

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
-----o0o-----

**HỒ SƠ**  
**ISO 17025:2017**

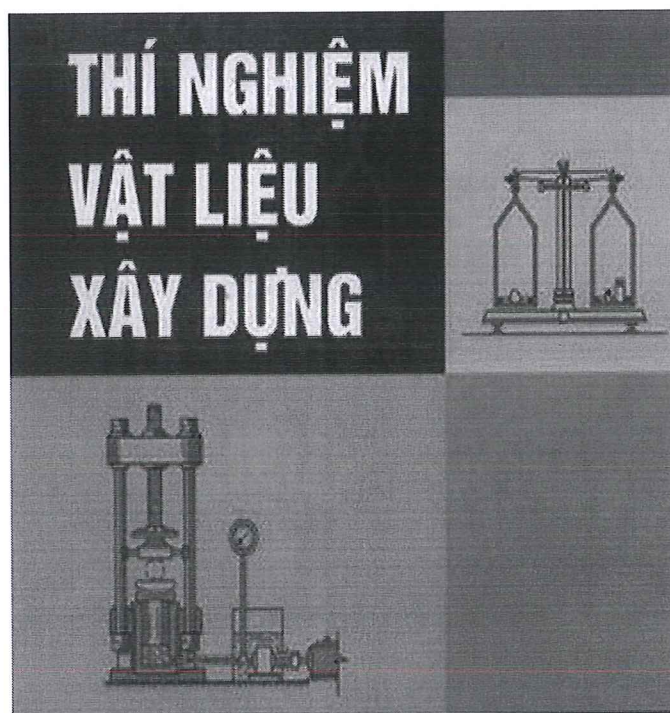
**CÔNG TY CỔ PHẦN XÂY DỰNG VÀ THƯƠNG MẠI MINH ĐỨC  
AN HÒA**

Địa chỉ: Số 31- CL17 Khu Đất Dịch Vụ La Dương- La Nội  
Phường Dương Nội – Quận Hà Đông - TP. Hà Nội.

Hà Nội 2023

**CÔNG TY CỔ PHẦN XÂY DỰNG  
VÀ THƯƠNG MẠI MINH ĐỨC AN HÒA**

---



**TÀI LIỆU HỆ THỐNG  
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
ISO/IEC 17025:2017**

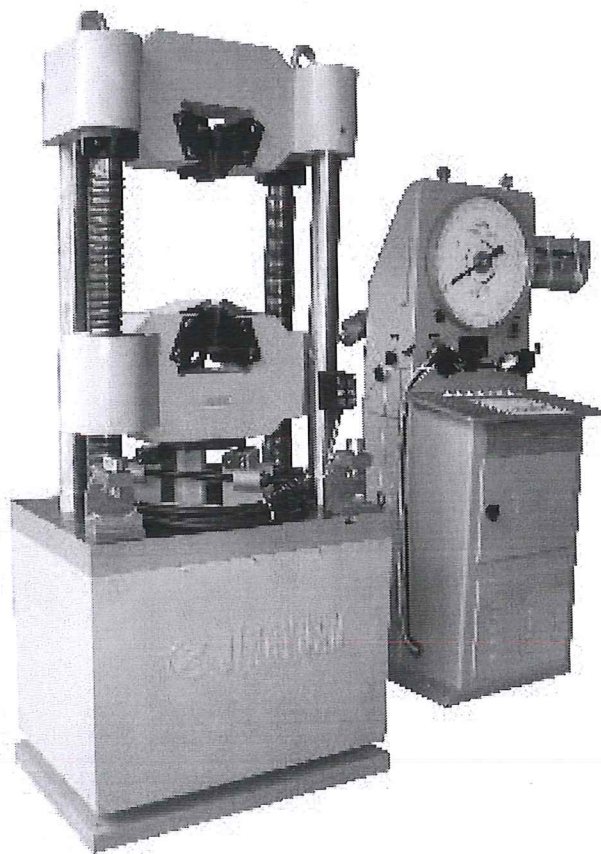
## DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ TÀI LIỆU	Lần BH			SỐ LƯỢNG	Ghi chú
			Lần 1	Lần 2	Lần 3		
1.	Sổ tay chất lượng, CSCL	STCL	x				
2.	Quy trình kiểm soát Tài liệu & Hồ sơ	QT-01	x				
3.	Quy trình Đánh giá nội bộ & Xem xét lãnh đạo	QT-02	x				
4.	Quy trình kiểm soát SP không phù hợp.	QT-03	x				
5.	Quy trình Hành động khác phục/PN	QT-04	x				
6.	Quy trình mua hàng	QT-05	x				
7.	Quy trình tạm ứng và thanh toán tạm ứng	QT-06	x				
8.	Quy trình tuyển dụng & đào tạo	QT-07	x				
9.	Quy trình quản kiểm soát thiết bị đo	QT-08	x				
10.	Quy trình Kiểm soát môi trường	QT-09	x				
11.	Quy trình nhận và lưu mẫu	QT-10	x				
12.	Quy trình thí nghiệm VLXD	QT-11	x				
13.	Quy trình giải quyết khiếu nại & phản nản	QT-12	x				



**CÔNG TY CỔ PHẦN XÂY DỰNG  
VÀ THƯƠNG MẠI MINH ĐỨC AN HÒA**

=====



**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**

**Mã số: STCL  
Lần ban hành: 01**

**Hà Nội, tháng 1 năm 2019**





## I. GIỚI THIỆU CHUNG

### 1. Mục đích

Cuốn sổ tay chất lượng này là tài liệu tổng quát, mô tả chức năng, nhiệm vụ, Cơ cấu Tổ chức; Chính sách và Mục tiêu chất lượng; Phạm vi áp dụng và các yêu cầu của HTQLCL, các tài liệu cần thiết để xây dựng và thực hiện HTQLCL theo ISO 17025:2017 của Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa.

### 2. Phạm vi áp dụng:

Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa áp dụng ISO 17025:2017 trong các hoạt động:

- Thí nghiệm vật liệu xây dựng.

Những điều khoản không áp dụng: 7.3 / 7.5.2

### 3. Thuật ngữ và định nghĩa :

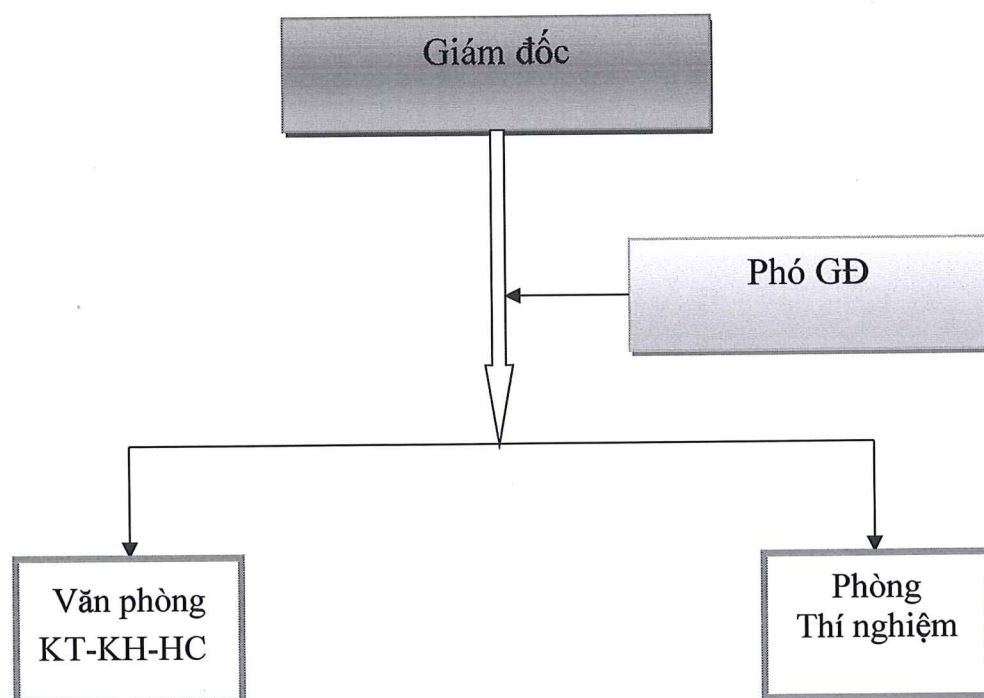
Tham khảo ISO 17025:2017 – HTQLCL - Thuật ngữ và định nghĩa

### 4. Chức năng, nhiệm vụ của công ty :

#### 4.1. Giới thiệu công ty

- Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa:
- GCN đăng ký doanh nghiệp: 0108506793 do Sở kế hoạch và đầu tư Hà nội cấp lần 1 ngày 09/11/2018
- Trụ sở chính: Số nhà 38, Tổ dân phố Rạng Đông, phường Biên Giang, Quận Hà Đông, Thành phố Hà Nội
- Điện thoại: 0988 16 86 51
- Email: Minhduc@h@gmail.com

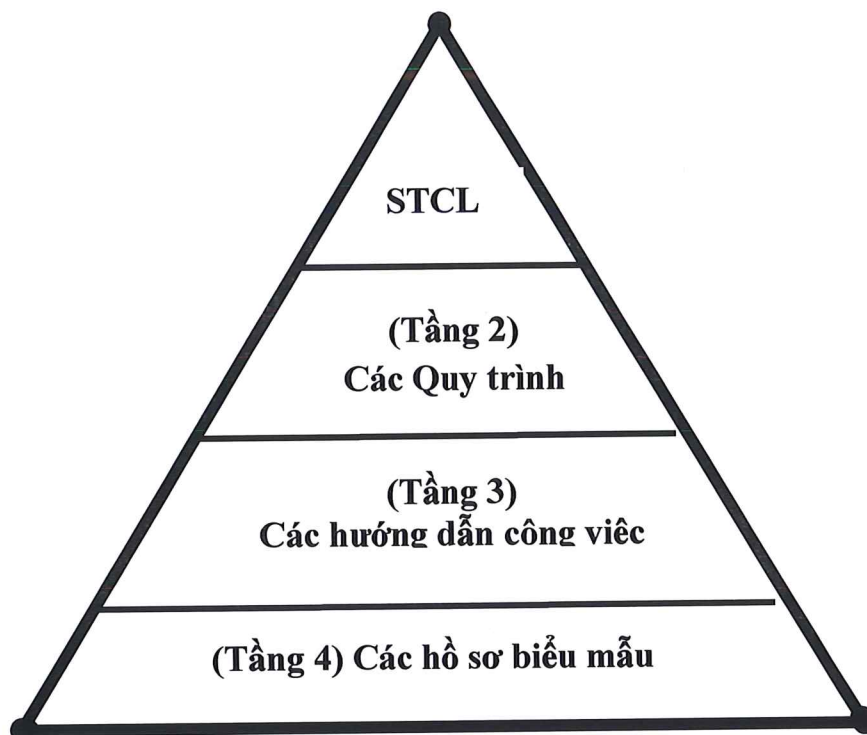
#### 4.2. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm



## II. HTQLCL CỦA CÔNG TY

### 1. Cấu trúc hệ thống Văn bản

HTQLCL theo ISO 17025:2017 của Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa được xây dựng trên cơ sở các tầng văn bản dưới đây



**Tầng 1:** Sổ tay chất lượng, cung cấp thông tin tổng quan về HTQLCL của công ty (gồm mục đích, phạm vi áp dụng; chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức; chính sách và mục tiêu chất lượng; danh mục các Quy trình của hệ thống...)

**Tầng 2:** Các Quy trình, là các quy định mô tả trình tự và trách nhiệm thực hiện các quá trình trong HTQLCL. Các Quy trình sẽ được viện dẫn trong nội dung tương ứng của Sổ tay chất lượng

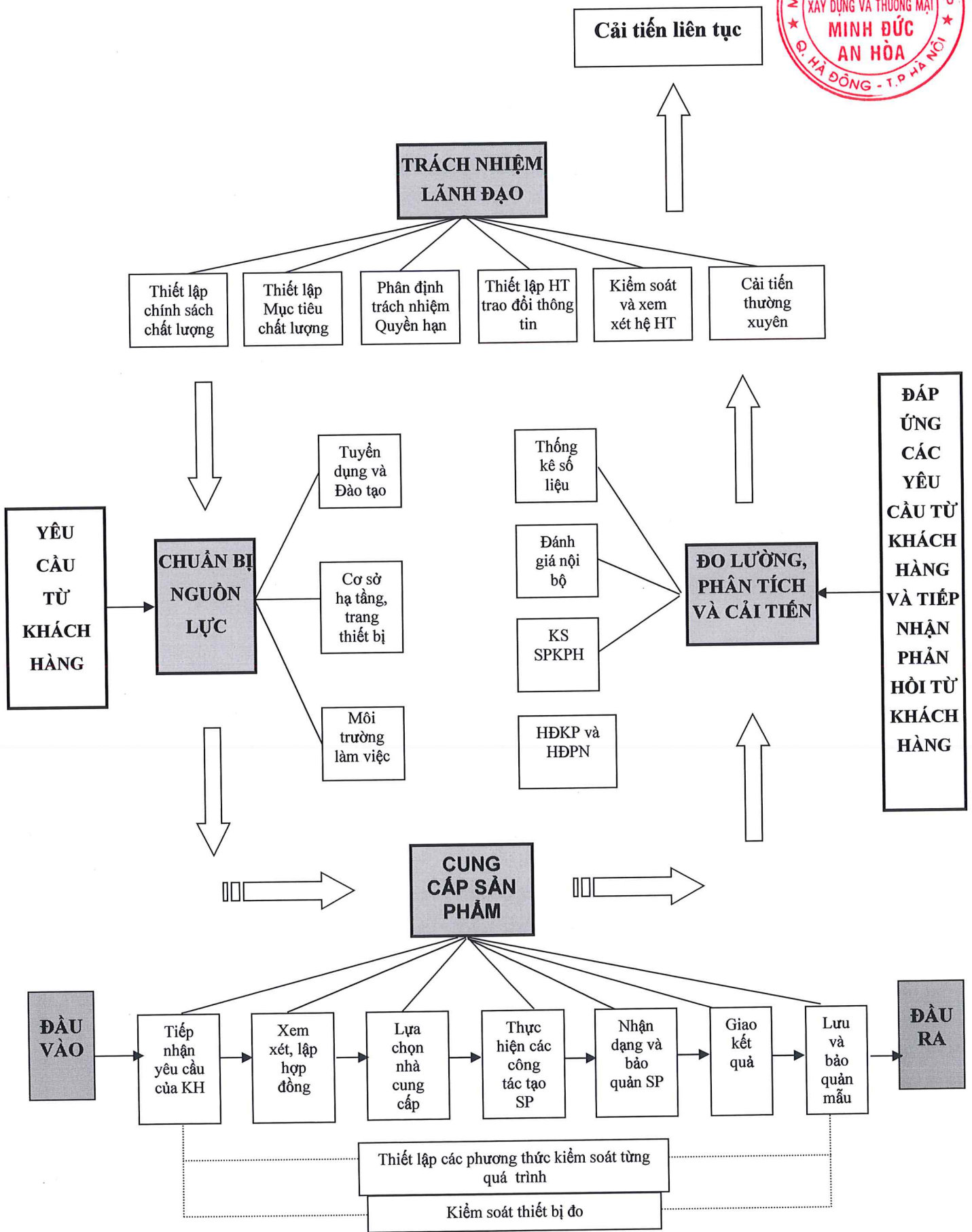
**Tầng 3:** Bao gồm các tài liệu mô tả chi tiết nhằm hướng dẫn thực hiện các Quy trình.

**Tầng 4:** Gồm các biểu mẫu của HTQLCL. Cũng có thể gồm các tài liệu ghi chép có liên quan.

Hệ thống văn bản này sẽ được xem xét, bổ sung, sửa đổi khi cần thiết thích ứng với sự thay đổi trong hoạt động của công ty .



2. Sơ đồ tương tác giữa các Quá trình của Hệ thống QLCL:





### 3. Thực hiện của Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa đối với yêu cầu của ISO 17025:2017

(Đánh số theo các yêu cầu của ISO 17025:2017)

#### 4. Hệ thống quản lý chất lượng

##### 4.1. Yêu cầu chung

Xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến HTQLCL phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 17025:2017.

Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa thực hiện:

- + Xác định các quy trình cần thiết cho Hệ thống và sự tác động qua lại của các quy trình này, triển khai áp dụng trong toàn Trung tâm, đề ra các chuẩn mực và biện pháp giám sát để đảm bảo thực hiện và kiểm soát các quy trình một cách có hiệu quả;
- + Đánh giá, phân tích, áp dụng các biện pháp cần thiết khắc phục và ngăn ngừa sai sót, cải tiến liên tục để đạt được các kết quả dự định của các quy trình;
- + Đảm bảo các nguồn lực và thông tin cần thiết hỗ trợ cho các hoạt động của các quá trình;

##### 4.2. Yêu cầu về văn bản

###### 4.2.1. Các văn bản của HTQLCL của Công ty gồm :

- Chính sách và mục tiêu chất lượng
- Sổ tay chất lượng
- Các Quy trình, và các yêu cầu khác để đảm bảo kiểm soát được HTQLCL của Công ty một cách có hiệu quả.
- Hồ sơ chất lượng

###### 4.2.2. Sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng của Công ty gồm các nội dung sau:

- Giới thiệu chung (Mục đích; Phạm vi áp dụng; Thuật ngữ và định nghĩa; Chức năng, nhiệm vụ của Công ty, Cơ cấu của Công ty; Chính sách và mục tiêu chất lượng của Công ty)
- HTQLCL của Công ty (Cấu trúc của của Hệ thống văn bản; thực hiện của Công ty đối với các yêu cầu của ISO 17025:2017)
- Tương tác giữa các quá trình của HTQLCL.

###### 4.2.3. Kiểm soát tài liệu

Các tài liệu thuộc HTQLCL và các tài liệu liên quan của Trung tâm đều được kiểm soát theo quy trình Kiểm soát tài liệu mã số: **Quy trình kiểm soát tài liệu và Hồ sơ: QT-01.**

###### 4.2.4. Kiểm soát Hồ sơ chất lượng

Các Hồ sơ theo yêu cầu của HTQLCL được thu thập và bảo quản làm bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn và được kiểm soát theo quy trình kiểm soát hồ sơ mã số: **Quy trình kiểm soát và Hồ sơ: QT-01**

#### 5. Trách nhiệm của lãnh đạo

##### 5.1. Cam kết của lãnh đạo



Lãnh đạo Trung tâm cam kết xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến HTQLCL thông qua:

Lãnh đạo quyết tâm và truyền đạt cho tất cả Cán bộ - Nhân viên hiểu rõ tầm quan trọng và tích cực tham gia xây dựng, thực hiện HTQLCL;

Đề ra Chính sách và mục tiêu chất lượng; nhấn mạnh yêu cầu thỏa mãn KH và đúng Pháp luật;

Đảm bảo các nguồn lực cần thiết;

Định kỳ tiến hành xem xét của Lãnh đạo.

### 5.2. Định hướng Khách hàng

Thông qua chính sách, mục tiêu chất lượng, các quy trình được ban hành và hiệu lực của HTQLCL, Trung tâm đảm bảo các yêu cầu của KH (tổ chức và cá nhân có liên quan) sẽ được xác định và thực hiện để đạt được mục tiêu thỏa mãn KH.

### 5.3. Chính sách, mục tiêu chất lượng

#### 5.3.1. Chính sách chất lượng:

Lãnh đạo cao nhất của Công ty có trách nhiệm đảm bảo rằng chính sách chất lượng phù hợp với mục đích của Công ty, cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến thường xuyên hiệu lực của HTQLCL. Cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng, tổ chức truyền đạt và thấu hiểu trong toàn Công ty và được xem xét để luôn thích hợp.

#### 5.3.2. Mục tiêu chất lượng

Căn cứ chính sách chất lượng và chiến lược kinh doanh, lãnh đạo Công ty xây dựng mục tiêu chất lượng trên cơ sở đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng của công ty.

Các đơn vị trong Công ty căn cứ mục tiêu chung của Công ty để cụ thể hóa thành mục tiêu của đơn vị mình, đề ra các biện pháp để tổ chức thực hiện.

### 5.4. Lập kế hoạch

Lãnh đạo Công ty đảm bảo:

Các hoạt động của HTQLCL được lập và thực hiện theo kế hoạch nhằm thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng đã đề ra;

HTQLCL được duy trì; các thay đổi được thực hiện theo Kế hoạch để đảm bảo tính toàn vẹn của Hệ thống.

### 5.5. Trách nhiệm, quyền hạn, thông tin nội bộ

#### 5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn

Chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn của Lãnh đạo Trung tâm và của các đơn vị đã được xác định và trình bày trong Sổ tay chất lượng (mục 4, phần I);

Trách nhiệm, quyền hạn của mọi cán bộ, nhân viên được trình bày trong tài liệu về Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của các đơn vị

#### 5.5.2. Đại diện Lãnh đạo về chất lượng.

Giám đốc Công ty bổ nhiệm đại diện Lãnh đạo về chất lượng.

Đại diện Lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm và quyền hạn:

+ Thay mặt Giám đốc Công ty chỉ đạo việc xây dựng áp dụng và duy trì HTQLCL của Công ty

+ Kiểm tra các văn bản của Hệ thống trước khi trình Giám đốc ký



+ Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện của các đơn vị trong quá trình vận hành hệ thống, định kỳ tổ chức kiểm tra chéo và đánh giá nội bộ để làm cơ sở cho lãnh đạo xem xét hệ thống.

+ Thường xuyên báo cáo với Giám đốc Công ty về tình hình hoạt động của hệ thống.

### 5.5.3. Thông tin nội bộ

Đảm bảo thông tin có hiệu quả giữa Lãnh đạo Công ty với các Đơn vị và giữa các Đơn vị với nhau và các thông tin đó được kiểm soát. Các hình thức thông tin được sử dụng như: Thông báo, bản tin, hộp giao ban định kỳ, biên bản cuộc họp...

### 5.6. Xem xét của Lãnh đạo

5.6.1. Lãnh đạo Công ty tiến hành xem xét việc thực hiện HTQLCL định kỳ 1 năm 1 lần (trừ trường hợp đột xuất cần thiết), sau các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ. Ngoài xem xét tính đầy đủ, liên tục và hiệu lực của Hệ thống, còn có thể xem xét về thay đổi cơ cấu của Hệ thống và về Chính sách, mục tiêu chất lượng.

- Đưa việc thực hiện áp dụng HTQLCL ISO 17025:2017 vào là một nội dung kiểm điểm trong giao ban định kỳ của Công ty .

### 5.6.2. Thông tin đầu vào

Nội dung xem xét ít nhất gồm:

Các kết quả đánh giá trước đó về HTQLCL;

Ý kiến phản hồi của KH;

Kết quả thực hiện của các quá trình và mức độ sai sót trong công việc;

Kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa;

Kết quả thực hiện các vấn đề được nêu ra ở cuộc họp lần trước;

Những thay đổi có ảnh hưởng tới HTQLCL;

Những kiến nghị để cải tiến Hệ thống.

Phân công người chuẩn bị bằng văn bản các nội dung xem xét và gửi trước cho các thành viên tham gia cuộc họp.

### 5.6.3. Kết quả xem xét

Kết quả xem xét của Lãnh đạo Công ty được lập thành biên bản, trong đó phải nói rõ các quyết định và hành động liên quan tới:

- Cải tiến hiệu quả của HTQLCL và các quá trình có liên quan;

- Cải tiến công việc theo yêu cầu của KH;

- Các nguồn lực cần thiết;

- QMR chịu trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện xem xét lãnh đạo.

Tài liệu liên quan: **Quy trình xem xét lãnh đạo QT-02**

## **6. Quản lý nguồn lực**

### 6.1. Cung cấp các nguồn lực

Lãnh đạo Công ty xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện, duy trì và cải tiến HTQLCL.

Cần chú ý những dấu hiệu báo trước sự thiếu nguồn lực như: Không thực hiện đúng yêu cầu hay thời gian của KH; chậm trễ trong việc xem xét, giải quyết các khiếu nại của KH



hay các sai sót do mình phát hiện; đánh giá chất lượng nội bộ không thực hiện được theo lịch và xem xét của Lãnh đạo bị trì hoãn...

**6.2. Nguồn nhân lực**

Lãnh đạo Công ty xem xét để bố trí Cán bộ - Nhân viên có đủ năng lực thực hiện các công việc có ảnh hưởng tới chất lượng trên cơ sở được tuyển chọn, đào tạo để có kỹ năng và kinh nghiệm cần thiết.

Lãnh đạo Công ty có trách nhiệm làm cho mọi Cán bộ, nhân viên thấy rõ tầm quan trọng của năng lực ảnh hưởng quyết định tới chất lượng công việc để trước hết mỗi người tự phấn đấu vươn lên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, thực hiện được chính sách và mục tiêu chất lượng đã đề ra. Công ty khuyến khích mọi người tự học tập và rèn luyện để nâng cao năng lực của mình.

Tài liệu liên quan: **Quy trình tuyển dụng và đào tạo QT-07**

**6.3. Cơ sở hạ tầng**

Lãnh đạo Công ty đảm bảo cơ sở hạ tầng tối thiểu cần thiết cho mọi hoạt động của HTQLCL. Cơ sở hạ tầng gồm: Nhà cửa, các phương tiện kỹ thuật, các vật dụng, phương tiện vận chuyển và thông tin liên lạc. Tất cả các phương tiện đó đều phải được quản lý, bảo dưỡng định kỳ để đảm bảo chúng luôn có khả năng làm việc tốt.

**6.4. Môi trường làm việc**

Công ty xác định và quản lý các yếu tố của môi trường làm việc, không để gây tác động xấu tới chất lượng công việc.

**7. Các quá trình tạo ra sản phẩm**

**7.1. Lập kế hoạch**

Trong việc lập kế hoạch, chương trình hoạt động, Công ty xác định rõ các quá trình cần thiết để tạo ra công việc.

Trong kế hoạch thể hiện rõ các yếu tố:

- Mục tiêu chất lượng và các yêu cầu về công việc;
- Các tài liệu cần thiết, các nguồn lực cần thiết;
- Các hoạt động kiểm tra, xác nhận giá trị sử dụng và các Quy định chấp nhận;
- Hồ sơ cần thiết để chứng minh sự phù hợp của các quá trình và công việc .

Tài liệu liên quan:

Quy trình mua hàng hóa-vật tư	QT-05
Quy trình tạm ứng và thanh toán tạm ứng	QT-06
Quy trình tuyển dụng và đào tạo	QT-07
Quy trình quản lý thiết bị đo	QT-08
Quy trình kiểm soát môi trường	QT-09
Quy trình nhận mẫu và lưu mẫu	QT-10
Quy trình thí nghiệm VLXD	QT-11
Quy trình giải quyết khiếu nại & phản nản	QT-12

**7.2. Các quá trình liên quan tới KH**

**7.2.1. Xác định yêu cầu liên quan tới công việc**

Lãnh đạo Công ty làm rõ các nội dung sau: Các yêu cầu cụ thể của KH; Các yêu cầu KH không nêu rõ nhưng cần phải quan tâm; Các yêu cầu về luật định liên quan tới công việc; Các yêu cầu bổ sung của Công ty .



#### 7.2.2. Xem xét các yêu cầu liên quan tới công việc

Lãnh đạo Công ty xem xét kỹ các yêu cầu của KH trước khi chấp nhận hoặc cam kết thực hiện và đảm bảo: Các yêu cầu được xác định rõ, mọi khác biệt đều được trao đổi, thống nhất trước, Công ty có đủ khả năng đáp ứng yêu cầu. Kết quả xem xét được lưu Hồ sơ. Những sự thay đổi có liên quan tới sửa đổi các tài liệu đều được thông báo cho các đơn vị và cá nhân liên quan.

#### 7.2.3. Liên hệ với KH

Lãnh đạo Công ty giữ quan hệ thường xuyên với KH để trao đổi, tiếp nhận mọi thông tin có liên quan tới công việc, nhất là các góp ý, khiếu nại và các yêu cầu mới.

#### 7.3. Thiết kế và phát triển:

- Điều khoản 7.3: Thiết kế và phát triển Công ty không áp dụng.

#### 7.4. Mua hàng :

##### 7.4.1. Quá trình mua hàng

- + Các sản phẩm mua vào phù hợp với các yêu cầu mua sản phẩm đã đặt ra. Cách thức và mức độ kiểm soát áp dụng cho người cung ứng và sản phẩm mua vào phụ thuộc vào sự tác động của sản phẩm mua vào đối với việc tạo ra sản phẩm tiếp theo hay thành phẩm.
- + Các nhà cung ứng thường xuyên được đánh giá và lựa chọn dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm phù hợp với các yêu cầu mua hàng của Công ty giữ theo các chuẩn mực do Công ty giữ đặt ra phù hợp với thực tiễn thị trường và các yêu cầu. Tiến hành đánh giá và đánh giá lại theo kế hoạch và các biến động. Duy trì hồ sơ các kết quả của việc đánh giá và mọi hành động cần thiết nảy sinh từ việc đánh giá.

##### 7.4.2. Thông tin mua hàng:

Miêu tả sản phẩm được mua, trong một số trường hợp, bao gồm yêu cầu về phê duyệt sản phẩm, các thủ tục, quá trình và thiết bị; yêu cầu về trình độ con người và yêu cầu về HTQLCL; Công ty đảm bảo sự thoả đáng của các yêu cầu mua hàng đã quy định trước khi thông báo cho người cung ứng.

**Kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào:** lập và thực hiện các hoạt động kiểm tra hoặc các hoạt động khác cần thiết để đảm bảo rằng sản phẩm mua vào đáp ứng các yêu cầu mua hàng đã quy định.

Tài liệu liên quan: **Quy trình mua hàng hóa-vật tư QT-05**

#### 7.5. Quá trình Sản xuất:

7.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ: Lập kế hoạch, tiến hành sản xuất và cung cấp dịch vụ trong điều kiện được kiểm soát. Khi có thể, các điều kiện được kiểm soát bao gồm sự sẵn có thông tin mô tả đặc tính của sản phẩm, sẵn có các hướng dẫn công việc, việc sử dụng các thiết bị thích hợp, sự sẵn có và việc sử dụng các phương tiện theo dõi, đo lường, thực hiện việc theo dõi, đo lường và thực hiện các hoạt động thông qua, giao hàng và các hoạt động sau giao hàng.

7.5.2. Xác nhận giá trị sử dụng của quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ: Không áp dụng điều khoản này, do các hoạt động tác nghiệp của các bộ phận chuyên

môn Trung tâm đều thực hiện, kiểm soát chặt chẽ thông qua các quy trình, quy định và các Luật, Nghị định, Tiêu chuẩn của Nhà nước

7.5.3. Nhận biết và xác định nguồn gốc: Mọi sản phẩm được nhận biết bằng các biện pháp thích hợp trong suốt quá trình tạo sản phẩm. Trạng thái của các sản phẩm được nhận biết tương ứng với các yêu cầu theo dõi và đo lường. Việc nhận biết và xác định nguồn gốc được kiểm soát và lưu hồ sơ.

7.5.4. Trong quá trình sản xuất tài sản của khách hàng được nhận biết, kiểm soát, bảo vệ tài sản khách hàng.

7.5.5. Bảo toàn sản phẩm: Mọi sản phẩm tạo ra trong quá trình được bảo toàn sự phù hợp trong suốt các quá trình nội bộ cho đến khi hoàn thành việc giao hàng theo hợp đồng. Việc bảo toàn này bao gồm nhận biết, bảo vệ, bảo quản... Việc bảo toàn cũng áp dụng với các bộ phận cấu thành của sản phẩm.

#### 7.6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường:

Công ty có trách nhiệm thiết lập và duy trì các quy trình bằng văn bản để kiểm soát, hiệu chỉnh, hiệu chuẩn, kiểm định và duy trì thiết bị theo dõi, kiểm tra và một cách phù hợp để đảm bảo rằng việc kiểm soát, đo lường và thử nghiệm được thực hiện chính xác. Các thiết bị có ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm hoặc dùng để giao dịch với khách hàng bắt buộc phải nối chuẩn quốc gia.

### **8. Đo lường, phân tích, cải tiến**

8.1. Trung tâm thực hiện việc kiểm tra, đánh giá và cải tiến liên tục các quá trình của Hệ thống nhằm:

- Đảm bảo sự phù hợp của công việc;
- Đảm bảo sự phù hợp của HTQLCL;
- Cải tiến hiệu quả của HTQLCL;

Tài liệu liên quan: **Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp; Hành động khắc phục; Hành động phòng ngừa: QT-03; QT-04.**

#### 8.2. Theo dõi và đo lường

##### 8.2.1. Sự thoả mãn của KH:

- Công ty thực hiện thu thập các thông tin phản hồi của KH, để đánh giá mức độ đáp ứng các yêu cầu của KH;
- Tiến hành thu thập các thông tin phản hồi của khách hàng thông qua Phiếu khảo sát ý kiến hoặc gọi điện thoại;
- Tần suất thực hiện: Một năm một lần vào quý 4 hàng năm;
- Ban tài chính tổng hợp thực hiện thu thập thông tin phản hồi của khách hàng theo các biểu mẫu: **BM-01; BM-02; Bm-03.**

##### 8.2.2. Đánh giá nội bộ:

Công ty tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ 1 năm một lần để đảm bảo HTQLCL luôn phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn và được thực hiện, duy trì có hiệu quả.

Tài liệu liên quan: **Quy trình đánh giá nội bộ: QT-02.**

##### 8.2.3. Đánh giá giám sát quá trình:

Công ty thực hiện kế hoạch đánh giá và giám sát các quá trình cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng công việc theo yêu cầu của KH và đúng Luật.





#### 8.2.4. Đánh giá, giám sát chất lượng sản phẩm:

Công ty thực hiện việc theo dõi, kiểm tra các thông số của công việc để xác nhận có đáp ứng các yêu cầu và kế hoạch đã xác định hay không. Việc kiểm tra này được thực hiện tại các thời điểm thích hợp của quá trình tạo ra sản phẩm.

Chỉ chuyên giao sản phẩm cho KH theo quyết định của người có thẩm quyền sau khi xác nhận là phù hợp. Phải lập văn bản và lưu giữ hồ sơ về sự phù hợp này.

#### 8.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

Sản phẩm không phù hợp phải được nhận diện, được kiểm soát tránh sử dụng nhầm lẫn và phải được kiểm tra lại tính phù hợp sau khi khắc phục.

Trường hợp sản phẩm không phù hợp đã chuyển giao cho KH thì phải có biện pháp ngăn ngừa hậu quả có thể xảy ra.

Phải lập và lưu giữ hồ sơ về các trường hợp không phù hợp làm cơ sở cho việc khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

Tài liệu liên quan: **Quy trình Kiểm soát sản phẩm không phù hợp: QT-03**

#### 8.4. Phân tích dữ liệu

Công ty thu thập và phân tích các dữ liệu để đánh giá mức độ phù hợp và hiệu quả của HTQLCL đồng thời xác định các hoạt động cần cải tiến (Dữ liệu được thu thập qua các hoạt động đánh giá, giám sát và các nguồn khác).

Việc phân tích sẽ nêu ra các thông tin về:

- Thỏa mãn hoặc không thỏa mãn KH;
- Mức độ phù hợp với các yêu cầu của KH;
- Đặc tính và xu hướng của các quá trình và của công việc;

#### 8.5. Cải tiến

##### 8.5.1. Lập kế hoạch

Công ty xác định kế hoạch và quản lý các quá trình cần thiết nhằm cải tiến liên tục HTQLCL.

Hoạt động cải tiến được xác định và tiến hành thông qua áp dụng chính sách và mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, hành động khắc phục và phòng ngừa, xem xét của Lãnh đạo.

##### 8.5.2. Hành động khắc phục

Công ty thực hiện các biện pháp nhằm loại bỏ các nguyên nhân gây ra sự không phù hợp để ngăn ngừa tái diễn.

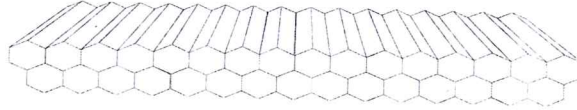
Tài liệu liên quan: **Quy trình hành động khắc phục: QT-04**

##### 8.5.3. Hành động phòng ngừa

Công ty xác định và áp dụng các biện pháp phòng ngừa nhằm loại trừ nguyên nhân tiềm ẩn gây ra sự không phù hợp.

Tài liệu liên quan: **Quy trình hành động phòng ngừa: QT-04**

**CÔNG TY CỔ PHẦN XÂY DỰNG  
VÀ THƯƠNG MẠI MINH ĐỨC AN HÒA**



**CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG**

**Với phương châm:**

**UY TÍN, KHOA HỌC, CHẤT LƯỢNG, CHÍNH XÁC VÀ  
NHANH CHÓNG**

**Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa cam kết:**

1. Lãnh đạo Công ty cam kết cung cấp đầy đủ nguồn lực cần thiết để thực hiện, duy trì và thường xuyên nâng cao Hệ thống chất lượng phù hợp tiêu chuẩn ISO 17025:2017.
2. Công ty đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu của khách hàng về số lượng, chất lượng sản phẩm; thuận lợi và nhanh chóng trong các dịch vụ phục vụ khách hàng.
3. Công ty đảm bảo CB-CNV thực hiện các công việc liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng được giáo dục, đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng và có kinh nghiệm thích hợp.
4. Công ty đảm bảo chính sách chất lượng được xem xét định kỳ bởi cấp lãnh đạo cao nhất và được truyền đạt, thông hiểu, thực hiện và duy trì ở mọi cấp trong Công ty .

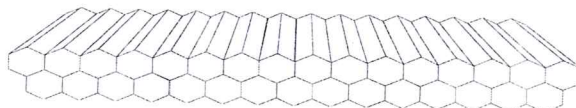
Tất cả cán bộ, công nhân của Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa đều thấu hiểu và luôn hành động theo đúng tinh thần và nội dung của Chính sách chất lượng này./.

Hà Nội, Ngày 01 tháng 01 năm 2020



**GIAM ĐOC**  
*Đào Văn Duyệt*

TRUNG TÂM THÍ NGHIỆM XÂY DỰNG SÔNG ĐÀ  
SONG DA TESTING CONSTRUCTION CENTER



MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG  
QUALITY OBJECTIVES



Căn cứ vào Chính sách chất lượng đã cam kết. Công ty cổ phần xây dựng và thương mại minh Đức An Hòa đảm bảo các mục tiêu chất lượng năm 2024 sau:

1. Tiếp tục duy trì thực hiện đúng 100% quy trình của hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 17025:2017.
2. Phần đầu 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn và trả cho khách hàng không có khiếu nại.
3. Phần đầu 100% cán bộ, nhân viên của trung tâm thực hiện và thấu hiểu các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 17025:2017.

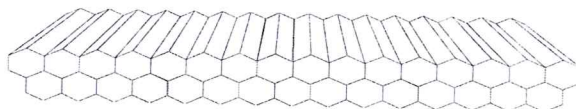
Các phòng ban trong Công ty cổ phần xây dựng và thương mại minh Đức An Hòa căn cứ mục tiêu chung của Công ty để cụ thể hóa thành mục tiêu của phòng mình, đề ra các biện pháp để tổ chức thực hiện.

Hà Nội, Ngày 01 tháng 01 năm 2024



ĐÀO VĂN DUY

CÔNG TY CỔ PHẦN XÂY DỰNG  
VÀ THƯƠNG MẠI MINH ĐỨC AN HÒA



MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG  
QUALITY OBJECTIVES



Căn cứ vào Chính sách, mục tiêu chất lượng Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa đã cam kết. Phòng thí nghiệm đề ra các mục tiêu chất lượng năm 2024 như sau:

1. Không để xảy ra các sai sót về kết quả thí nghiệm.
2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cụ thể năm 2024 phấn đấu đào tạo nâng cao tay nghề cho 05 thí nghiệm viện.
3. Tăng cường chất lượng dịch vụ đảm bảo 100% kết quả thí nghiệm trả đúng hạn.
4. Phấn đấu hoàn thành 100% kế hoạch được giao.

Các trạm thí nghiệm, cán bộ công nhân viên trong phòng thí nghiệm căn cứ mục tiêu chung của phòng đề ra các biện pháp để tổ chức thực hiện.

Hà Nội, Ngày 01 tháng 01 năm 2024

TRƯỞNG PHÒNG THÍ NGHIỆM

NGUYỄN MINH THÀNH





## 1. Mục đích

Quy định cách thức ban hành, sửa đổi và quản lý các tài liệu; Quy định cách thức sắp xếp, lưu trữ, bảo quản, sử dụng và huỷ bỏ các hồ sơ thuộc hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm.

## 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng để kiểm soát các tài liệu và hồ sơ sau:

- Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng;
- Sổ tay chất lượng;
- Các quy trình, hướng dẫn công việc, biểu mẫu của hệ thống quản lý chất lượng;
- Các văn bản pháp quy và tiêu chuẩn sử dụng trong hệ thống quản lý chất lượng;
- Tất cả các loại hồ sơ thuộc hệ thống quản lý chất lượng.

## 3. Tài liệu liên quan

- Điều khoản 8.2; 8.3 và 8.4 – Kiểm soát tài liệu của ISO 17025:2017;
- Mục 4.2.3. STCL;
- Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 6/5/2005 của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản;
- Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 8/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư;
- Nghị định 111/2004/NĐ-CP ngày 8/4/2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ quốc gia;
- Công văn 879/VTLTNN-NVĐP ngày 19/12/2006 của Cục Văn thư lưu trữ nhà nước v/v hướng dẫn tổ chức tiêu hủy tài liệu hết giá trị.

## 4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt

- Tài liệu kiểm soát: là các tài liệu có đóng dấu kiểm soát màu đỏ ở trang 01. Những người sử dụng tài liệu kiểm soát sẽ cập nhật mỗi khi tài liệu thay đổi;
- Hồ sơ: là bằng chứng của các công việc đã được thực hiện hay những kết quả thu được. Hồ sơ bao gồm các biên bản, báo cáo, các biểu mẫu sau khi đã sử dụng ...
- ĐDLĐ (QMR): Đại diện lãnh đạo về chất lượng;
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.



**5. Nội dung quy trình**

**5.1 Nội dung kiểm soát tài liệu**

**5.1.1. Lưu đồ ban hành, sửa đổi tài liệu:**

Người thực hiện	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan
Tất cả cán bộ, nhân viên	Yêu cầu ban hành/ sửa đổi tài liệu	BM-QT-01-01
Phụ trách bộ phận/ ĐDLĐ	Xem xét	
Phụ trách bộ phận/ ĐDLĐ	Phân công chuẩn bị dự thảo	
Các phòng ban có liên quan	Xem xét góp ý, hoàn thiện	
Lãnh đạo Trung tâm	Duyệt	
Thư ký Ban ISO	Cập nhật vào danh mục tài liệu	BM-QT-01-02
Thư ký Ban ISO	Sao chụp, đóng dấu kiểm soát, ghi số	
Thư ký Ban ISO	Phân phối Thu hồi bản lỗi thời	BM-QT-01-03
Những người sử dụng tài liệu	Sử dụng, bảo quản Cập nhật khi cần thiết	

**5.1.2 Quy định về hình thức tài liệu của Trung tâm:**

5.1.2.1. Hình thức các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Công ty : Gồm sổ tay chất lượng, quy trình hệ thống được quy định giống trang bìa (trang 1) và trang 2 của tài liệu này; Các quy trình tác nghiệp và các hướng dẫn giống trang 2 của tài liệu này. Các thông tin để kiểm soát tài liệu bao gồm:



- Tên đơn vị: **Công ty cổ phần xây dựng và thương mại rung tâm thị Minh Đức An Hòa**
- Tên tài liệu: Ghi tên của sổ tay chất lượng, quy trình hoặc hướng dẫn;
- Mã số: theo quy định ở mục 5.1.3;
- Lần ban hành: tài liệu ban hành lần đầu ghi lần ban hành là 01, sau mỗi lần ban hành lại thì mục “Lần ban hành” tăng lên 01 đơn vị;
- Ngày ban hành: ghi ngày có hiệu lực hiện hành của tài liệu;
- Trang/tổng số trang; soát xét.

Sử dụng thống nhất phong chữ **Unicode** để soạn thảo văn bản.

5.1.2.2. Hình thức biểu mẫu được thiết kế theo mục đích sử dụng cho các hoạt động khác nhau, nhưng cần phải có mã số và số trang (áp dụng đối với trường hợp biểu mẫu có nhiều trang) để kiểm soát:

- Mã số biểu mẫu: ghi ở góc trên bên trái.
- Số trang ghi ở dưới (áp dụng khi biểu mẫu có nhiều trang).

**5.1.3 Hệ thống mã hoá tài liệu** (áp dụng đối với Sổ tay chất lượng, Quy trình, Hướng dẫn và biểu mẫu).

5.1.3.1 Sổ tay chất lượng ký hiệu : STCL

5.1.3.1 Mã số quy trình : QT-mn

- mn là số thứ tự của quy trình, có giá trị từ 01 đến 99

Ví dụ: Quy trình Kiểm soát tài liệu được mang mã số là QT-01.

5.3.4 Mã số hướng dẫn: HD-xy

- HD là chữ viết tắt của hướng dẫn
- xy là số thứ tự của Hướng dẫn, có giá trị từ 01 đến 99

5.3.5. Mã số biểu mẫu: BM-QT-mn-wz

- BM là chữ viết tắt của biểu mẫu
- mn-xy là mã số của quy trình (QT-mn) hoặc hướng dẫn (HD-xy)
- wz là số thứ tự của biểu mẫu, có giá trị từ 01 đến 99

**Ghi chú:** Khi cả Quy trình và Hướng dẫn của một bộ phận đều có Biểu mẫu thì Biểu mẫu có trước được đánh số trước.

Ví dụ: Quy trình Kiểm soát Tài liệu - mã số QT-01 có hai Biểu mẫu thì Biểu mẫu có trước mang số hiệu là BM-QT-01-01 và Biểu mẫu có sau mang số hiệu là BM-QT-01-02.



#### 5.1.4. Nội dung tài liệu

##### 5.1.4.1. Sổ tay chất lượng:

Là tài liệu quy định hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm . Sổ tay chất lượng có những nội dung như sau:

- Mục đích, phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng
- Các thuật ngữ và chữ viết tắt trong sổ tay chất lượng
- Giới thiệu về Công ty
- Chính sách chất lượng của Trung tâm
- Mục tiêu chất lượng
- Mô tả cách thực hiện của Công ty đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và viện dẫn tới các Quy trình có liên quan.

##### 5.1.4.2. Các Quy trình:

Nội dung của quy trình được quy định thống nhất gồm các mục sau:

**1. Mục đích:** Quy trình quy định thống nhất nội dung, các bước tiến hành trong quá trình thực hiện một công việc, dịch vụ hành chính công của Công ty.

**2. Phạm vi áp dụng:** Nêu cụ thể quy trình được áp dụng cho đối tượng nào, hoạt động nào, bộ phận nào.

**3. Tài liệu liên quan:** Liệt kê những tài liệu mà người thực hiện phải sử dụng khi thực hiện từng bước công việc.

**4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt:** Nêu lên định nghĩa hoặc các chữ viết tắt trong tài liệu, nếu có.

**5. Nội dung:** Nêu lên nội dung chi tiết của Quy trình. Trình bày quy trình có thể dưới dạng mô tả bằng lời, dùng sơ đồ dòng chảy hoặc kết hợp trình bày sơ đồ dòng chảy trước, sau đó là mô tả.

**6. Hồ sơ:** Nêu các loại hồ sơ liên quan đến quy trình và cách thức lưu trữ các hồ sơ đó.

**7. Phụ lục:** Liệt kê các loại biểu mẫu và kèm theo phần sau của quy trình.

Quy trình nào không có tài liệu viện dẫn hoặc không có các từ ngữ cần phải định nghĩa thì mục đó được ghi là không. Chú ý không được bỏ, thay đổi tên hoặc trình tự của các mục trên.

##### 5.1.4.3. Hướng dẫn

Nội dung của hướng dẫn có thể bao gồm các mục như trong quy trình. Nếu hướng dẫn đơn giản thì có thể trình bày ngay phần nội dung.



**5.1.5. Trách nhiệm xem xét và phê duyệt các tài liệu hệ thống quản lý chất lượng**

Loại tài liệu	Kiểm tra	Phê duyệt
Sổ tay chất lượng	Giám đốc	Giám đốc
Các Quy trình	Giám đốc	Giám đốc
Hướng dẫn công việc	Giám đốc	Giám đốc

**5.1.6. Quản lý và phân phối tài liệu hệ thống quản lý chất lượng**

- Tài liệu sau khi được phê duyệt, Thư ký Ban ISO cập nhật vào danh mục tài liệu theo biểu mẫu BM-QT-01-02 và sao chụp số lượng theo yêu cầu sử dụng để phân phối cho các bộ phận liên quan.

*Lưu ý:*

- Các biểu mẫu thuộc các thủ tục, quy trình nào của hệ thống thì đi kèm với thủ tục, quy trình ấy, không cần lên danh mục riêng.
- Các hồ sơ được cập nhật vào BM-QT-01-05.
- Các tài liệu khi cung cấp cho bên ngoài phải được sự đồng ý của Lãnh đạo Công ty.

**5.1.7 Sửa đổi và cập nhật tài liệu**

5.1.7.1. Trong quá trình sử dụng nếu thấy tài liệu cần phải sửa đổi, thì người đề nghị phải ghi yêu cầu sửa đổi và nội dung sửa đổi dự kiến vào phiếu theo biểu mẫu BM-QT-01-01 và chuyển cho Thư ký Ban ISO theo dõi, trình Đại diện lãnh đạo phân công thực hiện.

Trường hợp phiếu yêu cầu sửa đổi không đủ chỗ để ghi nội dung sửa đổi thì đính kèm trang có nội dung sửa đổi cùng phiếu yêu cầu.

5.1.7.2 Căn cứ vào theo dõi phân phối tài liệu trên trang đầu của từng tài liệu, Thư ký Ban ISO thu hồi tài liệu cũ để thay thế trang được sửa đổi, đồng thời cập nhật lần sửa đổi vào bảng theo dõi sửa đổi ở trang đầu.

5.1.7.3. Tài liệu lỗi thời sẽ bị hủy bỏ sau khi thu hồi, bản gốc tài liệu cũ có thể giữ lại để tham khảo, nhưng cần có dấu hiệu (ví dụ gạch chéo trên trang bìa) để tránh nhầm lẫn.



## 5.2 Nội dung kiểm soát hồ sơ.

### 5.2.1 Lưu đồ quá trình kiểm soát hồ sơ

Trách nhiệm	Nội dung	Hồ sơ, tài liệu liên quan
Phụ trách Bộ phận	Xác định hồ sơ cần lưu trữ	BM-QT-01-05
Cán bộ liên quan	Sắp xếp, lưu trữ hồ sơ theo quy định	
Cán bộ liên quan	Sử dụng, bảo quản hồ sơ	
Phụ trách Bộ phận	Rà soát	BM-QT-01-05
Phụ trách Bộ phận/ Lãnh đạo Trung tâm	Tiến hành thủ tục hủy hồ sơ	BM-QT-01-04

#### 5.2.1 Xác định các hồ sơ cần lưu trữ:

Hồ sơ cần lưu trữ bao gồm:

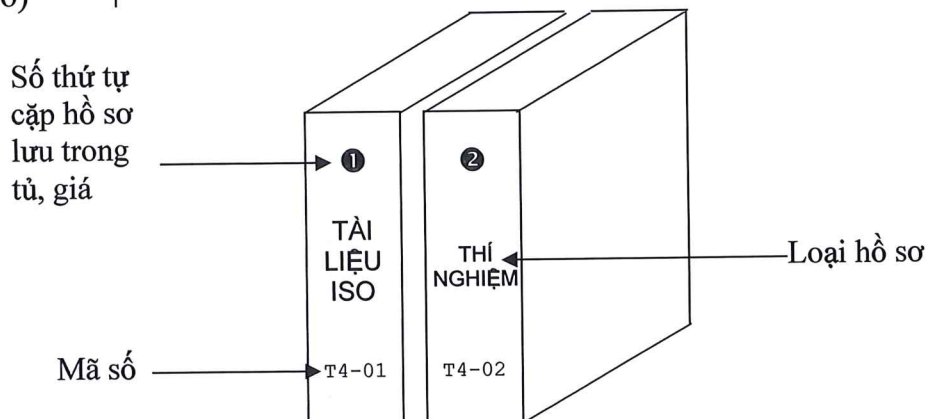
- Các hồ sơ do tiêu chuẩn yêu cầu (được Quy định trong phụ lục 1 của Quy trình này)
- Các hồ sơ khác được nêu trong mục 6 của các Quy trình, hướng dẫn.

#### 5.2.2 Sắp xếp, bảo quản hồ sơ

5.2.2.1 Hồ sơ được lưu trong các cặp (file), trên các cặp có thông tin để nhận biết, thông tin này nên bao gồm:

- Số thứ tự cặp hồ sơ
- Loại hồ sơ
- Mã số (nếu có)

Xem hình vẽ





5.2.3.2 Các cặp hồ sơ cần có tử hoặc giá để lưu trữ, cần có biện pháp bảo quản để đảm bảo hồ sơ không bị hư hỏng, mất mát.

5.2.3.3 Tùy theo từng loại hồ sơ mà việc sắp xếp trong cặp hồ sơ có thể theo trình tự thời gian, theo quá trình giải quyết công việc hoặc theo vần chữ cái (a, b, c) v.v... Từng đơn vị phải xác định cách sắp xếp cho hợp lý để đảm bảo nguyên tắc hồ sơ dễ thấy, dễ lấy khi cần thiết.

5.2.3.4. Thư ký ban ISO chịu trách nhiệm lưu giữ các tài liệu của Ban ISO.

#### 5.2.4 Huỷ bỏ hồ sơ thuộc HTQLCL.

5.4.1 Các hồ sơ sau khi hết thời gian lưu trữ như Quy định trong từng tài liệu tương ứng sẽ được xem xét huỷ bỏ.

5.2.4.2 Việc rà soát, huỷ bỏ hồ sơ được tiến hành vào tháng 3 hàng năm.

5.2.4.3 Phụ trách bộ phận phải chịu trách nhiệm quyết định thêm thời gian lưu trữ các hồ sơ đã hết hạn lưu trữ nếu thấy cần thiết.

5.2.4.4 Phụ trách bộ phận xem xét, phân loại các hồ sơ đã hết hạn cần huỷ bỏ và ghi vào biên bản huỷ hồ sơ chất lượng theo biểu mẫu BM-QT-01-04.

5.4.5 Hồ sơ được huỷ bỏ bằng cách xé vụn bằng tay hoặc đốt.

#### 5.2.5. Huỷ bỏ hồ sơ khác

Các hồ sơ khác được huỷ theo Công văn 879/VTLTNN-NVĐP ngày 19/12/2006 của Cục Văn thư lưu trữ nhà nước v/v hướng dẫn tổ chức tiêu hủy tài liệu hết giá trị.

### 6. HỒ SƠ

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu yêu cầu soạn thảo, chỉnh sửa, bổ sung tài liệu	BM-QT-01-01	Ban ISO	3 năm
2	Danh mục tài liệu hiện hành	BM-QT-01-02	Bộ phận	Bản mới nhất
3	Danh mục tài liệu bên ngoài.	BM-QT-01-03	Bộ phận	3 năm
4	Phiếu yêu cầu huỷ hồ sơ	BM-QT-01-04	Bộ phận	3 năm
5.	Danh mục Hồ sơ hiện hành	BM-QT-01-05	Bộ phận	3 năm



7. PHỤ LỤC

**Phụ lục 1: Danh mục hồ sơ cần lưu trữ theo yêu cầu của Tiêu chuẩn**

TT	Tên hồ sơ	Thời gian lưu	Nơi lưu
1.	Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo	03 năm	Ban ISO/Các phòng liên quan
2.	Hồ sơ về năng lực của cán bộ, nhân viên	Trong thời gian làm việc của cán bộ	Phòng HCTH
3.	Hồ sơ chứng minh các quá trình tạo công việc dịch vụ phù hợp các yêu cầu	Tùy yêu cầu công việc (ít nhất 5 năm)	Các Phòng có liên quan
4.	Hồ sơ về xem xét các yêu cầu liên quan đến thi công/dịch vụ	Tùy yêu cầu công việc (ít nhất 5 năm)	Các Phòng có liên quan
5.	Hồ sơ kết quả đánh giá nội bộ	03 năm	Ban ISO
6.	Hồ sơ về kiểm soát sản phẩm không phù hợp	03 năm	Ban ISO
7.	Hồ sơ kết quả thực hiện hành động khắc phục	03 năm	Ban ISO
8.	Hồ sơ kết quả thực hiện hành động phòng ngừa	03 năm	Ban ISO



# PHIẾU YÊU CẦU VIẾT / SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

**Người yêu cầu:**.....

**Thuộc bộ phận:**.....

**Tên tài liệu sửa:**.....

**Nội dung yêu cầu viết/sửa:**

.....  
.....  
.....

**Được sửa đổi là:** *(trường hợp không đủ chỗ thì đính kèm trang được sửa đổi)*

.....  
.....  
.....

**Ngày:**

**Ký tên:**

**Ý kiến Phụ trách phòng ban**

.....  
.....  
.....

**Ngày:**

**Ký tên:**

**Duyệt của Đại diện lãnh đạo**

.....  
.....

**Ngày:**

**Ký tên**

**Phân công người thực hiện**

.....

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

BM-QT-01-02



DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

STT	Tên tài liệu	Mã tài liệu	Lần ban hành			Số lượng	Ghi chú
			Lần 1	Lần 2	Lần 3		
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							





## DANH MỤC HỒ SƠ CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TT	TÊN HỒ SƠ	MÃ HỒ SƠ	NƠI LƯU	THỜI GIAN LƯU
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				







## 1. MỤC ĐÍCH

- Quy định tần suất và các bước tiến hành một cuộc đánh giá nội bộ HTQLCL và xem xét của Lãnh đạo sau khi có kết quả đánh giá nội bộ.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này áp dụng đối với tất cả các cuộc đánh giá nội bộ, bao gồm cả các cuộc đánh giá một phần hoặc toàn bộ HTQLCL và xem xét của Lãnh đạo ngay sau đó.

## 3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Điều khoản 8.8. Đánh giá nội bộ - ISO 17025:2017
- Mục 8.2.2. STCL
- QT-04. Quy trình hành động khắc phục/ phòng ngừa
- ISO 17025:2017

## 4. ĐỊNH NGHĨA

*Sự phù hợp:* Là sự đáp ứng một hoặc nhiều yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng và của tiêu chuẩn ISO 17025:2017

*Sự không phù hợp:* Là tình trạng thiếu hoặc không thực hiện, duy trì một hoặc nhiều các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả các yêu cầu theo luật định) và của tiêu chuẩn ISO 17025:2017.

*Hành động khắc phục:* là việc tìm ra nguyên nhân của vấn đề không phù hợp đã xảy ra, thực hiện các biện pháp loại trừ nguyên nhân để ngăn không cho vấn đề không phù hợp tiếp tục xảy ra.

*Hành động phòng ngừa:* là việc tìm ra nguyên nhân tiềm tàng của vấn đề không phù hợp (vấn đề chưa xảy ra), thực hiện các biện pháp loại trừ các nguyên nhân này nhằm ngăn chặn không để vấn đề không phù hợp có thể xảy ra.

## 5. NỘI DUNG:

### 5.1. Khái quát

- Công ty tổ chức đánh giá nội bộ **định kỳ một năm một lần**, trong trường hợp cần thiết, có thể tiến hành đánh giá đặc biệt theo yêu cầu của Lãnh đạo và ngay sau khi có kết quả đánh giá nội bộ **chậm nhất 05 ngày sẽ tiến hành xem xét của Lãnh đạo**.
- Các thành viên trong đoàn đánh giá phải là chuyên gia am hiểu hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm và phải được đào tạo quy trình này.
- Trong quá trình đánh giá mỗi thành viên phải đảm bảo tính khách quan độc lập với bộ phận được đánh giá tức là không làm việc trực tiếp tại bộ phận được đánh giá.
- Quá trình đánh giá nội bộ phải xem xét tất cả các hạng mục trong HTQLCL (trừ trường hợp đánh giá đặc biệt); các khuyến cáo, điểm không phù hợp phát hiện ở lần đánh giá trước.

### 5.2. Lưu đồ quy trình đánh giá nội bộ:



Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu, hồ sơ liên quan
ĐDLD Thư ký Ban ISO	Lên chương trình đánh giá	BM-QT-02-01
Giám đốc	Phê duyệt	
Thư ký Ban ISO	Thông báo cho các phòng ban liên quan	BM-QT-02-01
Nhóm đánh giá	Chuẩn bị đánh giá, xây dựng chương trình	
Lãnh đạo TT, nhóm đánh giá, Phụ trách phòng ban	Họp khai mạc	BM-QT-02-02
Nhóm đánh giá	Tiến hành đánh giá	BM-QT-02-03
Nhóm đánh giá	Viết báo cáo	BM-QT-02-04 BM-QT-02-05 BM-QT-05-02
Lãnh đạo TT, nhóm đánh giá, Phụ trách phòng ban	Họp kết thúc	BM-QT-02-02
ĐDLD Thư ký Ban ISO	Thực hiện, kiểm tra thực hiện HỌPN	BM-QT-05-02
Thư ký Ban ISO	Lưu hồ sơ	

**5.2.1. Chương trình đánh giá**

5.2.1. Công ty tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ theo định kỳ 1 năm /01 lần kể từ ngày nhận được chứng chỉ.



Ngoài đánh giá định kỳ, Công ty còn có thể tổ chức các cuộc đánh giá đột xuất để đánh giá từng phần hoặc toàn bộ các hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng khi Lãnh đạo có yêu cầu.

5.2. 1.2. Căn cứ vào chu kỳ trên, ĐDLĐ xác định ngày, dự kiến nhóm đánh giá vào mẫu "Thông báo/KH đánh giá nội bộ" BM-QT-02-01 và trình giám đốc phê duyệt.

5.2. 1.3. Thành viên nhóm đánh giá phải qua khoá đào tạo đánh giá chất lượng nội bộ, am hiểu về ISO 9001:2008 và các hoạt động của Công ty.

5.2. 1.4. Sau khi được duyệt, Thư ký Ban ISO gửi thông báo cho các phòng ban liên quan để phối hợp thực hiện.

### **5.2.3. Chuẩn bị cho cuộc đánh giá**

5.2.3.1. Nhóm đánh giá được phân công tiến hành lập kế hoạch chi tiết. Kế hoạch cần đề cập đầy đủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.

5. 2.3.2. Khi phân công đánh giá viên, cần lưu ý theo nguyên tắc người đánh giá không được liên quan trực tiếp đến lĩnh vực được đánh giá.

5. 2.3.3. Từng thành viên nhóm đánh giá cần chuẩn bị các nội dung sau:

- + Xem xét yêu cầu của tiêu chuẩn, tài liệu có liên quan hoạt động được đánh giá.
- + Chuẩn bị sẵn phiếu hỏi nếu thấy cần thiết.
- + Chuẩn bị phiếu ghi chép đánh giá nội bộ.

### **5.2.4. Họp mở đầu**

5.2.4.1. Thành phần tham dự họp mở đầu bao gồm:

- + Lãnh đạo Công ty
- + Phụ trách các phòng ban
- + Nhóm đánh giá
- + Các phòng ban khác nếu cần.

5. 2.4.2. Trưởng nhóm đánh giá trình bày kế hoạch, các quy định về đánh giá và các vấn đề liên quan khác.

5. 2.4.3. Những người tham dự cuộc họp khai mạc cần ghi tên vào danh sách họp theo biểu mẫu BM-QT-02-02.

### **5.2.5. Tiến hành đánh giá, viết báo cáo**

5. 2.5.1. Việc đánh giá được tiến hành trên cơ sở các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, hệ thống văn bản, các quy định của Công ty và của Nhà nước có liên quan.

5. 2.5.2. Nhóm đánh giá triển khai đánh giá theo kế hoạch đã lập.

5. 2.5.3. Đánh giá được tiến hành theo nguyên tắc mẫu đại diện, nhưng cần đảm bảo xem xét hết các yếu tố chính của hệ thống quản lý chất lượng.

5. 2.5.4. Các điểm không phù hợp cần được xem xét, thống nhất trong nhóm đánh giá để tránh sự trùng lặp hoặc bất đồng ý kiến.

5. 2.5.5. Từng đánh giá viên ghi nội dung điểm không phù hợp vào biểu "Yêu cầu hành động khắc phục, hành động phòng ngừa" BM-QT-04-01, các điểm không phù hợp ghi vào báo cáo đánh giá BM-QT-02-03.

### 5.2.6. Họp kết thúc

5. 2.6.1. Thành phần tham dự họp kết thúc tương tự họp khai mạc, người tham dự ký tên vào phần họp kết thúc.

5. 2.6.2. Trưởng nhóm đánh giá nêu kết quả chung của cuộc đánh giá, bao gồm:

- + Tình hình chung về văn bản
- + Việc áp dụng tại các phòng ban
- + Mức độ thông hiểu của các cán bộ đối với các quy định trong hệ thống quản lý chất lượng
- + Tổng số lỗi phát hiện trong quá trình đánh giá

5. 2.6.3. Từng đánh giá viên trình bày các điểm không phù hợp tại các phòng ban đã đánh giá và nêu ý kiến khắc phục nếu cần.

5. 2.6.4. Trưởng nhóm đánh giá tổng hợp kết quả đánh giá vào biểu "Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ" mã số BM-QT-02-03.

### 5.2.7. Thực hiện, kiểm tra việc thực hiện hành động khắc phục

5. 2.7.1. Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ (BM-QT-02-03) và yêu cầu hành động khắc phục, hành động phòng ngừa (BM-QT-04-01.) sẽ được gửi cho các phòng ban để sửa chữa và thực hiện hành động khắc phục theo Quy trình hành động khắc phục phòng ngừa (QT-04).

5. 2.7.2. Căn cứ theo thời hạn hoàn thành của mỗi phòng ban, Đại diện lãnh đạo cử cán bộ kiểm tra lại để đảm bảo việc sửa chữa lỗi và hành động khắc phục đề ra được thực hiện có hiệu quả (BM-QT-04-01).

5. 2.7.3. Trường hợp đơn vị chưa hoàn thành việc sửa lỗi hoặc chưa thực hiện được hành động khắc phục thì người kiểm tra phải báo cáo Đại diện Lãnh đạo để xem xét, có biện pháp xử lý phù hợp.





**5.3. Lưu đồ quy trình xem xét của Lãnh đạo:**

Người thực hiện	Trình tự công việc	Tài liệu liên quan
ĐDLLĐ	Lập kế hoạch xem xét của lãnh đạo	BM-QT-02-04
Giám đốc	Phê duyệt	
Thư ký Ban ISO	Thông báo các Phòng	BM-QT-02-04
ĐDLLĐ	Tổ chức họp xem xét	Mục 5.6. 2 STCL BM-QT-02-05
Giám đốc	Xem xét	BM-QT-02-05
Thư ký Ban ISO	Thông báo các Phòng	BM-QT-02-05
Các phòng ban	Thực hiện	BM-QT-04-01
ĐDLLĐ	Kiểm tra/báo cáo	BM-QT-04-01
Thư ký Ban ISO	Lưu hồ sơ	

**5.4. Mô tả quy trình xem xét của Lãnh đạo:**

*5.2.1. Lập kế hoạch*

Theo định kỳ (1 năm một lần) hoặc đột xuất khi có yêu cầu, Đại diện Lãnh đạo về chất lượng lập kế hoạch cho cuộc họp Xem xét của Lãnh đạo. Trong kế hoạch có dự kiến về thời gian tổ chức, thành phần tham dự và nội dung cuộc họp (BM-QT-02-04).

Khi liệt kê các nội dung dự kiến xem xét, cần chú ý đến các nguồn thông tin sau:

- Các kết quả đánh giá trước đó (kể cả đánh giá chứng nhận, đánh giá giám sát) về Hệ thống quản lý chất lượng;
- Ý kiến phản hồi của khách hàng;
- Kết quả thực hiện của các quá trình và mức độ sai sót trong công việc;
- Kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa;



- Kết quả thực hiện các vấn đề được nêu ra ở cuộc họp lần trước;
- Những thay đổi có ảnh hưởng tới Hệ thống quản lý chất lượng;
- Những kiến nghị để cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng...

*5.2.2. Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo*

Sau khi được lãnh đạo phê duyệt, Thư ký Ban ISO thông báo tới các cá nhân/phòng có liên quan về kế hoạch họp xem xét của lãnh đạo.

Nội dung xem xét do ĐDLĐ đề xuất trong bản kế hoạch và các thông tin bổ sung trong quá trình diễn ra cuộc họp xem xét lãnh đạo.

Sau khi thảo luận, trao đổi và xét đến các nguồn lực hiện có, Giám đốc đưa ra ý kiến chỉ đạo đối với từng thông tin đầu vào cụ thể.

*5.2.3. Triển khai thực hiện kết luận của cuộc họp xem xét của Lãnh đạo*

Kết quả của cuộc họp xem xét của Lãnh đạo được Thư ký ban ISO thông báo tới các cá nhân/phòng liên quan (BM-QT-02-05) những nội dung cần xử lý theo yêu cầu của Lãnh đạo. Các cá nhân/phòng ban có trách nhiệm thực hiện các ý kiến chỉ đạo sau cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. Nếu phải thực hiện HĐKP hoặc HĐPN, thì sử dụng BM-QT-04-01

ĐDLĐ theo dõi quá trình thực hiện và báo cáo lên Giám đốc kết quả thực hiện xem xét Lãnh đạo.

5.2.4. Hồ sơ trong Quy trình xem xét Lãnh đạo được lưu theo yêu cầu của Quy trình kiểm soát hồ sơ QT-01

**6. HỒ SƠ**

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Thông báo/KH đánh giá	BM-QT-02-01	QMR	03 năm
2.	Danh sách tham dự	BM-QT-02-02	QMR	03 năm
3.	Báo cáo đánh giá nội bộ	BM-QT-02-03	QMR	03 năm
4.	Kế hoạch chương trình xem xét của Lãnh đạo	BM-QT-02-04	QMR	03 năm
5.	Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo	BM-QT-02-05	QMR	03 năm
6.	Phiếu yêu cầu HĐKP	BM-QT-04-01	QMR	03 năm

**7. PHỤ LỤC**

**THÔNG BÁO/KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

Số: .../20..

**Kính gửi:** Công ty .....

Ban ISO thông báo kế hoạch đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 17025:20017 của Công ty như sau:

Ngày đánh giá: .....

Phạm vi đánh giá: .....

Đoàn đánh giá:

- Trưởng đoàn: .....

- Thành viên:

1. ....

2. ....

3. ....

**Lịch trình đánh giá:**

Thời gian	Bộ phận được đánh giá	Địa điểm	Chuyên gia đánh giá

Đề nghị các bộ phận chuẩn bị sẵn các hồ sơ, tài liệu liên quan và phân công cán bộ phối hợp cùng nhóm đánh giá thực hiện chương trình đánh giá.

Hà Nội, ngày .... tháng ..... năm .....

**ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO VỀ CHẤT LƯỢNG**

# DANH SÁCH THAM DỰ



Nội dung: .....

Ngày: ..... - Địa điểm: .....

STT	Họ và tên	Chức vụ	Ký xác nhận	
			Khai mạc	Kết thúc
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

Trưởng ban đánh giá

Người lập danh sách

# BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Báo cáo số: ..... / Ngày đánh giá: .....



**I. Đoàn đánh giá gồm:**

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....

**2. Cuộc đánh giá đã phát hiện:**

.....Điểm khuyến cáo:

.....Điểm không phù hợp (KPH): Trong đó: ..... KPH nặng;  
 ... .. KPH nhẹ.

**3. Cụ thể theo các phòng/đơn vị như sau:**

TT	Tên Phòng/đơn vị được đánh giá	Số điểm lưu ý	Số điểm KPH	Ghi chú
1				
2				
3				



# NHẬN XÉT CHUNG, KIẾN NGHỊ

## 1. Nhận xét chung:

.....

.....

.....

.....

## 2. Các kiến nghị cải tiến:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hà Nội, ngày ..... tháng ... năm .....

**Trưởng đoàn đánh giá**

**Thư ký**

# KẾ HOẠCH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO



Lần thứ .....

Kính gửi: **Giám đốc công ty**

Sau khi xem xét các thông tin có liên quan, Đại diện Lãnh đạo về chất lượng kính đề nghị Giám đốc cho tiến hành cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

Định kỳ lần thứ ..... năm .....

Đợt xuất

**1. Thời gian dự kiến:** .....

**2. Thành phần dự kiến:**

- |          |          |
|----------|----------|
| 1. _____ | 5. _____ |
| 2. _____ | 6. _____ |
| 3. _____ | 7. _____ |
| 4. _____ | 8. _____ |

**3. Nội dung dự kiến xem xét:**

.....

.....

.....

Kính đề nghị Giám đốc xem xét cho ý kiến quyết định.

*Hà Nội, ngày .... tháng .... năm .....*

**Đại diện Lãnh đạo về chất lượng**

# BIÊN BẢN XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO



Lần thứ: 2021...

Hôm nay, Ngày.... tháng ... năm ....., tại VP Công ty, Lãnh đạo Công ty đã tiến hành họp xem xét của lãnh đạo đối với Hệ thống quản lý chất lượng của Công ty.

Xem xét định kỳ

Xem xét đột xuất

1. Thành phần:

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_  
.

4. \_\_\_\_\_  
5. \_\_\_\_\_  
6. \_\_\_\_\_

2. Thời gian bắt đầu: .....

3. Tại cuộc họp này, Lãnh đạo đã xem xét các vấn đề:

*(Nội dung xem xét dự kiến do ĐDLĐ đề xuất trong bản kế hoạch và các thông tin bổ sung trong quá trình diễn ra cuộc họp xem xét lãnh đạo)*

.....  
.....

4. Sau khi trao đổi và xét đến các nguồn lực hiện có, Giám đốc chỉ đạo:

*(Liệt kê ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo đối với từng thông tin đầu vào cụ thể)*

.....  
.....

5. Thời gian kết thúc: .....

**Biên bản này thay cho yêu cầu thực hiện. Khi nhận được biên bản này, các đơn vị có trách nhiệm thực hiện cá yêu cầu đề ra trong phần 4 của biên bản, tiến hành triển khai các hoạt động theo đúng tiến độ đề ra.**

Hà Nội, ngày ..... tháng ... năm .....

Thư ký

Giám đốc







## 1. Mục đích

Quy trình này được lập ra nhằm kiểm soát tất cả các sản phẩm không phù hợp đối với yêu cầu của khách hàng và chính sách chất lượng của Công ty, phòng ngừa việc sử dụng – chuyển giao cho khách hàng những sản phẩm không phù hợp một cách vô tình, đồng thời đưa ra những biện pháp xử lý thích hợp.

## 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho các sản phẩm không phù hợp phát hiện ra trong quá trình tạo sản phẩm.

## 3. Tài liệu liên quan

- Điều khoản 7.10 và 7.11–Kiểm soát sản phẩm không phù hợp: ISO 17025:2017
- Mục 8.3. STCL

## 4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt

- *Sản phẩm không phù hợp*: là những sản phẩm được thực hiện không tuân thủ theo quy trình, quy định đề ra, không đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

- *Sự không phù hợp*: là tình trạng thiếu hoặc không thực hiện, duy trì một hoặc nhiều các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả các yêu cầu theo luật định) và của tiêu chuẩn ISO 17025:2017.

- *Sản phẩm*: là kết quả của một quá trình.

- ĐDLĐ (QMR) : Đại diện Lãnh đạo về chất lượng

- SPKPH : Sản phẩm không phù hợp



**5. Nội dung quy trình**

**5.1 Lưu đồ:**

Trách nhiệm	Nội dung	Hồ sơ, tài liệu liên quan
Tất cả các cán bộ, nhân viên	Phát hiện SPKPH	BM-QT-03-01
Bộ phận liên quan	Xác định SPKPH, ghi sổ theo dõi	BM-QT-03-02
Bộ phận liên quan	Phân tích nguyên nhân, đề ra biện pháp	BM-QT-03-01
Trưởng bộ phận/ĐDLĐ	Quyết định cách giải quyết	BM-QT-03-01
Cán bộ liên quan	Thực hiện theo biện pháp đề ra	
ĐDLĐ	Kiểm tra	BM-QT-03-01 BM-QT-04-01
Thư ký Ban ISO	Lưu hồ sơ	BM-QT-03-02

**5.2 Mô tả quy trình:**

5.2.1. Hoạch định một số trường hợp sản phẩm không phù hợp có thể xảy ra:

**\* Định nghĩa Sản phẩm không phù hợp:** là những sản phẩm được thực hiện không đáp ứng quy trình, quy định đề ra, không đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

**\* Ví dụ:**

- Chất lượng sản phẩm không đúng với thỏa thuận với khách hàng.
- Sản phẩm không đạt các yêu cầu được quy định.
- V.v...



5.2.2. Toàn thể cán bộ nhân viên trong quá trình giải quyết công việc, nếu phát hiện SPKPH có trách nhiệm ghi chép vào BM-QT-03-01 và báo cáo ngay tới người có thẩm quyền xử lý.

5.2.3. Phụ trách bộ phận xuất hiện SPKPH yêu cầu cán bộ có liên quan cập nhật SPKPH vào sổ theo dõi BM-QT-03-02. Trưởng bộ phận phải xác định mức độ không phù hợp và báo cáo ngay cho Lãnh đạo Trung tâm và nếu cần thông báo đến các cá nhân, đơn vị có liên quan để tránh những ảnh hưởng bất lợi do SPKPH gây ra.

5.2.4. Trưởng bộ phận hoặc nhân viên được phân công có trách nhiệm phân tích, xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp giải quyết vào BM-QT-03-01.

5.2.5. Sau khi biện pháp giải quyết được đề xuất, Trưởng bộ phận hoặc Đại diện lãnh đạo có trách nhiệm quyết định biện pháp giải quyết vào BM-QT-03-01. Nếu biện pháp giải quyết chưa đúng yêu cầu thì bộ phận liên quan có trách nhiệm xác định lại nguyên nhân và đưa ra biện pháp giải quyết chính xác.

5.2.6. Sau khi SPKPH được giải quyết theo biện pháp đề ra, ĐDLĐ có trách nhiệm kiểm tra việc xử lý và ghi nhận kết quả vào BM-QT-03-01. Trong trường hợp chưa đạt yêu cầu, bộ phận thực hiện có trách nhiệm xem xét và thực hiện lại theo đúng yêu cầu đề ra.

- Nếu một SPKPH lặp lại từ 3 lần trở lên thì cần thực hiện hành động khắc phục, yêu cầu sẽ được ghi nhận theo BM-QT-03-01 và mở phiếu yêu cầu HĐKP theo BM-QT-04-01 và chuyển cho ĐDLĐ để xử lý tiếp.

- Nếu SPKPH ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng sản phẩm của Trung tâm thì cần thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa theo BM-QT-03-01 và mở phiếu yêu cầu HĐKP theo BM-QT-04-01 và chuyển cho ĐDLĐ để xử lý tiếp để tránh tình trạng lặp lại.

5.2.7 Định kỳ hàng quý, Lãnh đạo Trung tâm phối hợp với các Phụ trách bộ phận tiến hành xem xét sổ ghi nhận SPKPH để xác định có cần thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa để hạn chế hoặc ngăn ngừa sai sót có thể xảy ra tiếp theo.

## 6. Hồ sơ

TT	Mã số	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	BM-QT-03-01	Báo cáo sản phẩm không phù hợp	Ban ISO	03 năm
2.	BM-QT-03-02	Sổ theo dõi xử lý sản phẩm KPH	Các bộ phận	03 năm
3.	BM-QT-04-01	Yêu cầu thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa	Các bộ phận	03 năm

## 7. Phụ lục

# BÁO CÁO SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP (NCR)



Ngày:	Số:	
<b>1- Chi tiết công việc:</b> - Hợp đồng/đơn đặt hàng số : <input type="checkbox"/> ..... - Phiếu giao việc : <input type="checkbox"/> ..... - Sản phẩm : <input type="checkbox"/> .....		
<b>2 – Tài liệu tham khảo:</b> Bản vẽ mẫu		
<b>3 – Sự không phù hợp: Mô tả bản chất và phạm vi của sự không phù hợp:</b>   		
<b>Người lập:</b>		
<b>4 – Hình thức xử lý:</b>		
Làm lại <input type="checkbox"/>	Nhân nhượng <input type="checkbox"/>	Trả lại nhà cung cấp <input type="checkbox"/>
Sửa chữa <input type="checkbox"/>	Hạ cấp <input type="checkbox"/>	Loại bỏ, phế liệu <input type="checkbox"/>
Hình thức khác: <input type="checkbox"/>		
Người có thẩm quyền:	Ngày:	
Người thực hiện:	Ngày hoàn thành:	
Hành động khắc phục và phòng ngừa (nếu có):	CAR số:	
<b>5 – Giám sát:</b>		
Thoả mãn <input type="checkbox"/>	Không thoả mãn <input type="checkbox"/>	NCR mới số:
<b>Ghi chú:</b>   		
Người giám sát:	Ngày:	







## 1. Mục đích:

Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa được thiết lập nhằm kiểm soát và loại bỏ những nguyên nhân tiềm ẩn gây nên sự sai sót, sự không phù hợp tiềm tàng trong Hệ thống quản lý chất lượng của Công ty, đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

## 2. Phạm vi áp dụng:

Quy trình này quy định các nội dung, trình tự các bước xử lý hành động khắc phục, hành động phòng ngừa.

Quy trình này áp dụng đối với tất cả các hoạt động sản xuất của Công ty và các vấn đề được phát hiện trong quá trình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng của Công ty.

## 3. Tài liệu liên quan:

- Điều khoản 8.7 – Hành động phòng ngừa của ISO 17025:2017
- Mục 8.5.3. STCL.
- QT-02. Quy trình đánh giá nội bộ/ xem xét lãnh đạo

## 4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt:

### 4.1. Định nghĩa:

- *Sự không phù hợp*: là tình trạng thiếu hoặc không thực hiện, duy trì một hoặc nhiều các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả các yêu cầu theo luật định) và của tiêu chuẩn ISO 17025:2017.

- *Sự không phù hợp tiềm ẩn*: *Sự không phù hợp chưa xảy ra* nhưng có thể xảy ra trong tương lai. Sự không phù hợp tiềm ẩn cũng có thể là sự không phù hợp đã từng xảy ra trong quá khứ nhưng lại không thể xác định rõ một nguyên nhân chính xác nào gây ra nó.

- *Hành động khắc phục*: là việc tìm ra nguyên nhân của vấn đề không phù hợp đã xảy ra, thực hiện các biện pháp loại trừ nguyên nhân để ngăn không cho vấn đề không phù hợp tiếp tục xảy ra.

- *Hành động phòng ngừa*: là việc tìm ra nguyên nhân tiềm tàng của vấn đề không phù hợp (vấn đề chưa xảy ra), thực hiện các biện pháp loại trừ các nguyên nhân này nhằm ngăn chặn không để vấn đề không phù hợp có thể xảy ra.

### 4.2. Thuật ngữ viết tắt:

- ĐDLĐ (QMR): Đại diện Lãnh đạo về chất lượng
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- HDKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- KPH: Không phù hợp



**5. Nội dung quy trình:**

**5.1 Lưu đồ:**

Trách nhiệm	Nội dung	Hồ sơ, tài liệu liên quan
Tất cả các cán bộ, nhân viên	Phát hiện, thu thập sự KPH	BM-QT-04-01
Trưởng bộ phận liên quan/ĐDLĐ	Đánh giá mức độ KPH, Yêu cầu HĐKP/HĐPN	BM-QT-04-01
Thư ký Ban ISO	Ghi vào sổ theo dõi	BM-QT-04-02
Trưởng bộ phận/ Người được phân công	Điều tra, phân tích nguyên nhân	BM-QT-04-01
Trưởng bộ phận/ Người được phân công/ ĐDLĐ	Quyết định biện pháp khắc phục/phòng ngừa	BM-QT-04-01
Trưởng bộ phận/ Người thực hiện	Thực hiện HĐKP/HĐPN	
ĐDLĐ	Kiểm tra	BM-QT-04-01
Thư ký Ban ISO	Lưu hồ sơ	

**5.2. Các nguồn thông tin để HĐKP/HĐPN có thể được tiến hành:**

- Một số sản phẩm không phù hợp được hoạch định tại *Quy trình Kiểm soát sản phẩm không phù hợp (QT-03)*.
- Kết quả xem xét của Lãnh đạo;
- Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ;
- Thông tin phản hồi của khách hàng (tổ chức, cá nhân).
- Thông qua thu thập, phân tích thông tin, dữ liệu;
- Sự không phù hợp do cán bộ nhân viên phát hiện,



- Khắc phục các vấn đề phát hiện trong quá trình đánh giá chất lượng nội bộ, hoặc bên ngoài;
- Các ý kiến khác.

**5.3. Thực hiện HĐKP/HĐPN:**

**Bước 1: Phát hiện/thu thập sự không phù hợp**

Tất cả các cán bộ, nhân viên trong Trung tâm khi phát hiện về bất kỳ sự KPH hoặc sự KPH tiềm ẩn nào, đều có trách nhiệm mô tả sự KPH này vào phiếu BM-QT-04-01 và trình Lãnh đạo phòng.

**Bước 2: Đánh giá mức độ KPH, Yêu cầu HĐKP/HĐPN**

Sau khi nhận được Phiếu báo cáo sự không phù hợp xuất hiện tại phòng mình Lãnh đạo phòng có trách nhiệm xác định mức độ KPH:

- Nếu sự KPH nhỏ có thể khắc phục được ngay thì xử lý theo *Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp QT-03*. Nếu sự KPH lớn, liên quan đến nhiều phòng và cần thời gian khắc phục kéo dài thì phải lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục theo BM-QT-04-01.

- Nếu sự KPH tiềm tàng có khả năng vi phạm nghiêm trọng yêu cầu của pháp luật hoặc yêu cầu của HTQLCL; có thể xảy ra sự KPH trong tương lai gần và việc xử lý hậu quả, khắc phục sự KPH sẽ tiêu tốn nguồn lực, ảnh hưởng đến chất lượng chất lượng sản phẩm, hoạt động sản xuất của Trung tâm thì phải lập Phiếu yêu cầu HĐPN theo BM-QT-04-01.

Sau đó gửi Phiếu yêu cầu HĐKP/HĐPN đến Ban ISO.

**Bước 3: Ghi vào Sổ theo dõi**

- Thư ký Ban ISO có trách nhiệm vào Sổ theo dõi thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa (BM-QT-04-02) và chuyển phiếu đó đến phòng có khả năng phát sinh sự KPH (nếu sự KPH liên quan tới nhiều phòng thì chuyển tới mỗi phòng một bản).

**Bước 4: Điều tra, xác định nguyên nhân**

- Lãnh đạo phòng có trách nhiệm hoặc cử người có hiểu biết về sự KPH đó tiến hành điều tra xác định nguyên nhân gây ra (hoặc có thể gây ra) sự KPH đó (BM-QT-04-01).

**Bước 5: Quyết định biện pháp khắc phục/phòng ngừa**

- Khi có kết quả điều tra nguyên nhân, Lãnh đạo phòng liên quan đến sự KPH đó quyết định biện pháp khắc phục/phòng ngừa sự KPH có hiệu quả nhất (BM-QT-04-01). Khi cần thiết có thể mời ĐDLĐ cùng tham gia.

**Bước 6: Thực hiện HĐKP/HĐPN**

- Sau khi xác định được biện pháp khắc phục/phòng ngừa sự KPH, Lãnh đạo phòng liên quan phân công người thực hiện HĐKN/HĐPN để loại trừ nguyên nhân gây ra sự KPH, và báo cáo ngay cho Lãnh đạo phòng khi hoàn thành.

- Người được phân công sẽ thực hiện đúng theo các đề xuất trong thời hạn quy định. Trong quá trình thực hiện nếu có gì khó khăn hoặc thực hiện không đúng thời



hạn quy định cần phải báo cho Lãnh đạo phòng trực tiếp hoặc người có thẩm quyền trong Phiếu yêu cầu HĐKN/HĐPN về vấn đề này.

**Bước 7: Kiểm tra**

– Lãnh đạo phòng có trách nhiệm kiểm tra HĐKN/HĐPN đã được thực hiện xong, báo cáo ngay lên ĐDLĐ (QMR) có trách nhiệm đánh giá việc thực hiện HĐKP/HĐPN:

- Nếu đạt thì kết thúc HĐKP/HĐPN.
- Nếu không đạt thì lập Phiếu yêu cầu HĐKP/HĐPN mới BM-QT-04-01 và chuyển cho Lãnh đạo phòng có sự KPH đó thực hiện lại từ bước 5.2

**Bước 8: Lưu hồ sơ**

– Sau khi hoàn tất các thủ tục, hồ sơ sẽ được lưu tại Ban ISO theo *Quy trình kiểm soát hồ sơ QT-01*, và tại phòng có liên quan.

**6. Hồ sơ:**

TT	Mã số	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	BM-QT-04-01	Yêu cầu khắc phục phòng ngừa	Ban ISO	03 năm
2.	BM-QT-04-02	Sổ theo dõi thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa	Ban ISO	03 năm

**7. Phụ lục:**









## 1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này nhằm đưa ra những nguyên tắc bảo đảm các hàng hóa, vật tư, vật liệu, nguyên nhiên liệu mua vào, thuê thầu phụ đáp ứng được yêu cầu sản xuất kinh doanh của Công ty đã đề ra.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng với vật tư đầu vào chủ yếu, quan trọng phục vụ tạo sản phẩm;
- Các vật tư, vật liệu do phòng thí nghiệm mua trực tiếp thì không cần áp dụng quy trình này;
- Không áp dụng quy trình này đối với trường hợp mua vật tư, nguyên nhiên vật liệu do Giám đốc Công ty chỉ định mà chỉ cần chứng nhận chất lượng vật tư, nguyên nhiên liệu đó.

## 3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Sổ tay chất lượng
- ISO 17025:2017.

## 4. ĐỊNH NGHĨA

Không áp dụng.

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Đánh giá nhà cung cấp

#### 5.1.1 Đánh giá ban đầu

##### 5.1.1.1 Nguyên tắc chung

- Tất cả các nhà cung cấp đã có quan hệ lâu dài từ trước cho đến thời điểm ban hành qui trình này đều có đủ năng lực theo yêu cầu của Trung tâm, do đó không phải tiến hành đánh giá ban đầu mà chỉ đưa vào danh sách nhà cung cấp do Lãnh đạo đơn vị duyệt (xem 5.1.1.5).
- Quá trình đánh giá ban đầu chỉ thực hiện khi phát sinh các nhà cung cấp mới. Việc đánh giá được thực hiện theo các bước sau:



##### 5.1.1.2 Các đơn vị có trách nhiệm cử cán bộ phụ trách mua hàng và thuê thầu phụ chịu trách nhiệm thu thập thông tin về nhà cung cấp thông qua:

- Các phương tiện thông tin đại chúng như như báo chí, đài truyền thanh, truyền hình.
- Các chương trình quảng cáo như tờ rơi, triển lãm, hội chợ...
- Các trang mạng (website).
- Các bạn hàng.
- .....

5.1.1.3 Sau khi các thông tin về nhà cung cấp được thu thập, cán bộ phụ trách mua hàng tiến hành phân tích, đánh giá các nhà cung cấp theo các yêu cầu riêng cho từng sản phẩm hoặc từng nhóm sản phẩm cụ thể. Kết quả đánh giá được ghi vào phiếu đánh

giá nhà cung cấp (BM-QT-05-03). Mỗi một nhà cung cấp được lập một phiếu đánh giá riêng.

**5.1.1.4** Cán bộ phụ trách mua hàng lựa chọn các nhà cung cấp đáp ứng được nhiều yêu cầu nhất, phù hợp nhất, trình Giám đốc phê duyệt.

Tiêu chí chấp nhận: Có mối quan hệ lâu năm hoặc có uy tín trên thị trường, đáp ứng được các yêu cầu về năng lực cung cấp, tiến độ, giá cả, điều kiện thanh toán.

**5.1.1.5** Các nhà cung cấp được phê duyệt sẽ được đưa vào danh sách nhà cung cấp theo biểu mẫu BM-QT-05-04.

**5.1.2 Theo dõi trong quá trình**

- Từng nhà cung cấp vật tư, thiết bị được cán bộ phụ trách mua hàng mở sổ theo dõi để kiểm soát quá trình giao dịch mua bán theo từng hợp đồng của nhà cung cấp.

- Trong quá trình thực hiện hợp đồng hoặc kết thúc một đơn hàng, nếu nhà cung cấp vi phạm một trong các điều khoản của hợp đồng như tiến độ giao hàng, chất lượng, số lượng sản phẩm, hoặc các chứng từ hoá đơn hàng hoá, cán bộ phụ trách mua hàng phải thông báo cho nhà cung cấp để đưa ra các biện pháp giải quyết, khắc phục kịp thời. Tất cả những vi phạm đó sẽ được ghi lại trong sổ theo dõi nhà cung cấp.

**5.1.3 Đánh giá lại nhà cung ứng.**

- Định kỳ 1 năm một lần, cán bộ phụ trách mua hàng sẽ tổng hợp quá trình thực hiện hợp đồng của các nhà cung cấp. Đối với các nhà cung cấp vi phạm:

- + Chất lượng không tốt : Vi phạm từ 02 lần trở lên.
- + Cung cấp thiếu số lượng : Vi phạm từ 01 lần trở lên.
- + Tiến độ chậm, giao hàng không đúng ngày : Vi phạm từ 02 lần trở lên

- Cán bộ phụ trách mua hàng sẽ lập báo cáo trình Lãnh đạo đơn vị để xem xét có duy trì hay loại bỏ nhà cung cấp ra khỏi danh sách các nhà cung cấp của Công ty.







### 5.2.1 Nhu cầu mua vật tư

- Căn cứ vào hợp đồng đặt hàng hoặc đơn đặt hàng của khách hàng, Cán bộ phụ trách mua hàng có trách nhiệm lập dự kiến kế hoạch vật tư dựa trên định mức tiêu hao nguyên liệu hoặc dự trữ vật tư thiết bị phụ tùng.
- Căn cứ vào kế hoạch mua vật tư, khi có nhu cầu mua vật tư, cán bộ phụ trách mua hàng hoặc cán bộ có nhu cầu lập Phiếu yêu cầu mua vật tư (BM-QT-05-01). Đối với vật tư cho sản xuất: tên, quy cách, đặc tính kỹ thuật phải được miêu tả cụ thể và ghi đúng ký mã hiệu, ngày cấp vật tư, tên nhà sản xuất (nếu chỉ định).

5.2.2 Những yêu cầu mua vật tư được trình lên Lãnh đạo đơn vị, bộ phận tài chính để kiểm tra và cân đối đảm bảo nguồn tài chính đáp ứng cho quá trình nhập hàng và trình Giám đốc phê duyệt.

5.2.3 Sau khi được duyệt, cán bộ phụ trách mua hàng tiến hành lựa chọn các nhà cung cấp phù hợp hoặc tìm nguồn cung cấp mới (theo mục 5.1.1) để gửi yêu cầu báo giá.

5.2.4 Sau khi nhận được Bản chào hàng từ phía các nhà cung cấp (ít nhất là 02 nhà cung cấp trở lên trừ trường hợp các nhà cung cấp đã được phê duyệt), cán bộ phụ trách mua hàng sẽ tiến hành phối hợp với bộ phận kỹ thuật liên quan để đánh giá khả năng đáp ứng về mặt kỹ thuật của nhà cung cấp, đánh giá hồ sơ chào hàng về mặt giá cả, tiến độ giao hàng, hình thức thanh toán để lựa chọn nhà cung cấp thích hợp nhất, sau đó trình Lãnh đạo đơn vị duyệt.

5.2.5. Cán bộ phụ trách mua hàng tiến hành đàm phán, soạn thảo hợp đồng mua bán. Sau khi phiếu chào hàng của nhà cung cấp được phê duyệt. Những điều kiện quan trọng của hợp đồng như giá cả, hình thức thanh toán, thời hạn giao hàng, chứng từ cần thiết phải được quy định rõ ràng và cụ thể trong hợp đồng. Sau khi thống nhất các điều khoản của hợp đồng, cán bộ phụ trách mua hàng trình Lãnh đạo ký.

5.2.6 Cán bộ phụ trách mua hàng chịu trách nhiệm theo dõi tiến độ thực hiện hợp đồng, đến thời hạn giao hàng phải thông báo và yêu cầu nhà cung cấp thực hiện việc giao hàng theo như hợp đồng đã ký.

Cán bộ phụ trách mua hàng chịu trách nhiệm làm thủ tục nhận hàng.

5.2.7 Nhập kho và bàn giao vật tư, thiết bị cho bộ phận quản lý kho.

### 5.3 Kiểm tra vật tư

#### 5.3.1 Kiểm tra vật tư tại kho.

- Cán bộ phụ trách mua hàng phối hợp với bộ phận kho của đơn vị nhận hàng và cán bộ kỹ thuật liên quan tiến hành kiểm tra vật tư về số lượng, chủng loại, quy cách theo yêu cầu hợp đồng.
- Đạt yêu cầu: Vật tư, thiết bị đầu vào phải đảm bảo đúng theo yêu cầu kỹ thuật, quy cách, chủng loại hàng hoá, số lượng, chất lượng, sau khi kiểm tra cán bộ vật tư báo cho các đơn vị liên quan tiến hành tiếp nhận vật tư, thiết bị và ký vào các hóa đơn chứng từ liên quan, tổ chức thanh toán với nhà cung cấp.
- Không đạt yêu cầu: Báo cáo Lãnh đạo đơn vị để đề ra biện pháp giải quyết hoặc trả lại nhà cung ứng.

5.3.2 Kiểm tra tại cơ sở của nhà cung cấp.



- Trong trường hợp cần thiết, cán bộ phụ trách mua hàng của Trung tâm sẽ phối hợp cùng cán bộ kỹ thuật liên quan đến cơ sở của nhà cung cấp tiến hành kiểm tra chất lượng hàng hoá, giám sát quá trình cấp vật tư.

**HỒ SƠ**

TT	Mã số	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	BM-QT-05-01	Phiếu yêu cầu mua vật tư		3 năm
2.	BM-QT-05-02	Danh sách NCU cùng loại		3 năm
3.	BM-QT-05-03	Phiếu đánh giá NCU		3 năm
4.	BM-QT-05-04	Danh sách NCU được phê duyệt		3 năm
5.	BM-QT-05-05	Phiếu nhập kho		5 năm
6.	BM-QT-05-06	Thẻ kho		5 năm

**PHỤ LỤC**



# PHIẾU YÊU CẦU MUA VẬT TƯ

..., ngày... tháng... năm

Kính gửi: .....

Căn cứ vào tình hình sản xuất đề nghị ..... xét mua các loại vật tư, thiết bị như sau:

STT	Tên hàng, Qui cách	ĐVT	Số lượng	Mục đích	Tổng xuất kho 3 tháng gần đây	Tồn kho hiện tại
	<b>Tổng</b>					

**Duyệt**                      **Đơn vị:.....**                      **Người đề nghị**





## PHIẾU ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG ỨNG

Tên nhà cung ứng : .....

Mặt hàng cung cấp : .....

Người liên lạc : .....

Địa chỉ : .....

Điện thoại : ..... Fax : .....

Stt	Nội dung cần đánh giá	Kết quả đánh giá						Nhận xét
		6	5	4	3	2	1	
1.	Quá trình quan hệ với Cty.							
2.	Hệ thống quản lý chất lượng của KH							
3.	Chất lượng.							
4.	Giá cả.							
5.	Phản hồi xử lý sự cố phát sinh.							
6.	Thời gian giao hàng.							
7.	Phương thức thanh toán.							
8.	Khả năng cung ứng về số lượng.							
9.	Tổng số điểm							
10.	Các ý kiến khác							

Thang điểm: 1: Quá kém; 2: Kém; 3: Trung bình; 4: Khá; 5: Tốt; 6: Rất tốt

Chấp nhận :  $A \geq 60\%$  Tổng số điểm của các nội dung được đánh giá và không có điểm  $< 3$

Không chấp nhận

**Giám đốc**

**Trưởng phòng**

..., ngày ... tháng ... năm.....

**Người đánh giá**











### 1. MỤC ĐÍCH :

- Tăng cường công tác quản lý tiền mặt , quản lý công nợ tạm ứng nhằm sử dụng tiền vốn đúng mục đích, đúng việc .
- Xác định rõ trách nhiệm quyền hạn trong, trình tự tạm ứng và quyết toán tiền tạm ứng .
- Lưu trữ chứng từ chặt chẽ và có hệ thống phục vụ cho việc theo dõi , thanh quyết toán đúng đối tượng, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

### 2. PHẠM VI ÁP DỤNG :

Quy trình này chi phối tất cả CBNV trong Trung tâm , thuộc :

### 3. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ & TỪ VIẾT TẮT:

GD	Giám đốc
TP	Trưởng phòng
KTTTr	Kế toán trưởng
KTTT	Kế toán thanh toán
TQ	Thủ quỹ
NV	Nhân viên

### 4. TÀI LIỆU THAM KHẢO :

- Hệ thống Tài khoản kế toán áp dụng cho Doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt nam, ban hành theo Quyết định 144 TC/CĐKT, và các văn bản sửa đổi bổ sung chế độ kế toán
- Hệ thống sổ kế toán, trong đó chủ yếu là Sổ theo dõi công nợ Tạm ứng.
- Hệ thống chứng từ kế toán : Phiếu thu , chi tiền mặt, Phiếu đề xuất Tạm ứng , Phiếu thanh toán tiền tạm ứng .
- Tiêu chuẩn ISO 17025:2017.



**5. MÔ TẢ :**

**5.1. Lưu đồ tạm ứng :**

Trách nhiệm thực hiện	Lưu đồ (sử dụng các ký hiệu theo quy ước)	Biểu mẫu áp dụng, tài liệu liên quan
NV		BM-QT-06-01
KTTr , GD		BM-QT-06-01
KTTT		Phiếu chi
TQ		Phiếu chi
KTTT, TQ		Phiếu chi BM-QT-06-01 Sổ theo dõi nợ tạm ứng



**5.1 Lưu đồ thanh toán tạm ứng :**

Trách nhiệm thực hiện	LƯU ĐỒ (Sử dụng các ký hiệu theo quy ước)	Biểu mẫu áp dụng Tài liệu liên quan
NV		<p><u>BM-QT-06-02</u> Các chứng từ phát sinh có liên quan</p>
KTTT		<p><u>BM-QT-06-02</u> Phiếu nhập kho, hoá đơn VAT,...</p>
KTTr, GD		<p><u>BM-QT-06-02</u></p>
KTTT		<p>Phiếu chi Phiếu thu</p>
TQ		<p>Phiếu chi Phiếu thu</p>
KTTT, TQ		<p>Phiếu chi, Phiếu thu, Giấy đề nghị thanh toán, Phiếu nhập kho, hoá đơn VAT,...</p>



**5.2 Diện giải chi tiết Tạm ứng:**

Đợt	Công đoạn	Trách nhiệm (ai làm?)	Mô tả thực hiện công đoạn (Làm điều gì & làm như thế nào, nêu rõ: ở đâu? lúc nào? trong bao lâu?)	Chuẩn chấp nhận (Như thế nào là đạt/được đối với công đoạn)	Biểu mẫu áp dụng, hồ sơ (Bảng chứng để lại)
1	Đề xuất	Nhân viên, Trưởng phòng	Trong quá trình hoạt động phát sinh các nghiệp vụ kinh tế yêu cầu phải có tiền vốn để thực hiện, NV đề xuất cho tạm ứng tiền để thực thi nhiệm vụ. trình trưởng phòng duyệt.	Ghi đúng, ghi đủ, các yêu cầu trong biểu mẫu lập sẵn, có ký tên của NV và trưởng phòng.	Giấy đề nghị tạm ứng
2	Quyết định	Giám đốc	Xem xét và quyết định cho tạm ứng	Ký duyệt tạm ứng	Giấy đề nghị tạm ứng
3	Thực hiện	Kế toán thanh toán	Viết phiếu chi.	Ghi rõ nội dung kinh tế phát sinh, họ tên người tạm ứng tiền	Phiếu chi
4	Thực hiện	Thủ quỹ	Căn cứ vào phiếu chi, chi tiền cho nhân viên	Người nhận tiền ký nhận và ghi rõ họ tên, số tiền đã nhận.	Phiếu chi
5	Thực hiện	Kế toán thanh toán, Thủ quỹ	Lưu đầy đủ Hồ sơ tạm ứng tiền Hạch toán vào tài khoản kế toán, ghi chép sổ sách đúng đối tượng	Hồ sơ lưu đầy đủ, có thứ tự, để tìm kiếm khi cần thiết.	

5.3 Diên giải chi tiết Thanh toán tạm ứng:

Công đoạn	Tên Công đoạn	Trách nhiệm (ai làm?)	Mô tả thực hiện công đoạn (Làm điều gì & làm như thế nào, nêu rõ: ở đâu ? lúc nào ? trong bao lâu?)	Chuẩn chấp nhận (Như thế nào là đạt/được đối với công đoạn)	Biểu mẫu áp dụng, hồ sơ (Bảng chứng để lại)
1	Đề nghị	NV	Khi thực hiện xong nghiệp vụ kinh tế, nhân viên tập hợp tất cả chứng từ phát sinh có liên quan, làm Đề nghị thanh toán để trừ số tiền mà nhân viên đã ứng.	Chứng từ đầy đủ, rõ ràng, có thứ tự thời gian	Giấy đề nghị thanh toán Các hoá đơn chứng từ liên quan
2	Kiểm tra, đối chiếu	KTTT	Kiểm tra tính hợp lý hợp pháp của chứng từ, đối chiếu tổng số tiền đề nghị thanh toán với các chứng từ hoá đơn kèm theo.	Chứng từ đầy đủ, rõ ràng, có thứ tự thời gian	Giấy đề nghị thanh toán Các hoá đơn chứng từ liên quan
3	Ký duyệt	KTT,GĐ	Kiểm tra xem xét, ký duyệt	Chứng từ đầy đủ, rõ ràng, có thứ tự thời gian	Giấy đề nghị thanh toán Các hoá đơn chứng từ
4	Thực hiện	KTTT	Viết phiếu thu lại toàn bộ số tiền đã ứng Viết phiếu chi số tiền được duyệt thanh toán	Ghi rõ ràng, đúng số tiền đã duyệt	Phiếu thu Phiếu chi
5	Thực hiện	TQ	Thu lại tiền của NV nếu số tiền đã ứng lớn hơn số được duyệt chi Chi thêm tiền cho NV nếu số tiền đã ứng nhỏ hơn số tiền được duyệt chi. Lưu đầy đủ Hồ sơ tạm ứng tiền	Thu chi bù trừ nhau không nhầm lẫn	Phiếu thu Phiếu chi
6	Thực hiện	KTTT, TQ	Hạch toán vào tài khoản kế toán, ghi chép sổ sách đúng đối tượng	Hồ sơ lưu đầy đủ, có thứ tự, dễ tìm kiếm khi cần thiết.	Phiếu thu/ Phiếu chi Giấy đề nghị thanh toán Các hoá đơn chứng từ liên quan

6: BIỂU MẪU ÁP DỤNG, HỒ SƠ:

	Nhận biết		Ký hiệu biểu mẫu	Bảo quản (Nơi lưu hồ sơ)	Bảo vệ (Thẩm quyền truy cập, ai được phép truy cập)	Thời gian lưu hồ sơ	Cách hủy hồ sơ
	Tên biểu mẫu	Nhận biết					
1	Giấy đề nghị tạm ứng		BM-QT-06-01	Kế toán	Kế toán, Giám đốc	5 năm	Biên bản hủy
2	Giấy đề nghị thanh toán TỰ		BM-QT-06-02	Kế toán	Kế toán, Giám đốc	5 năm	Biên bản hủy
3	Phiếu chi			Kế toán	Kế toán, Giám đốc	5 năm	Biên bản hủy
4	Phiếu thu			Kế toán	Kế toán, Giám đốc	5 năm	Biên bản hủy





# GIẤY ĐỀ NGHỊ TẠM ỨNG

**Kính gửi:** Giám đốc Công ty.

Tên tôi là:.....

Bộ phận công tác: .....

Đề nghị Giám đốc cho tạm ứng số tiền: .....

(Viết bằng chữ) .....

Lý do tạm ứng:.....

.....

.....

Thời hạn thanh toán:.....

....., ngày..... tháng..... năm.....

**Thủ trưởng đơn vị    Kế toán trưởng    Trưởng phòng    Người đề nghị**

# GIẤY ĐỀ NGHỊ THANH TOÁN



**Kính gửi:** Giám đốc Công ty.

Tên tôi là: .....

Bộ phận (địa chỉ):.....

Ngày tháng	Nội dung thanh toán	Số tiền	Ghi chú
	Cộng		
Bằng chữ:			

Kèm theo.....Chứng từ gốc:

..., ngày ..... tháng ..... năm 2011

**GIÁM ĐỐC      KẾ TOÁN TRƯỞNG      KT THANH TOÁN      NGƯỜI ĐỀ NGHỊ**  
(Ký, ghi rõ họ tên)





**1. Mục đích**

Quy trình này:

- Quy định các bước và yêu cầu đối với việc tuyển dụng nhân sự của Công ty.
- Quy định cách thức đào tạo cho các thành viên trong Công ty.
- Phân công nhiệm vụ, quyền hạn trách nhiệm trong công tác đào tạo.

**2. Phạm vi áp dụng**

- Áp dụng cho quá trình tuyển dụng và đào tạo của Trung tâm

**3. Tài liệu liên quan**

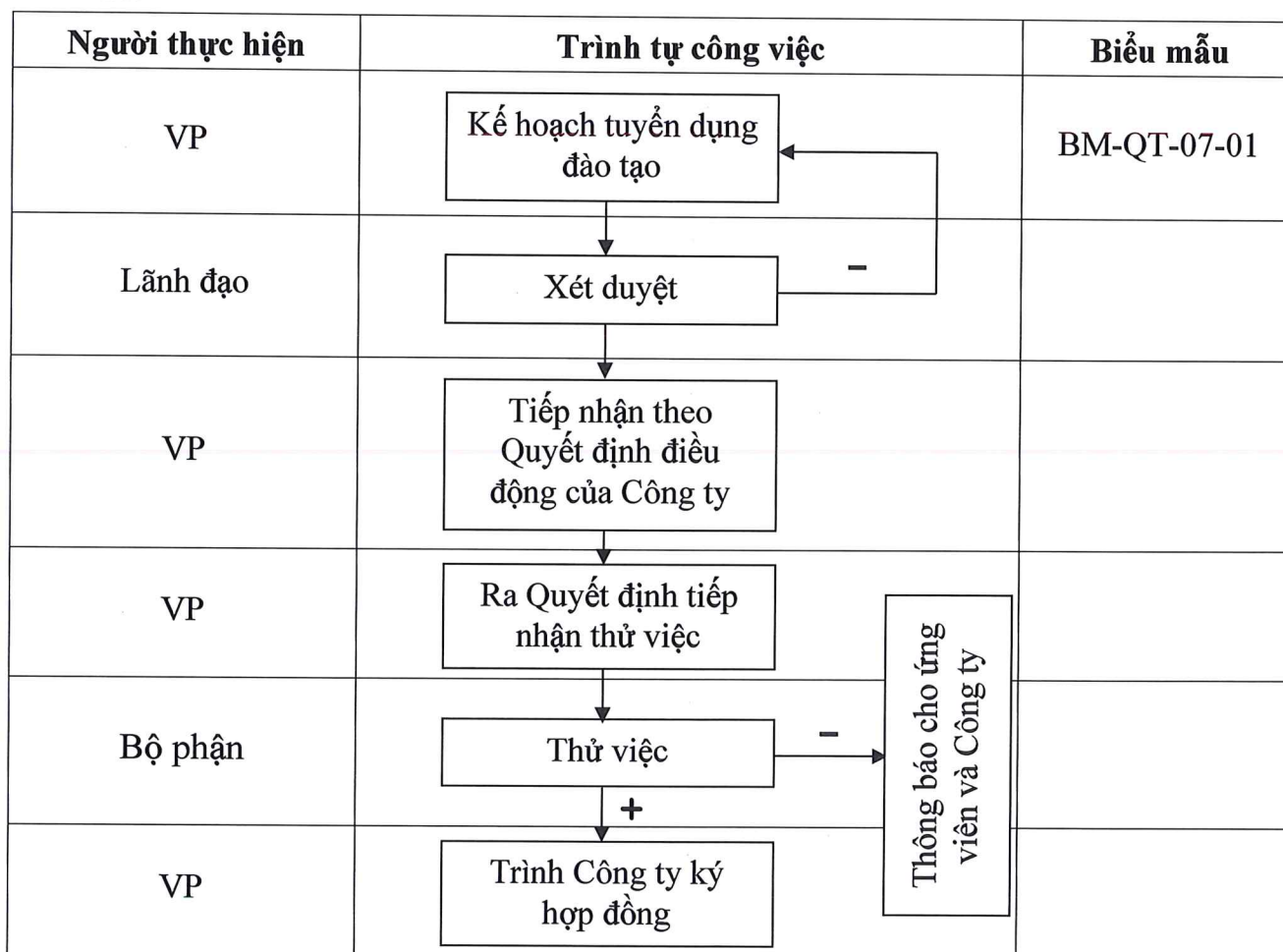
- Điều khoản 6.2 ISO 17025:2017
- Bộ luật lao động

**4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt**

**5. Nội dung quy trình**

**5.1. Quy trình tuyển dụng:**

Lưu đồ:



Diễn giải lưu đồ:

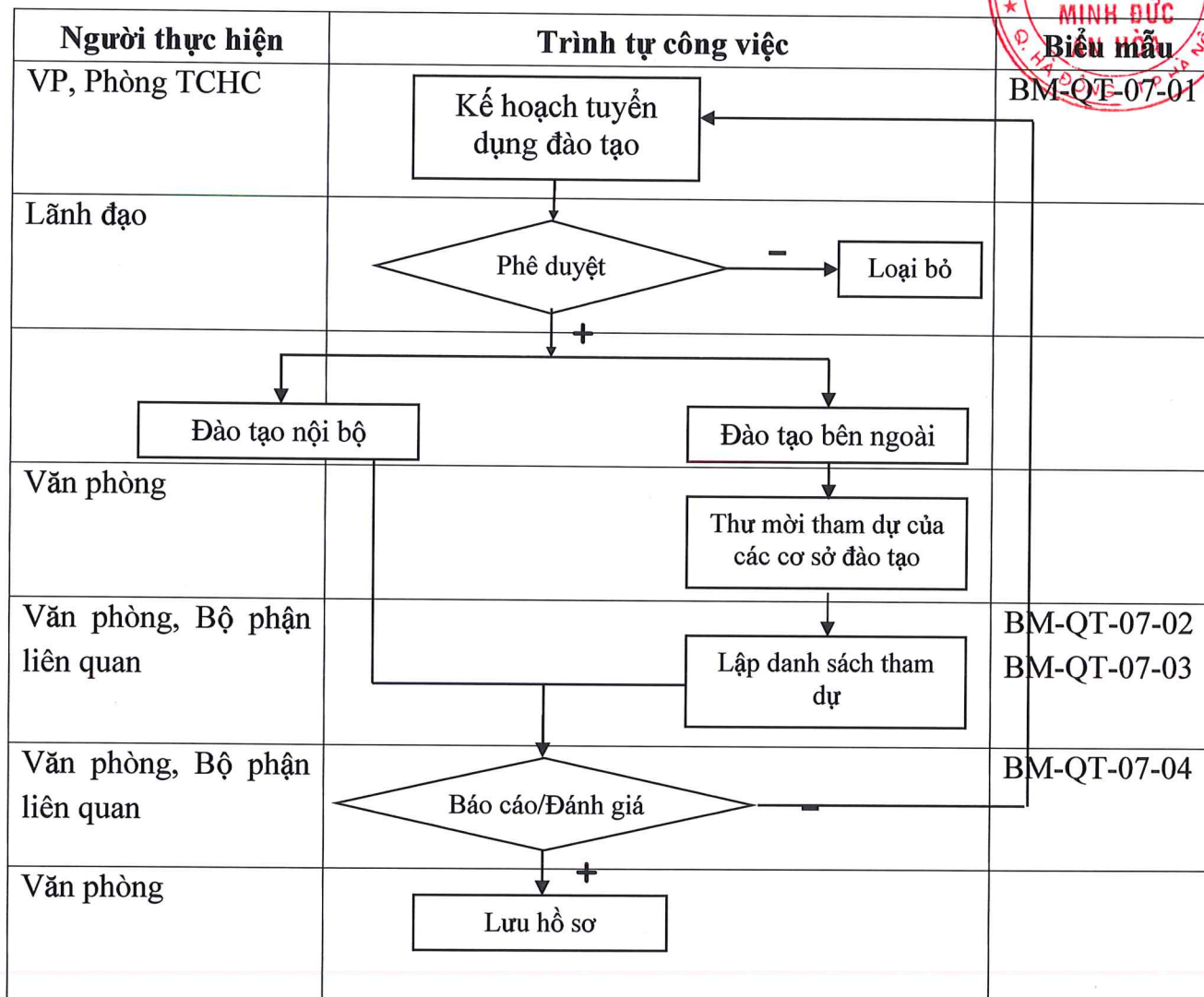
TT	Mô tả công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1	<b>Kế hoạch tuyển dụng đào tạo:</b> - Kế hoạch tuyển dụng phải được xác định dựa trên nhu cầu thực tế công việc.	Trưởng bộ phận	BM-QT-07-01



	- Phòng TCTH lập kế hoạch tuyển dụng đào tạo BM-QT-07-01 và trình Lãnh đạo xét duyệt.		
2	<p><b>Xét duyệt:</b></p> <p>Lãnh đạo Trung tâm xét duyệt nhu cầu và phản hồi thông tin cho người lập kế hoạch. Thời gian xét duyệt và phản hồi thông tin: không quá 05 ngày kể từ khi nhận được bản kế hoạch.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu đề nghị không được phê duyệt → huỷ bỏ. Chấm dứt tuyển dụng.</li> <li>- Nếu đề nghị được phê duyệt, tiến hành bước tiếp theo.</li> </ul>	Lãnh đạo	
3	<p><b>Trình công ty:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình Công ty phê duyệt, tuyển dụng</li> </ul>	VP	
4	<p><b>Tiếp nhận ứng viên theo Quyết định điều động của Công ty:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận ứng viên theo quyết định điều động của Công ty.</li> <li>- Kiểm tra hồ sơ của ứng viên</li> </ul>	VP	
5	<p><b>Ra quyết định thử việc:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ra quyết định điều động thử việc đối với ứng viên.</li> </ul>	VP	
6	<p><b>Trình Công ty ký hợp đồng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu thử việc đạt yêu cầu, làm tờ trình trình Công ty ký hợp đồng BM-QT-07-03</li> <li>- Nếu không đạt thông báo với Công ty và ứng viên</li> </ul>	VP	

**5.2. Quy trình đào tạo.**

**Lưu đồ:**



**Diễn giải lưu đồ:**

TT	Mô tả công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1	<b>Kế hoạch đào tạo</b> Xuất phát từ yêu cầu của Lãnh đạo và nhu cầu từ các bộ phận, Phòng TCHC lập kế hoạch đào tạo trình Lãnh đạo phê duyệt	Trưởng các bộ phận	BM-QT-07-01
2	<b>Phê duyệt</b> - Yêu cầu đào tạo được Lãnh đạo xem xét và phê duyệt. - Nếu yêu cầu đào tạo không được phê duyệt, VP sẽ loại bỏ.	Lãnh đạo	
3	<b>Chương trình đào tạo:</b> Từ các yêu cầu đào tạo, VP sẽ tổng hợp, lập kế hoạch đào tạo. - Đào tạo nội bộ: căn cứ vào Kế hoạch đào tạo, VP sẽ kết hợp với bộ phận có liên quan để lập	VP, Bộ phận liên quan	



	<p>Chương trình đào tạo cụ thể và trình lên Lãnh đạo xem xét, phê duyệt trước khi triển khai.</p> <p>- Đào tạo bên ngoài: Liên hệ hoặc Căn cứ các thư mời tham dự các lớp học của các cơ sở đào tạo bên ngoài, VP lập danh sách tham dự.</p>		
5	<p><b>Đối với đào tạo nội bộ</b></p> <p>- Phải thiết lập danh sách tham dự đào tạo nội bộ.</p> <p>- Các hồ sơ đánh giá kết quả đào tạo (nếu có) phải được lưu trữ đầy đủ.</p>	<p>VP</p> <p>Học viên</p> <p>Trưởng bộ phận liên quan</p>	BM-QT-07-02
6	<p><b>Đối với đào tạo ngoài</b></p> <p>- Liên hệ với cơ sở đào tạo bên ngoài lấy chương trình đào tạo và thông báo cho các cán bộ được đào tạo bố trí công việc để tham gia khóa học.</p>	VP	BM-QT-07-03
7	<p><b>Báo cáo/Đánh giá kết quả</b></p> <p>❖ <b>Đối với đào tạo nội bộ:</b></p> <p>- Thông qua danh sách tham dự và các bài kiểm tra đánh giá (nếu có).</p>	VP	BM-QT-07-04
	<p>❖ <b>Đối với đào tạo ngoài:</b></p> <p>- Sau khi kết thúc người được cử đi đào tạo phải nộp văn bằng, chứng chỉ về Trung tâm .</p>	VP	
8	<p><b>Lưu hồ sơ:</b></p> <p>Các hồ sơ (văn bằng, chứng chỉ, đánh giá) của nhân viên được lưu giữ tại VP, Trung tâm cùng với các các hồ sơ nhân sự khác và được kiểm soát theo QT Kiểm soát hồ sơ (QT-01).</p>	VP	

**6. Hồ sơ**

TT	Mã số	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	BM-QT-07-01	Kế hoạch tuyển dụng và đào tạo	VP	3 năm
2.	BM-QT-07-02	Danh sách tham dự đào tạo (Nội bộ)	VP	3 năm
3.	BM-QT-07-03	Phiếu đề nghị đào tạo	VP	3 năm
4.	BM-QT-07-04	Danh sách tham dự đào tạo	VP	3 năm

**7. Phụ lục**

1. BM-QT-07-01 Kế hoạch tuyển dụng và đào tạo
2. BM-QT-07-02 Danh sách tham dự đào tạo (Nội bộ)
3. BM-QT-07-03 Phiếu đề nghị đào tạo
4. BM-QT-07-04 Danh sách tham dự đào tạo





Khoá đào tạo: .....

Thời gian đào tạo từ: ..... đến:.....

STT	Họ và tên	Bộ phận	Kết quả (Đạt/Không)	Kí xác nhận	Ghi chú
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

....., ngày .....tháng ..... năm.....

**CÁN BỘ ĐÀO TẠO**

CÔNG TY CỔ PHẦN XÂY DỰNG  
VÀ THƯƠNG MẠI MINH ĐỨC AN HÒA

Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**



Số: /TTN-TCHC

....., ngày tháng năm

### PHIẾU ĐỀ NGHỊ ĐÀO TẠO

**Kính gửi:** .....

- Căn cứ: .....

.....

- Căn cứ: .....

.....

**Nội dung đề nghị:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

..., ngày .....tháng.....năm.....

**Phê duyệt của Lãnh đạo**

**Người đề nghị**

C«ng ty CỔ PHẦN XÂY DỰNG  
VÀ THƯƠNG MẠI MINH ĐỨC AN HÒA

C«ng h«p x· h«i chñ nghª Vi«t Nam  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /TTN-TCHC

....., ngày tháng năm



## DANH SÁCH HỌC VIÊN THAM DỰ ĐÀO TẠO

Khoá đào tạo: .....

Thời gian đào tạo từ: .....đến .....

STT	Họ và tên	Bộ phận	Kết quả (Đạt/Không)	Kí xác nhận	Ghi chú

....., ngày tháng năm

**Thủ trưởng đơn vị**





## **2. MỤC ĐÍCH**

Nhằm đảm bảo cho việc quản lý các thiết bị đo của Công ty luôn đáp ứng đúng theo qui định về thiết bị đo của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

## **3. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Áp dụng cho việc kiểm soát thiết bị đo trong phạm vi Công ty

## **4. TÀI LIỆU LIÊN QUAN**

Sổ tay chất lượng

Điểm 6.4 ISO 17025:2017

## **5. ĐỊNH NGHĨA**

4.1 Các thuật ngữ trong Thủ tục này được sử dụng phù hợp theo tiêu chuẩn ISO 17025:2017

4.2 Các từ viết tắt:

- Giám Đốc : GD
- Đại diện lãnh đạo : ĐDLĐ



**6. NỘI DUNG:**

**5.1 Tiến hành theo lưu đồ sau**

Người thực hiện	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan
Phòng thí nghiệm		BM-QT-08-01
Phòng thí nghiệm		
Giám đốc		
Phòng thí nghiệm		BM-QT-08-02
Giám đốc		
Phòng thí nghiệm		
Giám đốc		
Phòng thí nghiệm		
Phòng thí nghiệm		
Phòng thí nghiệm		

**5.2 Giải thích qui trình:**

**a> Lập danh mục thiết bị đo:**

- Phòng Thí nghiệm lập danh mục thiết bị đo, bao gồm các thiết bị đo trong phạm vi Công ty đang sử dụng.

## QUY TRÌNH QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO

- Danh mục thiết bị đo phải hoàn thành đầy đủ theo biểu mẫu Danh mục thiết bị đo mã số: BM-QT-08-01

### **b> Lập lịch hiệu chuẩn/kiểm tra thiết bị đo lường:**

- Trên cơ sở kế hoạch làm việc của Phòng Thí nghiệm, theo yêu cầu đối với các thiết bị kiểm soát thiết bị đo là được hiệu chuẩn hay kiểm tra xác nhận một năm một lần, lịch hiệu chuẩn do Phòng Thí nghiệm lập theo biểu mẫu lịch hiệu chuẩn mã số: BM-QT-08-02

- Lịch hiệu chuẩn phải được chuyển cho Trưởng Bộ phận cấp trên kiểm tra, xác nhận trước khi trình Giám Đốc phê duyệt

### **c> Lập kế hoạch hiệu chuẩn/kiểm tra xác nhận thiết bị đo lường:**

- Kế hoạch hiệu chuẩn bao gồm các nội dung sau: thời gian hiệu chuẩn, các loại thiết bị hiệu chuẩn, nơi tiến hành hiệu chuẩn, người thực hiện theo biểu mẫu Kế hoạch hiệu chuẩn: BM-QT-08-02

- Kế hoạch hiệu chuẩn được chuyển lên Giám Đốc phê duyệt cùng với lịch hiệu chuẩn.

### **d> Thực hiện kế hoạch hiệu chuẩn:**

- Người được giao đi hiệu chuẩn thực hiện theo kế hoạch hiệu chuẩn, trong quá trình thực hiện nếu có bất kỳ phát sinh nào thì người thực hiện phải thông báo ngay cho Phòng Thí nghiệm để xử lý.

- Sau khi hiệu chuẩn xong người thực hiện chuyển giao toàn bộ kết quả lại cho Phòng Thí nghiệm bao gồm: thiết bị hiệu chuẩn, cách xác định dấu hiệu hiệu chuẩn, cách bảo quản thiết bị hiệu chuẩn....

### **e> Xác định dấu hiệu hiệu chuẩn:**

Tổ bảo trì dán một miếng giấy dán nêu các thông tin sau: ngày hiệu chuẩn, tên thiết bị, tên, chữ ký của người kiểm tra v.v. vào thiết bị đã được hiệu chuẩn.

### **f> Hiệu chuẩn/kiểm tra xác nhận nội bộ:**

- Tất cả các thiết bị đo lường trước khi được sử dụng để đo lường phải được kiểm tra xác nhận nội bộ bằng cách so sánh với thiết bị đã được hiệu chuẩn/kiểm tra xác nhận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.đo, cân v.v. sau đó dán tem “đã hiệu chuẩn”.

- Trong quá trình sử dụng, nếu thấy thiết bị đo có biểu hiện không chính xác hay bị mờ, không xác định rõ thông số đo v.v. thì bộ phận trực tiếp sử dụng phải báo cho bộ phận bảo trì để kiểm tra hay thay thế.

### **g> Cập nhật hồ sơ:**



## QUY TRÌNH QUẢN LÝ THIẾT BỊ ĐO

- Toàn bộ hồ sơ liên quan đến quá trình hiệu chuẩn thiết bị đo phải được lưu giữ cẩn thận theo Thủ tục kiểm soát hồ sơ.
- Hàng năm các Phòng Thí nghiệm phải tiến hành đi hiệu chuẩn hay kiểm tra xác nhận lại thiết bị đo một lần (trừ trường hợp đột xuất theo yêu cầu của Giám đốc hay yêu cầu của khách hàng).



### 2. Hồ sơ:

TT	Mã số	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	BM-QT-08-01	Danh mục thiết bị đo	PTN	03 năm
2.	BM-QT-08-02	Lịch/Kế hoạch hiệu chuẩn	PTN	03 năm

### 3. Phụ lục:

- 1. BM-QT-08-01 Danh mục thiết bị đo
- 2. BM-QT-08-02 Lịch/kế hoạch hiệu chuẩn









## I. MỤC ĐÍCH

Phục vụ tốt cho công việc thí nghiệm – kiểm định của phòng thí nghiệm  
Phục vụ cho công tác nghiên cứu.

Thử nghiệm các phép thử được chính xác, đúng quy chuẩn, kịp thời gian và tiết độ của khách hàng yêu cầu.

Phấn đấu trở thành một Công ty thử nghiệm có uy tín.

## II. PHẠM VI

Áp dụng cho PTN

## III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Sổ tay chất lượng.

Tiêu chuẩn ISO/IEC 17025: 2017

## IV. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Tiện nghi: Là những trang bị, đồ dùng cần thiết cho việc thử nghiệm và hiệu chuẩn được thuận tiện, thoải mái

Môi trường: Là tất cả các nhân tố tự nhiên và nhân tạo cho việc thử nghiệm và hiệu chuẩn, như không khí, đất, nước, ánh sáng, cảnh quan,...

## V. NỘI DUNG

### 5.1. Yêu cầu chung của phòng thí nghiệm

Nhân viên phòng thí nghiệm được phân công có trách nhiệm kiểm soát môi trường của phòng thí nghiệm theo yêu cầu quy định của thiết bị, điều kiện bảo quản hóa chất và các yêu cầu kỹ thuật khác (nếu có).

### 5.2. Kiểm soát các công việc

Nơi cần kiểm soát: Phòng máy, các thiết bị đo..

Giới hạn cho phép của nhiệt độ, độ ẩm: theo yêu cầu của nhà cung cấp đối với từng thiết bị.

Thiết bị theo dõi: Nhiệt ẩm kế.

### 5.3. Việc bố trí trang thiết bị phòng kiểm nghiệm

Các thiết bị và dụng cụ tại phòng kiểm nghiệm được bố trí phù hợp với thao tác và đảm bảo không ảnh hưởng đến kết quả các phép thử.

### 5.4. Việc bố trí các khu vực để hoá chất và để mẫu

Vị trí các khu vực để hoá chất phải theo quy định của phòng thí nghiệm và tiêu chuẩn an toàn hóa chất.

Các khu vực lưu giữ mẫu: mẫu mới nhận, mẫu phân tích, mẫu lưu phải theo quy định của phòng thí nghiệm.

### 5.5. Vệ sinh và an toàn phòng thí nghiệm

Dụng cụ và phòng thí nghiệm được vệ sinh hằng ngày và (hoặc) sau khi kết thúc công việc và tổng vệ sinh vào chiều thứ sáu hàng tuần.

### 5.6. Kiểm soát thực hiện nội quy phòng thí nghiệm

Ở mỗi phòng thí nghiệm phải có bảng nội quy PTN.

Nhân viên phụ trách kỹ thuật có trách nhiệm hướng dẫn và kiểm soát việc thực hiện nội quy.

### 5.7. Hồ sơ lưu trữ

Toàn bộ hồ sơ có liên quan đến việc kiểm soát tiện nghi và môi trường làm việc phải được ghi chép theo biểu mẫu: BM-QT9-01 đầy đủ và được lưu trữ trên kệ hồ sơ PTN.

## VI. HỒ SƠ

Bảng theo dõi môi trường làm việc

**VII. PHỤ LỤC**

Bảng theo dõi môi trường làm việc : BM-QT9-01









## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định các bước cần thực hiện trong công tác nhận mẫu thí nghiệm nhằm đảm bảo mẫu được nhận đúng, đủ, đảm bảo mẫu được lưu đúng quy trình và không bị thất lạc cũng như thời gian lưu mẫu được theo dõi.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho mẫu thí nghiệm do khách hàng mang đến phòng thí nghiệm cũng như mẫu do nhân viên thí nghiệm lấy ngoài công trường mang về phòng.

## 3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Điều 7.3 Tiêu chuẩn ISO 17025:2017

## 4. ĐỊNH NGHĨA

Sổ tay chất lượng;

**Chữ viết tắt:**

NM: Nhận mẫu

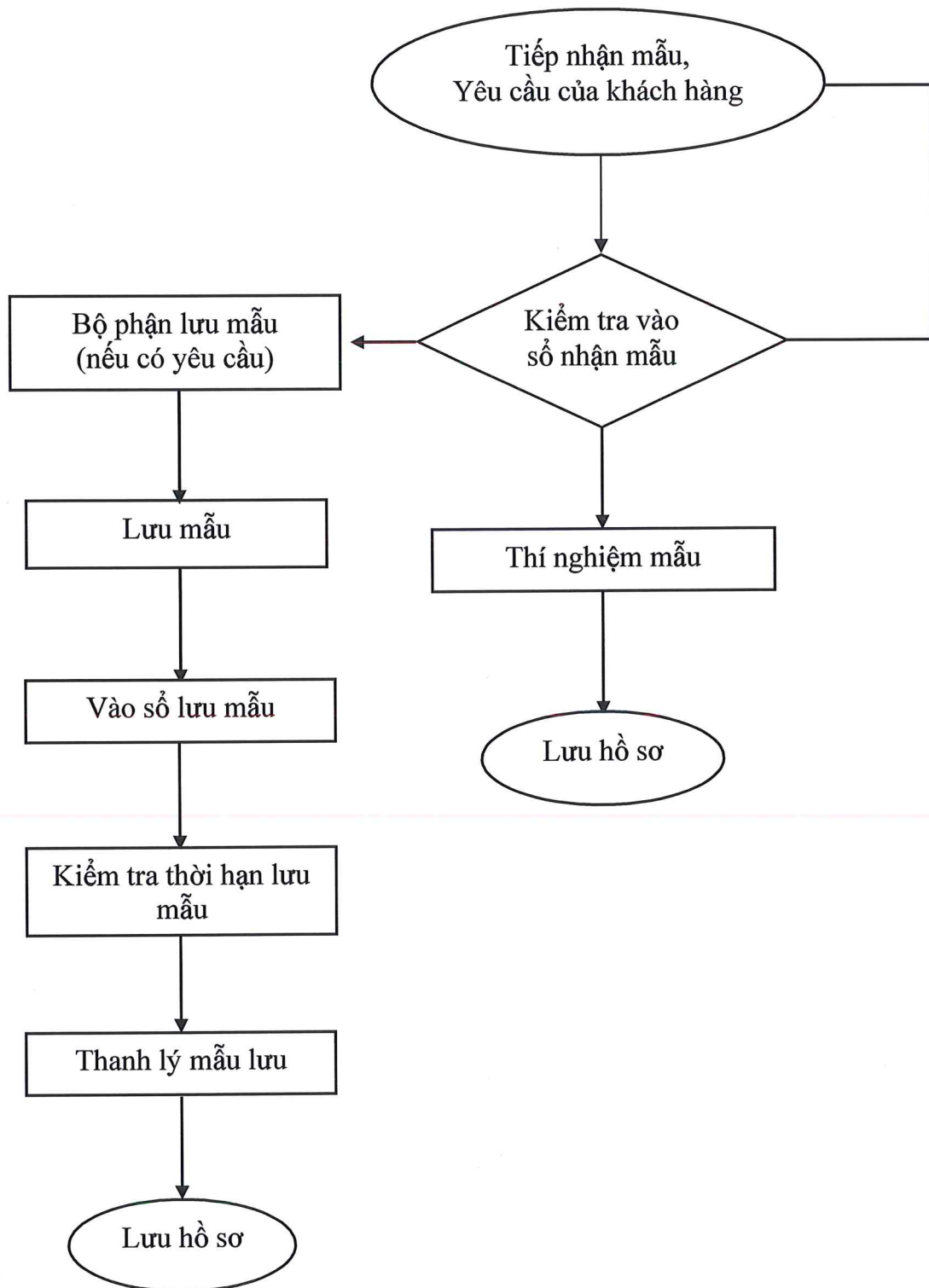
KH: Khách hàng

TNV: Thí nghiệm viên



5. NỘI DUNG:

5.1 Tiến hành theo lưu đồ sau





5.2 Mô tả chi tiết

TT	Mô tả công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1.	<b>Tiếp nhận mẫu/ Yêu cầu của KH</b> Mẫu do khách hàng mang đến phòng hoặc do TNV lấy ngoài công trường mang về phòng cùng với yêu cầu thí nghiệm của KH.	Nhân viên nhận mẫu	
2.	<b>Kiểm tra vào sổ nhận mẫu</b> - Đảm bảo mẫu được nhận đúng, đủ, phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn thí nghiệm và yêu cầu của KH. - Xem xét yêu cầu của khách hàng có thực hiện được hay không? - Nếu là mẫu do TNV lấy thì phải có biên bản lấy mẫu hiện trường <u>BM-QT-10-01</u> - Phiếu yêu cầu <u>BM-QT-10-02</u> phải ghi đầy đủ thông tin và chuyển cho KH 01 bản. - Vào sổ nhận mẫu <u>BM-QT-10-04</u>	Nhân viên nhận mẫu	<u>BM-QT-10-01</u> <u>BM-QT-10-02</u> <u>BM-QT-10-04</u>
3.	<b>Thí nghiệm mẫu</b> - Mẫu được chuyển cho TNV xử lý theo phân công của Trưởng bộ phận. - Nhân viên tiếp nhận xử lý phải ký nhận vào sổ nhận mẫu.	TNV	
4.	<b>Bộ phận lưu mẫu (có lưu mẫu của KH):</b> - Nếu KH yêu cầu lưu mẫu thì sau khi nhận mẫu, mẫu lưu được chuyển đến bộ phận lưu mẫu. - Thời gian lưu/tên người lưu được ghi vào sổ nhận mẫu.	P.TN	<u>BM-QT-10-04</u>
5.	<b>Lưu mẫu</b> - Mẫu lưu phải thực hiện đúng quy trình lưu mẫu về điều kiện môi trường, bao gói... - Thời gian lưu theo yêu cầu của khách hàng hoặc tuân thủ quy định của các tiêu chuẩn thí nghiệm.	Bộ phận lưu mẫu	
6.	<b>Kiểm tra thời hạn lưu giữ</b> Theo dõi thời hạn lưu mẫu, nếu hết hạn lưu mẫu thì đề xuất phương án thanh lý mẫu lưu.	P.TN	<u>BM-QT-10-05</u>
7.	<b>Thanh lý mẫu</b> Mẫu lưu được thanh lý bằng nhiều phương pháp khác nhau nhưng luôn đảm bảo về bảo vệ môi trường.	Người được phân công	
8.	<b>Lưu hồ sơ</b> Toàn bộ hồ sơ liên quan được lưu giữ đúng quy trình kiểm soát hồ sơ QT-01	P.TN	

## QUY TRÌNH NHẬN MẪU & LƯU MẪU



### 6. HỒ SƠ

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu nhận mẫu và yêu cầu thí nghiệm	<u>BM-QT-10-02</u>	P.TN	Sau khi công trình hoàn thành 5 năm
2.	Biên bản lấy mẫu hiện trường	<u>BM-QT-10-01</u>		
3.	Sổ nhận mẫu	<u>BM-QT-10-03</u>		
4.	Phiếu đề xuất thanh lý mẫu lưu.	<u>BM-QT-10-05</u>		

### 7. PHỤ LỤC

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc**



....., ngày .....tháng.....năm 20....

**BIÊN BẢN SỐ .....**  
**LẤY MẪU VÀ THÍ NGHIỆM HIỆN TRƯỜNG**

- Đơn vị yêu cầu:.....
- Công trình:.....
- Hạng mục:.....
- Công việc:.....

**Thành phần tham gia:**

**ĐẠI DIỆN TƯ VẤN GIÁM SÁT (CHỦ ĐẦU TƯ):**

- Ông:.....chức vụ:.....
- Ông:.....chức vụ:.....

**ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ THI CÔNG:**

- Ông:.....chức vụ:.....
- Ông:.....chức vụ:.....

**ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ THÍ NGHIỆM: Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa**

- Ông:.....chức vụ:.....
- Ông:.....chức vụ:.....

***Chúng tôi cùng thống nhất lấy mẫu và thí nghiệm hiện trường như sau:***

Nội dung yêu cầu TN:.....

.....

Tên mẫu:.....

.....

Vị trí lấy mẫu:.....

.....

Số lượng mẫu:.....

.....

Ký hiệu mẫu:.....

.....

**TVGS (CĐT)**

**ĐƠN VỊ THI CÔNG**

**ĐƠN VỊ THÍ NGHIỆM**



PHIẾU YÊU CẦU & NHẬN THÍ NGHIỆM

(1) Tên mẫu:..... Số lượng:.....  
 Tên công trình:.....  
 Hạng mục:.....  
 Tên đơn vị gửi mẫu/yêu cầu: .....  
 Địa chỉ: ..... Điện thoại: ..... Fax:.....  
 Ngày lấy mẫu:..... Vị trí lấy mẫu:..... Ký hiệu mẫu.....

YÊU CẦU THÍ NGHIỆM (Phần dành cho khách hàng)		NHẬN THÍ NGHIỆM (Phần dành cho Phòng TN)	
Chỉ tiêu thí nghiệm	P/pháp thử <sup>(2)</sup>	Thực hiện	Chi phí tạm tính là <sup>(4)</sup>
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
Chúng tôi yêu cầu thí nghiệm theo các nội dung trên. Trong trường hợp việc thí nghiệm có trở ngại hay cần thay đổi, hai bên sẽ thông báo, cùng bàn bạc giải quyết. Chúng tôi đồng ý thanh toán đầy đủ chi phí thí nghiệm theo báo giá trước khi nhận kết quả thí nghiệm <sup>(3)</sup> <b>Yêu cầu khác (Nếu có)</b> ..... ..... .....		<b>Tổng cộng:</b> ..... (Bằng chữ):..... <b>Công ty đã xem xét và nhận thử nghiệm theo yêu cầu của quý khách hàng.</b> <b>Khách hàng trả trước:</b> ..... (Bằng chữ):..... Có mẫu lưu <input type="checkbox"/> Không mẫu lưu <input type="checkbox"/> Ngày dự kiến trả kết quả: ...../...../.....	
<b>Người gửi mẫu</b>		<b>Người nhận mẫu</b>	
.....		.....	

**Lưu ý:**  
 (1): Đề nghị quý khách hàng ghi đầy đủ tên đơn vị (Công ty, cơ quan, cá nhân...), tên mẫu, tên công trình... để thuận tiện khi thiết lập Kết quả thí nghiệm và hóa đơn thu phí thí nghiệm. Trung tâm sẽ không thay đổi tên khách hàng, tên mẫu sau khi đã phát hành Kết quả thí nghiệm và Hóa đơn thu phí.  
 (2): Trường hợp khách hàng không nêu cụ thể phương pháp thử thì Trung Tâm sẽ được lựa chọn phương pháp thử phù hợp.  
 (3): Đề nghị quý khách hàng mang theo phiếu này khi đến nhận kết quả thí nghiệm.  
 (4): Phần chi phí tạm tính có thể thay thế cho báo giá nhưng không thay thế cho hóa đơn thu phí thí nghiệm.



## PHIẾU MẪU

Số phiếu yêu cầu/số biên bản.....  
Tên mẫu:.....  
Ngày nhận mẫu:.....Ký hiệu mẫu: .....  
Ngày thí nghiệm mẫu:.....

TNV      Tư vấn      Khách hàng

## PHIẾU MẪU

Số phiếu yêu cầu/số biên bản.....  
Tên mẫu:.....  
Ngày nhận mẫu:.....Ký hiệu mẫu: .....  
Ngày thí nghiệm mẫu:.....

TNV      Tư vấn      Khách hàng

## PHIẾU MẪU

Số phiếu yêu cầu/số biên bản.....  
Tên mẫu:.....  
Ngày nhận mẫu:.....Ký hiệu mẫu: .....  
Ngày trả thí nghiệm mẫu:.....

TNV      Tư vấn      Khách hàng

## PHIẾU MẪU

Số phiếu yêu cầu/số biên bản.....  
Tên mẫu:.....  
Ngày nhận mẫu:.....Ký hiệu mẫu: .....  
Ngày thí nghiệm mẫu:.....

TNV      Tư vấn      Khách hàng



**PHIẾU ĐỀ XUẤT THANH LÝ MẪU LƯU**



Số hợp đồng	Tên mẫu	Ngày nhận mẫu	Lưu mẫu		Tình trạng		Đề xuất				Phê duyệt				Thực hiện thanh lý Ghi chú				
			Ngày hết lưu	Lượng mẫu	Bình thường	Hư hỏng	a	b	c	d	a	b	c	d					
Ghi chú: a) Mẫu hư hỏng, không có nhu cầu sử dụng, cần huỷ bỏ b) Mẫu còn sử dụng được, chuyển kho. c) Mẫu còn sử dụng được, chuyển đơn vị, cá nhân để sử dụng (ghi vào phần ghi chú) d) Cần giải quyết theo hướng khác (ghi vào phần ghi chú hoặc mặt sau)								Người đề xuất  Ngày.....				Trưởng phòng  Ngày.....				Người thanh lý  Ngày.....			

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THANH LÝ MẪU LƯU**

Số hợp đồng	Tên mẫu	Ngày nhận mẫu	Lưu mẫu		Tình trạng		Đề xuất				Phê duyệt				Thực hiện thanh lý Ghi chú				
			Ngày hết lưu	Lượng mẫu	Bình thường	Hư hỏng	a	b	c	d	a	b	c	d					
Ghi chú: e) Mẫu hư hỏng, không có nhu cầu sử dụng, cần huỷ bỏ f) Mẫu còn sử dụng được, chuyển kho. g) Mẫu còn sử dụng được, chuyển đơn vị, cá nhân để sử dụng (ghi vào phần ghi chú) h) Cần giải quyết theo hướng khác (ghi vào phần ghi chú hoặc mặt sau)								Người đề xuất  Ngày.....				Trưởng phòng  Ngày.....				Người thanh lý  Ngày.....			





## 2. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được thực hiện nhằm quy định cách thức tiến hành các công tác thí nghiệm được thực hiện tại phòng thí nghiệm do Công ty thí nghiệm xây dựng Sông Đà lập nhằm đảm bảo:

- + Chất lượng thử nghiệm (Đáp ứng yêu cầu của khách hàng, Chủ đầu tư, Tiêu chuẩn thử nghiệm áp dụng);
- + Tiến độ và thời gian thử nghiệm;
- + Giảm thiểu các lỗi trong quá trình thử nghiệm.

## 3. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho quá trình nhận mẫu, thí nghiệm tại phòng thí nghiệm của Công ty cổ phần xây dựng và thương mại Minh Đức An Hòa.

## 4. TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN

- Trưởng trạm thí nghiệm là người phụ trách quá trình thử nghiệm tại phòng thí nghiệm;
- Trưởng trạm thí nghiệm có trách nhiệm theo dõi, kiểm soát việc thực hiện của các bộ phận liên quan đến quá trình;
- Trưởng trạm thí nghiệm có trách nhiệm theo dõi thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa để cải tiến hiệu lực và hiệu quả của quá trình thử nghiệm.
- Trách nhiệm của những người liên quan khác của quá trình thử nghiệm được quy định ở mục 6

## 5. ĐỊNH NGHĨA

**5.1. Thiết bị, dụng cụ thí nghiệm:** là tất cả cơ sở vật chất của Trung tâm và bên ngoài Trung tâm nhằm phục vụ cho việc thí nghiệm, kiểm định.

**5.2. Tiêu chuẩn thí nghiệm:** Là tất cả các tài liệu liên quan do các cơ quan chức năng, các tổ chức chuyên ngành trong nước và ngoài nước ban hành và đang có hiệu lực (Sử dụng các tiêu chuẩn cũ khi có yêu cầu riêng).

**5.3. Áp dụng tiêu chuẩn phù hợp:** Là hành động của thí nghiệm viên về việc áp dụng tiêu chuẩn, phương pháp hay một qui trình nào đó do khách hàng cung cấp nhưng phải tương đương về phương pháp so với các tiêu chuẩn do Bộ xây dựng cho phép. Khi đó kết quả thí nghiệm phải ghi rõ là thực hiện theo phương pháp được áp dụng.



**6. NỘI DUNG:**

**6.1. Lưu đồ thực hiện:**

Trách nhiệm	Lưu đồ quá trình	Hướng dẫn thực hiện
Nhân viên nhận Y/c	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">1. Yêu cầu thử nghiệm</div>	
Trưởng trạm	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">2. Xem xét, phê duyệt</div>	
Nhân viên nhận mẫu	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">3. Nhận mẫu</div>	
Trưởng trạm	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">4. Lập lịch và phân công công việc</div>	
Thí nghiệm viên	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">5. Thực hiện thử nghiệm &amp; ghi kết quả</div>	
Trưởng trạm	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">6. Xem xét, kiểm tra kết quả</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">7. Xác định, loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp</div> </div>	
Nhân viên giao kết quả	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 50%; margin: 0 auto;">                 Phê duyệt                  -             </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓ +</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 50%; margin: 0 auto;">8. Hoàn tất báo cáo kết quả &amp; lưu hồ sơ</div>	



**6.2. Mô tả chi tiết**

TT	Mô tả công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1	<p><b>Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng:</b></p> <p>Khi khách hàng yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thí nghiệm viên lấy mẫu "Phiếu yêu cầu thí nghiệm" điền đầy đủ thông tin về khách hàng, thông tin yêu cầu thí nghiệm, thời gian yêu cầu thí nghiệm;</li> <li>- Thí nghiệm viên phải yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin;</li> <li>- Chuyển "Phiếu yêu cầu thí nghiệm" đã điền đủ thông tin cho trưởng trạm xem xét</li> </ul>	Thí nghiệm viên	
2	<p><b>Xem xét, phê duyệt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem xét nội dung yêu cầu của khách hàng, nếu phù hợp với khả năng hiện có của Trạm thí nghiệm, Giao thí nghiệm viên nhận mẫu và triển khai thực hiện</li> </ul>	Trưởng trạm	
3	<p><b>Nhận mẫu và gia công mẫu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân viên thí nghiệm có trách nhiệm nhận mẫu và phân loại mẫu do khách hàng mang tới</li> <li>- Gia công mẫu nếu cần</li> </ul>	Thí nghiệm viên	
4	<p><b>Lập lịch và phân công công việc:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng trạm thí nghiệm lập lịch thử nghiệm và phân công công việc thử nghiệm cho thí nghiệm viên và nhân viên giám sát nếu cần thiết;</li> <li>- Trưởng trạm thí nghiệm bảo đảm thí nghiệm viên được phân công công việc là người có đủ năng lực để thực hiện phép thử;</li> <li>- Trưởng trạm thí nghiệm bảo đảm cung cấp tất cả tài liệu, thông tin, và các vật dụng cần thiết cho thí nghiệm viên để thực hiện phép thử.</li> </ul>	Trưởng trạm	
5	<p><b>Thực hiện thử nghiệm và ghi kết quả:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thí nghiệm viên thực hiện phép thử theo quy định của tiêu chuẩn thí nghiệm tương ứng;</li> <li>- Cán bộ giám sát (nếu có) theo dõi thao tác của thí nghiệm viên và thực hiện hướng dẫn cần thiết;</li> <li>- Thí nghiệm viên ghi kết quả thí nghiệm vào các biểu mẫu quy định;</li> </ul>	Thí nghiệm viên	



TT	Mô tả công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu
	<p>Sau khi thực hiện thử nghiệm, các số liệu sẽ được nhập vào file tính toán và in kết quả theo biểu mẫu quy định và chịu trách nhiệm trên kết quả mình thực hiện.</p>		
6	<p><b>Xem xét, kiểm tra kết quả:</b></p> <p>Trưởng/phó trạm tiến hành kiểm tra hồ sơ kết quả thí nghiệm do thí nghiệm viên trình. Nội dung kiểm tra gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra sự đầy đủ các chỉ tiêu thí nghiệm theo yêu cầu của khách hàng;</li> <li>- Kiểm tra sự phù hợp của kết quả thí nghiệm;</li> <li>- Kiểm tra sự phù hợp giữa các số liệu thô, biên bản chứng kiến thí nghiệm và số liệu trong bảng kết quả;</li> <li>- Kiểm tra lỗi chính tả, sự tuân thủ đúng biểu mẫu;</li> <li>- Nếu kết quả thí nghiệm kiểm tra đạt yêu cầu thì ký vào bản kết quả và chuyển Ban giám đốc phê duyệt.</li> </ul>	Trưởng trạm	
7	<p><b>Xử lý công việc thử nghiệm không phù hợp:</b></p> <p>Nếu kết quả thử nghiệm bị sai sót không đạt yêu cầu, sẽ xử lý như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng/phó trạm sửa trực tiếp lên phiếu kết quả hoặc ghi vào một tờ giấy riêng rồi chuyển lại thí nghiệm viên chỉnh sửa và thực hiện lại bước 5;</li> <li>- Thay thế thí nghiệm viên bằng thí nghiệm viên khác nếu cần;</li> <li>- Xem xét lại máy móc, nếu cần tiến hành hiệu chuẩn lại;</li> <li>- Sau khi thí nghiệm viên hoàn tất việc chỉnh sửa kết quả thí nghiệm theo ý kiến của Trưởng trạm, chuyển toàn bộ hồ sơ sau chỉnh sửa và hồ sơ lần đầu (có ý kiến của Trưởng trạm) cho Trưởng trạm kiểm tra lại;</li> <li>- Nếu Trưởng trạm kiểm tra các kết quả sau chỉnh sửa đạt yêu cầu thì chuyển toàn bộ hồ sơ sau chỉnh sửa cho ban giám đốc phê duyệt. Các kết quả sai sót chuyển lại cho thí nghiệm viên lưu vào Hồ sơ kiểm soát sản phẩm không phù hợp.</li> </ul>	Trưởng trạm, Thí nghiệm viên	
8	<p><b>Hoàn tất báo cáo và giao kết quả:</b></p>	Trưởng trạm,	



TT	Mô tả công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu														
	<p><b>8.1. Hoàn tất báo cáo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả thí nghiệm sau khi ban giám đốc phê duyệt, sẽ được chuyển lại cho Trưởng trạm;</li> <li>- Trưởng trạm chuyển toàn bộ hồ sơ cho thí nghiệm viên;</li> <li>- Các hồ sơ kết quả được nhân bản như sau:</li> </ul> <p>+ Bảng kết quả thí nghiệm được đánh số theo kết quả thí nghiệm, sau đó phô tô thành 5 bản, đóng dấu LAS-XD 07 hoặc LAS-XD 22. Riêng 02 bane gốc, chỉ đánh số mà không đóng dấu. Việc đánh số thực hiện như sau:</p> <p>* Khách hàng có hợp đồng:</p> <table border="1" data-bbox="371 853 986 992"> <tr> <td style="text-align: center;">050</td> <td style="text-align: center;">/Dự án</td> <td style="text-align: center;">/KQTN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Số thứ tự trong sổ kết quả</td> <td style="text-align: center;">Tên dự án</td> <td style="text-align: center;">Tên kết quả thí nghiệm</td> </tr> </table> <p>* Khách hàng vắng lai:</p> <table border="1" data-bbox="352 1055 1010 1193"> <tr> <td style="text-align: center;">050/</td> <td style="text-align: center;">001YCTN-</td> <td style="text-align: center;">2017/</td> <td style="text-align: center;">KQTN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Số thứ tự trong sổ kết quả</td> <td style="text-align: center;">Số phiếu yêu cầu thí nghiệm</td> <td style="text-align: center;">Năm thực hiện</td> <td style="text-align: center;">Tên kết quả thí nghiệm</td> </tr> </table> <p>+ Thí nghiệm viên lập sẵn 02 phiếu xuất kết quả theo mẫu (để trống ngày giao nhận) và kẹp cùng kết quả thí nghiệm đã đóng dấu (05 bộ) lưu vào hồ sơ Phiếu xuất kết quả thí nghiệm đã giao khách hàng;</p> <p>+ Phiếu yêu cầu (bản gốc); Biên bản chứng kiến thí nghiệm (nếu có); Bảng số liệu thô; kết quả thí nghiệm (bản gốc) được xếp theo thứ tự từ dưới lên trên, cho vào bìa lá, lưu vào hồ sơ lưu kết quả thí nghiệm.</p> <p><b>8.2. Bàn giao kết quả:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng đến nhận kết quả, thí nghiệm viên lấy trong hộp kết quả thí nghiệm giao khách hàng: Kết quả thí nghiệm (01 bản chính và 05 bản photo có đóng dấu) và 02 Biên bản giao nhận kết quả (phiếu xuất kết quả) chuyển cho khách hàng kiểm tra ký nhận;</li> <li>- Sau khi khách hàng kiểm tra và ký nhận, thí nghiệm viên điền ngày tháng, ký nhận và chuyển cho khách hàng 01 bản Biên bản giao nhận (phiếu xuất kết quả),</li> </ul>	050	/Dự án	/KQTN	Số thứ tự trong sổ kết quả	Tên dự án	Tên kết quả thí nghiệm	050/	001YCTN-	2017/	KQTN	Số thứ tự trong sổ kết quả	Số phiếu yêu cầu thí nghiệm	Năm thực hiện	Tên kết quả thí nghiệm	<p>Thí nghiệm viên</p>	
050	/Dự án	/KQTN															
Số thứ tự trong sổ kết quả	Tên dự án	Tên kết quả thí nghiệm															
050/	001YCTN-	2017/	KQTN														
Số thứ tự trong sổ kết quả	Số phiếu yêu cầu thí nghiệm	Năm thực hiện	Tên kết quả thí nghiệm														

QUY TRÌNH THÍ NGHIỆM VẬT LIỆU XÂY DỰNG



TT	Mô tả công việc	Trách nhiệm	Biểu mẫu
	01 bản còn lại lưu vào hộp hồ sơ phiếu xuất kết quả thí nghiệm		

**7. HỒ SƠ :**

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ ghi số liệu thí nghiệm	BM-QT11-01	Phòng TN	Sau khi công trình hoàn thành 5 năm
2	Kết quả thí nghiệm	BM-QT11-02	Phòng TN	

BM-QT-11-01  
BẢNG KẾT QUẢ THÍ NGHIỆM THÔ



**BẢNG KẾT QUẢ THÍ NGHIỆM THÔ**  
(Kèm theo phiếu yêu cầu thí nghiệm Số:...../YCTN - .....)

Ngày.....tháng....năm.....

TƯ VẤN GIÁM SÁT

ĐƠN VỊ THI CÔNG

NGƯỜI THÍ NGHIỆM

BM-QT-11-02  
BẢNG KẾT QUẢ THÍ NGHIỆM



**CÔNG TY CỔ PHẦN XÂY DỰNG VÀ THƯƠNG MẠI MINH ĐỨC AN HÒA  
( LAS-XD 22)**

Trụ Sở chính: Số 38 , Tổ dân phố Rạng Đông , Phường Biên Giang,  
Quận Hà Đông, Thành phố Hà Nội  
Điện Thoại: 0988 1686 51 - Email: Minhduc@h@gmail.com

Số HĐ:.....

Số TN: - / DA/KQTN

**KẾT QUẢ THÍ NGHIỆM**

.....

Dự án:.....  
Gói thầu:.....  
Hạng mục:.....  
Nhà thầu thi công:.....  
Vị trí lấy mẫu:.....  
Ngày lấy mẫu:.....  
Ngày thí nghiệm.....

**Kết quả thí nghiệm**

....., Ngày....tháng.....năm.....

ĐẠI DIỆN TƯ VẤN GIÁM SÁT	ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ THI CÔNG	ĐƠN VỊ THÍ NGHIỆM		
		ĐẠI DIỆN NHÓM THÍ NGHIỆM	P.TRƯỞNG PHÒNG THÍ NGHIỆM	GIÁM ĐỐC





## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại các khiếu nại, phàn nàn của khách hàng, các bên liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận, thử nghiệm của PTN một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn, không đùn đẩy trách nhiệm, cung cấp cho khách hàng thông tin về giải quyết khiếu nại, phàn nàn.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho quá trình thí nghiệm tại phòng.

Áp dụng cho quá trình thí nghiệm tại hiện trường.

## 3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Tiêu chuẩn ISO 17025:2017

Sổ tay chất lượng

## 4. ĐỊNH NGHĨA

**Khiếu nại:** Là yêu cầu do khách hàng nêu ra đối với kết quả: đánh giá, chứng nhận, thử nghiệm của PTN để đề nghị xem xét lại quyết định do PTN đã đưa ra đối với đối tượng có liên quan.

**Phàn nàn:** Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (khác với khiếu nại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với PTN liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại.

## 5. NỘI DUNG:

### 5.1 Nhận thông tin khiếu nại, phàn nàn

Mọi thành viên PTN có trách nhiệm thu thập các thông tin về phàn nàn, khiếu nại và chuyển đầy đủ thông tin về Văn phòng qua Email, điện thoại, hoặc phiếu thông tin khiếu nại phàn nàn của khách hàng

Các thông tin bao gồm:

- Thông tin khách hàng (Tên công ty, địa chỉ, điện thoại, người khiếu nại, phàn nàn).

- Nội dung khiếu nại, phàn nàn.

### 5.2 Thông báo về việc nhận được khiếu nại, phàn nàn

Khi nhận được thông tin khiếu nại, PTN chủ trì thông báo cho cá nhân/tổ chức khiếu nại biết về việc khiếu nại đã được tiếp nhận bằng cách: gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc thư tay

### 5.3 Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại, phàn nàn.

Đối với phàn nàn: Cá nhân liên quan tiếp nhận thông tin phàn nàn từ PTN, đánh giá sơ bộ và chuyển hồ sơ về PTN, phàn nàn được tổng hợp giải quyết tại kỳ đánh giá nội bộ của PTN, trừ các trường hợp phàn nàn được PTN xác định mức nặng được chuyển sang bước tiếp theo.

Đối với khiếu nại: Cá nhân liên quan tiếp nhận thông tin khiếu nại từ PTN, tìm nguyên nhân và xác định mức nặng/nhẹ/khuyến cáo.

PTN chịu trách nhiệm chủ trì giải quyết các khiếu nại dưới sự phân công của Tổng Giám đốc hoặc sau khi đã có sự tư vấn (nếu cần), Trưởng PTN phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý khiếu nại tại bộ phận mình.

## QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ PHẢN NÀN

Các cá nhân xem xét và đưa ra quyết định về khiếu nại phải là cá nhân không liên quan tới các hoạt động của khách hàng đưa ra khiếu nại, phản nàn.

### 5.4 Tập hợp và lập hồ sơ khiếu nại, phản nàn.

PTN phải lập hồ sơ khiếu nại, phản nàn cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc.

### 5.5 Xử lý khiếu nại, phản nàn

Các cá nhân sau khi nhận được quyết định của Trưởng PTN về việc xử lý khiếu nại, phản nàn của khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến khiếu nại, phản nàn, nguyên nhân khiếu nại, phản nàn

Các nhân viên có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết khiếu nại, phản nàn và báo cáo lên trưởng PTN.

### 5.6 Thông báo đến khách hàng

PTN chủ trì thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến khiếu nại, phản nàn.

Nếu người khiếu nại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì các cá nhân liên quan phải có các hình thức giải quyết khác.

Các bộ phận, cá nhân cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý khiếu nại, phản nàn cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người khiếu nại, phản nàn.

### 5.7 Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện

Khi người khiếu nại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì PTN thông báo đến nhân viên liên quan thực hiện quyết định và PTN lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình khiếu nại.

Quá trình giải quyết khiếu nại và phản nàn được theo dõi riêng theo quy định.

## 6. HỒ SƠ

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu thông tin phản nàn, khiếu nại	<u>BM-QT-12-01</u>	P.TN	Sau khi công trình hoàn thành 5 năm
2.	Phiếu xử lý phản nàn, khiếu nại	<u>BM-QT-12-02</u>		
3.	Sổ theo dõi phản nàn, khiếu nại	<u>BM-QT-12-03</u>		

## 7. PHỤ LỤC







**PHIẾU XỬ LÝ THÔNG TIN PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI**

Tổ chức/ Cá nhân đề nghị:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại:.....Email:.....

Lý do phàn nàn, khiếu nại:.....

Ngày xảy ra:.....

Phương án giải quyết:.....

Ý kiến khách hàng:.....

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

**Người khiếu nại/ phàn nàn**

**Trưởng PTN**

