

CÔNG TY TNHH THUẬN
PHONG VŨ

Số: 01/QĐ-TPV

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

Tuyên Quang, ngày 14 tháng 04 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
VỀ VIỆC BAN HÀNH HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG CHO PHÒNG
THÍ NGHIỆM

----o0o----

GIÁM ĐỐC CÔNG TY TNHH THUẬN PHONG VŨ

- Căn cứ Luật doanh nghiệp 2005;
- Căn cứ Điều lệ Công ty TNHH Thuận Phong Vũ;
- Căn cứ yêu cầu tổ chức của Công ty TNHH Thuận Phong Vũ;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Hệ thống quản lý chất lượng theo quy trình ISO/IEC17025 cho Thí nghiệm vật liệu xây dựng công trình trực thuộc Công ty TNHH Thuận Phong Vũ. Nội dung Sổ tay chất lượng đính kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Trưởng phòng Thí nghiệm vật liệu xây dựng công trình và các cán bộ, công nhân viên của phòng chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lưu VT.

CÔNG TY TNHH THUẬN PHONG VŨ
GIÁM ĐỐC



GIÁM ĐỐC
Nguyễn Thu Trang

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

MỤC LỤC

Chương 1 : Giới thiệu Sổ tay chất lượng

- 1.1 Mục đích
- 1.2 Phạm vi áp dụng
- 1.3 Tài liệu tham khảo
- 1.4 Định nghĩa thuật ngữ và chữ viết tắt
- 1.5 Công bố chính sách chất lượng

Chương 2 : Cơ cấu tổ chức

- 2.1 Tư cách pháp nhân
- 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức
- 2.3 Trách nhiệm và quyền hạn

Chương 3: Hệ thống quản lý chất lượng

- 3.1 Hệ thống chất lượng
- 3.2 Cấu trúc hệ thống tài liệu

Phụ lục1 :Danh mục các qui trình, qui định, hướng dẫn có liên quan.

Chương 4 : Các yêu cầu về quản lý

- 4.1 Tổ chức
- 4.2 Hệ thống chất lượng
- 4.3 Kiểm soát tài liệu
- 4.4 Xem xét yêu cầu, đề nghị và hợp đồng
- 4.5 Hợp đồng phụ về thử nghiệm
- 4.6 Mua dịch vụ và đồ cung cấp
- 4.7 Dịch vụ đối với khách hàng
- 4.8 Phàn nàn và khiếu nại
- 4.9 Kiểm soát công việc không phù hợp
- 4.10 Cải tiến
- 4.11 Hành động khắc phục
- 4.12 Hành động phòng ngừa
- 4.13 Kiểm soát hồ sơ
- 4.14 Đánh giá chất lượng nội bộ
- 4.15 Xem xét của lãnh đạo

Chương 5 : Các yêu cầu về kỹ thuật

- 5.1 Yêu cầu chung
- 5.2 Nhân sự
- 5.3 Tiện nghi và môi trường
- 5.4 Phương pháp thử và phê duyệt phương pháp
- 5.5 Thiết bị
- 5.6 Liên kết chuẩn đo lường
- 5.7 Quản lý mẫu
- 5.8 Đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm
- 5.9 Báo cáo thử nghiệm

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

Chương 1

GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1.1 MỤC ĐÍCH

Sổ tay chất lượng là tài liệu cao nhất trong hệ thống quản lý chất lượng của Phòng thí nghiệm trực thuộc Công ty CP Xây dựng PQC Lâm Đồng (sau đây gọi là: **Công ty**); hoạt động trong lĩnh vực thí nghiệm vật liệu xây dựng. Nó mô tả các hoạt động quản lý chất lượng, các trách nhiệm, quyền hạn của mọi cán bộ nhân viên, đồng thời viện dẫn các quy trình hoặc tài liệu áp dụng để đảm bảo Hệ thống quản lý chất lượng của Phòng Thí nghiệm phù hợp với chức năng nhiệm vụ được quy định và phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

Sổ tay này cũng nhằm mục đích cung cấp thông tin về hệ thống quản lý chất lượng Phòng thí nghiệm cho khách hàng và các tổ chức bên ngoài muốn tìm hiểu hoạt động của Công ty.

1.2 PHẠM VI ÁP DỤNG

Công ty xây dựng và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng cho lĩnh vực hoạt động cung cấp dịch vụ thí nghiệm vật liệu xây dựng của Phòng thí nghiệm để đảm bảo chất lượng kết quả phân tích tốt nhất và Hệ thống quản lý chất lượng luôn được cải tiến liên tục.

Hệ thống quản lý chất lượng này được áp dụng tại Phòng thí nghiệm, là bộ phận chuyên môn nghiệp vụ trong tổ chức của Công ty, trực thuộc Giám đốc Công ty và được giao nhiệm vụ thực hiện thử nghiệm các tính chất của vật liệu xây dựng.

1.3 TÀI LIỆU THAM KHẢO

ISO/IEC 17025:2017 General Requirements for the Competence of Testing and Calibration Laboratories

1.4 ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

1.4.1 Định nghĩa các thuật ngữ

Hệ thống chất lượng: Cơ cấu tổ chức, các quy trình, quá trình và nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng.

Đảm bảo chất lượng: Toàn bộ các hoạt động có kế hoạch và hệ thống cần thiết để tạo sự tin tưởng, thoả đáng rằng dịch vụ sẽ thoả mãn các yêu cầu về chất lượng.

Cán bộ Quản lý chất lượng: Người chịu trách nhiệm về việc áp dụng hệ thống chất lượng của một tổ chức.

Sổ tay chất lượng: Tài liệu công bố chính sách chất lượng, hệ thống chất lượng và thực hành chính sách chất lượng.

Chính sách chất lượng: Là những ý tưởng, định hướng chung của một tổ chức có liên quan đến chất lượng và được Lãnh đạo cao nhất công bố.

Quy trình: Cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình.

1.4.2 Những từ viết tắt

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

STCL : Sổ tay chất lượng.
 PTN : Phòng thí nghiệm
 HTQLCL : Hệ thống quản lý chất lượng

1.5 CÔNG BỐ CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Công ty xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017 cho PTN nhằm mục đích đảm bảo chất lượng kết quả đo, thử nghiệm đáp ứng tốt nhất nhu cầu ngày càng nâng cao của khách hàng.

Trưởng phòng cam kết nhân viên PTN có đủ năng lực và nguồn lực cần thiết để thực hành chuyên môn tốt nhằm đảm bảo kết quả đo, thử nghiệm đạt được các tiêu chí sau:

Tính chính xác;
 Tính trung thực, khách quan;
 Tính kịp thời.

Trưởng phòng cam kết luôn duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017 và thường xuyên cải tiến hiệu lực của Hệ thống quản lý này. Tất cả nhân viên PTN đều được phổ biến và hiểu rõ HTQLCL. Mỗi người, trong công việc của mình, phải có ý thức và trách nhiệm áp dụng đúng các quy trình và hướng dẫn của HTQLCL.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

Chương 2

CƠ CẤU TỔ CHỨC

2.1 TƯ CÁCH PHÁP NHÂN

Tên công ty: CÔNG TY TNHH THUẬN PHONG VŨ

Giám đốc Công ty : Nguyễn Thu Trang

Điện thoại đi động : 0353 431 692

Địa chỉ: Số nhà 93, đường Lê Hồng Phong, tổ 10, p.Minh Xuân, tỉnh Tuyên Quang.

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp công ty mã số: 5000812018

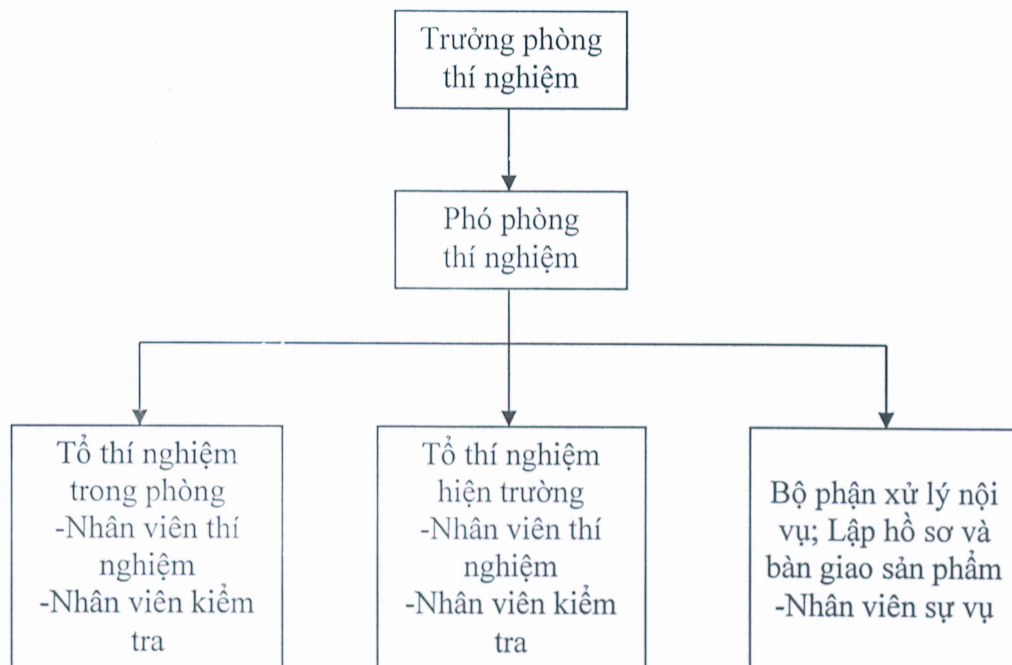
Điện thoại : 0353 431 692

Email : Lasxd1449@gmail.com

Lĩnh vực hoạt động kinh doanh:

Thí nghiệm, khảo sát các tính chất của đất, vật liệu và cấu kiện trong công trình xây dựng và giao thông.

2.2 SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC PHÒNG THÍ NGHIỆM



2.3 TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN

-Theo QĐ-04 sơ đồ tổ chức, chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của CBNV Phòng thí nghiệm.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

Chương 3

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3.1 HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG

Xác định yêu cầu và cấu trúc hệ thống quản lý của PTN tuân thủ theo yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17025:2017.

Xác định các tiêu chí và phương pháp cần thiết để đảm bảo cho việc điều hành và kiểm soát các HTCL này đạt hiệu quả thông qua:

- Cam kết của Lãnh đạo.
- Chính sách chất lượng.
- Mục tiêu chất lượng.
- Định hướng vào khách hàng.
- Quy trình xem xét của lãnh đạo.

3.2 CẤU TRÚC TÀI LIỆU CỦA HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG

3.2.1 Nội dung của Sổ tay Chất lượng

Sổ tay chất lượng gồm 5 chương với các nội dung

- Chương 1 : Giới thiệu sổ tay chất lượng
- Chương 2 : Cơ cấu tổ chức
- Chương 3 : Hệ thống quản lý chất lượng
- Chương 4 : Các yêu cầu về quản lý
- Chương 5 : Các yêu cầu về kỹ thuật

3.2.2 Tài liệu của Hệ thống Chất lượng

Hệ thống tài liệu của PTN được định kỳ xem xét hàng năm để đảm bảo duy trì tính nhất quán của hệ thống quản lý khi có bất kỳ sự thay đổi nào đối với hệ thống quản lý được hoạch định và thực hiện. Hệ thống tài liệu của PTN gồm:

- a. Các quy trình; qui định.

Được biên soạn và ban hành nhằm quy định trách nhiệm, cách thức tiến hành các hoạt động và các biểu mẫu có liên quan

- b. Các phương pháp thử

Là các tài liệu được đánh giá phê duyệt áp dụng tại PTN

- c. Các hướng dẫn công việc

Được biên soạn tóm tắt, dễ hiểu để tất cả nhân viên dễ dàng thực hiện công việc theo một cách thống nhất.

- d. Các biểu mẫu

Bao gồm các biểu mẫu của các quy trình và của các hướng dẫn công việc. Biểu mẫu được sử dụng để ghi chép khi thực hiện công việc.

Các biểu mẫu của các quy trình và của các hướng dẫn được mô tả trong các quy trình và các hướng dẫn liên quan.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

PHỤ LỤC 1 : DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH, QUY ĐỊNH CÓ LIÊN QUAN
 Hệ thống bao gồm 12 quy trình, 05 quy định cụ thể như sau:

STT	Tên quy trình	Mã số
1	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT-01
2	Quy trình mua hàng	QT-02
3	Quy trình lấy mẫu thí nghiệm	QT-03
4	Quy trình kiểm soát thiết bị đo lường	QT-04
5	Quy trình theo dõi, xử lý phản hồi của khách hàng	QT-05
6	Quy trình kiểm soát công việc không phù hợp	QT-06
7	Quy trình hướng dẫn khắc phục phòng ngừa, cải tiến	QT-07
8	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT-08
9	Quy trình kiểm soát quá trình thí nghiệm	QT-09
10	Hướng dẫn vận hành máy thí nghiệm	QT-10
11	Quy trình tuyển dụng đào tạo	QT-11
12	Quy trình so sánh liên phòng	QT-12
13	Quy định mục tiêu chất lượng	QĐ-01
14	Quy định kiểm tra kết quả thí nghiệm	QĐ-02
15	Qui định nội qui Phòng thí nghiệm	QĐ-03
16	Quy định SĐTC, CNNV phòng thí nghiệm	QĐ-04
17	Qui định lưu, bảo quản và hủy mẫu	QĐ-05

Chương 4

CÁC YÊU CẦU VỀ QUẢN LÝ

4.1 TỔ CHỨC

Thể hiện trong chương 2 của STCL

4.2 HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG

Thể hiện trong chương 1 và chương 3 của STCL

4.3 KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

4.3.1 Mục đích

Kiểm soát tài liệu nhằm mục đích đảm bảo tài liệu nội bộ và tài liệu bên ngoài có liên quan đến hệ thống chất lượng của PTN đều được người có thẩm quyền phê duyệt trước khi đưa vào sử dụng, đồng thời tài liệu mới nhất luôn có sẵn tại nơi cần sử dụng.

4.3.2 Mô tả

Việc kiểm soát tài liệu được thực hiện từ khâu lập kế hoạch, biên soạn/soát xét, phê duyệt, ban hành, phân phối, cập nhật và hủy bỏ (các bản sao tài liệu dùng để tham khảo hoặc

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

là những tài liệu dùng để đào tạo có thể không cần phải kiểm soát theo quy trình kiểm soát tài liệu).

4.4 XEM XÉT YÊU CẦU, ĐỀ NGHỊ VÀ HỢP ĐỒNG

4.4.1 Mục đích

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

4.4.2 Mô tả

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

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

- Thoả mãn tối đa yêu cầu của khách hàng và đảm bảo tốt chất lượng của dịch vụ Phòng thử nghiệm.

b. Mọi khác biệt trong Yêu cầu/ Hợp đồng đều được giải quyết trước khi tiến hành công việc và đảm bảo mỗi Hợp đồng phải được Phòng thử nghiệm và khách hàng chấp nhận:

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

- Khi có sự thay đổi của Phòng thử nghiệm đối với Yêu cầu/ Hợp đồng đã được chấp nhận thì Phòng thử nghiệm thông báo bằng văn bản cho khách hàng biết và phải được sự đồng ý của khách hàng bằng văn bản.

- Khi có sự thay đổi của khách hàng đối với Yêu cầu/ Hợp đồng đã được chấp nhận mà công việc đã thực hiện, Phòng thử nghiệm sẽ lập lại quá trình xem xét Yêu cầu/ Hợp đồng.

c. Các nhân viên có liên quan được thông báo về những thay đổi trong Yêu cầu/ Hợp đồng đã được chấp nhận (nếu có).

d. Việc xem xét các Yêu cầu/ Hợp đồng có thể được giảm nhẹ so với thủ tục trong trường hợp các yêu cầu đó là những công việc thường xuyên, hàng ngày của Phòng thử nghiệm.

e. Việc xem xét các Yêu cầu/ Hợp đồng được thực hiện theo Quy trình.

f. Trong trường hợp với công việc thường xuyên, hàng ngày và năng lực thực tại của PTN không thay đổi thì việc xem xét yêu cầu có thể không cần thực hiện nghiêm ngặt theo đúng thủ tục.

4.5 HỢP ĐỒNG PHỤ VỀ THỬ NGHIỆM

4.5.1 Mục đích

Xác định cách thức mà PTN cần phải thực hiện để đảm bảo khi có sử dụng hợp đồng phụ là phải thoả mãn yêu cầu của khách hàng và yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17025:2017.

4.5.2 Mô tả

a. Phòng thử nghiệm thực hiện hợp đồng phụ trong những trường hợp sau:

- Khách hàng đề nghị nhà thầu phụ (1).
- Cơ quan có thẩm quyền chỉ định nhà thầu phụ (2).

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

- Tạm thời hoặc đột xuất nhu cầu vượt quá năng lực (về con người, thiết bị kỹ thuật, tiện nghi môi trường) hiện có của Phòng thử nghiệm (3).

- Các phép thử nằm ngoài danh mục đã công bố của Phòng thử nghiệm (4).

b. Khi thực hiện hợp đồng phụ cho hai trường hợp (1) và (2) trên, nếu có thể PTN chỉ cần đưa ra chứng cứ mà cơ quan có thẩm quyền chỉ định hoặc đề nghị của khách hàng.

c. Thực hiện mà không cần phải xem xét theo đúng quy định trong chương này.

d. Thực hiện hợp đồng phụ trường hợp (3) và (4) phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Những nhà thầu phụ được lựa chọn yêu cầu Phòng thử nghiệm đã được công nhận.

- Phải thông báo bằng văn bản cho khách hàng và chỉ thực hiện hợp đồng phụ khi có sự đồng ý của khách hàng bằng văn bản (trừ hợp đồng phụ được chỉ định).

- Phòng thử nghiệm 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.

- Danh sách các nhà thầu phụ được (lãnh đạo có thẩm quyền) phê duyệt. Danh sách này phải bao gồm các chỉ tiêu, phương pháp đo, thử mà nhà thầu phụ có khả năng thực hiện.

- Phòng thử nghiệm thường xuyên theo dõi hoặc giám sát hoạt động của các nhà thầu phụ đã được phê duyệt nhằm đảm bảo duy trì hoạt động thầu phụ luôn phù hợp với yêu cầu.

- Hồ sơ nhà thầu phụ được lưu giữ trong tập Hồ sơ nhà thầu phụ và được kiểm soát theo Quy trình kiểm soát hồ sơ QT-08.

- Việc thực hiện hợp đồng phụ về thử nghiệm được thực hiện theo Quy trình

4.6 MUA DỊCH VỤ VÀ QUẢN LÝ VẬT TƯ HÓA CHẤT

4.6.1 Mục đích

Đảm bảo việc mua dịch vụ và đồ cung cấp theo đúng yêu cầu

4.6.2 Mô tả

a. Phòng thử nghiệm thực hiện kiểm soát tất cả các hàng hoá, 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 hoá/ dịch vụ được cung cấp trước khi đưa vào sử dụng.

b. Phòng thử nghiệm chỉ lựa chọn các nhà cung cấp được Phòng thử nghiệm đánh giá là phù hợp. Ưu tiên cho các nhà cung cấp được công nhận/ chứng nhận bởi cơ quan công nhận Quốc gia hoặc Quốc tế hoặc các tổ chức chứng nhận.

c. Trước khi đưa vào danh sách các nhà cung cấp được lựa chọn phải có đầy đủ các thông tin cần thiết để đánh giá được năng lực của nhà cung cấp đó.

d. Việc mua sắm các đồ cung cấp/ dịch vụ phải được người có thẩm quyền phê duyệt từ khâu đề nghị.

e. Hàng hoá/ dịch vụ phải được kiểm tra trước khi sử dụng.

f. Dịch vụ mua sắm và nguồn cung cấp được thực hiện theo Quy trình.

g. Các thông tin liên quan đến dịch vụ mua sắm và nguồn cung cấp được lưu giữ trong Hồ sơ nhà cung cấp theo Quy trình kiểm soát hồ sơ.

4.7 DỊCH VỤ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

4.7.1 Mục đích

Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ thử nghiệm của PTN.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

4.7.2 Quy Định Quyền Sở Hữu Và Bảo Mật Thông Tin Của Khách Hàng

Phòng Thí nghiệm thuộc Công ty TNHH Thuận Phong Vũ xác nhận và tôn trọng quyền sở hữu của khách hàng về các thông tin liên quan đến mẫu thử và kết quả thử nghiệm. PTN có trách nhiệm lưu giữ và bảo mật các thông tin này vì lợi ích của khách hàng.

Bất kỳ thông tin liên quan đến mẫu thử và kết quả thử nghiệm chỉ được cung cấp cho các cá nhân, đơn vị (không phải là khách hàng) khi được sự đồng ý của chính khách hàng hoặc yêu cầu của các cơ quan chức năng theo qui định của pháp luật.

Việc bảo mật thông tin về mẫu được thực hiện thông qua các yêu cầu sau:

Mã hóa mẫu: PTN có nhiệm vụ mã hóa mẫu theo quy định. Trường hợp PTN thực hiện lấy mẫu hoặc thử nghiệm tại hiện trường phải thực hiện theo nguyên tắc bảo mật cho khách hàng.

Khách hàng chứng kiến thử nghiệm chỉ trong một chừng mực nhất định dưới sự hướng dẫn của nhân viên PTN để bảo mật cho các khách hàng khác.

Chuyển giao kết quả thử nghiệm: Nhân viên được Trưởng phòng phân công trực tiếp giao kết quả thử nghiệm cho khách hàng hoặc qua đường bưu điện (không sử dụng các phương tiện thông tin liên lạc khác).

Tiếp cận và sử dụng các hồ sơ thử nghiệm: Chỉ những người có thẩm quyền của Công ty mới được phép tiếp cận, sử dụng.

Khi có bất kỳ cá nhân nào vi phạm quyền sở hữu và bảo mật thông tin, Trưởng phòng có trách nhiệm lập hồ sơ vụ việc, đề nghị biện pháp xử lý theo qui định của Công ty và các hành động khắc phục nếu cần thiết.

4.8 PHẢN NÀN VÀ KHIẾU NẠI

4.8.1 Mục đích

Đảm bảo thỏa mãn sự phản nàn, khiếu nại của khách hàng đồng thời tìm nguyên nhân, khắc phục những điều không phù hợp

Phản nàn: là ý kiến bày tỏ sự không hài lòng của một cá nhân hoặc đơn vị khách hàng về mọi mặt hoạt động của PTN và mong muốn nhận được sự phản hồi.

Khiếu nại: là việc khách hàng yêu cầu xem xét lại kết quả phân tích hoặc các nhận xét, kết luận trên Phiếu kết quả phân tích do Công ty ban hành.

4.8.2 Mô tả

a. Mọi phản nàn, khiếu nại của khách hàng liên quan đến hoạt động thử nghiệm, kết quả thử nghiệm, sự sai lệch so với hợp đồng/thỏa thuận đều phải được giải quyết kịp thời nhằm thỏa mãn tất cả các yêu cầu chính đáng của khách hàng, tìm ra nguyên nhân để khắc phục và hoàn thiện các hoạt động của phòng thử nghiệm.

b. Các phản nàn, khiếu nại của khách hàng phải được xem xét để giải quyết theo Quy trình Giải quyết phản nàn.

c. Kết quả giải quyết khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho khách hàng.

d. Hồ sơ của tất cả các phản nàn, khiếu nại, các lần điều tra, hành động khắc phục được tiến hành và kết quả giải quyết khiếu nại đều phải được lưu trong hồ sơ theo Quy trình kiểm soát hồ sơ.

4.9 KIỂM SOÁT CÔNG VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP

4.9.1 Mục đích

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

Nhằm kiểm soát và giải quyết tốt những vấn đề không phù hợp trong công việc thử nghiệm.

4.9.2 Mô tả

a. Bất kỳ khía cạnh nào về hoạt động thử nghiệm hoặc kết quả đo, thử nghiệm không phù hợp với các quy định, thủ tục đã được đề ra; hoặc không đúng theo yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng đều phải được kiểm soát.

b. Việc kiểm soát công việc không phù hợp phải đảm bảo các yêu cầu sau đây:

- Xác định rõ người có trách nhiệm và quyền hạn quản lý các công việc không phù hợp kèm theo quy định cụ thể các hành động tương ứng phải được thực thi khi phát hiện công việc không phù hợp bao gồm cả quyền được tạm dừng công việc, giữ lại báo cáo kết quả đo, thử nghiệm (khi cần thiết).

- Đánh giá mức độ nghiêm trọng khi phát hiện công việc không phù hợp để xác định khả năng chấp nhận hoặc phải thực hiện ngay những hành động khắc phục tương ứng.

- Đánh giá mức độ ảnh hưởng của công việc không phù hợp với kết quả đo, thử nghiệm để thông báo cho khách hàng và thu hồi lại kết quả không phù hợp (khi cần thiết).

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

c. Việc kiểm soát công việc không phù hợp và những hành động tương ứng phải được ghi chép và lưu trong hồ sơ công việc không phù hợp theo Quy trình Kiểm soát hồ sơ.

4.10 CẢI TIẾN

4.10.1 Mục đích

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

4.10.1 Mô tả

- Cải tiến thường xuyên thông qua các hoạt động của hệ thống quản lý như:

- + Đánh giá nội bộ và bên ngoài.
- + Tiếp nhận và giải quyết phản nàn của khách hàng.
- + Đảm bảo chất lượng kết quả xét nghiệm.
- + Đào tạo thích hợp cho nhân viên.
- + Xem xét của lãnh đạo.
- + Các báo cáo và dữ liệu thống kê.
- + Phân tích từ các nhu cầu của khách hàng.

4.11 HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

4.11.1 Mục đích

Hành động khắc phục là hành động loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp và ngăn ngừa sự không phù hợp tái diễn. Hành động khắc phục được thực hiện khi phát hiện vấn đề liên quan đến chất lượng phân tích và hệ thống quản lý thông qua ý kiến phản nàn / khiếu nại của khách hàng, xử lý sự không phù hợp, kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ, những lần xem xét của lãnh đạo. Thực hiện tốt hành động khắc phục để hoạt động thử nghiệm ngày càng tốt hơn.

4.11.2 Mô tả

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

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

b. Hành động khắc phục phải được tuân thủ theo Quy trình Hành động khắc phục, phòng ngừa. Quy trình này phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Được điều tra để xác định nguyên nhân.
 - Áp dụng những biện pháp khắc phục có tính khả thi nhất nhằm loại trừ được vấn đề đang tồn tại và ngăn chặn vấn đề đó tái diễn.
 - Được theo dõi và đánh giá bổ sung (khi cần thiết).
- c. Hành động khắc phục phải được ghi chép đầy đủ và lưu hồ sơ theo Quy trình Kiểm soát hồ sơ.

4.12 HÀNH ĐỘNG PHÒNG NGỪA

4.12.1 Mục đích

Nhằm hạn chế tốt nhất sự không phù hợp có thể xảy ra và thực hiện cải tiến

4.12.2 Mô tả

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

4.13 KIỂM SOÁT HỒ SƠ

4.13.1 Mục đích

Đảm bảo các hồ sơ được lập đầy đủ, rõ ràng và được lưu giữ tốt

4.13.2 Mô tả

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

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

4.14 ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

4.14.1 Mục đích

Quy định cách thức tiến hành đánh giá nội bộ nhằm đảm bảo hệ thống quản lý ngày càng hoàn thiện, năng lực kỹ thuật ngày càng được tăng cường.

PTN thực hiện việc đánh giá chất lượng nội bộ ít nhất hai lần trong năm để xác định sự phù hợp và tính hiệu lực của hệ thống chất lượng.

4.14.2 Mô tả

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

a. Phòng thử nghiệm định kỳ thực hiện đánh giá nội bộ đối với các hoạt động của phòng thử nghiệm nhằm đảm bảo các hoạt động tiếp tục tuân thủ các yêu cầu của hệ thống chất lượng và theo tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17025:2017.

b. Phòng thử nghiệm đảm bảo việc đánh giá nội bộ được lập thành kế hoạch và thực hiện :

- Đánh giá định kỳ ít nhất mỗi năm một lần
- Đánh giá đột xuất được áp dụng cho tổ, bộ phận có liên quan khi:
 - + Có phản nàn, khiếu nại của khách hàng liên quan đến hệ thống quản lý.
 - + Có công việc không phù hợp với các thủ tục hoặc các yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng.

+ Đánh giá bổ sung sau khi thực hiện hành động khắc phục (nếu cần thiết).

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

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

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

4.15 XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

4.15.1 Mục đích

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

15.2.1 Mô tả

a. Lãnh đạo định kỳ xem xét hệ thống quản lý và các hoạt động thử nghiệm để đảm bảo rằng hệ thống này đang tiếp tục thích hợp, có hiệu quả, đồng thời đưa ra được những thay đổi hoặc cải tiến cần thiết.

b. Việc xem xét của lãnh đạo được lập thành kế hoạch và thực hiện ít nhất 1 lần/năm.

c. Việc xem xét của lãnh đạo nhằm tạo cơ sở để xây dựng kế hoạch hoạt động thử nghiệm cho năm tiếp theo và được thực hiện theo Quy trình.

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

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

Chương 5 **CÁC YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT**

5.1 YÊU CẦU CHUNG

Phòng thí nghiệm đảm bảo các yếu tố quyết định đến độ chính xác và tin cậy của các phép thử luôn được quan tâm và kiểm soát một cách thích hợp. Các yếu tố này bao gồm :

Con người,
 Tiện nghi và điều kiện môi trường,
 Phương pháp thử,
 Thiết bị,
 Tính liên kết chuẩn đo lường,

- Quản lý mẫu

5.2 NHÂN SỰ

5.2.1 Mục đích

Nhằm đảm bảo việc tuyển chọn và đào tạo nhân viên có trình độ chuyên môn, tay nghề cao, đủ phẩm chất đáp ứng các nhu cầu của công việc của PTN.

5.2.2 Mô tả

a. Viện đảm bảo việc tuyển chọn nhân viên đủ phẩm chất và năng lực đáp ứng được nhu cầu công việc của PTN.

b. Nhân sự tuyển chọn được bố trí công việc phù hợp với năng lực của từng nhân viên và phân công trách nhiệm rõ ràng cho mọi nhân viên trong PTN.

c. Bổ nhiệm nhân viên đủ năng lực và uy tín vào các vị trí phụ trách công tác chuyên môn trong PTN.

d. Tất cả nhân viên trong PTN phải luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Nhân viên của Phòng thử nghiệm có nhiệm vụ và trách nhiệm chung như sau:

- Tiến hành công việc được phân công theo đúng các thủ tục đã được phê duyệt.
- Thực hiện công việc một cách trung thực và khách quan.
- Đảm bảo bảo mật các thông tin theo quy định chung của Công ty.
- Thường xuyên học tập để nâng cao trình độ và kỹ năng trong công việc.

e. Phòng thử nghiệm luôn đảm bảo việc đào tạo cho nhân viên, đặc biệt là nhân viên mới tuyển dụng nhằm đảm bảo:

- Nhân viên được thường xuyên cập nhật kiến thức mới nhất liên quan đến công việc đang thực hiện.

- Nâng cao năng lực và trình độ của nhân viên để có thể thực hiện công việc được giao với kết quả cao nhất, phòng ngừa các sự không phù hợp xảy ra do trình độ nhân viên.

f. Kết quả công tác và trình độ chuyên môn của tất cả các nhân viên được thẩm tra, đánh giá nhằm đảm bảo hoạt động của nhân viên luôn tuân thủ đúng các thủ tục đã đề ra và trình độ của nhân viên luôn đáp ứng được yêu cầu của công việc.

5.3 TIỆN NGHI VÀ ĐIỀU KIỆN MÔI TRƯỜNG

5.3.1 Mục đích

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

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

5.3.2 Mô tả

a. Đảm bảo các hoạt động đo, thử nghiệm được tiến hành trong điều kiện môi trường thích hợp. Các yếu tố môi trường có ảnh hưởng đến độ chính xác của kết quả đo, thử nghiệm, thiết bị, vệ sinh an toàn như: Độ ẩm, độ thông thoáng, nhiệt độ, ánh sáng đều được kiểm soát.

b. Đảm bảo điện, nước, ánh sáng đầy đủ.

c. Các điều kiện riêng cho từng phép đo, thử được đảm bảo theo đúng yêu cầu của từng phép đo, thử đó (kể cả yêu cầu bảo quản mẫu).

d. Nơi thực hiện các phép đo, thử được bố trí để đảm bảo không bị ảnh hưởng lẫn nhau. Các thiết bị dụng cụ thử nghiệm được bố trí hợp lý đảm bảo thuận tiện cho việc thao tác không làm ảnh hưởng đến độ chính xác cần thiết của kết quả thử nghiệm

5.4 PHƯƠNG PHÁP THỬ VÀ PHÊ DUYỆT PHƯƠNG PHÁP

5.4.1 Mục đích

Qui định việc lựa chọn, xem xét đánh giá và phê duyệt phương pháp thử thích hợp nhằm triển khai và áp dụng trong phòng thử nghiệm của PTN.

PTN sử dụng các phương pháp thử có cơ sở, được kiểm soát, cập nhật và luôn sẵn có cho nhân viên sử dụng. Ưu tiên sử dụng các phương pháp thử tiêu chuẩn, đặc biệt là TCVN và các tiêu chuẩn nước ngoài phiên bản mới nhất phù hợp với khả năng của PTN.

5.4.2 Mô tả

a. Lựa chọn phương pháp thử

- Ưu tiên chọn lựa để sử dụng các phương pháp tiêu chuẩn phù hợp với năng lực của PTN. Phương pháp được chọn sử dụng phải là phương pháp mới nhất.

- Để đáp ứng yêu cầu của khách hàng. PTN có thể xây dựng và sử dụng các phương pháp nội bộ hoặc các phương pháp được đăng trong các tạp chí khoa học.

- Tất cả các thay đổi trong khi thực hiện phép thử 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 phải hướng dẫn lựa chọn các phương pháp thử thích hợp.

- Khách hàng được thông báo về phương pháp đo, thử đang sử dụng tại PTN.

b. Phê duyệt phương pháp thử

Trưởng phòng có trách nhiệm tổ chức thực hiện biên soạn, thẩm xét và trình Giám đốc phê duyệt tất cả các phương pháp thử trước khi đưa vào sử dụng. Việc phê duyệt phương pháp bao gồm các yếu tố sau :

Xem xét các điều kiện cơ bản

Độ chụm

Độ lệch

Đặc tính tuyến tính

Giới hạn phát hiện

Tính chọn lọc

Mức độ phê duyệt tùy thuộc vào phương pháp, nhu cầu của khách hàng và khả năng của PTN nhưng ít nhất phải bao gồm hai yếu tố đầu tiên.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

5.5 THIẾT BỊ

5.5.1 Mục đích

Quy định phạm vi trách nhiệm và nội dung kiểm soát, quản lý thiết bị.

5.5.2 Mô tả

PTN được trang bị đầy đủ thiết bị, hóa chất cần thiết phù hợp với năng lực của Phòng thử nghiệm và để đảm bảo thực hiện chính xác công việc thử nghiệm.

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

Thiết bị, hoá chất được kiểm soát theo Quy trình kiểm soát thiết bị, hoá chất, chất chuẩn, và các hướng dẫn cụ thể trong sổ tay thiết bị.

Các thiết bị đều có hướng dẫn sử dụng, hướng dẫn bảo trì và nếu có thể có các hướng dẫn kiểm tra định kỳ, vận chuyển, lắp đặt và an toàn. Các hướng dẫn này được lập thành văn bản và có tại nơi sử dụng thiết bị và trong hồ sơ thiết bị.

5.6 LIÊN KẾT CHUẨN ĐO LƯỜNG

5.6.1 Mục đích

Đảm bảo các thiết bị hoạt động trong phạm vi đã được hiệu chuẩn.

5.6.2 Mô tả

a. Các thiết bị có ảnh hưởng đến độ chính xác và tính đúng đắn của kết quả thử nghiệm hoặc lấy mẫu và các chuẩn chính của PTN được hiệu chuẩn và hiệu chuẩn lại theo đúng kế hoạch đã định

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

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

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

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

d. Các chuẩn đo lường được bảo quản, sử dụng và vận chuyển đúng cách

5.7 QUẢN LÝ MẪU

5.7.1 Mục Đích

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

5.7.2 Mô tả

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

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

Phòng thử nghiệm có hồ sơ ghi nhận mẫu thử nghiệm và ghi lại bất kỳ sự khác biệt nào so với điều kiện đã qui định (nếu có).

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Lần ban hành: 01 Ngày BH: 14/04/2026
--	--------------------------	--

PTN lập quy trình lấy mẫu nhằm đảm bảo việc lấy mẫu chính xác và không ảnh hưởng đến kết quả thử nghiệm, phương pháp lấy mẫu tiến hành theo các tiêu chuẩn Việt Nam.

5.8 ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM

5.8.1 Mục đích

Nhằm đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm.

5.8.1. Mô tả

PTN đảm bảo kết quả đo, thử nghiệm được thực hiện theo Quy trình. Bao gồm:

- Sử dụng các chất chuẩn, mẫu chuẩn theo yêu cầu của phương pháp;
- Sử dụng các mẫu thêm để thực hiện thử nghiệm;
- Tham gia vào các chương trình so sánh liên phòng;
- Thực hiện thử nghiệm lặp lại, tái lập;
- Thử nghiệm lại các mẫu lưu;
- Xem xét sự tương quan của kết quả từ đặc tính khác nhau của một mẫu.

PTN thiết lập một quy trình kiểm soát chất lượng để kiểm tra tính hiệu lực của kết quả phân tích cho tất cả các phép thử của PTN.

Các hình thức kiểm tra bao gồm: Trắc nghiệm kỹ năng, so sánh liên phòng, phân tích trên mẫu chuẩn hoặc chất chuẩn, đánh giá độ lặp lại hoặc độ tái lập.

5.9. BÁO CÁO KẾT QUẢ THÍ NGHIỆM

5.9.1 Mục đích

Đảm bảo tính chính xác và đầy đủ thông tin trong báo cáo kết quả thử nghiệm. Qui định phạm vi, trách nhiệm, nội dung của báo cáo kết quả thử nghiệm

5.9.2 Mô tả

a. Tất cả báo cáo kết quả đo, thử nghiệm của PTN được thể hiện bằng văn bản, bảo đảm:

- Tính trung thực, chính xác, rõ ràng, không mơ hồ, khách quan.
- Có đầy đủ thông tin mà khách hàng và/ hoặc phương pháp yêu cầu, tuân theo TCVN ISO/IEC 17025:2017.
- Khi cần thiết, có các diễn giải kết quả đo, thử nghiệm, kết luận về sự phù hợp/ không phù hợp so với qui định kỹ thuật và độ không đảm bảo đo.

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

c. Việc sửa đổi, bổ sung nội dung biên bản đo, thử nghiệm sau khi đã ban hành được thực hiện dưới dạng một tài liệu bổ sung và cần thêm công bố “bổ sung cho biên bản đo, thử nghiệm số...”. Khi cần thì ban hành một biên bản đo, thử nghiệm mới thì biên bản và giấy chứng nhận này phải được đánh số nhận diện đặc biệt và tham chiếu tới biên bản gốc đã thay thế.