

**CÔNG TY CP TƯ VẤN XÂY DỰNG CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM
ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XÂY DỰNG**

Địa chỉ:

Số điện thoại:

=====000=====

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số: STCL

Lần ban hành: 01

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 3/27

Chữ ký			
--------	--	--	--

PHẦN I THÔNG TIN CHUNG

I. Giới thiệu chung về Trung tâm:

- Tên giao dịch: **Trung tâm Kiểm định và Ứng dụng Kỹ thuật Xây dựng (LAS-XD) là đơn vị trực thuộc Công ty Cổ phần Tư vấn Xây Dựng Công trình**

- Địa chỉ:.....

- Quá trình hình thành và phát triển của Trung tâm

- Quyết định Thành lập số: 23/QĐ-CTTP ngày 10/05/2015 của Giám đốc Công ty Cổ phần Tư vấn Xây dựng Công trình Thiên Phúc;

- Quyết định công nhận Phòng thí nghiệm chuyên ngành Xây dựng LAS-XD số /QĐ-BXD ngày 28/05/2015 của Bộ xây dựng.

- Ngành nghề kinh doanh của Trung tâm:

+ Thí nghiệm kiểm định chất lượng các loại mẫu đất, đá, nước, vật liệu xây dựng, nền móng và công trình xây dựng;

+ Khảo sát địa chất công trình.

+ Cung cấp các loại phụ gia, hóa chất trong xây dựng;

+ Thi công chống thấm các hạng mục công trình xây dựng.

Nhằm duy trì và cải tiến hệ thống chất lượng đồng thời thoả mãn các yêu cầu của khách hàng về chất lượng cũng như các yêu cầu theo TCVN, TCN, TCXDVN và tiêu chuẩn quốc tế hiện hành.

* Năng lực:

- Trang thiết bị được đầu tư mua sắm mới đồng bộ.
- Lực lượng cán bộ kỹ sư lành nghề, kỹ thuật viên chuyên nghiệp của Trung tâm, được đào tạo chính quy và được bồi dưỡng cập nhật kỹ thuật mới thường xuyên tại các Viện Khoa học công nghệ xây dựng, Viện khoa học giao thông vận tải, Trường đào tạo bồi dưỡng cán bộ ngành xây dựng.
- Các chức năng khác của Công ty: Thiết kế, lập tổng dự toán và giám sát thi công các công trình xây dựng dân dụng, công nghiệp, giao thông,

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 4/27

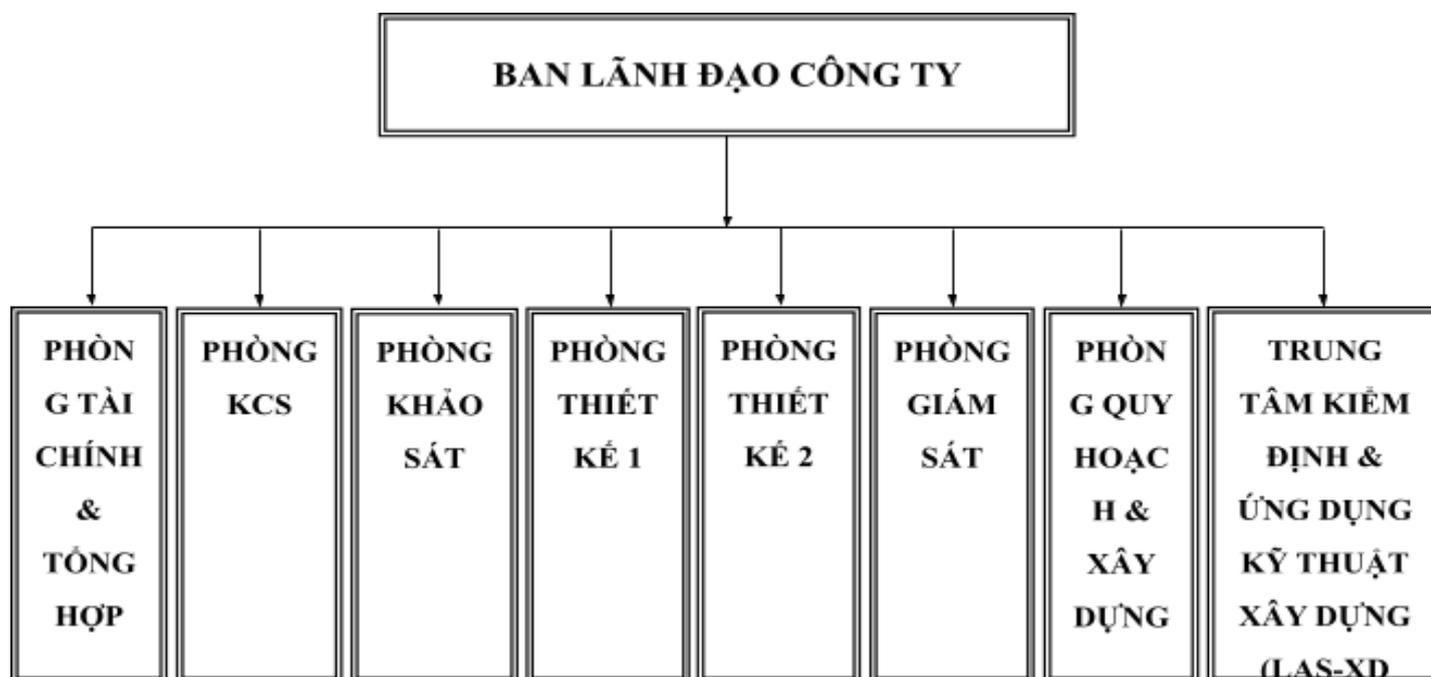
thủy lợi, thủy điện, công trình hạ tầng, thiết kế quy hoạch chi tiết khu công nghiệp, dân cư; lập và quản lý các dự án đầu tư xây dựng dân dụng, công nghiệp, giao thông, thủy lợi và các công trình kỹ thuật hạ tầng; Đo đạc thành lập bản đồ địa hình, đo đạc địa chính; Thiết kế và xây dựng các công trình thoát nước và xử lý nước thải...

II. Phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL)

HTQLCL theo TCVN ISO/IEC 17025:2017 được áp dụng tại Trung Tâm (Phòng thí nghiệm LAS-XD) của Công ty trong lĩnh vực hoạt động sau đây:

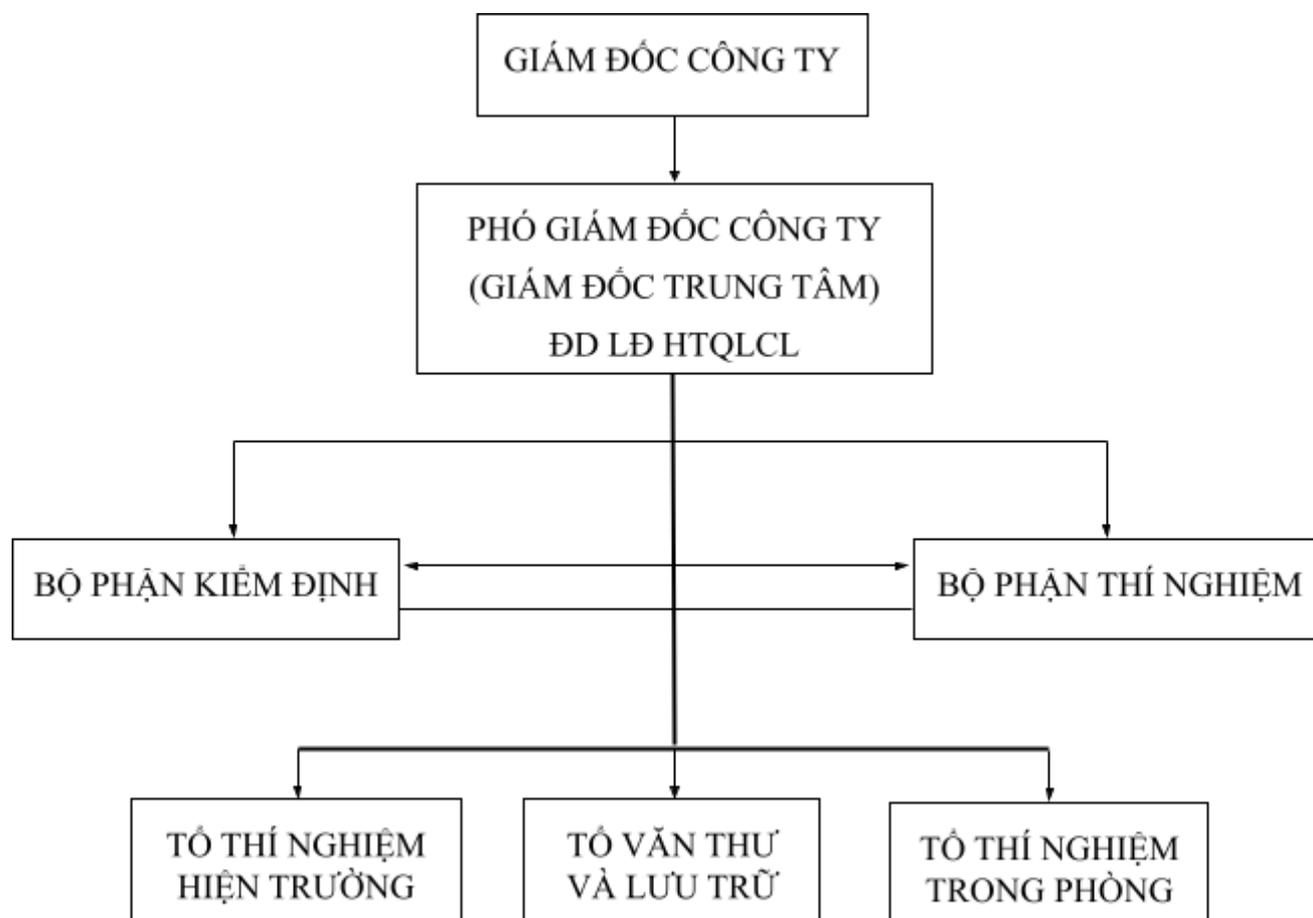
“Thí nghiệm và Kiểm định chất lượng các loại mẫu đất, đá, nước, vật liệu xây dựng, nền móng và công trình xây dựng và chỉ xét các quy trình có liên quan đến các phòng ban chức năng tham gia trong quá trình hoạt động của Trung tâm”

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CỦA CÔNG TY



LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 5/27

Sơ đồ tổ chức của Trung tâm



Ghi chú: ————— Quan hệ chỉ đạo.
 ————— Quan hệ phối hợp.

* **Tổ chức bộ máy:** Số đơn vị trực thuộc : 05. Trong đó,
 - Bộ phận sản xuất : 02
 - Tổ sản xuất : 03

* **Nhân sự và năng lực:** Tổng số CBCNV : 15 người. Trong đó,
 Đại học và trên đại học : 11 người.
 Cao đẳng và Trung cấp : 02 người.

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 6/27

Công nhân kỹ thuật : 02 người.

Tất cả cán bộ và thí nghiệm viên, kiểm định viên được đào tạo căn bản và tập huấn kỹ thuật, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ hàng năm.

Chức năng các bộ phận trong công ty

1. Giám đốc:

- Xác định mục tiêu, chiến lược, kế hoạch thực hiện của Công ty.
- Điều hành kiểm soát mọi hoạt động nhằm đạt được mục tiêu chiến lược, mục tiêu các dự án. Trực tiếp/thông qua QMR chỉ đạo hoạt động chất lượng trong Công ty.
- Đưa ra chính sách chất lượng, đảm bảo mục tiêu chất lượng đề ra.
- Cung cấp đủ nguồn lực để duy trì hoạt động của HTQLCL.
- Quy định trách nhiệm, quyền hạn của các thành viên trong HTQLCL.
- Phụ trách chung, kiêm các nhiệm vụ trọng yếu : Tổ chức nhân sự, kế toán - tài chính, kế hoạch sản xuất - kinh doanh, vật tư thiết bị, tiền lương và duyệt các kế hoạch sản xuất sơ bộ.
- Điều hành Công ty hoạt động theo đúng chức năng, nhiệm vụ được Nhà nước quy định. Chịu trách nhiệm trước Cổ đông về hiệu quả sản xuất - kinh doanh của Công ty. Chấp hành nghiêm chỉnh chính sách và pháp luật của Nhà nước.
- Có quyền quyết định chính sách chất lượng.
- Có quyền quyết định tổ chức bộ máy quản lý trong Công ty, đảm bảo các hoạt động có hiệu quả.
- Tuyển dụng, điều động nhân viên trong đơn vị đảm bảo hoạt động có hiệu quả.
- Khen thưởng, kỷ luật các thành viên trong Công ty trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quản lý, sản xuất.
- Ký duyệt ban hành các hồ sơ, văn bản, tài liệu liên quan đến: ISO và các công tác khác trong công ty

2. Phó Giám đốc Công ty (kiêm Giám đốc Trung tâm) - Đại diện lãnh đạo (QMR)

- Chịu trách nhiệm trước Giám đốc về xây dựng và hoạt động của HTQLCL trong Công ty.

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 7/27

- Đảm bảo hệ thống chất lượng được xây dựng áp dụng và duy trì theo các yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17025:2017.

- Quản lý và duy trì hoạt động của HTQLCL toàn công ty; tổ chức đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.

- Bản báo cáo Giám đốc về kết quả hoạt động của HTQLCL và mọi nhu cầu cải tiến.

- Liên hệ với các tổ chức bên ngoài về các vấn đề liên quan đến HTQLCL.

- Đề xuất với Giám đốc về: Thưởng phạt các cá nhân/bộ phận trong quá trình xây dựng và hoạt động HTQLCL; tổ chức nhân sự bộ máy điều hành và quản lý hệ thống chất lượng.

- Ký duyệt ban hành tài liệu ISO khi được GD uỷ quyền; được phép sử dụng con dấu công ty trên các tài liệu ban hành.

3. Phòng thí nghiệm (Các bộ phận, tổ sản xuất)

a. Nhiệm vụ chung

- Thực hiện công tác Thí nghiệm và Kiểm định chất lượng các loại mẫu đất, đá, nước, vật liệu xây dựng, nền móng và công trình xây dựng theo quy trình và tiêu chuẩn quy định.

- Chịu trách nhiệm về dữ liệu kết quả thí nghiệm.

- Thực hiện công tác thí nghiệm trong phòng và ngoài hiện trường.

- Vận hành và quản lý các trang thiết bị thí nghiệm để giảm sai số của kết quả đồng thời đảm bảo an toàn và độ bền cho trang thiết bị.

- Bảo quản, bảo dưỡng máy móc, thiết bị thí nghiệm, đúng quy định.

- Lập hồ sơ báo cáo kết quả các thí nghiệm theo các biểu mẫu quy định.

- Không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nắm rõ quy trình về các phương án kỹ thuật thí nghiệm.

- Đối với các cá nhân được phân công làm nhóm trưởng thí nghiệm tại hiện trường ngoài công việc thí nghiệm phải chịu trách nhiệm quản lý nhân viên trong nhóm, phân tích yêu cầu thí nghiệm và đặc điểm hiện trường để lên phương án thí nghiệm. Trực tiếp làm việc với khách hàng tại hiện trường và lập biên bản xác định khối lượng thực tế tiến hành.

- Qua thực tế thí nghiệm nhận thấy: Một kết quả thí nghiệm phải trải qua nhiều công đoạn các chỉ tiêu cơ lý của vật liệu (đất, đá, cát vv...) chúng thường có

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 8/27

sự liên quan với nhau. Do đó các số liệu được ghi chép đầy đủ, rõ ràng, không được tẩy xoá.

- Số liệu ghi không chính xác yêu cầu gạch bỏ và ghi bằng số liệu khác bên cạnh số liệu cũ.

- Các phép thử phải được thực hiện theo đúng các tiêu chuẩn của ngành, tiêu chuẩn Việt Nam hoặc tiêu chuẩn Quốc tế quy định (AASHTO, ASTM ...)

- Trưởng các bộ phận và kỹ thuật viên thực hiện các phép thử chịu trách nhiệm về kết quả phép thử của mình. Trưởng phòng, Phó phòng là người phê duyệt kết quả thí nghiệm và chịu trách nhiệm về các kết luận của Phòng đối với phép thử do phòng thí nghiệm thực hiện.

b, Chế độ kiểm tra đối chứng các phép thử.

- Đối với các công trình quan trọng (trọng điểm) số liệu yêu cầu có độ chính xác cao, Phòng thí nghiệm lập đề cương thí nghiệm đề xuất gửi mẫu đến phòng thí nghiệm kiểm tra đối chứng tại các Trung tâm thí nghiệm khác.

- Các nhân viên thí nghiệm phải thành thạo các phép thử. Khi nhận thấy nghi ngờ về kết quả phép thử, Phòng thí nghiệm yêu cầu nhân viên thí nghiệm thực hiện lại phép thử để kiểm tra độ chính xác của phép thử.

c, Xác nhận hồ sơ thí nghiệm.

- Hồ sơ thí nghiệm phải có đầy đủ xác nhận sau đây:

- Chữ ký của người thí nghiệm, người phụ trách bộ phận hoặc soát xét.

- Chữ ký của người phụ trách phòng thí nghiệm.

- Đối với các Dự án thì hồ sơ thí nghiệm cần có chữ ký của Tư vấn vào phiếu lấy mẫu và kết quả thí nghiệm mẫu (nếu có).

d, Quy định đối với đơn vị gửi mẫu thí nghiệm.

- Các đơn vị khi gửi mẫu tới Phòng thí nghiệm cần thực hiện yêu cầu sau:

- Mẫu phải đúng quy cách về số lượng quy định.

- Phiếu lấy mẫu và đề cương yêu cầu TN các phép thử.

- Tên và địa chỉ giao dịch, phản hồi khác vv.

e, Quy định kết quả thí nghiệm; Sử dụng và bảo quản mẫu.

- Đơn vị hoặc cá nhân nào gửi mẫu thí nghiệm thì đơn vị và cá nhân đó nhận được thông báo hoặc kết quả thí nghiệm.

- Khi nhận kết quả thí nghiệm yêu cầu khách hàng ký nhận.

- Kết quả thí nghiệm bản gốc được lưu trữ tại Phòng thí nghiệm.

- Mẫu thí nghiệm được lưu trữ đặc trưng tại phòng thí nghiệm như quy định.

f, Người phụ trách.

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 9/27

- Tổng số cán bộ thí nghiệm trong phòng thí nghiệm tùy thuộc vào từng giai đoạn phát triển của Công ty và yêu cầu công việc cụ thể nhằm đảm bảo công việc được triển khai một cách hiệu quả, tối ưu.

- Trưởng phòng thí nghiệm là người phụ trách chung có nhiệm vụ: Hướng dẫn các kỹ thuật viên (nhân viên) của mình nội dung các phép thử theo tiêu chuẩn quy định. Người phụ trách chịu trách nhiệm về kết luận của mình.

- Các nhân viên thí nghiệm phải nghiêm chỉnh thực hiện nội dung thí nghiệm do trưởng phòng đã phổ biến theo đúng quy trình hoặc tổ chức quy định.

- Nhân viên thí nghiệm phải chịu trách nhiệm về kết quả các phép thử do mình thực hiện.

- Trong quá trình thực hiện có gì sai sót cần báo cáo để trưởng phòng nắm được và tìm biện pháp khắc phục.

- Trưởng phòng thí nghiệm chịu trách nhiệm xác nhận hoặc ký xác nhận báo cáo kết quả của phòng.

g, Phân công trách nhiệm.

- Do tiến độ yêu cầu và tính chất công việc, do đó yêu cầu mỗi nhân viên phải thành thạo mọi phép thử khác nhau.

- Căn cứ tổ chức và năng lực của nhân viên thí nghiệm phân công nhiệm vụ như sau:

+ Đồng chí: - Trưởng phòng thí nghiệm phụ trách chung điều hành công việc, kiểm tra thí nghiệm và chất lượng thí nghiệm.

- Căn cứ khối lượng công việc cụ thể, Trưởng phòng TN sẽ phân công cho từng tổ, nhóm thực hiện công việc sao cho hiệu quả và đạt tiến độ đề ra.

h, Nâng cao trình độ CBCNV.

- Có kế hoạch thường xuyên bố trí CBCNV tập huấn tại các lớp chuyên đề nghiệp vụ chuyên môn do các viện khoa học đào tạo chủ trì, mặt khác thường xuyên tham khảo các tài liệu Quy trình kỹ thuật có liên quan tới chuyên môn nhằm mục đích không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao

4. Các Phòng ban khác trực thuộc Công ty (không nằm trong quy trình hoạt động của Trung tâm)

Thực hiện các nhiệm vụ của Phòng được Công ty phân công

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 10/27

III. Bảng phân công nhiệm vụ, công việc của cán bộ Phòng thí nghiệm

Lĩnh vực phụ trách	Họ và tên	Chức vụ	Chức năng - Nhiệm vụ	Ghi chú
Quản lý phòng thí nghiệm		Trưởng phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng phòng thí nghiệm phụ trách chung điều hành công việc mọi hoạt động liên quan của phòng thí nghiệm - Chịu trách nhiệm về công tác quản lý chất lượng, công tác thí nghiệm, tính trung thực, khách quan của các kết quả thí nghiệm của Phòng thí nghiệm xuất ra khỏi phòng trước khách hàng, trước ban lãnh đạo công ty và trước pháp luật. - Tham mưu cho Ban lãnh đạo công ty xây dựng chính sách chất lượng, định hướng phát triển của phòng thí nghiệm, xây dựng mối quan hệ với khách hàng - Tổ chức sắp xếp, tham mưu cho Ban lãnh đạo công ty tổ chức sắp xếp cán bộ nhân sự cho phòng thí nghiệm theo nhu cầu công việc để đạt được hiệu quả cao nhất - Trực tiếp điều động nhân sự trong phòng thí nghiệm phục vụ công tác thí nghiệm đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tiến độ của công việc - Điều hành hoạt động của các Trạm thí nghiệm tại hiện trường khi có công trình yêu cầu đặt phòng thí nghiệm. - Quản lý trang thiết bị thí nghiệm, có kế hoạch trong phòng thí nghiệm đảm bảo công tác quản lý tài sản của Công ty. - Tham gia xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng cho phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn và quy chế quản lý phòng thí nghiệm hiện hành theo quy định. - Đề xuất với Ban lãnh đạo công ty về các chương trình đào tạo nâng cao tay nghề cho các thí nghiệm viên. - Quản lý chung hồ sơ, kết quả thí nghiệm, tiến độ các công trình mà công ty tham gia thí nghiệm. - Tham gia đóng góp xây dựng, cập nhật, thay đổi, giám sát hệ thống quản lý chất lượng phòng thí nghiệm ISO/IEC 17025:2017 	
Xây dựng hệ thống QLCL theo TCVN ISO 17025:2017		Phó phòng	Tham mưu cho Ban lãnh đạo công ty tổ chức sắp xếp cán bộ nhân sự cho phòng thí nghiệm theo nhu cầu công việc để đạt được hiệu quả cao nhất	

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 11/27

			<ul style="list-style-type: none"> - Điều động nhân sự trong phòng thí nghiệm phục vụ công tác thí nghiệm khi có sự ủy quyền của Trưởng phòng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tiến độ của công việc - Giúp Trưởng Phòng thí nghiệm Điều hành hoạt động của các Trạm thí nghiệm tại hiện trường khi có công trình yêu cầu đặt phòng thí nghiệm. - Giúp Trưởng phòng theo dõi quản lý trang thiết bị thí nghiệm, có kế hoạch trong phòng thí nghiệm đảm bảo công tác quản lý tài sản của Công ty. - Tham gia xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng cho phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn và quy chế quản lý phòng thí nghiệm hiện hành theo quy định. - Trực tiếp tham gia thí nghiệm và chịu trách nhiệm về các kết quả thí nghiệm của mình khi yêu cầu công việc cần sự đáp ứng về tiến độ, trình độ năng lực - Đề xuất với trưởng phòng thí nghiệm và Ban lãnh đạo công ty về các chương trình đào tạo nâng cao tay nghề cho các thí nghiệm viên. - Thống kê, theo dõi, xây dựng, cập nhật, thay đổi, giám sát hệ thống quản lý chất lượng phòng thí nghiệm ISO17025:2017 	
Tiếp nhận mẫu, theo dõi và lưu mẫu, trả hồ sơ		Cán bộ phòng thí nghiệm	<p>Làm công tác hành chính trong Phòng thí nghiệm:</p> <p>Tiếp nhận tất cả các yêu cầu, thông tin phản ánh đến của khách hàng kể cả các thông tin khiếu nại của khách hàng để báo cáo Ban lãnh đạo Công ty.</p> <p>Tiếp nhận mẫu, Mã hóa mẫu thí nghiệm, chuyển đến cho cán bộ thí nghiệm, vào sổ lưu mẫu, theo dõi quá trình lưu mẫu, làm biên bản hủy mẫu theo quy định.</p> <p>Trả Hồ sơ, kết quả thí nghiệm cho khách hàng và theo dõi Hồ sơ kết quả thí nghiệm</p> <p>Theo dõi, Quản lý các mẫu lưu theo quy định của Phòng thí nghiệm và của yêu cầu khách hàng.</p> <p>Theo dõi công nợ khách hàng, làm các Hồ sơ thanh toán các hợp đồng thí nghiệm</p>	
1, Thử nghiệm cơ lý xi măng 2, Thí nghiệm Bê tông xi măng		Nhân Viên thí nghiệm	<p>- Chức năng:</p> <p>Phụ trách công tác thí nghiệm, thử nghiệm cho các lĩnh vực:</p> <p>1, Thử nghiệm cơ lý xi măng</p>	

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 12/27

<p>3, Thí nghiệm cốt liệu cát, đá, sỏi, Bột khoáng BTN</p> <p>4, Thử nghiệm vữa xây</p>			<p>2, Thí nghiệm Bê tông và Bê tông nặng</p> <p>3, Thí nghiệm các loại cốt liệu cát, đá, sỏi, bột khoáng BTN</p> <p>4, Thử nghiệm vữa xây dựng</p> <p>- Nhiệm vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Chịu trách nhiệm lập các quy trình, chuẩn bị các dụng cụ, máy móc phục vụ công tác thí nghiệm, thực hiện thí nghiệm, phân tích đánh giá kết quả, xuất kết quả theo biểu mẫu quy định tại tiêu chuẩn, trình lãnh đạo phê duyệt kết quả, trả kết quả cho người tiếp nhận để trả kết quả cho khách hàng + Tư vấn, đề xuất với trường phòng về các điều kiện để thực hiện thí nghiệm một cách khách quan, trung thực + Hỗ trợ các bộ phận khác khi có yêu cầu của trường phòng + Tham mưu, tư vấn cho lãnh đạo các trong việc xây dựng các hướng dẫn thí nghiệm trong lĩnh vực phụ trách + Hỗ trợ các công việc khác của phòng thí nghiệm khi có yêu cầu của cấp trên. + Quản lý trực tiếp hồ sơ, kết quả thí nghiệm, tiến độ các công trình mà công ty tham gia thí nghiệm. 	
<p>1, Thí nghiệm và kiểm định công trình tại hiện trường</p> <p>2, Thí nghiệm Bentonite</p>		<p>Thí nghiệm viên và Cán bộ kỹ thuật</p>	<p>- Chức năng:</p> <p>Phụ trách công tác thí nghiệm, thử nghiệm và kiểm định cho các lĩnh vực:</p> <p>1, Thí nghiệm và kiểm định công trình tại hiện trường.</p> <p>2, Thí nghiệm Bentonite</p> <ul style="list-style-type: none"> + Chịu trách nhiệm lập các quy trình thí nghiệm, chuẩn bị các dụng cụ, máy móc phục vụ công tác thí nghiệm, thực hiện thí nghiệm, phân tích đánh giá kết quả, xuất kết quả theo biểu mẫu quy định tại tiêu chuẩn, trình lãnh đạo phê duyệt kết quả, trả kết quả cho người tiếp nhận mẫu + Tư vấn, đề xuất với trường phòng về các điều kiện để thực hiện thí nghiệm một cách khách quan, trung thực + Hỗ trợ các bộ phận khác khi có yêu cầu của trường phòng + Tham mưu, tư vấn cho lãnh đạo các trong việc xây dựng các hướng dẫn thí nghiệm trong lĩnh vực phụ trách 	

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 13/27

			+ Thực hiện các công việc khác của phòng thí nghiệm khi có yêu cầu của trường phòng thí nghiệm	
1, Thí nghiệm Vật liệu kim loại và liên kết hàn		Nhân viên thí nghiệm	<p>- Chức năng: Phụ trách công tác thí nghiệm, thử nghiệm cho các lĩnh vực:</p> <p>1, Thí nghiệm Vật liệu kim loại và liên kết hàn</p> <p>+ Chịu trách nhiệm lập các quy trình thí nghiệm, chuẩn bị các dụng cụ, máy móc phục vụ công tác thí nghiệm, thực hiện thí nghiệm, phân tích đánh giá kết quả, xuất kết quả theo biểu mẫu quy định tại tiêu chuẩn, trình lãnh đạo phê duyệt kết quả, trả kết quả cho người tiếp nhận mẫu</p> <p>+ Tư vấn, đề xuất với trường phòng về các điều kiện để thực hiện thí nghiệm một cách khách quan, trung thực</p> <p>+ Hỗ trợ các bộ phận khác khi có yêu cầu của trường phòng</p> <p>+ Tham mưu, tư vấn cho lãnh đạo các trong việc xây dựng các hướng dẫn thí nghiệm trong lĩnh vực phụ trách</p> <p>+ Thực hiện các công việc khác của phòng thí nghiệm khi có yêu cầu của trường phòng thí nghiệm</p>	
1. Thí nghiệm cơ lý đất trong phòng. 2. Thí nghiệm cơ lý đất sét để sản xuất gạch ngói		Thí nghiệm viên	<p>- Chức năng: Phụ trách công tác thí nghiệm, thử nghiệm cho các lĩnh vực:</p> <p>1. Thí nghiệm cơ lý đất trong phòng. 2. Thí nghiệm cơ lý đất sét để sản xuất gạch ngói.</p> <p>+ Chịu trách nhiệm lập các quy trình thí nghiệm, chuẩn bị các dụng cụ, máy móc phục vụ công tác thí nghiệm, thực hiện thí nghiệm, phân tích đánh giá kết quả, xuất kết quả theo biểu mẫu quy định tại tiêu chuẩn, trình lãnh đạo phê duyệt kết quả, trả kết quả cho người tiếp nhận mẫu</p> <p>+ Tư vấn, đề xuất với trường phòng về các điều kiện để thực hiện thí nghiệm một cách khách quan, trung thực</p> <p>+ Hỗ trợ các bộ phận khác khi có yêu cầu của trường phòng</p> <p>+ Tham mưu, tư vấn cho lãnh đạo các trong việc xây dựng các hướng dẫn thí nghiệm trong lĩnh vực phụ trách</p>	

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 14/27

1, Thí nghiệm cơ lý gạch		Thí nghiệm viên	<p>- Chức năng: Phụ trách công tác thí nghiệm, thử nghiệm cho các lĩnh vực:</p> <p>1, Thí nghiệm cơ lý gạch các loại.</p> <p>+ Chịu trách nhiệm lập các quy trình thí nghiệm, chuẩn bị các dụng cụ, máy móc phục vụ công tác thí nghiệm, thực hiện thí nghiệm, phân tích đánh giá kết quả, xuất kết quả theo biểu mẫu quy định tại tiêu chuẩn, trình lãnh đạo phê duyệt kết quả, trả kết quả cho người tiếp nhận mẫu</p> <p>+ Tư vấn, đề xuất với trường phòng về các điều kiện để thực hiện thí nghiệm một cách khách quan, trung thực</p> <p>+ Hỗ trợ các bộ phận khác khi có yêu cầu của trường phòng</p> <p>+ Tham mưu, tư vấn cho lãnh đạo các trong việc xây dựng các hướng dẫn thí nghiệm trong lĩnh vực phụ trách</p>	
1. Thí nghiệm cơ lý Bê tông nhựa 2. Thí nghiệm cơ lý Nhựa Bitum 3. Thí nghiệm cơ lý bột khoáng bê tông nhựa		Thí nghiệm viên	<p>- Chức năng: Phụ trách công tác thí nghiệm, thử nghiệm cho các lĩnh vực:</p> <p>1. Thí nghiệm cơ lý Bê tông nhựa 2. Thí nghiệm cơ lý Nhựa Bitum 3. Thí nghiệm cơ lý bột khoáng bê tông nhựa</p> <p>- Nhiệm vụ:</p> <p>+ Chịu trách nhiệm lập các quy trình, chuẩn bị các dụng cụ, máy móc phục vụ công tác thí nghiệm, thực hiện thí nghiệm, phân tích đánh giá kết quả, xuất kết quả theo biểu mẫu quy định tại tiêu chuẩn, trình lãnh đạo phê duyệt kết quả, trả kết quả cho người tiếp nhận để trả kết quả cho khách hàng</p> <p>+ Tư vấn, đề xuất với trường phòng về các điều kiện để thực hiện thí nghiệm một cách khách quan, trung thực</p> <p>+ Hỗ trợ các bộ phận khác khi có yêu cầu của trường phòng</p> <p>+ Tham mưu, tư vấn cho lãnh đạo các trong việc xây dựng các hướng dẫn thí nghiệm trong lĩnh vực phụ trách</p> <p>+ Hỗ trợ các công việc khác của phòng thí nghiệm khi có yêu cầu của cấp trên.</p> <p>+ Quản lý trực tiếp hồ sơ, kết quả thí nghiệm, tiến độ các công trình mà công ty tham gia thí nghiệm.</p>	

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 15/27

1. Thí nghiệm Phân tích hóa nước		Thí nghiệm viên	- Chức năng: Phụ trách công tác thí nghiệm, thử nghiệm cho các lĩnh vực: 1. Thí nghiệm Phân tích hóa nước - Nhiệm vụ: + Chịu trách nhiệm lập các quy trình, chuẩn bị các dụng cụ, máy móc phục vụ công tác thí nghiệm, thực hiện thí nghiệm, phân tích đánh giá kết quả, xuất kết quả theo biểu mẫu quy định tại tiêu chuẩn, trình lãnh đạo phê duyệt kết quả, trả kết quả cho người tiếp nhận để trả kết quả cho khách hàng + Tư vấn, đề xuất với trưởng phòng về các điều kiện để thực hiện thí nghiệm một cách khách quan, trung thực + Hỗ trợ các bộ phận khác khi có yêu cầu của trưởng phòng + Tham mưu, tư vấn cho lãnh đạo các trong việc xây dựng các hướng dẫn thí nghiệm trong lĩnh vực phụ trách + Hỗ trợ các công việc khác của phòng thí nghiệm khi có yêu cầu của cấp trên. + Quản lý trực tiếp hồ sơ, kết quả thí nghiệm, tiến độ các công trình mà công ty tham gia thí nghiệm.	
---	--	--	--	--

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 16/27

PHẦN II
CÁC CHÍNH SÁCH CỦA CÔNG TY ĐỐI VỚI
CÁC YÊU CẦU CỦA TIÊU CHUẨN
CHƯƠNG I: HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

STT	Tên Hồ sơ – Quy trình	Mã số	Biểu mẫu	Ghi chú
1	Sổ tay chất lượng	STCL		
2	Quy trình kiểm soát Tài liệu	QT01	BM-01-01 BM-01-02 BM-01-03	
3	Quy trình kiểm soát Hồ sơ	QT02	BM-02-01	
4	Quy trình đánh giá nội bộ	QT03	BM-03-01 BM-03-02 BM-03-03	
5	Quy trình khắc phục phòng ngừa	QT04	BM-04-01 BM-04-02	
6	Quy trình kiểm soát sự không phù hợp	QT05	BM-05-01 BM-05-02 BM-05-03	
7	Quy trình xem xét Lãnh đạo	QT06	BM-06-01 BM-06-02	
8	Quy trình đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng	QT07	BM-07-01 BM-07-02	
9	Quy trình thí nghiệm	QT08	BM-08-01 BM-08-02 BM-08-03	
10	Quy trình nhận và lưu mẫu	QT09	BM-09-01 BM-09-02	
11	Quy trình lấy mẫu hiện trường, bảo quản và vận chuyển mẫu	QT10	BM-10-01 BM-10-02	
12	Quy trình quản lý thiết bị	QT11	BM-11-01 BM-11-02 BM-11-03	
13	Quy trình thuê thầu phụ	QT12	BM-12-01 BM-12-02 BM-12-03	
14	Quy trình mua hàng	QT13	BM-13-01 BM-13-02	

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 17/27

15	Hướng dẫn vận hành thiết bị			
----	-----------------------------	--	--	--

1. Yêu cầu chung đối với hệ thống quản lý chất lượng:

Công ty xây dựng thiết lập văn bản thực hiện và duy trì HTQLCL và thường xuyên nâng cao hiệu quả, hiệu lực của hệ thống chất lượng thông qua các hành động cụ thể:

- Xác định các quá trình cần thiết trong hệ thống quản lý chất lượng, xác định nhu cầu và văn bản hoá các quá trình của hệ thống. Các loại văn bản trên được phổ biến đến các cán bộ liên quan để triển khai áp dụng.
- Đảm bảo việc văn bản hoá các quá trình phải thể hiện được trình tự và các quá trình trong hệ thống quản lý chất lượng. Các văn bản HTQLCL được xây dựng chủ yếu bằng các sơ đồ dòng chảy và chúng dẫn chiếu đến nhau. Sự tương tác của các quá trình trong hệ thống được mô tả theo Phụ lục 1.
- Xác định các tiêu chí và phương pháp cần thiết đảm bảo cho công việc và kiểm soát các quá trình.
- Đảm bảo sẵn có các nguồn lực và thông tin cần thiết.
- Theo dõi, đo lường khi thích hợp và phân tích các quá trình, thực hiện các hành động cần thiết để thường xuyên cải tiến.

Khi có nhu cầu cần thuê, mua nguồn lực bên ngoài để hỗ trợ cho quá trình thực hiện công việc thì Công ty sẽ kiểm soát các quá trình này để dịch vụ luôn phù hợp với các yêu cầu và không ngừng cải tiến thoả mãn yêu cầu khách hàng. Các quá trình này được kiểm soát theo TCVN ISO/IEC 17025 : 2017.

2. Yêu cầu về hệ thống tài liệu

Tài liệu hệ thống chất lượng của Công ty bao gồm:

- Các văn bản công bố chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.
- Sổ tay chất lượng.
- Các thủ tục dạng văn bản và các hồ sơ theo yêu cầu của tiêu chuẩn.
- Các tài liệu bao gồm cả hồ sơ khác như qui định, qui chế của Công ty,...
- Các văn bản pháp quy, các tiêu chuẩn liên quan.

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 18/27

3. Sổ tay chất lượng

Công ty xây dựng và duy trì sổ tay chất lượng bao gồm:

- Các nội dung chi tiết và những giải thích về các yêu cầu mà Công ty không áp dụng.
- Các thủ tục dạng văn bản được thiết lập cho HTQLCL hoặc việc dẫn đến chúng.
- Mô tả sự tương tác của chúng ảnh hưởng đến HTQLCL (*sơ đồ tương tác của các quá trình trong HTQLCL theo Phụ lục 1*)

4. Kiểm soát tài liệu

Công ty xây dựng một thủ tục kiểm soát tài liệu nhằm đáp ứng các yêu cầu tại quy định của TCVN ISO/IEC 17025:2017 và kiểm soát các tài liệu của Công ty.

Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát tài liệu QT01

5. Kiểm soát hồ sơ

Công ty xây dựng thủ tục văn bản để kiểm soát hồ sơ chất lượng để đảm bảo rằng các hồ sơ đều dễ nhận biết, bảo quản, bảo vệ, sử dụng, có thời gian lưu trữ và hủy bỏ đều được quy định. Các hồ sơ chất lượng cần thiết đều được xác định và lập danh mục hồ sơ theo từng phòng. Mỗi phòng đều thiết lập và lưu giữ một danh mục hồ sơ chất lượng. Danh mục qui định thời gian lưu giữ, trách nhiệm lưu, phương pháp lưu, phương pháp hủy bỏ các hồ sơ chất lượng.

Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát hồ sơ QT02

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 19/27

CHƯƠNG II: TRÁCH NHIỆM LÃNH ĐẠO

1. Cam kết của lãnh đạo

Lãnh đạo Công ty cam kết xây dựng và thực hiện HTQLCL, thường xuyên cải tiến và nâng cao hiệu lực của hệ thống bằng các biện pháp cụ thể như sau:

- Tổ chức phổ biến đến toàn thể nhân viên trong Công ty về chính sách chất lượng của Công ty.
- Mở các lớp tập huấn theo yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17025:2017 và các tiêu chuẩn ISO tương đương để mọi người hiểu rõ trách nhiệm các công việc mà mình được giao trong HTQLCL của Công ty.
- Các nhân viên trong Công ty hiểu rõ và thoả mãn yêu cầu của khách hàng về mặt chất lượng trên cơ sở tuân thủ các quy định của Nhà nước và quy định của Công ty.
- Lãnh đạo xây dựng chính sách chất lượng và cam kết thực hiện chính sách chất lượng
- Đảm bảo chính sách chất lượng được thực hiện nghiêm túc và thường xuyên cải tiến. Công ty thực hiện các mục tiêu chất lượng được hoạch định theo từng thời kỳ.
- Để đảm bảo HTQLCL thực hiện và thường xuyên được cải tiến, Giám đốc Công ty cam kết đáp ứng các nguồn lực cần thiết để xây dựng chất lượng dịch vụ ngày càng tốt hơn.

2. Định hướng khách hàng

Giám đốc Công ty đảm bảo rằng các yêu cầu của khách hàng được xác định nhằm đáp ứng, nâng cao sự thoả mãn của khách hàng. Các phòng chuyên môn, các bộ phận, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tiếp nhận xác định rõ các yêu cầu của khách hàng, tiến hành theo dõi thu thập các thông tin liên quan đến sự thoả mãn của khách hàng trên cơ sở đó có các hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và tăng cường sự thoả mãn của khách hàng.

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 20/27

Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá sự thoả mãn của khách hàng QT07

3. Chính sách chất lượng

Chính sách chất lượng là định hướng và cam kết lâu dài của Công ty, được Lãnh đạo Công ty thiết lập và truyền đạt tới mọi thành viên trong phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO/IEC 17025:2017 của Phòng thí nghiệm, thiết lập chính sách chất lượng:

“Khách quan, Trung thực, Chính xác, Kịp thời và Hiệu quả. Không ngừng cải tiến nâng cao năng lực kỹ thuật và hoàn thiện dịch vụ để bảo đảm sự hài lòng của khách hàng”

4. Hoạch định HTQLCL

a) Mục tiêu chất lượng

Mục tiêu chất lượng được xây dựng trên cơ sở chính sách chất lượng. Mục tiêu chất lượng được xây dựng hàng năm, tại các phòng chuyên môn, các bộ phận chức năng xem xét xây dựng các mục tiêu chất lượng cho đơn vị mình trên cơ sở chính sách chất lượng và nhiệm vụ được giao. Trưởng các đơn vị có trách nhiệm lập các biện pháp thực hiện mục tiêu chất lượng. Mục tiêu chất lượng được xây dựng, được xem xét đánh giá hàng năm tại cuộc họp xem xét của Lãnh đạo

b) Hoạch định hệ thống chất lượng

Lãnh đạo Công ty đảm bảo rằng:

- Hoạch định HTQLCL để đáp ứng các yêu cầu nêu trong TCVN ISO/IEC 17025: 2017 cũng như các mục tiêu chất lượng. Việc hoạch định thông qua việc xác định các quy trình, xây dựng hệ thống văn bản, các biện pháp để thực hiện mục tiêu chất lượng và xác định các nguồn lực cần thiết để thực hiện các mục tiêu chất lượng và thực hiện các quá trình.
- Đảm bảo tính nhất quán của HTQLCL được duy trì, khi các thay đổi với hệ thống được hoạch định và thực hiện.

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 21/27

5. Trách nhiệm và quyền hạn

a) Trách nhiệm và quyền hạn

Lãnh đạo Công ty xác định trách nhiệm và các mối quan hệ trong công việc và bảo đảm quyền hạn của các thành viên trong Công ty để thực hiện công việc được giao thông qua:

- Chức năng nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, các bộ phận, cá nhân,...
- Sơ đồ Phòng thí nghiệm
- Các quy trình trong HTQLCL theo TCVN ISO/IEC 17025:2017.
- Đảm bảo toàn bộ nhân viên trong Công ty nhận thức được yêu cầu của khách hàng về mặt chất lượng dịch vụ thông qua các biện pháp tuyên truyền nội bộ các cuộc họp giao ban.

b) Đại diện lãnh đạo

Giám đốc Công ty làm Đại diện của lãnh đạo về chất lượng (ĐDLLĐ), ngoài các trách nhiệm khác, ĐDLLĐ có trách nhiệm đảm bảo duy trì hiệu lực, hiệu quả HTQLCL, tiến hành các cải tiến (nếu có).

c) Trao đổi thông tin nội bộ

Hệ thống thông tin được trao đổi thường xuyên giữa các phòng ban của Công ty dựa trên bản phân công chức năng nhiệm vụ do Giám đốc ban hành.

6. Xem xét của lãnh đạo

Lãnh đạo Công ty định kỳ xem xét HTQLCL 12 tháng/lần để đưa ra các quyết định duy trì và cải tiến hiệu lực, hiệu quả của HTQLCL theo như yêu cầu tại điều 5.6 TCVN ISO/IEC 17025:2017 .

Tài liệu liên quan: Quy trình xem xét của lãnh đạo QT06

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM		
SỔ TAY CHẤT LƯỢNG			
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 22/27

CHƯƠNG III: QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

1. Cung cấp nguồn lực

Lãnh đạo Công ty xác định và cung cấp, nguồn lực cần thiết kịp thời để thực hiện duy trì HTQLCL nhằm:

- Không ngừng nâng cao tính hiệu lực của hệ thống.
- Đảm bảo thoả mãn nhu cầu của khách hàng thông qua việc đáp ứng các yêu cầu và trên cơ sở pháp luật của Nhà nước.

2. Nguồn nhân lực

Các nhân viên trong Công ty khi được phân công công việc có ảnh hưởng tới sự phù hợp với các yêu cầu của dịch vụ đều phải có năng lực thông qua việc giáo dục, đào tạo có kỹ năng và các kinh nghiệm thích hợp được xác định thông qua văn bản mô tả công việc.

Để đảm bảo các nhân viên trong công ty có đủ năng lực thực hiện các công việc được giao, Công ty tiến hành:

- Xác định năng lực cần thiết của những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của công việc.
- Đào tạo hoặc những hành động khác để đạt được năng lực cần thiết.
- Đánh giá hiệu lực của hành động thực hiện.
- Đảm bảo rằng các nhân viên trong công ty nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng của các hoạt động của họ và họ đóng góp như thế nào đối với việc đạt được mục tiêu chất lượng.
- Duy trì hồ sơ thích hợp về giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm chuyên môn.

3. Cơ sở hạ tầng

Ban lãnh đạo Công ty xác định, cung cấp, duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để bảo đảm sự phù hợp đối với yêu cầu của dịch vụ cung cấp cho các khách hàng và yêu cầu của các quá trình thực hiện công việc.

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 23/27

Cơ sở hạ tầng bao gồm:

- Nhà cửa, không gian làm việc và các điều kiện kèm theo.
- Trang thiết bị phục vụ công việc (cả phần mềm và phần cứng), hệ thống công nghệ thông tin, an toàn lao động vệ sinh môi trường.
- Dịch vụ hỗ trợ cho thực hiện các công việc (vận chuyển hoặc trao đổi thông tin hay hệ thống thông tin...).

Tài liệu liên quan: Quy trình quản lý thiết bị QT10

4. Môi trường làm việc

Công ty đảm bảo xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt sự phù hợp với các yêu cầu của dịch vụ, trong đó chú ý tạo môi trường làm việc thuận lợi, có văn hóa để cán bộ làm việc có hiệu quả hơn.

CHƯƠNG IV: ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH, CẢI TIẾN

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 24/27

1. Theo dõi và đo lường

a) Sự thoả mãn của khách hàng

Phòng Thí nghiệm tiến hành thu thập ý kiến khách hàng thông qua phiếu góp ý và có trách nhiệm tập hợp và chuyển các phòng chuyên môn, các bộ phận, tổ liên quan, lãnh đạo Công ty xem xét để triển khai thực hiện các hành động cải tiến theo qui trình hành động khắc phục/ phòng ngừa.

Tài liệu liên quan: Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa QT04

Quy trình đánh giá sự thoả mãn của khách hàng QT06

b) Đánh giá chất lượng nội bộ

Công ty tiến hành đánh giá chất lượng nội bộ ít nhất 12 tháng/một lần để đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng:

- Phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn, yêu cầu của HTQLCL được thiết lập.
- Được áp dụng một cách có hiệu lực, được duy trì.

Kế hoạch đánh giá, chương trình đánh giá được xây dựng dựa trên tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình, khu vực được đánh giá và kết quả của các cuộc đánh giá trước.

- Chuyên gia đánh giá là những người không được đánh giá công việc của mình.
- Đại diện lãnh đạo có trách nhiệm xem xét báo cáo đánh giá có chất lượng nội bộ.

Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ QT03

Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa QT06

c) Theo dõi và đo lường các quá trình

Công ty tổ chức các phương pháp thích hợp cho việc kiểm tra, phê duyệt các quá trình thực hiện công việc của nhân viên trong công ty theo qui định nhằm đảm bảo kết quả của các công việc được thực hiện đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu của Công ty và các yêu cầu Pháp luật.

d) Theo dõi và đo lường sản phẩm

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 25/27

- Công ty tiến hành theo dõi, kiểm tra, phê duyệt các kết quả giải quyết công việc để xác nhận rằng dịch vụ cung cấp đáp ứng được yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu về Luật định.

- Các kết quả theo dõi, kiểm tra, phê duyệt được thực hiện thông qua các văn bản giải quyết công việc ở từng giai đoạn thích hợp theo qui định.

Tài liệu liên quan: Quy trình nhận mẫu và lưu mẫu QT09

Quy trình thí nghiệm QT08

2. Kiểm soát sự không phù hợp

Các nhân viên trong công ty có trách nhiệm xác định, thực hiện xử lý các vấn đề không phù hợp trong quá trình thực hiện các công việc cung cấp dịch vụ liên quan. Kết quả sau xử lý phải đảm bảo đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng cũng như các yêu cầu về luật định. Sự không phù hợp có thể là:

- Các tài liệu hướng dẫn khách hàng không đạt yêu cầu.
- Các sai sót trong quá trình giải quyết công việc.
- Các kết quả đánh giá nội bộ, đánh giá của khách hàng, đánh giá của bên thứ ba có liên quan đến sự không phù hợp.
- Thời gian thực hiện công việc, cung cấp dịch vụ chậm trễ, không đạt yêu cầu....
- Khiếu nại của các cá nhân tổ chức về các dịch vụ cung cấp.

Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp QT05

3. Phân tích dữ liệu

Công ty tiến hành xác định, thu nhập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của HTQLCL và đánh giá xem sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

Các thông tin cần phân tích là các thông tin thu thập từ các ý kiến khách hàng, các khiếu nại của khách hàng, thông tin các kết quả giải quyết công việc.

4. Cải tiến

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 26/27

a) Cải tiến thường xuyên

Công ty thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL thông qua việc sử dụng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, hành động khắc phục phòng ngừa và xem xét của lãnh đạo.

b) Hành động khắc phục, phòng ngừa

Công ty phải thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn chặn sự tái diễn/ xuất hiện. Việc thực hiện các hành động khắc phục/ phòng ngừa tương ứng với tác động của sự không phù hợp gặp bao gồm:

- Xem xét sự không phù hợp
- Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp
- Xem xét thực hiện các biện pháp cần có để bảo đảm rằng sự không phù hợp không tái diễn/ xuất hiện.
- Xác định và thực hiện các hành động cần thiết.
- Lưu hồ sơ các kết quả của hàng được thực hiện.
- Xem xét hiệu lực của các hành động khắc phục đã được thực hiện.

Tài liệu liên quan: Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa QT04

LOGO	CÔNG TY CP TƯ VẤN XD CÔNG TRÌNH TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH & ỨNG DỤNG KỸ THUẬT XD HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG PHÒNG THÍ NGHIỆM		
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG		
Mã số: STCL	Ngày ban hành: 05/10/2018	Lần ban hành: 01	Trang: 27/27

1. CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

CÔNG TY CP TƯ VẤN XÂY DỰNG CÔNG TRÌNH

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Chúng tôi luôn hiểu rằng chất lượng sản phẩm, sự tin nhiệm của khách hàng là yếu tố quan trọng quyết định sự tồn tại và phát triển bền vững của Công ty.

Chúng tôi cam kết:

- Đảm bảo cung cấp đầy đủ nguồn lực để duy trì và không ngừng cải tiến để ngày càng nâng cao hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng;
- Chỉ cung cấp những sản phẩm đạt chất lượng cao và dịch vụ tốt nhất nhằm thỏa mãn tối đa mọi nhu cầu hợp lý của khách hàng;
- Xây dựng chính sách, môi trường làm việc tốt để mọi cán bộ công nhân viên của Công ty có cơ hội nâng cao khả năng chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp đồng thời có thu nhập cao và ổn định;
- Chất lượng sản phẩm là kết quả của quá trình nghiên cứu, thành quả của miệt mài lao động sáng tạo và là niềm tự hào của mỗi Cán bộ, Kỹ sư trong Công ty chúng tôi.

Quảng Ngãi, ngày 05 tháng 10 năm 2018

GIÁM ĐỐC

(đã ký)