kết quả thử nghiệm) 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 các nhân viên PTN xem xét các yếu tố có thể tác động xấu gây ra rủi ro đến kết quả thử nghiệm như:

- Con người: Trình độ chuyên ngành, đào tạo chuyên môn về phân tích thử nghiệm, kỹ năng thực hiện thử nghiệm, kinh nghiệm, tính nghiêm túc, cẩn thận,...
- Môi trường: Môi trường thử nghiệm môi 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.

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 phải theo dõi quá trình thực hiện giải quyết rủi ro, xem xét đảm bảo tính hiệu quả việc giải quyết rủi ro.

Quản lý rủi ro hiệu lực, hiệu quả sẽ là cơ hội thực hiện cải tiến.

6. LƯU HỒ SƠ

Bảng nhận diện và giải quyết rủi ro, các bằng chứng liên quan nhận diện giải quyết rủi ro

7. TÀI LIỆU ÁP DỤNG

- BM 8.5-01 Bảng nhận diện và giải quyết rủi ro

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

BẢNG NHẬN DIỆN VÀ GIẢI QUYẾT RỦI RO

STT (1)	Quá trình (2)	Mối nguy chất lượng (3)	Rủi ro chất lượng (4)	Cơ hội chất lượng (5)	Mức độ rủi ro (6)	Biện pháp giải quyết rủi ro						Mô tả biện pháp kiểm soát (13)	Tài liệu liên quan (14)	
						A1 (7)	A2 (8)	A3 (9)	A4 (10)	A5 (11)	A6 (12)			

Ngày tháng năm

Người lập

Quản lý chất lượng/ Trưởng PTN

Ghi chú: (A1): Tránh rủi ro;

(A4): Thay đổi khả năng xảy ra hoặc hậu quả;




(A2): Chấp nhận rủi ro để tìm kiếm cơ hội;

(A5): Chia sẻ rủi ro;

(A3): Loại bỏ nguồn gốc của rủi ro;
(A6): Giữ lại rủi ro (có quyết định của người có thẩm quyền).

HƯỚNG DẪN CẢI TIẾN

MÃ SỐ : HD 8.6
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
Nguyễn Huy Minh Đức	Trần Thanh Bình	Nguyễn Thành Khoa
		



5. NỘI DUNG:

Bước	Trách nhiệm	Nội dung thực hiện	Biểu mẫu
1	T.PTN & QM	<p style="text-align: center;"><u>Xác định vấn đề cải tiến</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Thông qua việc thống kê và phân tích dữ liệu: <ul style="list-style-type: none"> _ Chính sách, mục tiêu chất lượng _ Kết quả đánh giá, xem xét của lãnh đạo _ Hành động khắc phục, phòng ngừa _ Thống kê các kết quả TN, phân nân khiếu nại, ... • Xác định nội dung cần cải tiến 	
2	T.PTN & QM	<p style="text-align: center;"><u>Thiết lập mục tiêu cải tiến</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lập Phiếu đề xuất và báo cáo kết quả cải tiến (BM 8.6- 01) • Kèm theo bảng phân tích dữ liệu thống kê <p><u>Chú ý:</u> mục tiêu phải được xác định cụ thể</p>	BM 8.6- 01
3	T.PTN & QM	<p style="text-align: center;"><u>Lựa chọn giải pháp</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> • Dự kiến các giải pháp • Dự kiến hiệu quả của các giải pháp </div> <div style="text-align: center;"> <p>↓</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 40px; margin-right: 10px;"></div> <div style="text-align: center;"> <p>Xem xét và lựa chọn</p> </div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin-left: 10px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p>Không</p> </div> </div> <p style="margin-top: 10px;">↓</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="width: 150px; height: 40px; margin-right: 10px;"></div> <div style="text-align: center;"> <p>Đạt</p> </div> </div> </div>	
4	T.PTN	<p style="text-align: center;"><u>Thực hiện giải pháp được lựa chọn</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Đo lường, kiểm tra xác nhận, đánh giá để xác định việc đạt mục tiêu 	BM 8.6- 01
5	T.PTN & QM	<p style="text-align: center;"><u>Chính thức áp dụng các thay đổi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Thu thập thông tin phản hồi để xác định cơ hội cải tiến tiếp theo 	
6	T.PTN & QM	<p><u>Lưu hồ sơ</u></p>	TT 8.4

THỦ TỤC HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

MÃ SỐ : TT- 8.7
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/ 3

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Hữu Minh Đạt</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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 VÀ VIẾT TẮT

- *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 được 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

- GD : Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- T.PTN: Trưởng phòng thí nghiệm
- KPH : Không phù hợp
- HĐKP: Hành động khắc phục

5. NỘI DUNG

Bước 1. Yêu cầu hành động khắc phục:

Khi có công việc không phù hợp có thể xuất phát từ:

- Công việc thử nghiệm không phù hợp; Khiếu nại của khách hàng ; Kết quả đánh giá nội bộ; Xem xét của lãnh đạo; Sự không phù hợp được phát hiện khác

- Trường hợp mức độ nghiêm trọng QM thấy cần thiết phải thực hiện hành động khắc phục lập **Phiếu yêu cầu hành động khắc phục (BM 8.7-01)** gửi Trưởng PTN.

Bước 2. Tiến hành HĐKP:

Căn cứ yêu cầu từ Phiếu yêu cầu HĐKH, Trưởng PTN lập **Phiếu báo cáo hành động khắc phục (BM 8.7-02)** phân công người có trách nhiệm xem xét thực hiện và đưa ra thời gian hoàn thành.

- Người được phân công tiến hành HĐKP theo các bước sau :

+ Phân tích nguyên nhân : Cần xác định các nguyên nhân dẫn đến sự KPH, có thể bao gồm : mẫu kiểm tra, các yêu cầu của khách hàng, quy định kỹ thuật về mẫu, phương pháp và thủ tục kiểm tra, tay nghề đào tạo và trình độ nhân viên, vật liệu tiêu thụ hoặc thiết bị và việc hiệu chuẩn các thiết bị.

+ Lựa chọn và thực hiện HĐKP: Xác định các HĐKP có thể có; lựa chọn HĐKP có nhiều khả năng thực hiện nhất để loại trừ vấn đề tồn tại và ngăn chặn vấn đề đó tái diễn.

+ Ghi nhận vào **Phiếu báo cáo HĐKH (BM 8.7-02)** gửi đến QM

Bước 3. Theo dõi HĐKP:

- QM có trách nhiệm và thực hiện các nội dung sau:

+ Theo dõi HĐKP: Theo dõi kết quả để đảm bảo HĐKP đã thực hiện có hiệu quả và có xác nhận. Cập nhật vào **Sổ theo dõi hành động khắc phục (BM 8.7-03)**

+ Đánh giá, bổ sung : QM có trách nhiệm xem xét, đánh giá hiệu quả của HĐKP, khi cần thiết có thể có yêu cầu bổ sung thực hiện HĐKP.

6. LƯU HỒ SƠ

Lưu giữ Hồ sơ hành động khắc phục, bao gồm:

- Phiếu yêu cầu hành động khắc phục; Phiếu Báo cáo hành động khắc phục; Sổ theo dõi hành động khắc phục

- Các bằng chứng đã thực hiện hành động khắc phục và xác nhận hiệu quả

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- BM 8.7-01 Phiếu yêu cầu hành động khắc phục

- BM 8.7-02 Phiếu Báo cáo hành động khắc phục

- BM 8.7-03 Sổ theo dõi hành động khắc phục

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU**PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**

Số :

Ngày:

Đơn vị tiếp nhận yêu cầu:

.....

Các sự không phù hợp được phát hiện từ :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> . Đánh giá chất lượng nội bộ | <input type="checkbox"/> . Sự không phù hợp của kết quả |
| <input type="checkbox"/> . Trắc nghiệm kỹ năng | <input type="checkbox"/> . Sự không phù hợp của quá trình |
| <input type="checkbox"/> . Khiếu nại của khách hàng | <input type="checkbox"/> . Sự không phù hợp khác |

Nội dung sự không phù hợp:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thời gian yêu cầu khắc phục từ
đến

Ngày.....tháng.....năm.....
Quản lý chất lượng (QM)

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU**BÁO CÁO HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC****NỘI DUNG SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN****1. Trưởng PTN thực hiện:**

a) Nội dung không phù hợp hoặc khiếu nại:

(ghi lại các nội dung sự không phù hợp được nêu trong Phiếu yêu cầu HDKP số ... ngày.....)

.....

.....

.....

.....

b) Xác định nguyên nhân gây ra sự không phù hợp:

.....

.....

Ngày xem xét:Ký tên:.....

TIẾN HÀNH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC**2. Người được phân công thực hiện biện pháp khắc phục:**

(ghi nhận các nội dung khắc phục đã tiến hành)

.....

.....

.....

Thời hạn yêu cầu hoàn thành:.....

Ngày hoàn thành:..... Ký tên:.....

KIỂM TRA XÁC NHẬN HÀNH ĐỘNG ĐÃ KHẮC PHỤC**3. Xác nhận của QM :**

(ghi nhận các nội dung khắc phục đã được thực hiện)

.....

Ngày..... tháng..... năm.....

Quản lý chất lượng(QM)

THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

MÃ SỐ : TT 8.8
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/ 4

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Hưng Mạnh Đức</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i>
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>



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 :

- GD : Giám đốc
- QM : Quản lý chất lượng
- HĐKP : Hành động khắc phục
- KPH : Không phù hợp

5. NỘI DUNG :

Bước 1. Xây dựng kế hoạch :

- Hoạt động đánh giá phải phải được đánh giá ít nhất một năm 1 lần.
- QM xây dựng *Kế hoạch đánh giá nội bộ (BM 8.8-01)* trình Giám đốc phê duyệt.
- Kế hoạch đánh giá phải đề cập đến tất cả các nội dung yêu cầu của hệ thống quản lý.

Bước 2. Chuẩn bị đánh giá:

- Căn cứ thời gian qui định trong kế hoạch đánh giá năm hoặc khi có yêu cầu đánh giá đột xuất, QM lập *Chương trình đánh giá (BM 8.8-02)* cho từng đợt và trình Giám đốc phê duyệt.
- Trưởng đoàn đánh giá thực hiện công tác chuẩn bị, bao gồm:
 - + Thông báo nhiệm vụ cho các thành viên.
 - + Chuẩn bị các tài liệu cần thiết cho đoàn đánh giá (tiêu chuẩn, thủ tục...).

Bước 3. Tổ chức đánh giá:

a. Họp mở đầu:

Trưởng đoàn đánh giá giới thiệu cuộc họp và thống nhất nội dung cần đánh giá với bên được đánh giá.

b. Tiến hành đánh giá:

- Thực hiện việc đánh giá thông qua phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ tài liệu, đối chiếu kết quả thực hiện với các qui định của HTQL. Từng chuyên gia đánh giá ghi kết quả đánh giá vào *Phiếu đánh giá chất lượng nội bộ (BM 8.8-03)*, có ký xác nhận của đại diện bộ phận được đánh giá, đề xuất biện pháp khắc phục và đặt thời hạn hoàn thành.

c. Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp:

- Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn tổ chức hội ý trong đoàn để thống nhất kết quả đánh giá tổng hợp và viết *Phiếu báo cáo đánh giá CLNB (BM 8.8-04)* .
- Báo cáo đánh giá tổng hợp phải nêu được những điểm mạnh và những điểm không phù hợp và phải kết luận hệ thống chất lượng có phù hợp hay không.

d. Họp kết thúc:

- Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (bao gồm các điểm phù hợp và không phù hợp). Nêu rõ mức độ của những điểm không phù hợp. Thống nhất kết quả đánh giá.

Bước 4. Lập hồ sơ đánh giá:

- Trưởng đoàn gọi hồ sơ đánh giá (chương trình, các phiếu đánh giá và báo cáo đánh giá) và gửi đến QM .
- QM xem xét tính hiệu quả của các hành động khắc phục (nếu có). Phô tô hồ sơ đánh giá chuyển cho các bộ phận được đánh giá để tổ chức thực hiện, đồng thời theo dõi việc thực hiện hành động khắc phục (nếu có).

Bước 5. Theo dõi và xác nhận hành động khắc phục:

- Căn cứ vào thời hạn dự kiến thực hiện xong hành động khắc phục trong Báo cáo kết quả ĐGCLNB. QM thực hiện kiểm tra xác nhận hành động khắc phục hiệu quả
- Căn cứ vào kết quả đánh giá, QM báo cáo Giám đốc trong đợt họp xem xét của lãnh đạo.

6. LƯU HỒ SƠ:

QM và Bộ phận được đánh giá phải lưu giữ Hồ sơ đánh giá chất lượng nội bộ gồm:

- Kế hoạch đánh giá CLNB.
- Chương trình đánh giá CLNB.
- Phiếu đánh giá CLNB.
- Báo cáo kết quả đánh giá CLNB.
- Các hồ sơ, bằng chứng khắc phục (nếu có)

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG:

- BM 8.8-01: Kế hoạch đánh giá CLNB.
- BM 8.8-02: Chương trình đánh giá CLNB.
- BM 8.8-03: Phiếu đánh giá CLNB.
- BM 8.8-04: Báo cáo kết quả đánh giá CLNB.

THỦ TỤC XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

MÃ SỐ : TT 8.9
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/04/2019
TRANG : 1/4

NGƯỜI VIẾT	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI DUYỆT
<i>Nguyễn Huy Vũ Minh Đức</i> <i>[Signature]</i>	<i>Hồ Thanh Bình</i> <i>[Signature]</i>	<i>Nguyễn Thành Khoa</i> <i>[Signature]</i>



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

- GD : Giám đốc
- QM : CB Quản lý chất lượng
- TM : CB Quản lý kỹ thuật
- HĐKP: Hành động khắc phục

5. NỘI DUNG

5.1 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 GD phê duyệt. Phó 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 nghiêm trọng, GD 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 GD 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 GD Công ty duyệt và đưa vào kế hoạch công tác để thực hiện.

6. LƯU HỒ SƠ

QM và các bộ phận liên quan lưu hồ sơ xem xét của lãnh đạo bao gồm:

- Chương trình xem xét của lãnh đạo;
- Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.
- Hồ sơ hành động khắc phục (nếu có)

Các hồ sơ trên phải được lưu giữ trong thời hạn ít nhất là 3 năm tại đơn vị.

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG:

- BM 8.9-01 Chương trình xem xét của lãnh đạo;
- BM 8.9-02 Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

CHƯƠNG TRÌNH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

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 rủi 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:.....

Giám đốc

Ngày tháng năm 201...
Quản lý chất lượng - QM

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

Trang:

BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

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 khác phức 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				

CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN ĐẦU TƯ XÂY DỰNG AN HẬU

Trang:

BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

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 khiêu nại				
12 Hiệu lực của hoạt động cải tiến				
13 Sự đáp ứng đầy đủ của nguồn lực				
14 Kết quả nhận diện rủi 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				

Quản lý chất lượng -QM

Chủ trì cuộc họp