SỞ XÂY DỰNG BẮC NINH
TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG BẮC NINH
Địa chỉ: Phường Kinh Bắc - Tỉnh Bắc Ninh
Điện thoại: 0222.3896132/854.373 Fax 0222.854.373 - Email: kcx_bacninh@yahoo.com

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

PHÒNG THÍ NGHIỆM VẬT LIỆU VÀ CẤU KIỆN XÂY DỰNG

(THEO TCVN ISO/IEC 17025: 2017)

BẮC NINH, THÁNG 03 NĂM 2026

SỞ XÂY DỰNG BẮC NINH
TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG BẮC NINH
Địa chỉ: Phường Kinh Bắc - Tỉnh Bắc Ninh
Điện thoại: 0222.3896132/854.373 Fax 0222.854.373 - Email: kcx_bacninh@yahoo.com

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

PHÒNG THÍ NGHIỆM VẬT LIỆU VÀ CẤU KIỆN XÂY DỰNG

(THEO TCVN ISO/IEC 17025: 2017)

BẮC NINH, THÁNG 03 NĂM 2026

SỞ XÂY DỰNG BẮC NINH
TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG BẮC NINH
Địa chỉ: Phường Kinh Bắc - Tỉnh Bắc Ninh
Điện thoại: 0222.3896132/854.373 Fax 0222.854.373 - Email: kcx_bacninh@yahoo.com

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 18/3/2026

Trách nhiệm	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Ký tên			
Họ và tên	Trần Việt Tuấn	Nguyễn Thăng Tấn	Vũ Đức Tuấn

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

TT	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

CHƯƠNG 00: GIỚI THIỆU CHUNG

1. Mục lục

TT	Nội dung
1.	Chương 00: Giới thiệu chung
2.	Chương 01: Tổ chức
3.	Chương 02: Hệ thống quản lý chất lượng
4.	Chương 03: Kiểm soát tài liệu
5.	Chương 04: Xem xét các yêu cầu, đề nghị và hợp đồng
6.	Chương 05: Hợp đồng phụ về thử nghiệm
7.	Chương 06: Mua dịch vụ và đồ cung cấp
8.	Chương 07: Dịch vụ đối với khách hàng
9.	Chương 08: Giải quyết phàn nàn
10.	Chương 09: Kiểm soát việc thử nghiệm không phù hợp
11.	Chương 10: Cải tiến
12.	Chương 11: Hành động khắc phục
13.	Chương 12: Hành động phòng ngừa
14.	Chương 13: Kiểm soát hồ sơ
15.	Chương 14: Đánh giá nội bộ
16.	Chương 15: Xem xét của lãnh đạo
17.	Chương 16: Nhân sự
18.	Chương 17: Tiện nghi và điều kiện môi trường
19.	Chương 18: Phương pháp thử và xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp
20.	Chương 19: Thiết bị
21.	Chương 20: Tính liên kết chuẩn đo lường
22.	Chương 21: Lấy mẫu
23.	Chương 22: Quản lý mẫu thử nghiệm
24.	Chương 23: Đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm
25.	Chương 24: Báo cáo kết quả

2. Chính sách chất lượng.

Chính xác - Trung thực - Kịp thời là chính sách chất lượng của Phòng thí nghiệm vật liệu và cấu kiện xây dựng (PTN). PTN áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của ISO/IEC 17025:2017 nhằm đảm bảo các yêu cầu cơ bản sau:

- Các phép thử nghiệm được tiến hành theo đúng các phương pháp, qui trình, qui phạm đã được ban hành nhằm đảm bảo chất lượng các kết quả thử nghiệm chính xác, tin cậy.

- Nâng cao chất lượng chuyên môn của nhân viên PTN thông qua các chương trình đào tạo ngắn hạn, dài hạn. Xây dựng đội ngũ nhân viên PTN có kỹ năng, trung thực và có khả năng chủ động giải quyết các hoạt động diễn ra trong PTN, đảm bảo không bị ảnh hưởng bởi các tác động bên ngoài dẫn đến sai lệch kết quả thử nghiệm. Tất cả nhân viên PTN đều được thông báo về trách nhiệm, nghĩa vụ và quyền hạn của mình. Nhân viên phải am hiểu và tham gia vào hệ thống quản lý theo sự phân công nhiệm vụ cụ thể.

- Thường xuyên nâng cấp trang thiết bị, nhằm đảm bảo đáp ứng được yêu cầu đảm bảo chất lượng.

- Dịch vụ khách hàng chu đáo, thuận tiện. Tiếp thu và giải quyết nhanh chóng các ý kiến phản hồi của khách hàng.

- Thường xuyên duy trì hệ thống kiểm soát chất lượng phù hợp với yêu cầu của ISO/IEC 17025:2017 và thường xuyên cải tiến hiệu lực của hệ thống quản lý.

- Hoạt động của PTN đáp ứng được nhu cầu phát triển chung của Phòng thí nghiệm vật liệu và cấu kiện xây dựng và yêu cầu của xã hội.

3. Giới thiệu sổ tay chất lượng

3.1. Mục đích của STCL: Sổ tay chất lượng được thiết lập nhằm:

- Tuyên bố chính sách chất lượng của PTN, là tài liệu cao nhất định hướng hoạt động đảm bảo chất lượng.

- Duy trì và đảm bảo chất lượng cho tất cả các hoạt động thử nghiệm diễn ra tại Trung tâm.

3.2. Cấu trúc của STCL

STCL gồm 25 chương. Chương đầu giới thiệu chung về STCL. Các chương tiếp theo bao gồm các nội dung theo thứ tự các mục đã nêu trong ISO/IEC 17025:2017.

3.3. Phê duyệt

STCL và các Quy trình liên quan đến các mục trong sổ tay được phê duyệt bởi Giám đốc Trung tâm.

3.4. Tính pháp lý và phạm vi hiệu lực của STCL

Sổ tay chất lượng là qui định bắt buộc toàn bộ cán bộ PTN phải tuân theo, nhằm đảm bảo chất lượng các phép thử nghiệm. STCL có hiệu lực kể từ ngày phê duyệt.

CHƯƠNG 01: TỔ CHỨC

1. Mục đích

Giới thiệu hệ thống tổ chức, chức năng nhiệm vụ của PTN, các bộ phận trong PTN, từng chức danh trong PTN.

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. Nội dung

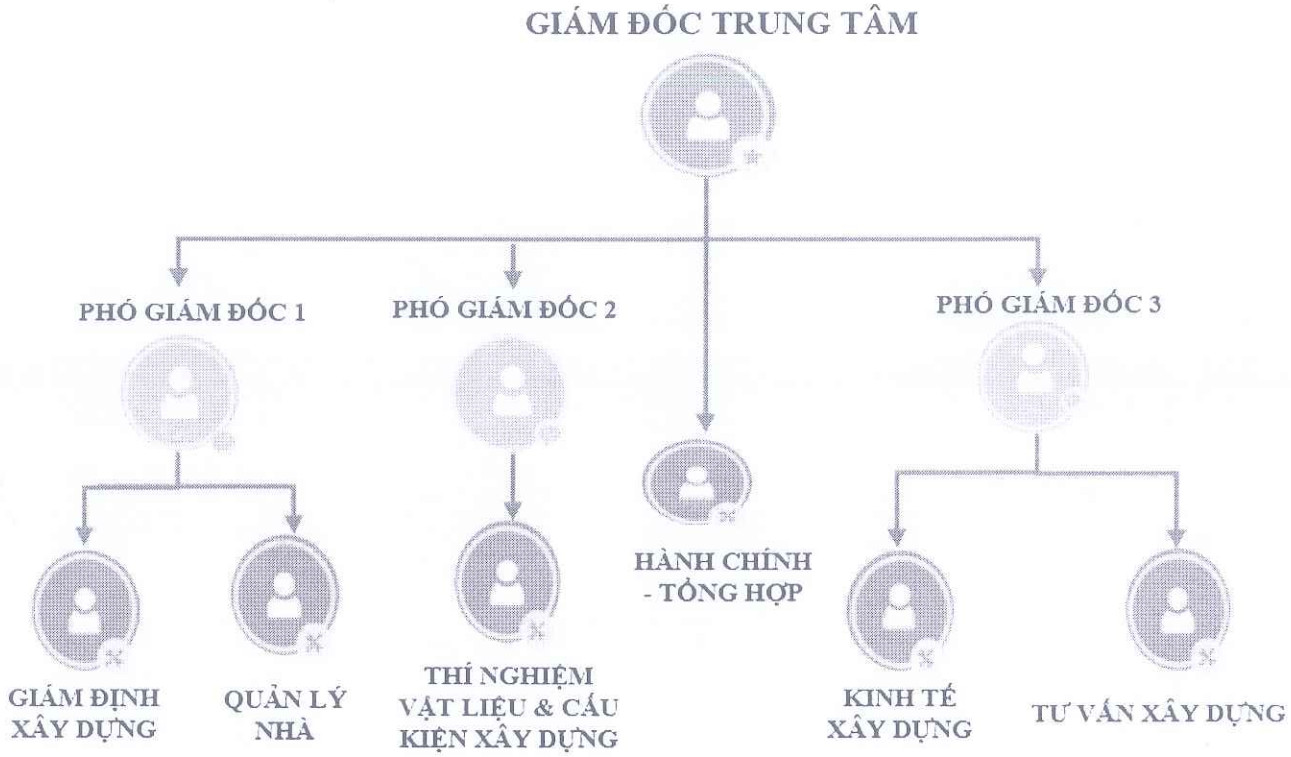
3.1. Giới thiệu khái quát về sự hình thành Phòng thí nghiệm vật liệu và cấu kiện xây dựng LAS–XD 06.001 trong Trung tâm quản lý nhà và giám định xây dựng.

Được thành lập năm 2002, trưởng thành từ môi trường khó khăn, thách thức, với truyền thống "đoàn kết, học hỏi, vươn tới, thành công" đến nay Trung tâm quản lý nhà và giám định xây dựng đã thực sự trở thành đơn vị hàng đầu trong lĩnh vực kiểm định chất lượng công trình xây dựng đồng thời là đơn vị hoạt động tư vấn xây dựng có uy tín, năng lực trên địa bàn tỉnh và khu vực.

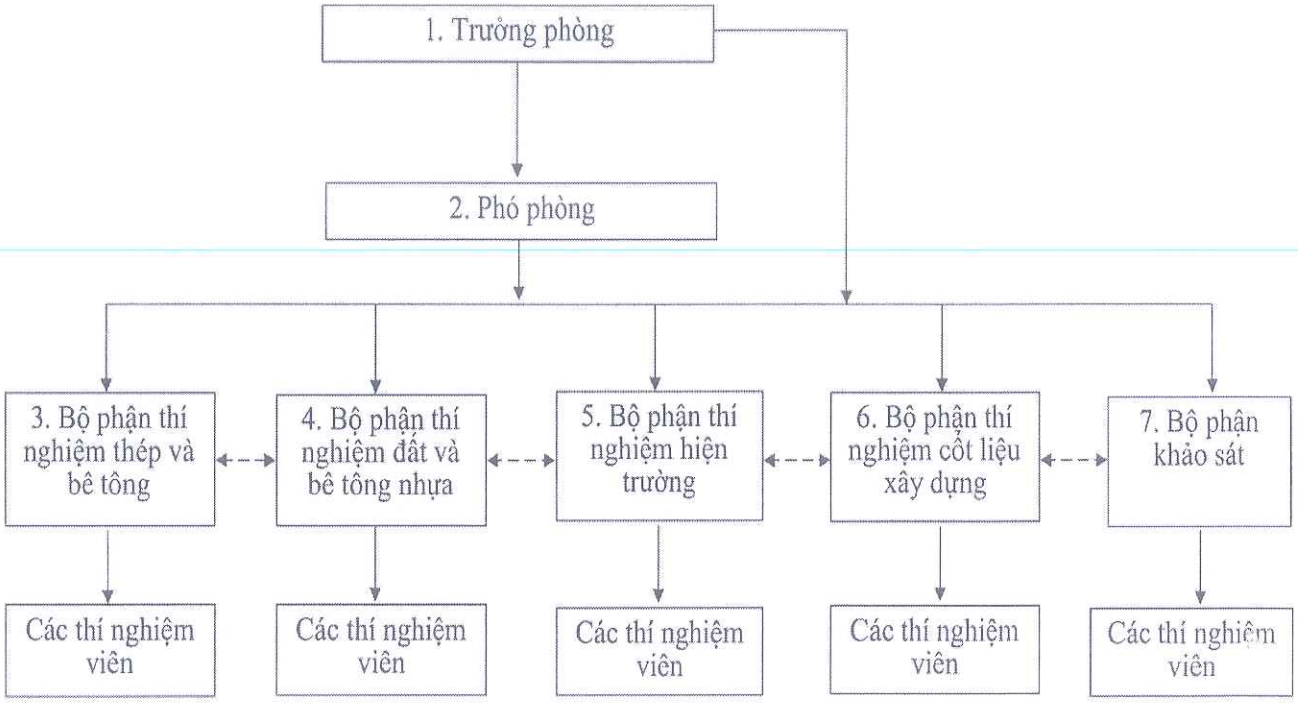
Trong suốt thời gian xây dựng và trưởng thành, Trung tâm không ngừng tạo dựng những giá trị để xây dựng và tích lũy niềm tin từ các cơ quan quản lý nhà nước, đến các chủ đầu tư, khách hàng, cán bộ viên chức Trung tâm. Đến nay Trung tâm có 5 phòng với tổng số 83 viên chức, người lao động.

1. Phòng Hành chính Tổng hợp;
2. Phòng giám định;
3. Phòng Thí nghiệm Vật liệu;
4. Phòng Kinh tế Xây dựng;
5. Phòng Tư vấn Xây dựng;

3.2. Sơ đồ tổ chức của Trung tâm:



3.3. Sơ đồ tổ chức của Phòng thí nghiệm vật liệu và cấu kiện xây dựng:



3.3.1. Trưởng Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng:

Chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp hoạt động của PTN, chỉ đạo PTN hoạt động đúng hướng, hiệu quả. Đảm bảo hoạt động của PTN phù hợp với các chính sách chất lượng đã cam kết thực hiện, thay mặt ban Lãnh đạo Trung tâm phê duyệt các văn bản của hệ thống tài liệu và chịu trách nhiệm về hoạt động của PTN phù hợp với chính sách chất lượng đã được tuyên bố và phù hợp với ISO/IEC 17025:2017. Quản lý nhân sự của Phòng, đề xuất với lãnh đạo Trung tâm nhu cầu tăng, giảm, điều chuyển nhân sự.

3.3.2. Phó Trưởng Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng: Thay mặt cho trưởng Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng quản lý hoạt động của Phòng khi trưởng phòng vắng mặt.

3.3.3. Quản lý kỹ thuật:

- Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Trung tâm về quản lý và tổ chức thực hiện các công việc bình thường của PTN, đảm bảo các hoạt động này phù hợp với ISO/IEC 17025:2017.
- Xem xét các hướng dẫn phương pháp thử.
- Tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho nhân viên PTN, quản lý và đánh giá đúng năng lực của nhân viên.
- Quản lý trang thiết bị, vật tư kỹ thuật của PTN, quản lý phương tiện làm việc.
- Giám sát chương trình kiểm soát chất lượng.
- Chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về kết quả thử nghiệm trả cho khách hàng.

3.3.4. Quản lý chất lượng:

- Giám sát hệ thống quản lý chất lượng đảm bảo mọi hoạt động của PTN được tuân thủ và thực hiện đúng theo qui định.
- Chủ trì hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ.
- Thiết kế và thực hiện chương trình kiểm soát chất lượng.
- Theo dõi ban hành, phân phối, lưu giữ và sửa đổi tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng.
- Nhận xét, đánh giá năng lực của nhân viên.
- Có quyền dừng công việc khi phát hiện điều không phù hợp có thể ảnh hưởng đến chất lượng kết quả thử nghiệm.
- Chịu trách nhiệm về kết quả thử nghiệm trước lãnh đạo phòng.
- Liên hệ trực tiếp với lãnh đạo Trung tâm để đề xuất về chính sách và nguồn lực.
- Nhận xét, kiểm tra và đánh giá quá trình tập sự của nhân viên mới.

3.3.5. Nhân viên: thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công, tuân thủ các qui định của Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng và các qui định trong phương pháp thử nghiệm. Tham gia xây dựng, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý.

CHƯƠNG 02: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1. Mục đích

Thiết lập một hệ thống quản lý chất lượng trong mọi hoạt động của PTN, thực hiện các công việc của PTN phù hợp theo chương trình chất lượng, thiết lập Quy trình kiểm soát công việc để đảm bảo chất lượng thử nghiệm.

2. Phạm vi áp dụng:

Chỉ áp dụng cho PTN.

3. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

4. Nội dung

- PTN thiết lập, thực hiện các chính sách, hệ thống Quy trình, hướng dẫn trong phạm vi cần thiết để đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm.

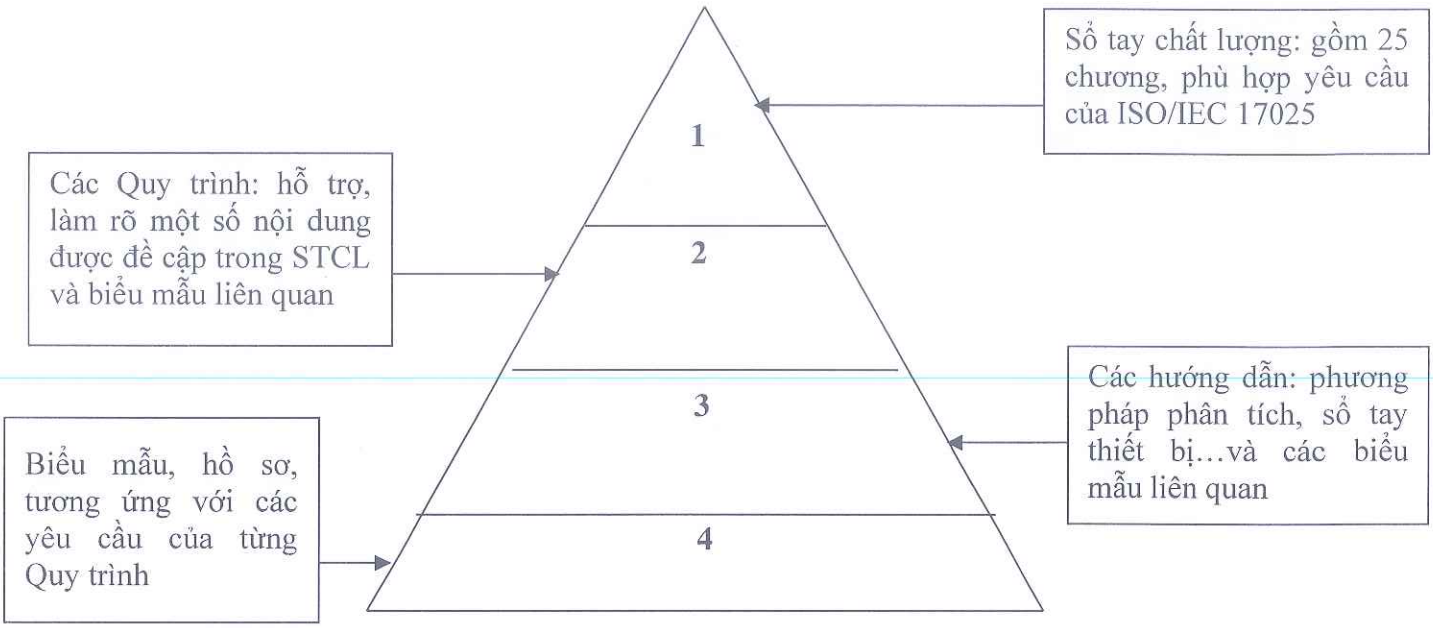
- Mục tiêu chung của hệ thống chất lượng

+ Cung cấp kết quả phân tích chính xác, tin cậy, đúng thời hạn.

+ Cung cấp các dịch vụ được kiểm soát chất lượng.

- Hệ thống tài liệu

- Cấu trúc của hệ thống tài liệu nội bộ do PTN ban hành bao gồm:



Sổ tay chất lượng: (Giám đốc Trung tâm phê duyệt)

Gồm 25 chương, bao gồm các nội dung:

- Qui định chính sách mục tiêu chung của PTN.
- Cơ cấu tổ chức, trách nhiệm và mối quan hệ giữa các bộ phận.
- Chính sách của PTN phù hợp với các yêu cầu cụ thể của ISO/IEC 17025:2017.

Bộ Quy trình: (Giám đốc Trung tâm phê duyệt)

- Các Quy trình phù hợp với nội dung các chính sách đã công bố.
- Các biểu mẫu liên quan Quy trình.

Hướng dẫn kiểm soát thiết bị: (Giám đốc Trung tâm phê duyệt).

Gồm hướng dẫn sử dụng, kiểm tra, bảo trì, hiệu chuẩn nội bộ (nếu có) và các biểu mẫu liên quan.

Hướng dẫn phương pháp thử (Giám đốc Trung tâm phê duyệt)

Gồm các hướng dẫn phương pháp phân tích, cách thức chuẩn bị, thực hiện, tính toán kết quả thử và các biểu mẫu liên quan.

5. Duy trì hệ thống chất lượng

- Việc kiểm soát tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện theo qui định ở chương 3 của STCL.

- Kiểm soát hồ sơ được thực hiện theo qui định ở chương 13 của STCL.

- Hành động, khắc phục, phòng ngừa được thực hiện theo qui định trong chương 11,12 của STCL

- Đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo thực hiện theo quy định chương 14, 15 của STCL.

6. Tài liệu tham khảo:

- Sổ tay chất lượng.
- Quy trình.
- Hướng dẫn phương pháp phân tích.
- Hướng dẫn kiểm soát thiết bị
- Các biểu mẫu.

CHƯƠNG 03: KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

1. Mục đích

Kiểm soát tất cả các tài liệu do PTN ban hành và các tài liệu bên ngoài thuộc hệ thống QLCL, bao gồm các quy định về soạn thảo văn bản, kiểm soát sự ban hành, lưu giữ, thay đổi tài liệu.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng để kiểm soát các tài liệu nội bộ do PTN soạn thảo, ban hành và kiểm soát các tài liệu bên ngoài có ảnh hưởng đến hoạt động của PTN.

3. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

4. Nội dung kiểm soát tài liệu

4.1. Phê duyệt và ban hành tài liệu: các tài liệu của PTN trước khi ban hành đều được người có thẩm quyền xem xét và phê duyệt. PTN có các Quy trình kiểm soát tình trạng ban hành và phân phối tài liệu, có các dấu hiệu nhận biết tài liệu đang lưu hành. Các tài

liệu được xem xét lại theo định kỳ và được thu hồi lại ở những nơi ban hành nếu nó không còn hiệu lực. Cụ thể là:

- Tất cả các tài liệu nội bộ PTN phải được các cấp có trách nhiệm xem xét và phê duyệt trước khi sử dụng.

- Thiết lập và duy trì các biện pháp nhằm theo dõi tình trạng ban hành và sửa đổi hiện thời của tài liệu.

- Tất cả các tài liệu của PTN được kiểm soát thông qua dấu hiệu "Tài liệu kiểm soát" hoặc dấu đỏ quản lý và danh mục tài liệu.

- QLCL có trách nhiệm ban hành các tài liệu đã được phê duyệt đến đúng địa chỉ và thu hồi các tài liệu cũ. Tài liệu cũ được lưu 01 bản có dấu hiệu nhận biết tài liệu lỗi thời.

- Các Quy trình được phê duyệt phải sẵn có cho mọi nhân viên PTN sử dụng hoặc tham chiếu.

4.2. Thay đổi tài liệu: PTN có Quy trình miêu tả cách thức thực hiện và kiểm soát các thay đổi trong tài liệu được lưu giữ.

- Việc xem xét sửa đổi tài liệu được giao cho chính người/ bộ phận soạn thảo ban đầu tiến hành sửa đổi.

- Nội dung thay đổi và vị trí các thay đổi được chỉ rõ trong phần "Theo dõi sửa đổi tài liệu" ở trang đầu của tài liệu.

- QLCL có trách nhiệm kiểm tra các nội dung sửa đổi và đề nghị lãnh đạo cấp có thẩm quyền tương ứng phê duyệt. Phê duyệt phần sửa đổi cũng được tiến hành như phê duyệt tài liệu gốc.

- Lưu giữ các tài liệu hiện thời đang lưu hành dưới dạng bản cứng (in trên giấy) và bản mềm. Các sửa đổi trên bản mềm cũng phải tuân thủ nghiêm ngặt Quy trình kiểm soát tài liệu, tránh lưu hành các tài liệu cũ.

5. Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ – **QT 01**

CHƯƠNG 04: XEM XÉT CÁC YÊU CẦU, ĐỀ NGHỊ VÀ HỢP ĐỒNG

1. Mục đích

Nhằm thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng đồng thời phù hợp với năng lực và qui định của PTN.

2. Phạm vi áp dụng

Chỉ áp dụng cho PTN.

3. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

4. Nội dung

4.1. PTN luôn thực hiện việc xem xét và thảo luận với khách hàng về các yêu cầu/ hợp đồng về thử nghiệm (kể cả hợp đồng phụ) nhằm đảm bảo:

- Chấp nhận các yêu cầu/ hợp đồng phù hợp với năng lực hiện tại của PTN.

- Thỏa mãn tối đa yêu cầu của khách hàng và đảm bảo tốt chất lượng dịch vụ của PTN.

4.2. Mọi khác biệt trong yêu cầu/hợp đồng đều được giải quyết trước khi thực hiện công việc và đảm bảo mỗi hợp đồng phải được PTN và khách hàng chấp nhận.

- Khi có sự thay đổi của khách hàng đối với yêu cầu/hợp đồng đã được chấp nhận thì PTN tiến hành xem xét và thảo luận với khách hàng và ghi nhận lại sự thống nhất giữa hai bên.

- Khi có sự thay đổi của PTN đối với yêu cầu/hợp đồng đã được chấp nhận thì PTN phải thông báo bằng văn bản cho khách hàng biết và phải được sự đồng ý của khách hàng bằng văn bản.

- Khi có sự thay đổi của khách hàng đối với yêu cầu/hợp đồng đã được chấp nhận mà công việc đã được thực hiện, PTN sẽ lặp lại quá trình xem xét yêu cầu/hợp đồng.

4.3. Các nhân viên có liên quan được thông báo về những thay đổi trong yêu cầu/ hợp đồng đã chấp nhận.

4.4. Việc xem xét yêu cầu/hợp đồng có thể được giảm nhẹ so với Quy trình trong trường hợp các yêu cầu đó phục vụ cho các đề tài nghiên cứu, hợp đồng chuyển giao công nghệ của Trung tâm, các nhiệm vụ mà Trung tâm được giao hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý.

4.5. Việc xem xét các yêu cầu/ Hợp đồng được thực hiện theo Quy trình QT 02.

5. Tài liệu liên quan

Quy trình xem xét yêu cầu thí nghiệm – **QT 02.**

CHƯƠNG 05: HỢP ĐỒNG PHỤ VỀ THỬ NGHIỆM

1. Mục đích

Nhằm lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ thử nghiệm, đảm bảo chất lượng của kết quả thử nghiệm.

2. Phạm vi áp dụng

Chỉ áp dụng cho PTN.

3. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

4. Nội dung

4.1. PTN thực hiện hợp đồng phụ trong những trường hợp sau:

- Khách hàng có yêu cầu.
- Cơ quan có thẩm quyền chỉ định
- Tạm thời hoặc đột xuất nhù cầu để ra vượt quá nguồn lực của PTN
- Các phép thử nằm ngoài danh mục của PTN

4.2. Những nhà thầu phụ được lựa chọn là những PTN đã được VILAS công nhận hoặc PTN được Trung tâm đánh giá có đủ năng lực.

4.3. PTN phải thông báo bằng văn bản cho khách hàng và chỉ thực hiện hợp đồng phụ khi có sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng (trừ trường hợp hợp đồng phụ được chỉ định).
4.4. PTN chịu trách nhiệm trước khách hàng về kết quả công việc của nhà thầu phụ, trừ trường hợp khách hàng hoặc cơ quan thẩm quyền chỉ định nhà thầu phụ.
4.5. Danh sách nhà thầu phụ được QLCL lập và Giám đốc Trung tâm phê duyệt. Hồ sơ nhà thầu phụ phải bao gồm các chỉ tiêu, phương pháp đo lường, hiệu chuẩn mà nhà thầu phụ có khả năng thực hiện. QLCL thường xuyên theo dõi cập nhật năng lực đo lường thử nghiệm của các nhà thầu phụ.
4.6. Hồ sơ nhà thầu phụ được lưu giữ trong file hồ sơ nhà thầu phụ và được kiểm soát theo Quy trình 03

5. Tài liệu liên quan

Quy trình mua dich vu và đồ cung cấp – **QT 04.**

CHƯƠNG 06: MUA DỊCH VỤ VÀ ĐỒ CUNG CẤP

5. Mục đích

Quản lý hoạt động mua dịch vụ như hiệu chuẩn, bảo trì thiết bị và hoạt động mua hóa chất, thiết bị, vật tư đảm bảo các hoạt động này phục vụ tốt cho các phép thử nghiệm, nhằm đạt kết quả chính xác, tin cậy.

6. Phạm vi áp dụng

Chỉ áp dụng cho PTN.

7. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

8. Nội dung

PTN kiểm soát tất cả các hàng hóa, dịch vụ cần sử dụng cho hoạt động thử nghiệm, có ảnh hưởng đến chất lượng kết quả công việc. Việc kiểm soát được thực hiện từ khâu lựa chọn nhà cung cấp, phê duyệt nhu cầu mua sắm/thuê dịch vụ và kiểm tra hàng hóa/dịch vụ được cung cấp trước khi đưa vào sử dụng.

4.1 Lựa chọn nhà cung cấp

- PTN chỉ lựa chọn nhà cung cấp có đủ năng lực và phù hợp với PTN. Ưu tiên lựa chọn các nhà cung cấp là các đơn vị có uy tín, có áp dung chương trình quản lý chất lượng hoặc các đơn vị đã được công nhận/chứng nhận bởi cơ quan công nhận Quốc gia hoặc Quốc tế.

- Có đầy đủ các thông tin cần thiết để đánh giá năng lực nhà cung cấp. Danh sách các nhà cung cấp được phê duyệt sẽ được cập nhật thường xuyên.

- Có sổ theo dõi, thiết lập hồ sơ và đánh giá theo chu kỳ các nhà cung cấp. Duy trì quan hệ với các nhà cung cấp đảm bảo chất lượng dịch vụ hoặc chất lượng đồ cung cấp. Loại ra khỏi danh sách các nhà cung cấp không đạt yêu cầu.

- Việc mua sắm/ thuê dịch vụ được người có thẩm quyền phê duyệt.

- Hàng hóa/ dịch vụ được kiểm tra trước khi sử dụng.

- Mua dịch vụ và đồ cung cấp được thực hiện theo Quy trình QT 04.

- Các thông tin liên quan đến dịch vụ mua sắm và nguồn cung cấp được lưu giữ trong hồ sơ nhà cung cấp

4.2 Quản lý về mua đồ cung cấp

- Danh mục đồ cung cấp là thiết bị được cập nhật thường xuyên, theo dõi và lưu trong tập Hồ sơ Thiết bị.

- Danh mục hóa chất và chất chuẩn, vật tư được cập nhật hàng năm bao gồm các thông tin: Tên hóa chất, phẩm cấp, hãng sản xuất, ghi chú khác (nếu cần), lưu trong tập Hóa chất của hồ sơ Hóa chất & vật tư.

- Quản lý kỹ thuật định kỳ 12 tháng 1 lần kiểm tra chất lượng hàng hóa, đánh dấu các hàng hóa đã xuống cấp hoặc hết hạn sử dụng. Trong đợt kiểm kê cuối năm sẽ lưu giữ các hóa chất đó vào 1 tủ riêng, chờ thanh lý theo đúng qui định về an toàn và vệ sinh môi trường.

- Đối với chất chuẩn, lưu giữ các giấy chứng nhận chất lượng của hãng sản xuất trong tập hồ sơ Hóa chất &Vật tư, đảm bảo sẵn sàng cung cấp khi khách hàng yêu cầu.

4.3 Quản lý về mua dịch vụ

- Đánh giá năng lực các nhà cung cấp và thiết lập danh mục các đơn vị có đủ năng lực cung cấp dịch vụ như hiệu chuẩn, bảo trì, kiểm tra, sửa chữa thiết bị, đào tạo, tư vấn.

- Có dấu hiệu nhận biết thiết bị đang bị sự cố, hỏng hóc. Quản lý kỹ thuật căn cứ vào đề xuất khắc phục sự cố của nhân viên sử dụng thiết bị hoặc của trợ lý trang thiết bị để trình lãnh đạo Phòng thí nghiệm và lãnh đạo Trung tâm phê duyệt.

- Trợ lý trang thiết bị căn cứ theo kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng định kỳ thiết bị đã được Trưởng PTN phê duyệt để thực hiện. Giám đốc Trung tâm phê duyệt danh sách các đơn vị cung cấp dịch vụ và có trách nhiệm kiểm tra thường xuyên để duy trì các đơn vị cung cấp dịch vụ có chất lượng, loại khỏi danh sách các đơn vị không đủ năng lực.

5. Tài liệu liên quan

Quy trình Mua dịch vụ và đồ cung cấp – **QT 04.**

CHƯƠNG 07: DỊCH VỤ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

1. Mục đích

Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng hoặc theo yêu cầu cơ quan quản lý.

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. Nội dung

3.1. PTN sẵn sàng thực hiện các yêu cầu sau của khách hàng:

- Khách hàng được phép tìm hiểu năng lực của PTN.

- Khách hàng có thể tiếp cận những nơi có liên quan của Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng để chứng kiến các phép đo, thử mình yêu cầu.

- Khách hàng có thể yêu cầu PTN lấy mẫu, bảo quản mẫu và vận chuyển về PTN.

3.2. PTN sẵn sàng thảo luận với khách hàng khi xem xét yêu cầu thử nghiệm để làm rõ mọi yêu cầu của khách hàng và giữ liên lạc với khách hàng để thông báo các thay đổi, chậm trễ hoặc có sự sai lệch lớn khi thực hiện các phép đo, thử theo Quy trình **QT 02**.

3.3. PTN sẵn sàng tiếp nhận các ý kiến phản ánh của khách hàng và giải quyết nhanh chóng theo **QT 05** - Quy trình dịch vụ khách hàng và Giải quyết phàn nàn.

3.4. PTN thông báo kịp thời cho khách hàng các công việc không phù hợp có thể ảnh hưởng đến kết quả thử nghiệm được phát hiện trong công việc hàng ngày, qua đánh giá nội bộ hoặc soát xét và các hành động khắc phục mà PTN đã thực hiện.

3.5. Khách hàng phải đảm bảo các điều kiện sau:

- Thực hiện đúng, đủ các Quy trình hành chính về giao dịch của PTN.

- Bảo mật các thông tin của PTN.

3.6. Khách hàng nếu cần quan sát thiết bị, thao tác đo thử nghiệm tại PTN phải được sự đồng ý và theo đúng hướng dẫn của người có trách nhiệm.

3.7. Khách hàng không được tự ý sử dụng hoặc thay đổi vị trí của các thiết bị, dụng cụ, hóa chất của PTN.

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình Xem xét các yêu cầu, đề nghị, hợp đồng – **QT 02**.

- Quy trình dịch vụ khách hàng và Giải quyết phàn nàn – **QT 05.**

CHƯƠNG 08: PHÀN NÀN

1. Mục đích

Giải quyết các phản ánh của khách hàng, từ đó tìm ra nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. Nội dung

3.1. Mọi phàn nàn, sự không vừa ý của khách hàng liên quan đến hoạt động thử nghiệm, kết quả thử nghiệm, sự sai lệch so với hợp đồng/ thỏa thuận đều được giải quyết kịp thời nhằm thỏa mãn các yêu cầu chính đáng của khách hàng, tìm ra nguyên nhân khắc phục và hoàn thiện các hoạt động của Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng.

3.2. PTN có Quy trình để giải quyết các phàn nàn – **QT 05.**

3.3. Kết quả giải quyết phàn nàn sẽ được lập thành văn bản và gửi cho khách hàng khi có yêu cầu hoặc phải thông báo tới khách hàng và nhận biết sự thoả mãn của khách hàng về cách thức giải quyết phàn nàn của PTN. Hồ sơ của tất cả phàn nàn, các lần điều tra, hành

động khắc phục được tiến hành và kết quả giải quyết được lưu trong hồ sơ về Phàn nàn và được kiểm soát theo Quy trình Kiểm soát hồ sơ

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình dịch vụ khách hàng và giải quyết phàn nàn – **QT 05.**

CHƯƠNG 09: KIỂM SOÁT HOẠT ĐỘNG THỬ NGHIỆM KHÔNG PHÙ HỢP

1. Mục đích

Đảm bảo hoạt động thử nghiệm không phù hợp được kiểm soát chặt chẽ, từ đó có các biện pháp sửa chữa, khắc phục thích hợp.

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.1. Bất kỳ các khía cạnh nào về hoạt động thử nghiệm và kết quả thử nghiệm không phù hợp với các qui định, Quy trình của PTN, không như mong muốn hoặc không đúng theo yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng đều phải được xử lý thích hợp.

3.2. Việc kiểm soát công việc không phù hợp được thực hiện theo Quy trình kiểm soát công việc thử nghiệm không phù hợp - **QT 06**. Quy trình này phải bảo đảm các yêu cầu sau:

- Xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn của người quản lý công việc không phù hợp, kèm theo qui định cụ thể các hành động tương ứng được thực hiện bao gồm cả tạm dừng công việc không phù hợp để xác định khả năng chấp nhận hoặc phải thực hiện ngay hành động khắc phục tương ứng.

- Đánh giá mức độ ảnh hưởng của công việc không phù hợp với kết quả thử nghiệm để thông báo cho khách hàng. Nếu cần thiết phải thu hồi kết quả không phù hợp.

- Qui định thẩm quyền cho phép tiếp tục công việc trở lại sau khi thực hiện hành động khắc phục tương ứng.

3.3. Việc kiểm soát công việc không phù hợp và những hành động khắc phục tương ứng phải được thực hiện theo Quy trình **QT 06** và lưu hồ sơ theo Quy trình **QT 01**

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình kiểm soát công việc thử nghiệm không phù hợp – **QT 06.**
- Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ - **QT 01.**
-

CHƯƠNG 10: CẢI TIẾN

1. Mục đích

Cải tiến các hoạt động của Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng nhằm không ngừng nâng cao chất lượng của hoạt động thử nghiệm.

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.1. PTN có các biện pháp thường xuyên xem xét, nâng cao hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng từ những phát hiện sự không phù hợp, các kết quả đánh giá nội bộ hoặc xem xét của lãnh đạo để có biện pháp cải tiến.

3.2. Hành động cải tiến phải bảo đảm các yêu cầu sau:

- Không đi ngược lại chính sách chất lượng của PTN, phù hợp với các mục tiêu của hệ thống chất lượng. Điều tra để xác định nguyên nhân của công việc không phù hợp.
- Lựa chọn và thực hiện biện pháp cải tiến có tính khả thi nhất nhằm
- Các biện pháp cải tiến được theo dõi, đánh giá trước và sau khi áp dụng

3.3. Hành động cải tiến được lập văn bản, lưu hồ sơ theo Quy trình QT 01.

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ - **QT 01**.
- Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa, cải tiến- **QT 07**

CHƯƠNG 11: HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

1. Mục đích

Khắc phục các vấn đề không phù hợp với chính sách và Quy trình trong hệ thống quản lý chất lượng của PTN

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. Nội dung

3.1. Bất kỳ hành động không phù hợp hoặc sai khác nào so với chính sách và Quy trình trong hệ thống quản lý chất lượng hoặc hoạt động kỹ thuật đều phải được thực hiện hành động khắc phục.

3.2. Hành động khắc phục được thực hiện theo Quy trình **QT 07**. Quy trình này phải bảo đảm các yêu cầu sau:

- Điều tra để xác định nguyên nhân của công việc không phù hợp.
- Lựa chọn và thực hiện hành động khắc phục có tính khả thi nhất nhằm loại trừ các vấn đề đang tồn tại và ngăn chặn vấn đề đó tái diễn.
- Được theo dõi và đánh giá bổ sung (khi cần thiết).

3.3. Hành động khắc phục được lập văn bản, lưu hồ sơ theo Quy trình **QT 01**.

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến - **QT 07.**
- Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ - **QT 01.**

CHƯƠNG 12: HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA

1. Mục đích

Ngăn ngừa các hành động không phù hợp có thể xảy ra trong các hoạt động thử nghiệm tại PTN

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. Nội dung

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

3.2. Hành động phòng ngừa phải tuân thủ theo Quy trình **QT 07**, trong đó phân công trách nhiệm kiểm soát và thực hiện để đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả.

3.3. Tất cả các hành động phòng ngừa phải được ghi chép đầy đủ và lưu trong hồ sơ đánh giá, khắc phục, phòng ngừa

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa - **QT 07.**
- Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ - **QT 01.**

CHƯƠNG 13: KIỂM SOÁT HỒ SƠ

1. Mục đích

Kiểm soát tất cả hồ sơ của Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng một cách có hệ thống, an toàn, dễ tìm, bảo mật

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

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

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

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ- **QT 01**.

CHƯƠNG 14: ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1. Mục đích

Kiểm soát tất cả hoạt động của Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng luôn tuân thủ các yêu cầu của hệ thống chất lượng, phát hiện kịp thời các công việc không phù hợp

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.1. PTN định kỳ thực hiện đánh giá nội bộ đối với các hoạt động của PTN ít nhất một năm một lần bao gồm tất cả các yếu tố của hệ thống quản lý, nhằm bảo đảm các hoạt động tiếp tục tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng và theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3.2. PTN đảm bảo việc đánh giá nội bộ và được lập kế hoạch và thực hiện như sau:

- Đánh giá định kỳ ít nhất mỗi năm một lần
- Đánh giá đột xuất khi phát hiện những vấn đề ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng kết quả thử nghiệm hoặc hệ thống chất lượng từ khiếu nại của khách hàng có liên quan đến hệ thống chất lượng hoặc từ phát hiện công việc không phù hợp với các Quy trình hoặc các yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng.
- Đánh giá bổ sung sau khi thực hiện hành động khắc phục

3.3. Việc đánh giá phải được thực hiện bởi những người đã được đào tạo về đánh giá nội bộ, có trình độ chuyên môn phù hợp và độc lập với hoạt động được đánh giá

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

- Khi phát hiện có sự không phù hợp đều phải tiến hành các hành động khắc phục. Việc thực hiện và kết quả của hành động khắc phục phải được kiểm tra và ghi lại.
- Khi việc điều tra cho thấy sự không phù hợp có ảnh hưởng đến tính chính xác của kết quả thì phải thông báo bằng văn bản đến khách hàng.
- Hoạt động đánh giá nội bộ phải được ghi chép, có sự xác nhận của người có thẩm quyền và được lưu trong hồ sơ đánh giá, khắc phục, phòng ngừa.
- Việc đánh giá nội bộ phải được thực hiện theo Quy trình **QT 08.**

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo – **QT 08**

CHƯƠNG 15: XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

1. Mục đích

Kiểm tra, xác nhận các hoạt động của Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng còn tiếp tục tuân thủ, còn thích hợp với các yêu cầu của hệ thống chất lượng, nếu cần có thể sửa đổi cho phù hợp.

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.1. Lãnh đạo QT và phòng thí nghiệm định kỳ thực hiện một cuộc xem xét hệ thống chất lượng và các hoạt động thí nghiệm để đảm bảo rằng hệ thống này đang tiếp tục thích hợp, có hiệu quả, đồng thời đưa ra được những thay đổi và cải tiến cần thiết theo Quy trình đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo - **QT 08**.

3.2. Việc xem xét của lãnh đạo được lập kế hoạch và thực hiện ít nhất mỗi năm một lần, bao gồm các nội dung:

- Sự thích hợp của chính sách và các Quy trình.
- Các báo cáo của quản lý chất lượng và giám sát
- Kết quả của đợt đánh giá nội bộ vừa qua
- Hành động khắc phục và phòng ngừa
- Các cuộc đánh giá của các tổ chức bên ngoài
- Kết quả thử nghiệm liên phòng hoặc thử nghiệm thành thạo
- Thông tin phản hồi từ khách hàng
- Các hoạt động kiểm soát chất lượng, nguồn lực và đào tạo nhân viên.

3.3. Việc xem xét của lãnh đạo nhằm tạo cơ sở để xây dựng kế hoạch công việc cho năm tiếp theo.

3.4. Những hoạt động phát sinh từ việc xem xét của lãnh đạo được thực hiện theo tiến độ thời gian thích hợp đã được thống nhất

3.5. Những phát hiện và các phát sinh từ việc xem xét của lãnh đạo đều được ghi nhận bằng văn bản và được lưu trữ trong hồ sơ đánh giá, khắc phục, phòng ngừa, được kiểm soát theo **QT 01.**

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo - **QT 08**.
- Quy trình hành động khắc phục - **QT 07**

CHƯƠNG 16: NHÂN SỰ

1. Mục đích

Đảm bảo năng lực của tất cả nhân viên phù hợp với yêu cầu của công việc

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. Nội dung

3.1. Tất cả nhân viên Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng (kể cả nhân viên mới) đều được đào tạo thích hợp với các hoạt động bao gồm hệ thống quản lý chất lượng và thao tác kỹ thuật.

3.2. Các nhân viên được tham gia các khóa huấn luyện nội bộ cũng như bên ngoài để đảm bảo các nhân viên này có năng lực thích hợp với hệ thống quản lý chất lượng Trung tâm. PTN khuyến khích nhân viên tự học tập, nâng cao trình độ chuyên môn và các kiến thức bổ trợ.

3.3. Các nhân viên phù hợp với yêu cầu công việc của Trung tâm được ký hợp đồng dài hạn với Trung tâm.

3.4. PTN lập và duy trì bản mô tả trách nhiệm và quyền hạn cụ thể của từng nhân viên trong PTN.

3.5. Bố trí công việc phù hợp với từng nhân viên và phân công trách nhiệm rõ ràng cho mọi nhân viên Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng

3.6. PTN xây dựng mục tiêu về huấn luyện, đào tạo và kỹ năng của nhân viên.

3.7. PTN có Quy trình để xác định nhu cầu đào tạo cho nhân viên

3.8. Nhân viên PTN phải ký cam kết bảo mật các thông tin theo qui định và có trách nhiệm hoàn thành tốt công việc được giao, không ngừng học hỏi, trau dồi kỹ năng để nâng cao hiệu quả công việc.

3.9. Việc đào tạo nhân viên được thực hiện theo Quy trình **QT 09**

3.10. Hồ sơ của nhân viên và hồ sơ đào tạo đượqc lưu trữ trong hồ sơ Nhân sự và được kiểm soát theo Quy trình Kiểm soát hồ sơ.

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình tuyển dụng và đào tạo – **QT 09.**

CHƯƠNG 17: TIỆN NGHI VÀ ĐIỀU KIỆN MÔI TRƯỜNG

1. Mục đích

Nhằm ngăn ngừa những ảnh hưởng từ môi trường xung quanh đến kết quả thử nghiệm

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.1. Tiện nghi của PTN phải thích hợp và thuận tiện với các hoạt động thử nghiệm.

3.2. PTN luôn tuân thủ các điều kiện môi trường nhằm phù hợp với yêu cầu công việc của PTN

3.3. PTN bố trí các khoảng cách thích hợp nhằm tránh các ảnh hưởng của các thiết bi có độ rung cao, bụi bẩn, tiếng ồn to.

3.4. PTN luôn sắp xếp ngăn nắp và vệ sinh mỗi ngày

3.5. Tiện nghi và điều kiện môi trường được kiểm soát theo Quy trình **QT 12** và được cập nhật thường xuyên các thông số về môi trường, nhiệt độ và sự an toàn nơi làm việc. Các thông tin này được lưu trữ trong hồ sơ và được kiểm soát theo Quy trình **QT 01**

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình lấy mẫu, quản lý mẫu và thử nghiệm- **QT 12**

CHƯƠNG 18:
LỰA CHỌN VÀ XÁC NHẬN GIÁ TRỊ SỬ DỤNG CỦA PHƯƠNG PHÁP

1. Mục đích

Lựa chọn các phương pháp thử phù hợp với năng lực của Trung tâm

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.1. Lựa chọn phương pháp:

- Ưu tiên lựa chọn để sử dụng các phương pháp thử là phương pháp tiêu chuẩn của Việt Nam và quốc tế phù hợp với năng lực của Trung tâm.

- Tất cả các thay đổi so với phương pháp đã được tiêu chuẩn hóa phải được lập thành văn bản.

- Khi khách hàng không xác định rõ phương pháp sử dụng thì PTN có thể tư vấn cho khách hàng phương pháp thích hợp.

- Khách hàng được thông báo về phương pháp đo, thử đang sử dụng tại Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng.

3.2. Toàn bộ các phương pháp thử được thực hiện bởi các nhân viên có năng lực chuyên môn tốt và được trang bị đủ các nguồn lực.

3.3. Khi sử dụng các phương pháp không phải là phương pháp tiêu chuẩn, các phương pháp này phải được phê duyệt theo Quy trình **QT 10** và phải được thỏa thuận với khách hàng

3.4. Các phương pháp không tiêu chuẩn, phương pháp do PTN xây dựng, các phương pháp tiêu chuẩn được mở rộng phạm vi sử dụng hay sửa đổi đều được phê duyệt theo Quy trình **QT 10**.

3.5. PTN thực hiện việc đánh gía ước lượng độ không đảm bảo đo cho các phép thử nghiệm định lượng theo Quy trình **QT 10**.

3.6. Việc tính toán và truyền dữ liệu thực hiện theo Quy trình **QT 10.**

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình phê duyệt phương pháp và tính độ không đảm bảo đo - **QT 13.**

CHƯƠNG 19: THIẾT BỊ

1. Mục đích

Trang bị và kiểm soát thiết bị phù hợp với năng lực của Trung tâm.

2. Tài liệu tham chiếu:

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.1. Trung tâm được trang bị đầy đủ thiết bị, hóa chất và các dụng cụ chuyên dùng cần thiết phù hợp với năng lực của phòng thí nghiệm để đảm bảo thực hiện chính xác công việc thử nghiệm

3.2. Thiết bị của PTN được kiểm soát theo Quy trình Kiểm soát thiết bị và liên kết chuẩn đo lường - **QT 11.**

3.3. Trước khi đưa vào sử dụng, thiết bị phải được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra để khẳng định rằng các thiết bị đã đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật.

3.4. Tất cả các thiết bị đưa vào sử dụng đều được mã hóa, kiểm soát, bảo trì và có hướng dẫn sử dụng cho các nhân viên của Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng. Các hướng dẫn sử dụng thiết bị phải có tại nơi đặt thiết bị và trong hồ sơ thiết bị.

4. Tài liệu liên quan

Quy trình Kiểm soát thiết bị và liên kết chuẩn đo lường - **QT 11.**

CHƯƠNG 20: TÍNH LIÊN KẾT CHUẨN ĐO LƯỜNG

1. Mục đích

Đảm bảo tính chính xác của các thiết bị thử nghiệm, kiểm nghiệm.

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.1. Các thiết bị có ảnh hưởng đến độ chính xác và tính đúng đắn của kết quả thí nghiệm hoặc lấy mẫu đều được hiệu chỉnh hàng năm bởi đơn vị có chức năng hiệu chỉnh thiết bị.

3.2. Việc hiệu chuẩn thiết bị thực hiện theo kế hoạch được xây dựng hàng năm và được thực hiện:

- Đối với các thiết bị, chất chuẩn chính cần được hiệu chuẩn bên ngoài, cần được hiệu chuẩn bởi các cơ quan đo lường có khả năng nối với chuẩn quốc gia, quốc tế hoặc các tổ chức hiệu chuẩn trong và ngoài nước được công nhận và theo qui định của cơ quan công nhận.

- Đối với các thiết bị không thể nối với chuẩn quốc gia, quốc tế thì phải dùng chất chuẩn hoặc nếu có thể tham gia chương trình so sánh liên phòng để chứng minh mức độ tin cậy của thiết bị.

3.3. Thiết bị được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra theo kế hoạch và sử dụng đúng mục đích

3.4. Các chất chuẩn được lưu giữ, bảo quản, sử dụng và vận chuyển theo đúng qui định

4. Tài liệu liên quan

Quy trình Kiểm soát thiết bị và liên kết chuẩn đo lường - QT 11.

CHƯƠNG 21: LẤY MẪU

1. Mục đích:

Đảm bảo hoạt động lấy mẫu của Phòng thí nghiệm vật liệu xây dựng đáp ứng yêu cầu.

2. Tài liệu tham chiếu Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.1. Khi khách hàng có yêu cầu về hoạt động lấy mẫu Phòng thí nghiệm vật liệu và cấu kiện xây dựng sẽ tiến hành hoạt động lấy mẫu đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

3.2. Khi cần lấy mẫu phục vụ cho hoạt động chứng nhận hợp chuẩn và chứng nhận hợp quy của Trung tâm, PTN sẽ cử nhân viên tiến hành lấy mẫu phục vụ cho hoạt động của đoàn đánh giá.

3.3. Hoạt động lấy mẫu cần thực hiện theo đúng các yêu cầu quy định theo tiêu chuẩn, quy chuẩn tương ứng cho từng loại mẫu.

3.4. Đối với một số loại mẫu cần lấy mẫu sau khi nhân viên được đào tạo, có chứng chỉ lấy mẫu theo quy định của pháp luật.

3.5. Hoạt động lấy mẫu cần thực hiện theo quy định trong quy trình lấy mẫu QT.12

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình lấy mẫu, thử nghiệm và quản lý mẫu – **QT 12**

CHƯƠNG 22: QUẢN LÝ MẪU THỬ NGHIỆM

1. Mục đích

Đảm bảo mẫu nhận được không bị hư hỏng, thay đổi chất lượng hoặc nhầm lẫn.

2. Tài liệu tham chiếu Chính sách này phù hợp với yêu cầu 5.8 của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017

3. Nội dung

3.6. Trung tâm có Quy trình về vận chuyển, tiếp nhận, quản lý, lưu trữ để bảo vệ tính toàn vẹn của mẫu thí nghiệm.

3.7. Toàn bộ mẫu khi PTN nhận phải được mã hóa để đảm bảo mẫu được nhận diện, không bị nhầm lẫn trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

3.8. PTN có hồ sơ lưu giữ các biên bản giao nhận mẫu và các đặc điểm của mẫu tại thời điểm giao nhận mẫu và các khác biệt so với các điều kiện đã qui định (nếu có).

3.9. Mẫu chưa thử nghiệm phải bảo quản đảm bảo tính toàn vẹn của mẫu.

3.10. Sau thời gian lưu mẫu cần thanh lý theo qui định của Quy trình Quản lý mẫu.

4. Tài liệu liên quan

Quy trình lấy mẫu, thử nghiệm và quản lý mẫu – **QT 12**

CHƯƠNG 23: ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM

1. Mục đích

Khẳng định độ ổn định và chính xác của phương pháp thử nghiệm. Đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm.

2. Tài liệu tham chiếu

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. Nội dung:

3.1. Tham gia chương trình so sánh liên phòng 2 năm/ lần.

3.2. Có kế hoạch định kỳ bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên mới và kiểm tra độ thành thạo của các thử nghiệm viên.

3.3. Hàng năm Trung tâm lập kế hoạch đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm. Hình thức thực hiện có thể thông qua sử dụng các mẫu chuẩn, thử lặp lại, tái lặp…

3.4. Áp dụng các hình thức kiểm soát kết quả thử nghiệm theo qui định của phương pháp.

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình đảm bảo chất lượng và báo cáo kết quả thử nghiệm – **QT 13.**

CHƯƠNG 24: BÁO CÁO KẾT QUẢ

1. Mục đích

Cung cấp kết quả thử nghiệm một cách chính xác, rõ ràng, trung thực.

2. Tài liệu tham chiếu:

Chính sách này phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. Nội dung:

3.1. Các kết quả của phép thử được thể hiện bằng văn bản, trình bày chính xác, rõ ràng, đồng thời phù hợp với các yêu cầu chỉ dẫn của phương pháp thử.

3.2. Các báo cáo kết quả cần có: tiêu đề, tên Trung tâm, mã số, ngày nhận mẫu, tình trạng mẫu, loại mẫu, phương pháp thử, kết quả, đơn vị, chữ ký của người có thẩm quyền. Các thông tin trong báo cáo cần thỏa mãn theo yêu cầu của khách hàng và/hoặc phương pháp yêu cầu và thỏa mãn yêu cầu trong ISO/IEC 17025:2017.

3.3. Khi có yêu cầu cần thiết sẽ có cột tiêu chuẩn tương ứng với loại mẫu để khách hàng so sánh sự phù hợp/không phù hợp của kết quả thử nghiệm với tiêu chuẩn qui định.

3.4. Trong trường hợp có thỏa thuận với khách hàng chuyển giao kết quả chuyển bằng phương tiện điện tử thì phải đảm bảo đúng với bản gốc và chỉ mang tính tham khảo.

3.5. Việc sửa đổi bổ sung giấy chứng nhận thử nghiệm phải được xác định rõ ràng là bổ sung thêm vào giấy chứng nhận ban đầu hay là ban hành lại. Giấy chứng nhận thử nghiệm bổ sung phải được mã hóa, đánh số phân biệt và phải tham chiếu được tới bản gốc đã được thay thế hay bổ sung.

4. Tài liệu liên quan

- Quy trình đảm bảo chất lượng và báo cáo kết quả thử nghiệm – **QT 13.**