

**SACOTEC**  
Advanced Testing - Building Trust

**CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN CÔNG NGHỆ XÂY DỰNG SÀI GÒN**  
**PHÒNG THÍ NGHIỆM & KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG**

Địa chỉ: 121 Phạm Thị Nghi, xã Vĩnh Lộc, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: 0909 868 400 - 0338 888 839 Email: sacotec.vn@gmail.com

Website: www.sacotec.org



# SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

## PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG

Mã số: STCL

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 01/12/2025

**CÔNG TY CP TƯ VẤN CÔNG NGHỆ  
XÂY DỰNG SÀI GÒN**  
**TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**

	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Trần Bá Huỳnh	Lê Hồng Trường	Nguyễn Chí Tiên
Chức danh	QLCL	Trưởng PTN	Tổng giám đốc

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 2/20

**CÔNG TY CP TƯ VẤN CÔNG NGHỆ  
XÂY DỰNG SÀI GÒN**

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU** **TÀI LIỆU KIỂM SOÁT**

Lần sửa đổi	Trang, mục sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Phê duyệt/ Xác nhận
1		Ban hành mới	01/12/2025	<i>(Giám đốc đã ký)</i>
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

*Chú ý: Tài liệu sử dụng nội bộ, không cung cấp cho bên ngoài khi chưa có sự đồng ý của lãnh đạo Công ty.*

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 3/20

## MỤC LỤC

TT	Nội dung	Trang
<b>1</b>	<b>Các chữ viết tắt</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Công ty Cổ phần Tư vấn Công nghệ Xây dựng Sài Gòn</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Sổ tay chất lượng</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Yêu cầu chung</b>	<b>5</b>
4.1	Tính khách quan	5
4.2	Bảo mật	6
<b>5</b>	<b>Yêu cầu về cơ cấu</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Yêu cầu về nguồn lực</b>	<b>10</b>
6.1	Yêu cầu chung	10
6.2	Nhân sự	10
6.3	Cơ sở vật chất và điều kiện môi trường	11
6.4	Thiết bị	11
6.5	Liên kết chuẩn đo lường	11
6.6	Sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	13
<b>7</b>	<b>Yêu cầu về quá trình</b>	<b>13</b>
7.1	Xem xét yêu cầu, đề nghị thầu và hợp đồng	13
7.2	Lựa chọn, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp	14
7.3	Lấy mẫu	14
7.4	Xử lý đối tượng thử nghiệm/hiệu chuẩn	14
7.5	Hồ sơ kỹ thuật	14
7.6	Đánh giá độ không đảm bảo đo	15
7.7	Đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả	15
7.8	Báo cáo kết quả	16
7.9	Khiếu nại	16
7.10	Công việc không phù hợp	16
7.11	Kiểm soát dữ liệu – Quản lý thông tin	17
<b>8</b>	<b>Yêu cầu hệ thống quản lý</b>	<b>17</b>
8.1	Lựa chọn	17
8.2	Tài liệu hệ thống quản lý	17
8.3	Kiểm soát tài liệu hệ thống quản lý	18
8.4	Kiểm soát hồ sơ	18
8.5	Hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội	19
8.6	Cải tiến	19
8.7	Hành động khắc phục	19
8.8	Đánh giá nội bộ	20
8.9	Xem xét của lãnh đạo	20

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 4/20

## 1. CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ISO: Tổ chức tiêu chuẩn hoá Quốc tế	TT: Quy trình/Thủ tục
IEC: Ủy ban kỹ thuật điện Quốc tế	HD: Hướng dẫn
KHCN: Khoa học công nghệ	BM: Biểu mẫu
PTN: Phòng thí nghiệm	KĐBĐ: Không đảm bảo đo
TNV: Thử nghiệm viên	ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
TN/HC: Thí nghiệm/Hiệu chuẩn	HĐPN: Hành động phòng ngừa
HTQL: Hệ thống quản lý	HĐKP: Hành động khắc phục
STCL: Sổ tay chất lượng	

## 2. CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN CÔNG NGHỆ XÂY DỰNG SÀI GÒN

### 2.1 Tính pháp nhân

Công ty Cổ phần Tư vấn Công nghệ Xây dựng Sài Gòn ( Sai Gon Construction Technology Consultant Joint Stock Company) Viết tắt: SACOTEC. Công ty hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0313571594, được Sở tài chính TP. Hồ Chí Minh cấp giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp lần đầu ngày 10/12/2015, thay đổi lần 4 ngày 25/11/2025.

Địa điểm trụ sở chính của Công ty: tại 121 Phạm Thị Nghĩ, xã Vĩnh Lộc, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Phòng thí nghiệm & Kiểm định xây dựng là bộ phận chức năng của Công ty Cổ phần Tư vấn Công nghệ Xây dựng Sài Gòn trực thuộc Công ty quản lý và điều hành hoạt động. Giám đốc Công ty là người chịu trách nhiệm mọi hoạt động của Phòng thí nghiệm & Kiểm định xây dựng. Được Sở Xây dựng Cấp giấy phép hoạt động có mã số **LAS-XD 58.010**.

Địa điểm phòng thí nghiệm: 121 Phạm Thị Nghĩ, xã Vĩnh Lộc, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

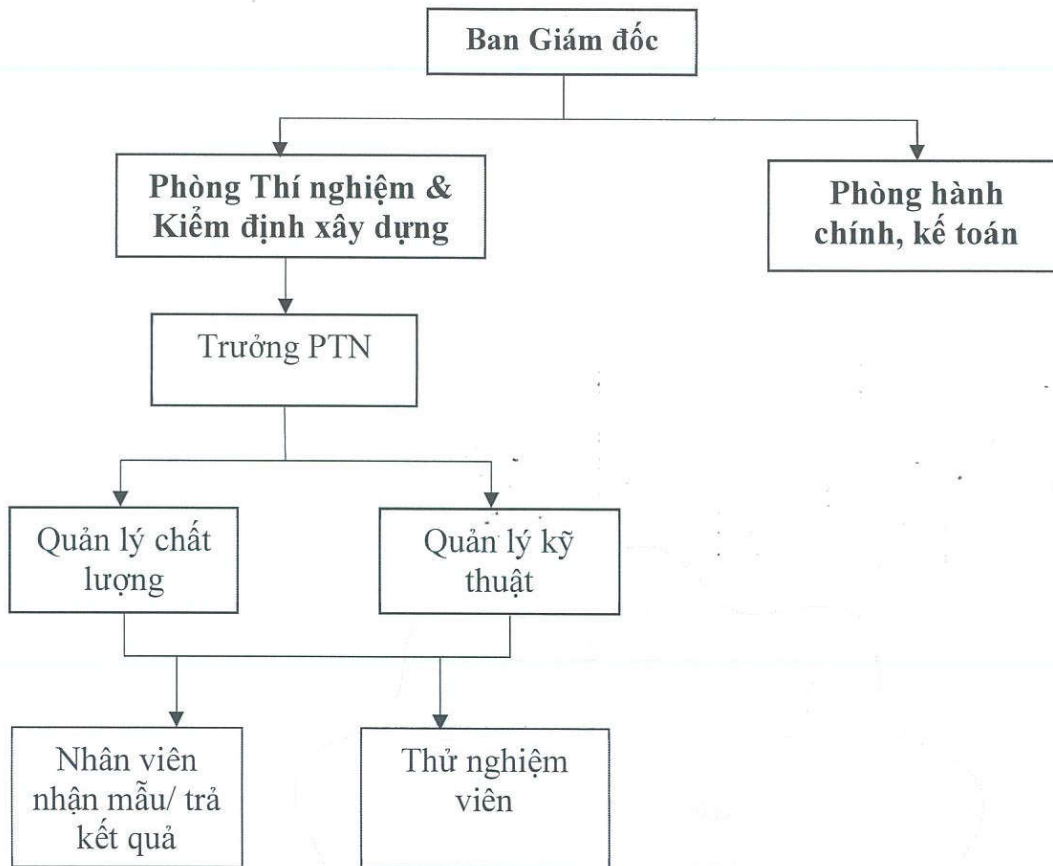
### 2.2 Lĩnh vực hoạt động chính

- Cung ứng dịch vụ thử nghiệm sản phẩm lĩnh vực Vật liệu Xây dựng và dịch vụ tư vấn xây dựng.
- Phụ lục 1. Năng lực thí nghiệm và kiểm định xây dựng.

### 2.3 Tổ chức

Cơ cấu tổ chức Công ty, vị trí của PTN và mối quan hệ với các đơn vị, bộ phận khác trong Công ty được thể hiện trong Hình 1 dưới đây.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 5/20



Hình 1: Cơ cấu tổ chức và hoạt động của Phòng Thí nghiệm và Kiểm định Xây dựng

### 3. SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

STCL là tài liệu trình bày cơ cấu tổ chức, các quy định về thực hiện và quản lý mọi hoạt động của PTN liên quan đến việc đảm bảo giá trị kết quả thí nghiệm, chuẩn đo lường/phân tích, thử nghiệm chất lượng sản phẩm hàng hóa (sau này gọi chung là phép thử) mà PTN cung cấp.

STCL nêu những nguyên tắc, cách thức, phương pháp mà PTN của Công ty phải thực hiện nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động thí nghiệm thỏa mãn yêu cầu từ khách hàng, cơ quan có thẩm quyền, xác định trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ lãnh đạo PTN và bảo đảm mọi người đều hiểu trách nhiệm được giao.

STCL bao gồm 8 mục tương ứng và thể hiện sự phù hợp với các yêu cầu tại các điều, mục của tiêu chuẩn ISO17025:2017. Mỗi mục mô tả và trình bày cách thức mà HTQL PTN được xây dựng, áp dụng và duy trì hoặc hoặc viện dẫn các thủ tục mà PTN phải thực hiện trong hoạt động của mình để đạt được các mục tiêu đã đề ra.

### 4. YÊU CẦU CHUNG

#### 4.1 Tính khách quan

4.1.1 Lãnh đạo PTN cam kết rằng, hoạt động thí nghiệm của PTN, trong mọi trường hợp luôn luôn được thực hiện một cách khách quan chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Công ty, khách

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> <b>PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 6/20

hàng và cơ quan có thẩm quyền và lợi ích liên quan khác về tính khách quan của hoạt động thí nghiệm của mình.

4.1.2 Tính khách quan trong hoạt động thí nghiệm của PTN được đảm bảo bởi CHÍNH SÁCH, MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG và CAM KẾT của Lãnh đạo cao nhất của Công ty.

### **CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG**

**“LUÔN LUÔN CUNG CẤP KẾT QUẢ THÍ NGHIỆM KỊP THỜI, CHÍNH XÁC, TIN CẬY VÀ KHÁCH QUAN”**

### **MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

Tùy theo bối cảnh, nguồn lực thực tế của PTN, mục tiêu chất lượng được thiết lập và xem xét hàng năm để đảm bảo thực hiện được Chính sách chất lượng của Công ty.

### **CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO**

**Để thực hiện chính sách và mục tiêu, Lãnh đạo Phòng thí nghiệm cam kết**

*1- Thỏa mãn mọi yêu cầu của các bên quan tâm và cải tiến liên tục và có hiệu quả hệ thống quản lý phòng thí nghiệm theo yêu cầu của ISO/IEC 17025.*

*2- Đảm bảo mọi nhân viên thử nghiệm và các nhân sự làm việc trong phòng thí nghiệm được phổ biến và tiếp cận với tài liệu chất lượng và áp dụng chính sách và các thủ tục trong công việc của mình.*

4.1.3 Các rủi ro đối với tính khách quan của PTN, có thể nảy sinh từ các hoạt động hoặc từ các mối quan hệ của PTN hay các mối quan hệ của nhân sự của PTN (quyền sở hữu, sự điều hành, quản lý, nhân sự, chia sẻ nguồn lực, tài chính, hợp đồng, marketing, chi trả hoa hồng hay chi trả khác cho việc giới thiệu khách hàng mới, vv...) được nhận diện một cách liên tục và xử lý theo thủ tục TT 8.5.

4.1.4 Khi có bất kỳ sự thay đổi liên quan đến các vấn đề có khả năng xảy ra rủi ro đối với tính khách quan được nêu trong 4.1.3, tại cuộc họp gần nhất, Lãnh đạo Công ty sẽ xem xét, điều chỉnh công việc và trách nhiệm để loại bỏ hoặc giảm thiểu ảnh hưởng của rủi ro đến tính khách quan.

## **4.2 Bảo mật**

4.2.1 Tất cả các thông tin thu được hoặc được tạo ra trong quá trình thực hiện các hoạt động thí nghiệm khác đều được coi là tài sản thông tin bí mật của khách hàng, ngoại trừ thông tin mà khách hàng công khai hoặc khi đã được PTN và khách hàng thống nhất (*ví dụ với mục đích đáp ứng khiếu nại*).

4.2.2 PTN cam kết chịu trách nhiệm đối với việc quản lý và bảo mật tất cả các thông tin bí mật của khách hàng được thu được hoặc tạo ra trong quá trình thực hiện các hoạt động thí nghiệm. Tất cả các nhân viên của PTN đều phải thực hiện cam kết về bảo mật các thông tin bí mật của khách hàng trong hợp đồng lao động hoặc bằng cam kết riêng. Khi cần thiết phải công khai, PTN sẽ thông báo trước cho khách hàng về các thông tin dự định công khai.

4.2.3 Khi PTN theo yêu cầu của luật pháp hoặc được uỷ quyền theo thỏa thuận hợp đồng để cung cấp thông tin bí mật, thì khách hàng hoặc cá nhân có liên quan phải được thông báo về thông tin được cung cấp, trừ trường hợp luật pháp ngăn cấm.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> <b>PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 7/20

4.2.4 Thông tin về khách hàng thu được từ các nguồn không phải là khách hàng (ví dụ: bên khiếu nại, cơ quan quản lý) phải được giữ bí mật giữa khách hàng và PTN. Nguồn cung cấp thông tin này phải được PTN giữ bí mật và không được chia sẻ với khách hàng, trừ khi được người cung cấp thông tin đồng ý.

4.2.5 Nhân sự của các tổ chức bên ngoài hoặc các cá nhân hoạt động với danh nghĩa của PTN cũng phải giữ bí mật tất cả các thông tin thu được hoặc tạo ra trong quá trình thực hiện các hoạt động thí nghiệm, trừ khi được luật pháp yêu cầu. Yêu cầu này được thể hiện trong trách nhiệm của bên liên quan khi thực hiện hợp đồng hoặc thỏa thuận thuê dịch vụ từ bên ngoài.

4.2.6 Trưởng PTN chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật các thông tin bí mật của khách hàng theo các nội dung và nguyên tắc được nêu trong các mục từ 4.2.1 đến 4.2.5. Chỉ có Lãnh đạo Công ty hoặc Trưởng PTN mới được phép cung cấp các thông tin được coi là tài sản thông tin bí mật của khách hàng.

## 5. YÊU CẦU VỀ CƠ CẤU

**5.1** Phòng thí nghiệm & Kiểm định xây dựng là một bộ phận xác định của Công ty, được thành lập theo Quyết định số: 220/QĐ-2024/SACOTEC ngày 20 tháng 02 năm 2024 của Tổng giám đốc Công ty.

**5.2** Tổng giám đốc/ Trưởng phòng thí nghiệm là người lãnh đạo, quản lý và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi hoạt động của PTN.

**5.3** Phạm vi các hoạt động của PTN đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017, kể cả hoạt động tại địa điểm cố định và ngoài địa điểm cố định của PTN, bao gồm:

**Địa điểm hoạt động thí nghiệm:** 121 Phạm Thị Nghi, xã Vĩnh Lộc, TP. HCM, Việt Nam  
và địa điểm hoạt động thí nghiệm tại hiện trường của khách hàng.

Phạm vi công bố hoạt động thí nghiệm theo ISO/IEC 17025 theo Phụ lục 1.

**5.4** Hoạt động thí nghiệm tại tất cả các cơ sở: cố định được kiểm soát đầy đủ về điều kiện môi trường, thiết bị, nhân sự và quá trình thí nghiệm để đảm bảo tính chính xác và tin cậy của kết quả trong mọi trường hợp.

**5.5** Cơ cấu tổ chức và quản lý của PTN, vị trí của PTN trong Công ty và các mối quan hệ giữa các hoạt động quản lý, kỹ thuật và dịch vụ hỗ trợ PTN được mô tả trong Hình 1 và theo chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị, bộ phận có liên quan. Cụ thể như sau:

### a) Ban Giám đốc

- Quản lý và điều hành hoạt động chung của Công ty.
- Chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của Phòng thí nghiệm.
- Phê duyệt Sổ tay thử nghiệm, các tài liệu của HTQL PTN theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017
- Quyết định các vấn đề liên quan đến mọi nguồn lực để duy trì và cải tiến, mở rộng HTQL và hoạt động của PTN.
- Thực hiện xem xét lãnh đạo định kỳ hằng năm.

<b>SỞ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 8/20

- Ký phê duyệt các kết quả thử nghiệm.

### **b) Phòng Thí nghiệm và Kiểm định xây dựng (PTN)**

PTN có chức năng tham mưu cho Ban lãnh đạo Công ty về các hoạt động dịch vụ kỹ thuật phục vụ quản lý nhà nước và nhu cầu của khách hàng; thực hiện các hoạt động dịch vụ đo kiểm, thử nghiệm trong các lĩnh vực thuộc thẩm quyền, chức năng, phạm vi năng lực mà công ty Công bố trên Cổng thông tin dịch vụ công của Sở Xây dựng Thành Phố Hồ Chí Minh cũng như theo các yêu cầu của ban lãnh đạo công ty.

### **c) Phòng Hành chính & Kế toán:**

- Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến Kế toán của Công ty, thực hiện làm hợp đồng dịch vụ, báo giá dịch vụ thử nghiệm với khách hàng. Thực hiện các hợp đồng và thanh toán các hợp đồng mua sắm thiết bị, dịch vụ hiệu chuẩn với đối tác cung cấp dịch vụ cho Phòng thí nghiệm. Quản lý thời gian làm việc, ngày công của tất cả nhân sự của Phòng thí nghiệm, thực hiện các nghĩa vụ liên quan đến Thuế, bảo hiểm xã hội cho tất cả nhân sự của Công ty.

**5.6** Trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ tương tác của tất cả nhân sự quản lý, thực hiện hay kiểm tra xác nhận công việc có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của PTN được quy định và phân công như sau:

#### *5.6.1 Tổng giám đốc*

- Ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của Phòng thí nghiệm.
- Phê duyệt hoặc ủy quyền phê duyệt các thủ tục chung của HTQL PTN.
- Xem xét và chỉ đạo việc xây dựng HTQL PTN, thực hiện kế hoạch, biện pháp cung cấp nguồn lực đảm bảo HTQL PTN luôn phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025 và liên tục cải tiến HTQL PTN.
- Phê duyệt danh mục các phép thử, phương pháp thử, báo cáo kết quả thử nghiệm.
- Theo dõi, kiểm tra hoạt động thí nghiệm và việc áp dụng, duy trì HTQL PTN.
- Tham gia hoạt động ĐNGB, XXLĐ định kỳ hằng năm.
- Đảm bảo tính khách quan của kết quả thí nghiệm

#### *5.6.2 Trưởng Phòng Thí nghiệm và Kiểm định Xây dựng*

- Làm đầu mối tổ chức xây dựng HTQL PTN và triển khai áp dụng, soát xét tất cả quy trình/thủ tục mà PTN xây dựng theo quy yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025.
- Thực hiện kiểm tra xác nhận, xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp, diễn giải kết quả thử nghiệm, soát xét kết quả trước khi trình Giám đốc phê duyệt .
- Phân công, quản lý điều hành các công việc của Phòng thí nghiệm cho các nhân sự trong Phòng.
- Chịu trách nhiệm toàn bộ về hoạt động thí nghiệm trong PTN trước ban lãnh đạo Công ty.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 9/20

- Tham gia hoạt động đánh giá nội bộ, xem xét lãnh đạo để cải tiến chất lượng HTQL của PTN.

- Tham mưu cho Giám đốc công ty về nâng cao chất lượng dịch vụ thử nghiệm, mở rộng phạm vi năng lực khi cần thiết.

#### 5.6.3 Quản lý kỹ thuật

- Thực hiện và tuân thủ các quy trình/ thủ tục HTQL PTN đã ban hành và chịu trách nhiệm về kết quả thí nghiệm do mình thực hiện.

- Tham gia xây dựng phương pháp thử nghiệm trong phạm vi, lĩnh vực liên quan.

- Tuân thủ trách nhiệm của nhân viên thử nghiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Tham gia xây dựng, sửa đổi hồ sơ phê duyệt phương pháp, xác nhận giá trị sử dụng phương pháp, phân tích kết quả thí nghiệm và tuyên bố về sự phù hợp hoặc các ý kiến, diễn giải.

- Hướng dẫn, giám sát việc thực hiện đúng phương pháp đã chấp nhận trong quá trình tiến hành các phép đo và hiệu chuẩn/thử nghiệm.

- Thực hiện các phép thử nghiệm được Trưởng phòng phân công.

#### 5.6.4 Quản lý chất lượng

- Đảm bảo việc thiết lập, duy trì và cải tiến HTQL theo tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17025: 2017 tại Công ty;

- Lập và tổ chức thực hiện các chương trình đánh giá chất lượng nội bộ và họp xem xét của lãnh đạo theo quy định trong HTQL;

- Đại diện Công ty làm việc với các tổ chức bên ngoài về những vấn đề liên quan tới HTQL.

- Tổ chức thực hiện việc soát xét, kiểm tra để liên tục cải tiến HTQL.

- Tham gia kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng phương pháp thử nghiệm.

- Thực hiện các phép thử nghiệm được Trưởng phòng phân công.

#### 5.6.5 Nhân viên thử nghiệm

- Thực hiện thử nghiệm các chỉ tiêu trong lĩnh vực thí nghiệm chuyên ngành xây dựng theo năng lực đã công bố của Công ty

- Lập và ký các biên bản thí nghiệm sau khi thực hiện.

- Tham gia lấy mẫu, cập nhật đầy đủ, chính xác số liệu, thứ tự mẫu, mã hóa mẫu khi thực hiện lấy mẫu, chịu trách nhiệm chính trong việc lấy mẫu.

- Tham gia kiểm tra đảm bảo chất lượng của kết quả.

- Phân tích kết quả thí nghiệm và tuyên bố về sự phù hợp hoặc các ý kiến, diễn giải.

- Thực hiện các công việc khác được QLKL/QLCL giao phó.

#### 5.6.6 Nhân sự nhận mẫu

- Thực hiện nhận mẫu thử nghiệm được khách hàng gửi tới, tiến hành chụp ảnh, kiểm tra

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> <b>PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 10/20

nghiệm thu mẫu thử nghiệm, mã hóa mẫu thử nghiệm ký xác nhận bàn giao mẫu thử nghiệm với khách hàng tại PTN.

- Thực hiện trả kết quả thử nghiệm cho khách hàng.
- Lập kế hoạch trả mẫu, hủy mẫu thử tại PTN.
- Thực hiện tiếp nhận thông tin khiếu nại của Khách hàng nếu có báo cáo cho Giám đốc để thực hiện giải quyết theo quy định.
- Kiểm soát điều kiện môi trường, cơ sở vật chất của PTN định kỳ.

**5.7** PTN có đủ nhân sự, được giao quyền hạn và cung cấp nguồn lực cần thiết để thực hiện nhiệm vụ của mình, bao gồm cả các công việc:

- a) Thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý thông qua hoạt động ĐGNB, XXLĐ, đánh giá bên thứ 3;
- b) Nhận biết những sai lệch so với HTQL hoặc thủ tục thực hiện công việc thí nghiệm thông qua hoạt động xử lý công việc không phù hợp TT 7.10
- c) Khởi xướng hành động ngăn ngừa hoặc giảm thiểu những sai lệch này thông qua Thủ tục xử lý công việc không phù hợp TT 7.10.
- d) Báo cáo lãnh đạo PTN về kết quả thực hiện HTQL và mọi nhu cầu cải tiến thông qua hoạt động ĐGNB, XXLĐ định kỳ
- e) Đảm bảo hiệu lực của công việc hiệu chuẩn thông qua hoạt động ĐGNB, đánh giá của tổ chức bên ngoài.

Phân công trách nhiệm, quyền hạn cụ thể cho các nhân sự PTN được thể hiện trong bản mô tả công việc trong Thủ tục TT6.2 Quản lý nhân sự.

**5.8** Lãnh đạo PTN đảm bảo:

- a) Việc trao đổi thông tin được thực hiện liên quan đến tính hiệu lực của HTQL và tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu khác **được thực hiện tại các buổi họp giao ban công tác định kỳ của PTN và Công ty hoặc Thông tin lên bảng tin nội bộ của Phòng thí nghiệm để có thể phổ biến tới toàn bộ nhân sự PTN nắm bắt được sự thay đổi;**
- b) QLCL có nhiệm vụ duy trì tính toàn vẹn của HTQL khi những thay đổi đối với HTQL được hoạch định và thực hiện trình báo cáo Ban giám đốc về những thay đổi HTQL.

## **6. YÊU CẦU VỀ NGUỒN LỰC**

**6.1** PTN đảm bảo có sẵn nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị, các hệ thống và dịch vụ hỗ trợ cần thiết để quản lý và thực hiện hoạt động thí nghiệm của mình.

### **6.2 Nhân sự**

6.2.1 Nhân sự của PTN, cả nội bộ hoặc bên ngoài, có thể ảnh hưởng đến hoạt động thí nghiệm đều phải có năng lực, hành động một cách khách quan và tuân thủ HTQL PTN.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> <b>PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 11/20

6.2.2 Để đảm bảo PTN có đủ nhân lực thực hiện đúng các chức năng, nhiệm vụ của mình, PTN và Công ty quy định cụ thể:

- Yêu cầu về năng lực đối với từng vị trí chức năng có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động thí nghiệm.
- Quy trình tuyển dụng, đào tạo, giám sát, giao việc, giám sát và giao quyền cho nhân sự.
- Việc trao đổi thông tin với nhân sự về nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn của họ.
- Vv ...

6.2.2 Việc đảm bảo nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu trên của PTN được thực hiện theo TT 6.2 Thủ tục quản lý nhân sự.

### 6.3 Cơ sở vật chất và điều kiện môi trường

PTN không thực hiện các biện pháp cụ thể về kiểm soát cơ sở vật chất và điều kiện môi trường vì hoạt động thí nghiệm được thực hiện tại hiện trường và các phương pháp kiểm định, thử nghiệm tương ứng không quy định điều kiện cụ thể đối với ở vật chất và môi trường khi tiến hành kiểm định và thử nghiệm.

### 6.4 Thiết bị

6.4.1 PTN được cung cấp đầy đủ trang thiết bị, bao gồm chuẩn đo lường, mẫu chuẩn, thuốc thử, hóa chất, phương tiện đo, thiết bị phụ trợ cần thiết (sau này gọi chung là thiết bị) cho việc thực hiện chính xác việc thí nghiệm.

6.4.2 Thiết bị của PTN đảm bảo đáp ứng các yêu cầu:

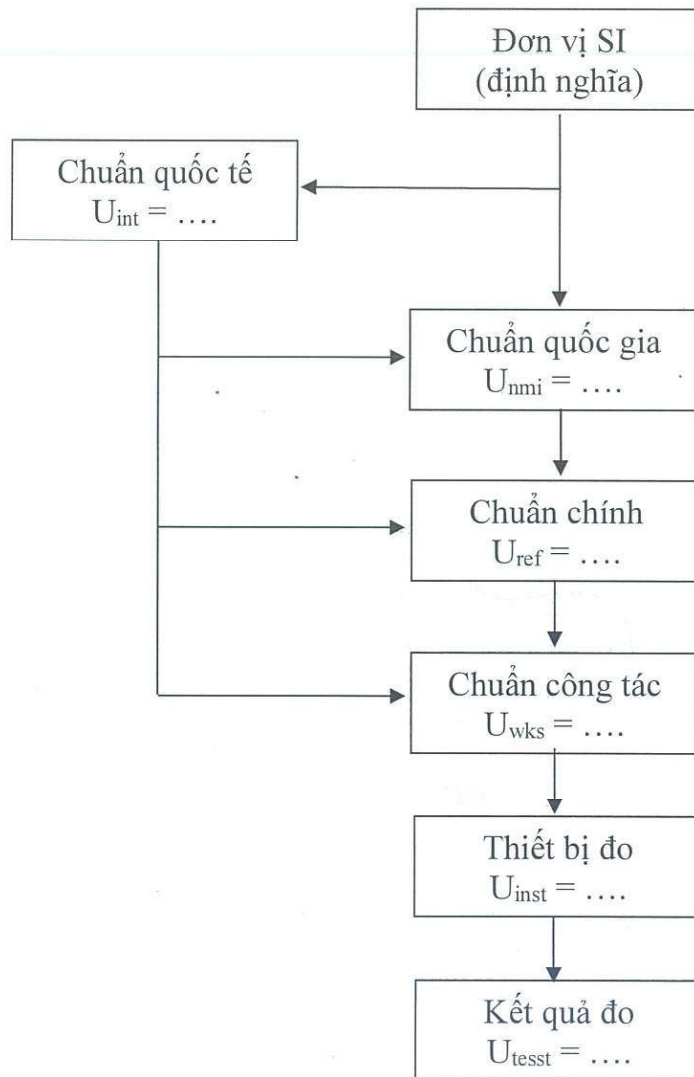
- Đạt được độ chính xác/độ không đảm bảo đo cần thiết để cho ra kết quả có giá trị sử dụng.
- Được kiểm tra xác nhận là phù hợp với yêu cầu xác định trước khi được đưa vào sử dụng hoặc trước khi đưa trở lại sử dụng.
- Liên kết chuẩn đo lường thể hiện qua việc được hiệu chuẩn, kiểm định theo theo chương trình, kế hoạch hiệu chuẩn, kiểm định tại các tổ chức có đủ năng lực, bao gồm cả việc kiểm tra giữa kỳ.
- Không sử dụng thiết bị quá tải đang chờ bảo trì, bảo dưỡng định kỳ, hoặc thiết bị sai, hỏng, hoặc quá thời hạn giá trị của chứng chỉ kiểm định, hiệu chuẩn.

6.4.3 Việc đảm bảo các trang thiết bị của PTN đáp ứng được các yêu cầu được thực hiện theo TT 6.4 Thủ tục quản lý thiết bị.

### 6.5 Liên kết chuẩn đo lường

6.5.1 Phòng thí nghiệm thiết lập và duy trì liên kết chuẩn đo lường cho các kết quả đo của mình theo sơ đồ LCK dưới đây:

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> <b>PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 12/20



*Ghi chú: độ không đảm bảo đo  $U$  tại các bậc trong chuỗi liên kết đảm bảo tỷ lệ không lớn hơn 1/3.*

6.5.2 Phòng thí nghiệm đảm bảo rằng các kết quả đo có thể được liên kết tới Hệ đơn vị quốc tế (SI) thông qua:

a) Việc hiệu chuẩn được thực hiện bởi phòng thí nghiệm có năng lực (là PTN được công nhận và thừa nhận theo ISO/IEC 17025); hoặc Viện đo lường VMI. (Đây là các tổ chức có chuẩn chính đã được công nhận liên kết tới chuẩn quốc gia hoặc quốc tế.

- PTN sẽ thực hiện duy trì lập kế hoạch hiệu chuẩn thiết bị đo lường được hiệu chuẩn định kỳ bởi tổ chức có năng lực được công nhận và chuẩn công tác đã được liên kết chuẩn tới chuẩn quốc gia hoặc hệ SI đảm theo thiết bị đo được liên kết chuẩn tuân thủ theo sơ đồ LKC. PTN thực hiện đánh giá thiết bị sau hiệu chuẩn cũng như việc kiểm tra thiết bị định kỳ để đảm bảo thiết bị đo luôn luôn được đảm bảo về độ chính xác, sự tin cậy của kết quả thử nghiệm.

b) Các giá trị được chứng nhận của mẫu chuẩn được chứng nhận do nhà sản xuất có năng lực (là nhà sản xuất đáp ứng các yêu cầu của ISO 17034) cung cấp có liên kết chuẩn đo lường tới SI được công bố.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> <b>PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 13/20

## 6.6 Sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

6.6.1 Các sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp có ảnh hưởng đến hoạt động thí nghiệm được xác định và lựa chọn phù hợp với yêu cầu của PTN để đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả thí nghiệm gồm:

- Chuẩn đo lường, mẫu chuẩn, hóa chất, thuốc thử, phương bị đo, thiết bị phụ trợ, vv...;
- Dịch vụ kiểm định, hiệu chuẩn phương tiện đo, chuẩn đo lường, thử nghiệm mẫu chuẩn;
- Dịch vụ sửa chữa, bảo trì;
- Dịch vụ cung cấp thử nghiệm thành thạo, so sánh liên phòng;
- Dịch vụ thí nghiệm nghiệm cung cấp từ PTN bên ngoài;
- vv.....

6.6.2 Việc xác định, xem xét và phê duyệt các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp; xác định các tiêu chí đánh giá, lựa chọn, theo dõi kết quả thực hiện và đánh giá lại các nhà cung cấp bên ngoài; đảm bảo các sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp phù hợp với yêu cầu của PTN; việc đánh giá, theo dõi kết quả thực hiện và đánh giá lại nhà cung cấp bên ngoài và việc trao đổi thông tin với nhà cung cấp bên ngoài về các yêu cầu của PTN đối với sản phẩm và dịch vụ cung cấp được thực hiện theo TT6.6 Sản phẩm và dịch vụ cung cấp từ bên ngoài.

## 7. YÊU CẦU VỀ QUÁ TRÌNH

### 7.1 Xem xét yêu cầu, đề nghị thầu và hợp đồng

7.1.1 Khi có yêu cầu thí nghiệm, PTN đảm bảo rằng:

- a) Các yêu cầu được xác định, lập thành văn bản và hiểu một cách đầy đủ;
- b) PTN có khả năng và nguồn lực để đáp ứng các yêu cầu đó;
- c) PTN không sử dụng dịch vụ kiểm định, thử nghiệm cung cấp từ bên ngoài.

7.1.2 PTN sẵn sàng hợp tác với khách hàng hoặc đại diện của họ để làm rõ các yêu cầu của khách hàng và theo dõi kết quả thực hiện của PTN liên quan đến công việc được thực hiện.

7.1.3 Trong quá trình xem xét và thực hiện yêu cầu và hợp đồng, PTN đảm bảo sự trao đổi thông tin, thống nhất giải quyết với khách hàng về:

- Phương pháp thí nghiệm, khi có sự sai lệch;
- Yêu cầu công bố về sự phù hợp với một quy định kỹ thuật hay một tiêu chuẩn về thử nghiệm hay kiểm định;
- Mọi khác biệt giữa yêu cầu hoặc đề nghị thầu và hợp đồng;
- Vv ...

7.1.4 Việc xem xét yêu cầu, đề nghị thầu và hợp đồng và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện được thực hiện cụ thể theo TT7.1 Xem xét yêu cầu, đề nghị thầu và hợp đồng.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> <b>PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 14/20

## 7.2 Lựa chọn, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp

### 7.2.1 Lựa chọn và kiểm tra xác nhận phương pháp

PTN sử dụng các phương pháp và thủ tục thích hợp đối với tất cả các hoạt động thí nghiệm và, tùy theo điều kiện, năng lực thực tế của PTN và nhu cầu của khách hàng, PTN có thể lựa chọn và sử dụng các phương pháp:

- Phương pháp tiêu chuẩn: là các phương pháp thử nghiệm/hiệu chuẩn được ban hành ở dạng tiêu chuẩn, quy định kỹ thuật của cơ quan có thẩm quyền của quốc gia, quốc tế, hiệp hội khoa học được chấp nhận rộng rãi trên thế giới như TCVN, ISO, ASTM, JIS.

- Phương pháp tiêu chuẩn do có sửa đổi hoặc mở rộng phạm vi so với bản gốc bởi PTN để phù hợp với điều kiện, năng lực thực tế của PTN và được sự chấp nhận của khách hàng.

- Phương pháp phi tiêu chuẩn: phương pháp nội bộ do PTN tự xây dựng, hoặc phương pháp thử theo hướng dẫn của nhà sản xuất thiết bị.

### 7.2.2 Xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp

- PTN thực hiện xác nhận giá trị sử dụng đối với các phương pháp nội bộ do PTN tự xây dựng.

- Các thông số đặc trưng của phương pháp đã được xác nhận giá trị sử dụng khi đánh giá cho việc sử dụng đã định đảm bảo thích hợp với nhu cầu của khách hàng và nhất quán với các yêu cầu xác định.

7.2.3 Việc lựa chọn, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp được thực hiện cụ thể theo TT 7.2 Thủ tục Lựa chọn, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp.

## 7.3 Lấy mẫu (PTN không áp dụng)

### 7.4 Xử lý đối tượng thí nghiệm

7.4.1 Để đảm bảo sự toàn vẹn của đối tượng thử nghiệm/kiểm định và bảo vệ lợi ích của PTN và khách hàng, PTN tuân thủ quy định về việc vận chuyển, tiếp nhận, xử lý, bảo vệ, bảo quản, lưu giữ, hủy bỏ hay trả lại các đối tượng thử nghiệm/hiệu chuẩn theo TT7.4 Thủ tục Quản lý mẫu.

7.4.2 Trường hợp PTN nhận được nhiều mẫu giống nhau từ nhiều khách hàng, điều có thể gây ra nhầm lẫn mẫu của khách hàng này với khách hàng khác hoặc PTN nhận được nhiều mẫu cùng loại sản phẩm, hàng hóa của một khách hàng, điều có thể gây ra nhầm lẫn giữa mẫu đã được thử với mẫu chưa được thử thì PTN sẽ áp dụng hệ thống để nhận biết một cách rõ ràng về các đối tượng thử nghiệm/hiệu chuẩn.

7.4.3 Việc vận chuyển, tiếp nhận, xử lý, bảo vệ, bảo quản, lưu giữ, hủy bỏ hay trả mẫu; cách thức nhận biết mẫu một cách rõ ràng, kiểm tra tình trạng mẫu khi tiếp nhận và bảo quản, lưu giữ mẫu được thực hiện cụ thể theo TT 7.4 - Thủ tục Quản lý mẫu.

### 7.5 Hồ sơ kỹ thuật

7.5.1 PTN đảm bảo các hồ sơ kỹ thuật cho từng hoạt động thí nghiệm đều bao gồm các kết quả, báo cáo và thông tin đầy đủ để tạo thuận lợi, khi có thể, cho việc nhận biết các yếu tố ảnh

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 15/20

hưởng đến kết quả đo và độ không đảm bảo đo kèm theo và tạo khả năng để lập lại hoạt động thí nghiệm này trong điều kiện giống nhất có thể so với điều kiện ban đầu.

7.5.2 Khi cần có sự sửa đổi đối với hồ sơ kỹ thuật, việc sửa đổi phải đảm bảo có thể truy xuất được tới các phiên bản trước đó hoặc tới các quan trắc gốc. Cả dữ liệu gốc và dữ liệu được sửa đổi đều phải được lưu giữ, bao gồm cả ngày thay đổi, các khía cạnh được thay đổi và nhân sự chịu trách nhiệm về những thay đổi.

*Cách thức sửa chữa hồ sơ kỹ thuật được PTN quy định như sau:*

*Tất cả các quan trắc gốc thử nghiệm, các phiếu kiểm tra như kiểm tra thiết bị, kiểm tra điều kiện môi trường,... khi được ghi chép viết tay nếu cần sửa chữa lại kết quả ghi chép thì nhân sự thực hiện sẽ chỉ gạch đi mục sai và sửa chữa bằng cách ghi lại giá trị đúng bên cạnh kèm theo chữ ký nháy tên người sửa, ngày sửa chữa. Hồ sơ kỹ thuật khi sửa chữa không được tẩy xóa làm mất đi giá trị ban đầu. Để đảm bảo có thể truy xuất lại bản trước đó khi cần thiết.*

7.5.3 Việc thiết lập, nhận biết, lưu giữ và sửa đổi đối với hồ sơ kỹ thuật được quy định cụ thể trong TT 8.4 Thủ tục Kiểm soát hồ sơ, TT 7.8 Thủ tục Thông báo kết quả thử nghiệm.

## **7.6 Đánh giá độ không đảm bảo đo.**

7.6.1 Phòng thí nghiệm thực hiện ước lượng độ không đảm bảo đo cho các phép thí nghiệm trên cơ sở nhận biết các thành phần độ không đảm bảo đo theo hướng dẫn tại các tài liệu tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế về ước lượng và trình bày độ không đảm bảo đo.

7.6.2 Nguyên tắc chung về ước lượng và trình bày độ không đảm bảo đo được quy định và hướng dẫn cụ thể tại TT 7.6 Thủ tục ước lượng độ không đảm bảo đo.

7.6.3 Đối với các phép thử cụ thể, PTN xây dựng hướng dẫn về ước lượng và trình bày độ không đảm bảo đo, nếu cần thiết.

## **7.7 Đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả**

7.7.1 PTN thực hiện theo dõi giá trị sử dụng của các kết quả một cách có hoạch để xem xét các xu hướng của kết quả thí nghiệm đã được tạo ra trên cơ sở áp dụng các kỹ thuật thống kê để xem xét kết quả. Do hoạt động kiểm định và thử nghiệm chỉ thực hiện tại hiện trường và tính chất đặc thù của các đối tượng thí nghiệm, việc theo dõi giá trị sử dụng của kết quả thí nghiệm chỉ có thể được thực hiện bởi một hoặc các cách sau:

- a) Sử dụng mẫu chuẩn hoặc các vật liệu kiểm soát chất lượng;
- b) Sử dụng thiết bị thay thế đã được hiệu chuẩn
- c) Thử nghiệm lặp lại;
- d) Thử nghiệm lại trên đối tượng được lưu;
- e) So sánh trong nội bộ PTN;
- f) Tham gia chương trình thử nghiệm thành thạo/so sánh liên phòng khi có sẵn;

7.7.2 Việc hoạch định, triển khai thực hiện theo dõi giá trị sử dụng của các kết quả và phân tích, xử lý dữ liệu để kiểm soát và nếu có thể, cải tiến hoạt động thí nghiệm của PTN được thực hiện theo TT 7.7 Thủ tục đảm bảo giá trị sử dụng của kết quả thí nghiệm.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> <b>PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 16/20

## 7.8 Báo cáo kết quả

7.8.1 Báo cáo kết quả thí nghiệm được PTN ban hành ở dạng Phiếu kết quả thử nghiệm hoặc báo cáo kết quả thí nghiệm đối với từng đối tượng thử nghiệm.

PTN chịu trách nhiệm về tính chính xác, rõ ràng, khách quan của báo cáo kết quả thí nghiệm.

7.8.2 Việc tuyên bố về sự phù hợp (SPH) của kết quả thử nghiệm chỉ được thực hiện khi cả khách hàng và PTN chấp thuận. Kết quả tuyên bố dựa trên căn cứ tiêu chuẩn kỹ thuật ngành và quy tắc ra quyết định mà PTN lựa chọn. Nếu không có yêu cầu gì từ khách hàng PTN **không** tuyên bố SPH kết quả thử nghiệm.

7.8.3 Báo cáo kết quả được trình bày trên giấy cứng khổ A4. Hình thức, nội dung và cách trình bày theo TT 7.8 Thông báo kết quả thử nghiệm.

7.8.4 Khi một báo cáo kết quả đã ban hành cần được thay đổi hay sửa đổi hoặc cấp lại thì người đề nghị sửa đổi hoặc cấp lại viết phiếu đề nghị, nêu rõ lý do và nội dung cần sửa đổi hoặc cấp lại. Trưởng PTN quyết định về việc sửa đổi hay cấp lại báo cáo theo TT 7.8 Thông báo kết quả thử nghiệm.

7.8.5 Khi cần ban hành một báo cáo hoàn toàn mới, thì báo cáo này phải được nhận biết duy nhất và phải bao gồm viện dẫn đến bản gốc mà nó thay thế.

## 7.9 Khiếu nại

7.9.1 Ngay khi nhận được khiếu nại, PTN có trách nhiệm thu thập và xác minh tất cả thông tin cần thiết để kiểm tra tính chính xác của khiếu nại để xác nhận xem khiếu nại có liên quan đến các hoạt động thí nghiệm mà mình chịu trách nhiệm hay không và nếu có, sẽ chịu trách nhiệm xử lý khiếu nại đó.

7.9.2 Ngay khi có thể, PTN chính thức xác nhận nhận được khiếu nại và cung cấp cho bên khiếu nại các báo cáo tiến độ và kết quả. Các kết quả được trao đổi thông tin với bên khiếu nại phải được lập, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi (các) cá nhân không tham gia vào các hoạt động ban đầu đang xem xét.

7.9.3 Trình tự xử lý khiếu nại cụ thể được thực hiện theo TT 7.9 Giải quyết khiếu nại.

## 7.10 Công việc không phù hợp

7.10.1 Khi bất kỳ khía cạnh nào của hoạt động thí nghiệm hoặc kết quả của công việc này không phù hợp với các thủ tục của PTN hay với các yêu cầu của khách hàng đã được thống nhất, PTN đảm bảo rằng:

- a) Trách nhiệm và quyền hạn đối với việc quản lý công việc không phù hợp được xác định;
- b) Hành động (bao gồm việc tạm dừng hoặc lặp lại công việc và nếu cần, đình lại các báo cáo) được dựa trên mức độ rủi ro do PTN thiết lập;
- c) Mức độ nghiêm trọng của công việc không phù hợp, bao gồm cả phân tích tác động đối với các kết quả trước đó được đánh giá;
- d) Có khả năng công việc không phù hợp được chấp nhận;
- e) Khách hàng sẽ được thông báo và công việc được thu hồi, khi cần thiết;

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> <b>PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 17/20

f) Trách nhiệm cho phép khôi phục lại công việc được xác định.

7.10.2 Việc xử lý công việc không phù hợp, đánh giá mức độ ảnh hưởng của nó đến HTQL PTN và hoạt động thí nghiệm của PTN để quyết định phải thực hiện hành động khắc phục được thực hiện cụ thể theo TT 7.10 Xử lý công việc không phù hợp.

### 7.11 Kiểm soát dữ liệu – Quản lý thông tin

7.11.1 Dữ liệu, thông tin liên quan đến hoạt động kiểm định, thử nghiệm của PTN bao gồm hồ sơ kỹ thuật liên quan đến quá trình thí nghiệm và các thông tin dạng văn bản có liên quan mà PTN nhận được từ khách hàng, cơ quan quản lý được coi là tài sản của khách hàng. Thông tin và dữ liệu được PTN phân loại mức độ bảo vệ và bảo mật để áp dụng biện pháp kiểm soát-quản lý phù hợp.

7.11.2 Việc kiểm soát dữ liệu – quản lý thông tin và việc tiếp cận, sử dụng dữ liệu-thông tin cần thiết phục vụ cho hoạt động thí nghiệm được quy định cụ thể trong TT 8.4 Kiểm soát hồ sơ.

## 8. YÊU CẦU HỆ THỐNG QUẢN LÝ

### 8.1 Lựa chọn

Ngoài việc đáp ứng yêu cầu từ điều 4 đến điều 7 của tiêu chuẩn này, PTN xây dựng, áp dụng và duy trì HTQL có khả năng hỗ trợ và chứng tỏ việc đạt được một cách nhất quán các yêu cầu của tiêu chuẩn này và đảm bảo chất lượng các kết quả thử nghiệm.

### 8.2 Tài liệu hệ thống quản lý

8.2.1 Trưởng PTN thiết lập văn bản về các chính sách và mục tiêu của PTN đáp ứng mục đích của tiêu chuẩn này để Lãnh đạo Công ty ban hành, công bố. Các chính sách và mục tiêu được phổ biến, ghi nhận và thực hiện ở tất cả các cấp tổ chức của PTN.

#### Chính sách chất lượng

**“LUÔN LUÔN CUNG CẤP KẾT QUẢ THÍ NGHIỆM KỊP THỜI, CHÍNH XÁC, TIN CẬY VÀ KHÁCH QUAN”**

#### Mục tiêu chất lượng

Mục tiêu thì là một văn bản thể hiện những kết quả chất lượng mà PTN cần đạt được trong một khoảng thời gian đã định tùy thuộc vào bối cảnh và nguồn lực của PTN. Mục tiêu thể hiện bằng các chỉ số có thể xác định hoặc định lượng được và được xây dựng định kỳ hàng năm hoặc theo giai đoạn cụ thể. Các chỉ tiêu có thể xem xét để xây dựng mục tiêu gồm:

- PTN sẽ đạt được công nhận trong năm.
- Tỷ lệ nhân sự PTN được đào tạo nâng cao năng lực.
- Mức độ cải thiện cơ sở vật chất và môi trường.
- Số lượng thử nghiệm thành thạo, so sánh liên phòng tham gia đạt kết quả có giá trị.
- Chỉ tiêu về mở rộng phạm vi hoạt động thí nghiệm.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 18/20

- Tỷ lệ giảm các phát hiện khi đánh giá nội bộ hoặc đánh giá từ bên ngoài so với năm trước.

8.2.2 Trưởng PTN chịu trách nhiệm cung cấp bằng chứng về cam kết xây dựng và áp dụng HTQL PTN và để cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống.

### **Để thực hiện chính sách và mục tiêu, Lãnh đạo Phòng thí nghiệm cam kết**

1- Thỏa mãn mọi yêu cầu của các bên quan tâm và cải tiến liên tục và có hiệu quả hệ thống quản lý phòng thí nghiệm theo yêu cầu của ISO/IEC 17025.

2- Đảm bảo mọi nhân viên thử nghiệm và các nhân sự làm việc trong phòng thí nghiệm được phổ biến và tiếp cận với tài liệu chất lượng và áp dụng chính sách và các thủ tục trong công việc của mình.

8.2.3 Tất cả tài liệu, quá trình, hệ thống, hồ sơ liên quan việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn này đều có và được viện dẫn từ hay được kết nối đến HTQL này.

8.2.4 Tất cả nhân viên tham gia vào các hoạt động thí nghiệm đều được tiếp cận các phần của hệ thống tài liệu quản lý và các thông tin có liên quan có thể áp dụng cho các trách nhiệm của họ.

### **8.3 Kiểm soát tài liệu hệ thống quản lý**

8.3.1 PTN thực hiện kiểm soát các tài liệu (nội bộ và bên ngoài) có liên quan đến việc đáp ứng tiêu chuẩn này. Việc kiểm soát tài liệu để đảm bảo rằng:

- Tài liệu được phê duyệt trước khi ban hành;
- Tài liệu được xem xét định kỳ và cập nhật khi cần thiết;
- Các thay đổi và tình trạng soát xét hiện thời của các tài liệu được nhận biết;
- Các phiên bản có liên quan của các tài liệu hiện hành luôn có sẵn tại các nơi sử dụng và khi cần, việc phân phối chúng được kiểm soát;
- Các tài liệu được nhận biết một cách duy nhất;
- Ngăn chặn được việc sử dụng vô tình các tài liệu lỗi thời và áp dụng cách nhận biết thích hợp đối với tài liệu lỗi thời nếu chúng được giữ lại vì bất cứ mục đích nào.

8.3.2 Việc biên soạn, soát xét, phê duyệt, phân phối, sử dụng và quản lý tài liệu của PTN được thực hiện cụ thể theo TT 8.3 Kiểm soát tài liệu.

### **8.4 Kiểm soát hồ sơ**

8.4.1 Các hồ sơ liên quan đến hoạt động của PTN, bao gồm cả hồ sơ kỹ thuật, dữ liệu, thông tin (tạo ra hoặc nhận được trong quá trình thí nghiệm) được thiết lập, lưu giữ một cách rõ ràng để chứng tỏ việc đáp ứng đầy đủ các yêu cầu trong tiêu chuẩn này. Các hồ sơ được nhận biết, bảo quản, bảo vệ, sao lưu, lưu trữ, phục hồi, thời gian lưu giữ và hủy bỏ theo nguyên tắc cụ thể và đảm bảo tính luôn sẵn có và bảo mật.

8.4.2 Việc thiết lập, quản lý và sử dụng hồ sơ của PTN được thực hiện cụ thể theo TT 8.4 Kiểm soát hồ sơ.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 19/20

## 8.5 Hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội

8.5.1 PTN thực hiện xem xét các rủi ro và cơ hội liên quan đến các hoạt động thí nghiệm nhằm:

- a) Đảm bảo rằng HTQL đạt được kết quả đã dự kiến của nó;
- b) Tăng cường cơ hội để đạt được các mục đích và mục tiêu của PTN;
- c) Ngăn ngừa, hoặc làm giảm các tác động không mong muốn và những sai lỗi tiềm ẩn trong các hoạt động thí nghiệm; và
- d) Đạt được sự cải tiến.

8.5.2 Khi nhận diện được các rủi ro đối với hoạt động của mình PTN kịp thời hoạch định:

- a) Các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội tương xứng với tác động tiềm ẩn tới giá trị sử dụng của các kết quả thí nghiệm;
- b) Cách thức để:
  - Tích hợp và thực hiện các hành động vào HTQL;
  - Đánh giá hiệu lực của những hành động này.

8.5.3 Việc nhận diện các rủi ro, đánh giá tác động tiềm ẩn của rủi ro tới giá trị sử dụng của các kết quả, việc hoạch định và thực hiện hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội được thực hiện cụ thể theo TT8.5 Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội.

## 8.6 Cải tiến

8.6.1 PTN xác định sự cần thiết phải nhận biết và lựa chọn các cơ hội để thường xuyên cải tiến HTQL và các hoạt động thí nghiệm của mình. Các cơ hội cải tiến có thể được nhận biết thông qua việc xem xét các thủ tục tác nghiệp, áp dụng các chính sách, các mục tiêu tổng thể, các kết quả đánh giá, các hành động khắc phục, xem xét của lãnh đạo, các đề xuất từ nhân viên, đánh giá rủi ro, phân tích dữ liệu và kết quả thử nghiệm thành thạo.

8.6.2 PTN định kỳ tìm kiếm các thông tin phản hồi, cả tích cực và tiêu cực, từ khách hàng để phân tích và sử dụng cho mục đích cải tiến HTQL, hoạt động hiệu chuẩn và dịch vụ khách hàng.

8.6.3 Việc nhận biết và lựa chọn cơ hội cải tiến, tìm kiếm thông tin phản hồi từ khách hàng và phân tích, xử lý, sử dụng để cải tiến được thực hiện cụ thể theo TT 8.6 Hoạt động cải tiến.

## 8.7 Hành động khắc phục

8.7.1 Khi xảy ra một sự không phù hợp nào đó trong HTQL hoặc trong hoạt động thí nghiệm, PTN tiến hành phân tích nguyên nhân và đánh giá mức độ ảnh hưởng của sự không phù hợp đến hiệu lực của HTQL hoặc giá trị sử dụng của kết quả để đề xuất và thực hiện các hành động khắc phục phù hợp.

8.7.2 Việc phân tích nguyên nhân, lựa chọn và thực hiện các hành động khắc phục để xử lý sự không phù hợp được thực hiện cụ thể theo TT 8.7 Hành động khắc phục.

<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM VÀ KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG</b>		STCL
Ban hành: 01	Ngày ban hành: 01/12/2025	Trang 20/20

## 8.8 Đánh giá nội bộ

8.8.1 Hoạt động đánh giá nội bộ được PTN thực hiện theo các khoảng thời gian được hoạch định để cung cấp thông tin về hệ thống quản lý:

a) Có phù hợp với:

- Các yêu cầu của chính PTN đối với HTQL của mình, kể cả các hoạt động hiệu chuẩn;
- Các yêu cầu của tiêu chuẩn này;

b) Được áp dụng và duy trì một cách hiệu lực.

8.8.2 Việc hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì chương trình đánh giá nội bộ được thực hiện cụ thể theo TT 8.8 Đánh giá nội bộ.

## 8.9 Xem xét của lãnh đạo

8.9.1 Lãnh đạo PTN định kỳ hàng năm tổ chức họp xem xét HTQL của mình nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục, sự thỏa đáng và hiệu lực của hệ thống, bao gồm cả các chính sách và mục tiêu đã được tuyên bố liên quan đến việc đáp ứng tiêu chuẩn này.

8.9.2 Thành phần tham gia, nội dung và đầu ra của cuộc họp xem xét của Lãnh đạo được tổ chức thực hiện theo thủ tục TT 8.9 Xem xét Lãnh đạo.

