

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 1/38

	Người biên soạn	Người soát xét	Phê duyệt
Họ và tên	Cao Xuân Cường	Nguyễn Văn Hiếu	Nguyễn Đình Hùng
Chức vụ	Kiểm nghiệm viên	Phó giám đốc	Giám đốc
Chữ ký			

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của STCL này.
2. Nội dung trong STCL này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của lãnh đạo.
3. Mỗi bộ phận chỉ được phân phối 01 bản. Khi các bộ phận có nhu cầu phân phối thêm tài liệu phải đề nghị với Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) để có bản đóng dấu có kiểm soát.

Nơi nhận: (Ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X vào ô hình vuông bên cạnh).

<input type="checkbox"/>	Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Phó Giám đốc
<input checked="" type="checkbox"/>	Phó phòng Kỹ thuật, QMR	<input checked="" type="checkbox"/>	Trưởng phòng Kỹ thuật
<input checked="" type="checkbox"/>	Hóa học, Vi sinh	<input type="checkbox"/>	Xăng dầu
<input type="checkbox"/>	Điện - Điện tử	<input checked="" type="checkbox"/>	Hiệu chuẩn

Theo dõi tình trạng sửa đổi tài liệu (Tình trạng sửa đổi tài liệu so với bản tài liệu trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi
07	Sơ đồ tổ chức của Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng	Vẽ lại sơ đồ tổ chức của Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng
29	Phụ lục 2	Sửa đổi mặt bằng tòa nhà thử nghiệm
31	Phụ lục 3	Sửa đổi mặt bằng tòa nhà đo lường
13	6.2.2.1 Điều kiện môi trường	Quy định điều kiện môi trường phòng chuẩn
33	Phụ lục 4	Danh mục tài liệu
12	5.4. Chức năng nhiệm vụ của tổ thử nghiệm	Bổ sung chức năng hiệu chuẩn lĩnh vực Hóa lý
12	5.5. Chức năng nhiệm vụ của tổ hiệu chuẩn	Quy định lĩnh vực hiệu chuẩn của tổ hiệu chuẩn

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 2/38

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi
5	Cam kết lãnh đạo	Cam kết đảm bảo tính khách quan trong hoạt động của phòng kỹ thuật
11	4.2. Bảo mật thông tin	Quy định cam kết bảo mật đối với cá nhân, các nhà thầu, nhân sự của các tổ chức bên ngoài hoặc cá nhân hoạt động với danh nghĩa của phòng thí nghiệm
13	6.2.2.1. Điều kiện môi trường	Bổ sung quy định Tùy theo đặc thù riêng, phòng kỹ thuật quy định chi tiết để thực hiện tại Thủ tục 14

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 3/38

MỤC LỤC

PHẦN I: GIỚI THIỆU CHUNG	5
1. Chính sách chất lượng	5
2. Mục tiêu chất lượng chung	5
3. Bộ cục Sổ tay chất lượng	5
4. Phê duyệt người có thẩm quyền ký và chữ ký	6
5. Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm kỹ thuật TCĐLCL	6
PHẦN II: GIỚI THIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CỦA PHÒNG THỬ NGHIỆM THEO TIÊU CHUẨN ISO/IEC 17025:2017	10
1. Phạm vi áp dụng	10
2. Tiêu chuẩn trích dẫn	10
3. Thuật ngữ/ Định nghĩa	10
4. Yêu cầu chung	10
4.1. Tính khách quan:	10
4.2. Bảo mật thông tin	11
5. Cơ cấu tổ chức của phòng Kỹ thuật	11
5.1. Sơ đồ tổ chức	11
5.2. Tư cách pháp nhân của Phòng Kỹ thuật	12
5.3. Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Kỹ thuật	12
5.4. Chức năng nhiệm vụ của các tổ thử nghiệm	12
5.5. Chức năng nhiệm vụ của tổ hiệu chuẩn	12
5.6. Trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu về năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên trong phòng và chức danh trong hệ thống quản lý chất lượng (<i>Xem phụ lục 1</i>)	13
6. Yêu cầu về nguồn lực	13
6.1 Nhân sự	13
6.2. Nhà sở và môi trường	13
6.3. Thiết bị	14
6.4. Liên kết chuẩn đo lường	14
6.5. Sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp	15
7. Quá trình thử nghiệm	15
7.1. Xem xét yêu cầu, đề nghị và hợp đồng thử nghiệm	15
7.2. Lựa chọn, kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp	16
7.3. Lấy mẫu	16
7.4. Xử lý đối tượng thử nghiệm hoặc hiệu chuẩn	17
7.5. Hồ sơ kỹ thuật	17
7.6. Đánh giá độ không đảm bảo đo	17

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 4/38

7.7. Đảm bảo hiệu lực của các kết quả.....	18
7.8. Báo cáo kết quả thí nghiệm.....	18
7.9. Khiếu nại.....	19
7.10. Công việc không phù hợp.....	19
7.11. Kiểm soát dữ liệu – Quản lý thông tin.....	19
8. Hệ thống quản lý.....	20
8.1. Tài liệu hệ thống quản lý.....	20
8.2. Kiểm soát tài liệu.....	21
8.3. Kiểm soát hồ sơ.....	21
8.4. Kiểm soát rủi ro và cơ hội.....	22
8.5. Cải tiến.....	22
8.6. Hành động khắc phục.....	22
8.7. Đánh giá nội bộ.....	23
8.8. Xem xét của lãnh đạo.....	23
PHẦN III: PHỤ LỤC.....	24
Phụ lục 1.....	24
Phụ lục 2.....	29
Phụ lục 3.....	31
Phụ lục 4.....	33
Phụ lục 5: Sơ đồ liên kết chuẩn.....	37

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 5/38

PHẦN I: GIỚI THIỆU CHUNG

1. Chính sách chất lượng

"Không ngừng cung cấp các kết quả thử nghiệm, hiệu chuẩn chính xác, kịp thời, tạo niềm tin đối với khách hàng và nâng cao uy tín cơ quan "

CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO

- Luôn lấy chất lượng công việc, chất lượng phục vụ, nâng cao sự thoả mãn của khách hàng làm mục tiêu phấn đấu.
- Lắng nghe ý kiến của khách hàng để cải tiến chất lượng phục vụ, không ngừng nâng cao uy tín và vị trí của phòng thử nghiệm trong hệ thống các phòng được công nhận VILAS.
- Đảm bảo tất cả cán bộ nhân viên trong phòng thử nghiệm đều nắm vững được nội dung của hệ thống quản lý phòng thử nghiệm theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017. Áp dụng, duy trì có hiệu quả và không ngừng nâng cao hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng tối đa yêu cầu của khách hàng.
- Đảm bảo tính khách quan trong hoạt động của phòng kỹ thuật.

2. Mục tiêu chất lượng chung

- Áp dụng hệ thống quản lý phòng thử nghiệm, hiệu chuẩn phù hợp theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017 " Yêu cầu chung về năng lực của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn " và đáp ứng đầy đủ cam kết của lãnh đạo nhằm đảm bảo chính sách chất lượng được thực hiện và duy trì để không ngừng thoả mãn yêu cầu của khách hàng.
- Đảm bảo tính liên kết chuẩn đo lường trong công tác thử nghiệm và hiệu chuẩn.
- Luôn luôn quan hệ chặt chẽ với khách hàng, tạo dựng niềm tin và sự gắn bó, thoả mãn của khách hàng đối với kết quả thử nghiệm và hiệu chuẩn của phòng.
- Đảm bảo mọi thành viên trong phòng thử nghiệm luôn được đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trau dồi phẩm chất đạo đức nghề nghiệp để hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao và không ngừng cải tiến công việc.

3. Bộ cục Sổ tay chất lượng

STCL là một trong những tài liệu của hệ thống quản lý PTN theo ISO/IEC 17025:2017.

STCL được PTN thiết lập với mục đích công bố chính sách chất lượng, cam kết của lãnh đạo cao nhất, giới thiệu tổng quan chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của đơn vị chủ quản và chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của PTN trong đơn vị chủ quản cùng với Hệ thống quản lý phù hợp với hoạt động thực tế của đơn vị và phù hợp theo yêu cầu ISO/IEC 17025:2017.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 6/38

STCL gồm có 03 phần:

Phần 1: Giới thiệu chung

- + Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng của phòng thử nghiệm
- + Giới thiệu sổ tay chất lượng
- + Danh sách người có thẩm quyền ký
- + Cơ cấu tổ chức trách nhiệm và quyền hạn

Phần 2: Hệ thống quản lý của phòng thử nghiệm theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

Phần 3: Các phụ lục và dữ liệu hỗ trợ.

4. Phê duyệt người có thẩm quyền ký và chữ ký

TT	Họ và tên	Chức vụ	Chữ Ký
1	Nguyễn Đình Hùng	Giám đốc	
2	Nguyễn Văn Hiếu	Phó Giám đốc	

5. Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm kỹ thuật TCDLCL

Tên đơn vị: **Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng**

thuộc **Chi cục TCDLCL Nghệ An**

Địa chỉ: **Km 9+600, Quốc lộ 46, Thành phố Vinh, Nghệ An**

Điện thoại: **02383.596395** /Fax: **02383.596395**

Quyết định thành lập: Quyết định số 5513/QĐ-UBND ngày 25/11/2015 của UBND tỉnh Nghệ An.

Đại diện Pháp nhân: Ông **Nguyễn Đình Hùng** - Giám đốc Trung tâm

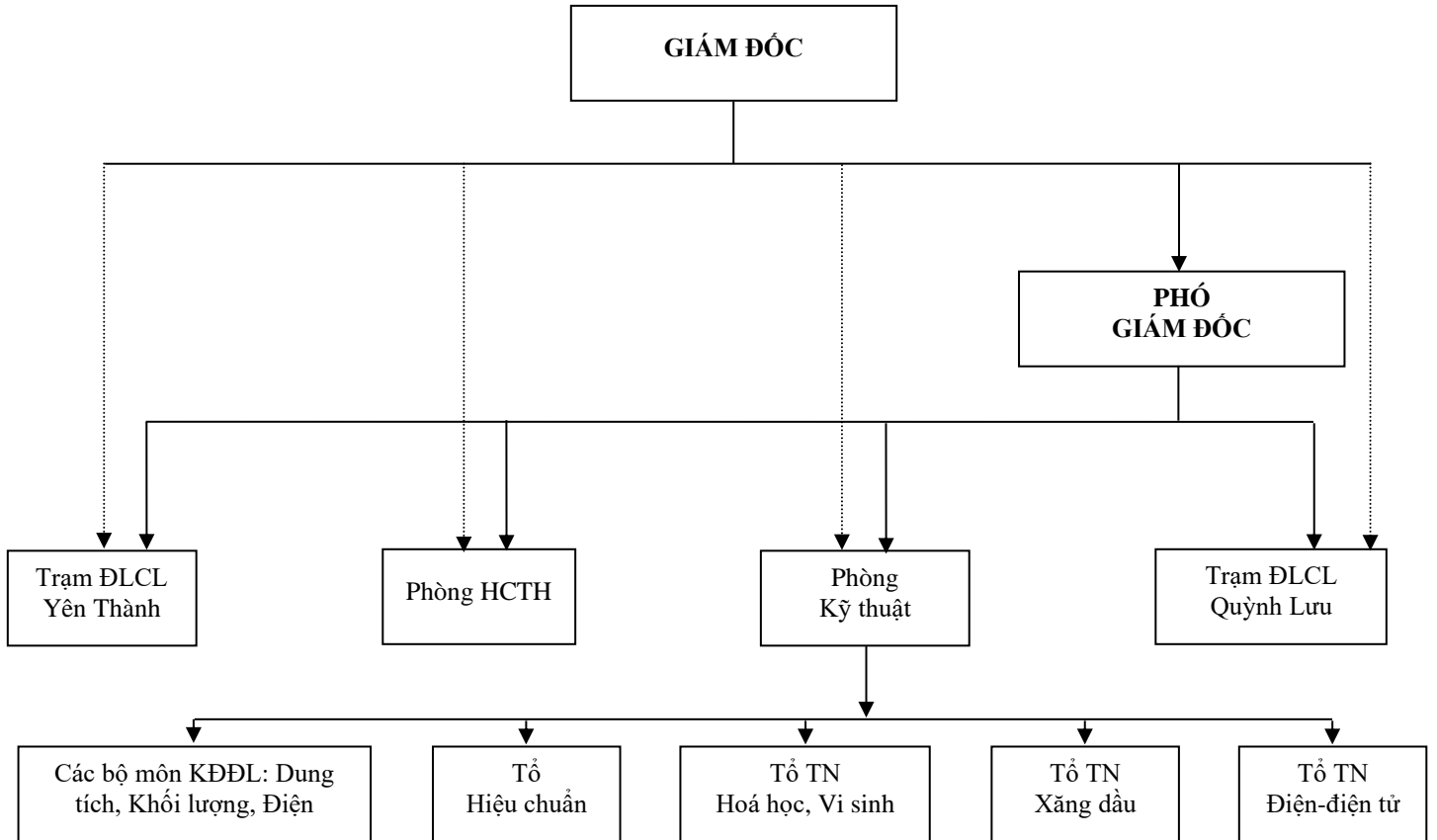
Số tài khoản tại Kho bạc nhà nước thành phố Vinh: 9527.2.1123665

Số tài khoản tại Ngân hàng đầu tư và phát triển (BIDV) CN Nghệ An: 51010000796670

Mã số thuế: 2900371787-001

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 7/38

Sơ đồ tổ chức của Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng



Ghi chú: → Quản lý trực tiếp
 → Quản lý gián tiếp

*** Nhiệm vụ và quyền hạn:**

- Các nhiệm vụ sự nghiệp kỹ thuật phục vụ quản lý nhà nước:

- + Tham gia việc xây dựng quy hoạch, kế hoạch 5 năm và hàng năm về hoạt động tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng;
- + Tham gia việc xây dựng quy hoạch mạng lưới các tổ chức đánh giá sự phù hợp (chứng nhận, kiểm định, thử nghiệm và giám định) về lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng tại địa phương;
- + Thiết lập, duy trì và quản lý hệ thống các chuẩn đo lường của địa phương và đảm bảo năng lực pháp lý của hệ thống chuẩn;
- + Tổ chức thực hiện việc kiểm định các loại phương tiện đo thuộc danh mục phương tiện đo nhóm 2 trong các lĩnh vực và phạm vi được công nhận;

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 8/38

+ Tổ chức thực hiện việc đánh giá sự phù hợp (chứng nhận, kiểm định, thử nghiệm và giám định) về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, môi trường, an toàn bức xạ, an toàn phục vụ yêu cầu quản lý nhà nước;

+ Phối hợp với cơ quan chức năng tham gia công tác thanh tra, kiểm tra nhà nước về tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm hàng hoá;

+ Tổ chức việc thu, nộp, quản lý và sử dụng phí và các khoản thu khác liên quan đến hoạt động sự nghiệp về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hoá và các lĩnh vực hoạt động sự nghiệp KH-CN khác theo quy định của pháp luật;

+ Quản lý tổ chức bộ máy, cán bộ, viên chức, lao động hợp đồng và tài chính, tài sản theo quy định của pháp luật;

+ Thực hiện các nhiệm vụ khác do Chi cục trưởng Chi cục TCĐLCL và Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ giao.

- Các nhiệm vụ dịch vụ về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng:

+ Thực hiện các dịch vụ kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường, an toàn bức xạ, an toàn; thử nghiệm, đánh giá về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, chất lượng môi trường cho các tổ chức và cá nhân trong và ngoài tỉnh;

+ Thực hiện các dịch vụ đánh giá sự phù hợp (chứng nhận, kiểm định, thử nghiệm và giám định) về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa, môi trường, an toàn bức xạ, an toàn phục vụ yêu cầu của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài tỉnh;

+ Thực hiện các dịch vụ đánh giá, chứng nhận: hệ thống quản lý chất lượng, sản phẩm phù hợp tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật trong các lĩnh vực và phạm vi được công nhận;

+ Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hoá và kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm cho các tổ chức, cá nhân có liên quan;

+ Tổ chức nghiên cứu, áp dụng, chuyển giao tiến bộ khoa học và công nghệ trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hoá;

+ Tổ chức thực hiện hoạt các hoạt động dịch vụ kỹ thuật về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hoá và các dịch vụ khoa học và công nghệ khác theo quy định như: dịch vụ tư vấn về đầu tư trang thiết bị, tư vấn đấu thầu mua sắm, tư vấn giám sát lắp đặt thiết bị cho các phòng đo lường, thử nghiệm; tư vấn xây dựng, áp dụng tiêu chuẩn, công cụ, hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống bảo đảm đo lường; tư vấn lập báo cáo quan trắc, đánh giá tác động môi trường; dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa các thiết bị đo lường, thử nghiệm. Liên doanh, liên kết sản xuất, cung ứng dịch vụ kỹ thuật về tiêu chuẩn đo lường chất lượng với các tổ chức cá nhân trong và ngoài nước.

- Nguyên tắc tổ chức và hoạt động:

+ Trung tâm TCĐLCL làm việc theo chế độ thủ trưởng.

+ Việc quản lý điều hành hoạt động của Trung tâm dựa trên các căn cứ sau:

◆ Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm.

◆ Nhiệm vụ kế hoạch công tác được giao hàng năm của UBND tỉnh, Sở KH & CN, Tổng cục, Chi cục TCĐLCL.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 9/38

- ◆ Nhiệm vụ đột xuất được giao trực tiếp của các cấp lãnh đạo.
- ◆ Nghị quyết của chi bộ và hội nghị cán bộ công chức hàng năm.
- ◆ Các văn bản thuộc hệ thống quản lý phòng thử nghiệm theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 10/38

PHẦN II: GIỚI THIỆU HỆ THỐNG QUẢN LÝ CỦA PHÒNG THỬ NGHIỆM THEO TIÊU CHUẨN ISO/IEC 17025:2017

1. Phạm vi áp dụng

Hệ thống quản lý của phòng Kỹ thuật - Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (sau đây gọi tắt là Trung tâm) áp dụng cho dịch vụ thử nghiệm xăng dầu, thử nghiệm vi sinh, thử nghiệm điện – điện tử, dịch vụ kiểm định phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17025.

2. Tiêu chuẩn trích dẫn

ISO/IEC 17025:2017 (TCVN ISO/IEC 17025:2017): Yêu cầu chung về năng lực của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn (General requirements for the competence of testing and calibration laboratories).

3. Thuật ngữ/ Định nghĩa

* Theo TCVN ISO 9000: 2015: Hệ thống quản lý chất lượng -Cơ sở và từ vựng (Quality management systems - Fundamentals and vocabulary).

* Các thuật ngữ và định nghĩa trình bày trong ISO/IEC 17000 và VIM được sử dụng cho tiêu chuẩn này.

*** Chữ viết tắt:**

ISO: Tổ chức tiêu chuẩn hoá Quốc tế	HTQL: Hệ thống quản lý
IEC: Ủy ban kỹ thuật điện Quốc tế	STCL: Sổ tay chất lượng
KHCN: Khoa học công nghệ	TT: Thủ tục
TCĐLCL: Tiêu chuẩn đo lường chất lượng	HD: Hướng dẫn
TN/HC: Thử nghiệm/Hiệu chuẩn	BM: Biểu mẫu
HCTH: Phòng Hành chính-Tổng hợp	KĐBĐ: Không đảm bảo đo
KNV: Kiểm nghiệm viên (thử nghiệm)	ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
KTV: Kỹ thuật viên (hiệu chuẩn)	HĐPN: Hành động phòng ngừa
PTN: Phòng thí nghiệm	HĐKP: Hành động khắc phục

4. Yêu cầu chung

4.1. Tính khách quan:

Hoạt động thử nghiệm phải được thực hiện một cách khách quan và phải được tổ chức và quản lý đảm bảo tính khách quan. Lãnh đạo phòng thử nghiệm phải cam kết về tính khách quan và phải chịu trách nhiệm đối với tính khách quan trong các hoạt động của mình.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 11/38

Phòng thử nghiệm phải nhận diện các rủi ro đối với tính khách quan của mình một cách liên tục và quản lý các rủi ro theo thủ tục kiểm soát rủi ro (TT-10).

4.2. Bảo mật thông tin

Bảo mật các thông tin của khách hàng là trách nhiệm của Trung tâm, PTN và các bộ phận có liên quan đến hoạt động thử nghiệm trong trung tâm. Cam kết tuyệt đối bảo mật các thông tin khách hàng, không cung cấp thông tin cho bất kỳ ai nếu không được sự đồng ý bằng văn bản, dạng thư điện tử tin cậy của khách hàng.

Trường hợp cơ quan quản lý nhà nước, cơ quan thực thi pháp luật có yêu cầu cung cấp thông tin của khách hàng, PTN phải báo cáo Giám đốc Trung tâm để có hình thức xử lý phù hợp với pháp luật.

Hình thức cam kết:

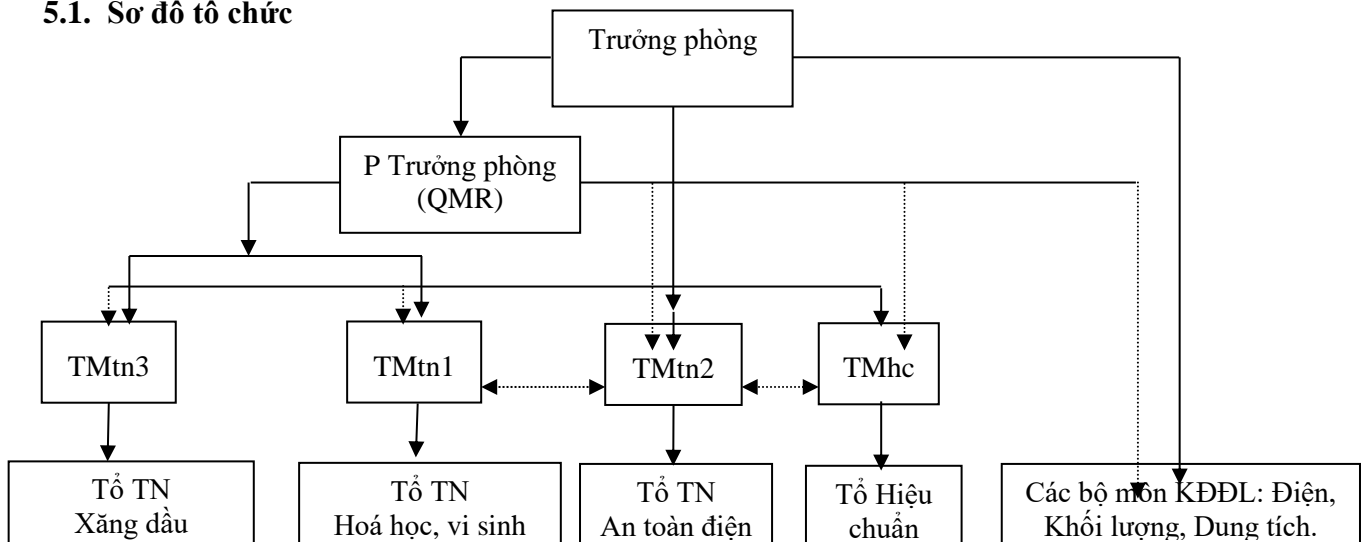
- + Phải có bản cam kết từng cá nhân liên quan đến hoạt động của PTN theo BM 13.07 (TT 13)
- + Cam kết trong các biểu mẫu tiếp nhận, thông tin trao đổi với khách hàng (TN/BM 20.01; TN/HC 20.01)

Đối với các cá nhân, các nhà thầu, nhân sự của các tổ chức bên ngoài hoặc cá nhân hoạt động với danh nghĩa của phòng thí nghiệm (các chuyên gia được phòng thí nghiệm thuê hoặc người lấy mẫu, người huấn luyện,...) phải có cam kết bảo mật thông tin theo BM 13.07 (TT 13) trong quá trình tham quan và làm việc tại PTN.

Đối với những cá nhân vi phạm về nguyên tắc bảo mật thông tin của khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với khách hàng liên quan về việc đền bù thiệt hại kinh tế, uy tín cho khách hàng đó theo thỏa thuận dân sự hoặc theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, nhân viên đó sẽ chịu hình thức kỷ luật phù hợp của Trung tâm.

5. Cơ cấu tổ chức của phòng Kỹ thuật

5.1. Sơ đồ tổ chức



TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 12/38

————> : Quan hệ chỉ đạo trực tiếp

.....> : Quan hệ chỉ đạo gián tiếp

◄.....> : Quan hệ phối hợp

5.2. Tư cách pháp nhân của Phòng Kỹ thuật

Phòng Kỹ thuật là một phòng do Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (thuộc Chi cục TCDLCL Nghệ An) quản lý và điều hành, là một thực thể chịu trách nhiệm về mọi hoạt động đã được phân công của phòng trước Ban lãnh đạo Trung tâm và pháp luật.

5.3. Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Kỹ thuật

Phòng Kỹ thuật có chức năng tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm về các hoạt động sự nghiệp kỹ thuật phục vụ quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh, thực hiện các hoạt động dịch vụ về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng theo từng lĩnh vực được Trung tâm phân công, trong đó có lĩnh vực thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, môi trường và lĩnh vực hiệu chuẩn phương tiện đo, dụng cụ, thiết bị đo lường, thử nghiệm khác.

Phòng Kỹ thuật được thực hiện các nhiệm vụ được quy định tại Điều 2 của Quyết định số 5513/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của UBND tỉnh Nghệ An.

5.4. Chức năng nhiệm vụ của các tổ thử nghiệm

- Thử nghiệm mẫu phục công tác quản lý Nhà nước về chất lượng sản phẩm, hàng hoá và môi trường.
- Thử nghiệm mẫu phục vụ công tác thanh, kiểm tra và trung cầu giám định của các cơ quan chức năng.
- Thử nghiệm mẫu theo yêu cầu của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh.
- Tham gia nghiên cứu các đề tài khoa học và áp dụng các thiết bị kỹ thuật trong lĩnh vực thử nghiệm.
- Tổ chức đào tạo nghiệp vụ trong lĩnh vực thử nghiệm theo đúng năng lực của PTN.
- Hiệu chuẩn các phương tiện đo, các dụng cụ và thiết bị đo lường thuộc lĩnh vực Quang và Hóa lý.
- Các nhiệm vụ khác được Phòng Kỹ thuật giao.

5.5. Chức năng nhiệm vụ của tổ hiệu chuẩn

- Hiệu chuẩn các loại phương tiện đo, các dụng cụ và thiết bị đo lường, thử nghiệm theo yêu cầu của các tổ chức và cá nhân thuộc lĩnh vực Độ dài, Cơ, Nhiệt, Điện, Âm.
- Các nhiệm vụ khác được Phòng Kỹ thuật giao.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 13/38

5.6. Trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu về năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên trong phòng và chức danh trong hệ thống quản lý chất lượng (Xem phụ lục 1)

6. Yêu cầu về nguồn lực

6.1 Nhân sự

6.1.1 Yêu cầu về năng lực
(Xem phụ lục 1)

6.1.2 Tuyển dụng và đào tạo

Việc tuyển dụng, đào tạo và lưu giữ các hồ sơ nhân sự cho hoạt động thử nghiệm phải được thực hiện theo thủ tục 13.

6.2. Nhà sở và môi trường

6.2.1. Nhà sở

6.2.1.1 Mô tả chung

Mặt bằng làm việc của phòng Kỹ thuật tại Trung tâm Kỹ thuật TCĐLCL, Địa chỉ: Km số 9 + 600, Quốc lộ 46, xã Nghi Ân, thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An gồm các phòng sau :

Diện tích làm việc và bố trí tiện nghi, trang thiết bị phù hợp với yêu cầu của công việc

6.2.1.2. Quyền tiếp cận PTN

Việc ra, vào và sử dụng PTN phải tuân thủ theo nội quy phòng thử nghiệm.

Cán bộ, nhân viên PTN được quyền tiếp cận các phòng làm việc và phải đảm bảo các phòng làm việc luôn được an toàn sau giờ làm việc.

6.2.2. Môi trường

6.2.2.1. Điều kiện môi trường

Trung tâm thiết lập và duy trì tài liệu về cơ sở vật chất và điều kiện môi trường nhằm đảm bảo:

- Đủ điều kiện môi trường trong từng phòng làm việc trong thời gian tiến hành phép hiệu chuẩn, thử nghiệm phải tuân thủ các yêu cầu quy định trong các quy trình và phương pháp thử tương ứng.

- Các đại lượng ảnh hưởng khác như gia tốc trọng trường, tần số rung, điện từ trường ngoài... được xác định cụ thể tùy từng trường hợp khi cần thiết hoặc được lấy theo các thông số kỹ thuật của thiết kế xây dựng.

- Tùy theo đặc thù riêng, phòng kỹ thuật quy định chi tiết để thực hiện tại Thủ tục 14.

6.2.2.2. Kiểm soát, lưu giữ các số liệu về môi trường

Điều kiện môi trường được kiểm soát thông qua các phương tiện đo sau đây được lắp đặt trong từng phòng làm việc phải thoả mãn các yêu cầu sau:

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 14/38

Đại lượng ảnh hưởng	Phương tiện kiểm soát	
	Tên phương tiện đo	Phạm vi đo
Nhiệt độ phòng	Nhiệt kế thủy tinh	(0 ÷ 50) °C
Độ ẩm	Âm kế	(20 ÷ 90) %

Giá trị các đại lượng ảnh hưởng phải được ghi lại ít nhất là 2 lần ở những thời điểm nhất định trong ngày làm việc.

Các bộ phận chuyên môn thuộc PTN chịu trách nhiệm ghi chép, lưu hồ sơ về số liệu môi trường và phải có biện pháp điều chỉnh kịp thời khi các đại lượng ảnh hưởng không nằm trong phạm vi giá trị cho phép. (TT - 14)

6.3. Thiết bị

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

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

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

Hồ sơ thiết bị được quản lý theo Thủ tục quản lý hồ sơ TT - 02.

Thiết bị, dụng cụ và hóa chất được kiểm soát theo thủ tục TT - 17; TT - 18; TT - 19

6.4. Liên kết chuẩn đo lường

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

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

Đối với các thiết bị, chuẩn chính cần hiệu chuẩn bên ngoài được hiệu chuẩn bởi các cơ quan đo lường có khả năng nối với chuẩn quốc gia, quốc tế hoặc các tổ chức hiệu chuẩn trong và ngoài nước đã được công nhận. (TT - 17)

Sơ đồ liên kết chuẩn (*xem phụ lục 4*)

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

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

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

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 15/38

6.5. Sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp

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

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

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

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

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

Mua dịch vụ và đồ cung cấp được thực hiện theo TT - 05

Đánh giá nhà cung cấp thực hiện theo hướng dẫn thủ tục TT - 04

Các thông tin liên quan đến dịch vụ mua sắm và nguồn cung cấp được lưu giữ trong Hồ sơ nhà cung cấp theo Thủ tục TT - 02.

7. Quá trình thử nghiệm

7.1. Xem xét yêu cầu, đề nghị và hợp đồng thử nghiệm

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

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

Thỏa mãn tối đa yêu cầu của khách hàng và đảm bảo tốt chất lượng của dịch vụ do phòng thử nghiệm cung cấp.

Mọi khác biệt trong yêu cầu/ hợp đồng đều được giải quyết trước khi tiến hành công việc và đảm bảo mỗi hợp đồng phải được phòng thử nghiệm và khách hàng chấp nhận:

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

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

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 16/38

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

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

Việc xem xét các yêu cầu, đề nghị/ hợp đồng đối với khách hàng nội bộ được thực hiện theo thủ tục TT - 03

Hồ sơ liên quan đến việc xem xét các yêu cầu/ hợp đồng được lưu trữ theo thủ tục TT - 03

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

Phòng thử nghiệm ưu tiên chọn lựa sử dụng các phương pháp tiêu chuẩn phù hợp với năng lực của phòng thử nghiệm. Phương pháp được chọn sử dụng phải là phương pháp mới nhất.

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

Mọi thay đổi so với phương pháp đã được tiêu chuẩn hóa phải được lập thành văn bản.

Khi khách hàng không xác định rõ phương pháp sử dụng thì phòng thử nghiệm phải hướng dẫn lựa chọn các phương pháp thích hợp.

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

Các phương pháp do phòng thử nghiệm xây dựng được thực hiện bởi nhân viên có năng lực và được trang bị đủ các nguồn lực cần thiết và phải được phê duyệt bởi cấp có thẩm quyền

Khi cần sử dụng các phương pháp không phải là phương pháp tiêu chuẩn, các phương pháp này phải được thỏa thuận với khách hàng.

Các phương pháp không tiêu chuẩn, phương pháp do phòng thử nghiệm xây dựng, các phương pháp tiêu chuẩn được mở rộng phạm vi sử dụng hay sửa đổi đều được phê duyệt.

Các phương pháp thử nghiệm đều được kiểm tra xác nhận/ xác nhận giá trị sử dụng và tính toán độ không đảm bảo đo (TT - 15); (TT - 16)

7.3. Lấy mẫu

Phòng thử nghiệm có kế hoạch và thủ tục lấy mẫu nhằm đảm bảo việc lấy mẫu là chính xác và không ảnh hưởng đến kết quả đo, thử nghiệm.

Kế hoạch lấy mẫu cũng như thủ tục lấy mẫu luôn sẵn có tại vị trí thực hiện lấy mẫu.

Khi khách hàng yêu cầu sửa đổi, bổ sung hoặc loại bớt những công việc trong thủ tục lấy mẫu đã được văn bản hóa, những yêu cầu này phải được ghi chép chi tiết cùng với những dữ liệu lấy mẫu phù hợp và phải lưu giữ toàn bộ tài liệu liên quan đến việc lấy mẫu.

Việc tiếp nhận và quản lý mẫu phải tuân theo thủ tục TT - 20

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 17/38

7.4. Xử lý đối tượng thử nghiệm hoặc hiệu chuẩn

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

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

Phòng thử nghiệm có hồ sơ ghi nhận mẫu thử nghiệm và ghi lại bất kỳ sự khác biệt nào so với điều kiện đã qui định (nếu có) (TT - 20).

7.5. Hồ sơ kỹ thuật

Hồ sơ kỹ thuật đều được kiểm soát nhằm đảm bảo các yêu cầu sau:

Được ghi chép rõ ràng, đầy đủ thông tin cần thiết tạo điều kiện thuận lợi cho việc nhận biết các yếu tố ảnh hưởng tới kết quả đo, thử.

Được tập hợp, đánh số hoặc ghi ký hiệu để dễ nhận biết.

Được bảo quản, lưu trữ một cách an toàn trong môi trường không làm hư hỏng hoặc mất mát, với thời gian đã được quy định cho từng loại, sao cho có thể dễ dàng truy tìm.

Đảm bảo tính bảo mật.

Có khả năng ngăn ngừa việc truy cập trái phép hoặc sửa đổi thông tin đã có.

Việc sửa chữa hồ sơ (nếu có sai lỗi) được thực hiện đúng quy định.

Kiểm soát hồ sơ phải tuân thủ theo thủ tục TT - 02

7.6. Đánh giá độ không đảm bảo đo

Tổ hiệu chuẩn phải đánh giá và công bố độ không đảm bảo đo cho tất cả các phép đo, hiệu chuẩn được thực hiện (TT - 16)

Tổ thử nghiệm phải có phương pháp đánh giá / ước lượng độ không đảm bảo đo và công bố độ không đảm bảo đo khi:

- Phương pháp yêu cầu;
- Khách hàng yêu cầu
- Cơ quan quản lý; Văn phòng công nhận yêu cầu

Khi cần sử dụng “Quy tắc ra quyết định” (Trường hợp có sử dụng kết quả thử nghiệm để đánh giá sự phù hợp). (TT - 16)

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 18/38

7.7. Đảm bảo hiệu lực của các kết quả

Hàng năm, tổ thử nghiệm và tổ hiệu chuẩn lập kế hoạch (BM 23.01.01) đảm bảo kết quả thử nghiệm bao gồm:

Sử dụng các chất chuẩn theo yêu cầu của phương pháp.

Tham gia vào các chương trình so sánh liên phòng.

Thực hiện thử nghiệm thành thạo.

Thử nghiệm lại các mẫu lưu.

Thử nghiệm lặp trên các mẫu đồng nhất

Xem xét tương quan của kết quả từ đặc tính khác nhau của một mẫu.

Kết quả thử nghiệm phải được theo dõi, phân tích để nhận biết các xu hướng

Hồ sơ đảm bảo chất lượng kết quả đo, thử nghiệm được kiểm soát, lưu trữ theo thủ tục TT - 21.

7.8. Báo cáo kết quả thí nghiệm

Tất cả báo cáo kết quả thử nghiệm/ hiệu chuẩn được thể hiện bằng văn bản, bảo đảm:

- Tính trung thực, chính xác, rõ ràng, không mơ hồ, khách quan.

- Có đầy đủ thông tin mà khách hàng và/ hoặc phương pháp yêu cầu, tuân theo TCVN ISO/IEC 17025:2017.

- Khi cần thiết, có các diễn giải kết quả đo, thử nghiệm, kết luận về sự phù hợp/không phù hợp so với qui định kỹ thuật phải:

- Công bố rõ áp dụng cho những kết quả nào; định theo yêu cầu kỹ thuật nào

- Công bố rõ “Quy tắc ra quyết định” (TT - 23)

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

Việc sửa đổi, bổ sung nội dung báo cáo thử nghiệm sau khi đã ban hành được thực hiện dưới dạng một báo cáo bổ sung và cần thêm công bố “bổ sung cho báo cáo thử nghiệm số ...”

Khi cần thiết phải ban hành một báo cáo thử nghiệm mới thì báo cáo mới phải được đánh số nhận diện đặc biệt và tham chiếu tới biên bản gốc đã thay thế. Trong báo cáo mới phải ghi rõ “thay thế cho báo cáo số... và báo cáo số... đã hết hiệu lực.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 19/38

7.9. Khiếu nại

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

Các khiếu nại của khách hàng phải được xem xét để giải quyết theo thủ tục TT – 06.

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

Hồ sơ của tất cả các khiếu nại, các lần điều tra, hành động khắc phục được tiến hành và kết quả giải quyết khiếu nại đều phải được lưu trong hồ sơ theo thủ tục TT - 06

7.10. Công việc không phù hợp

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

Phát hiện việc không phù hợp hoặc kết quả của công việc không phù hợp là trách nhiệm của tất cả mọi người trong phòng kỹ thuật.

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

Đánh giá mức độ rủi ro khi phát hiện công việc không phù hợp để xác định khả năng chấp nhận hoặc phải thực hiện ngay những hành động khắc phục tương ứng hoặc để thông báo cho khách hàng và thu hồi lại kết quả không phù hợp (khi cần thiết).

Việc kiểm soát công việc không phù hợp được thực hiện theo thủ tục TT – 07.

7.11. Kiểm soát dữ liệu – Quản lý thông tin

Hệ thống quản lý thông tin phòng kỹ thuật được sử dụng để thu thập, xử lý, lưu hồ sơ, báo cáo, bảo quản hoặc khôi phục dữ liệu phải:

- Được phòng thử nghiệm xác nhận giá trị sử dụng về tính năng.
- Được bảo vệ an toàn, bảo mật
- Phải được tiếp cận theo phạm vi và quyền hạn của từng người

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 20/38

8. Hệ thống quản lý

8.1. Tài liệu hệ thống quản lý

Hệ thống quản lý PTN theo ISO/IEC 17025:2017 bao gồm chính sách, mục tiêu, các quy trình hay thủ tục, các phương pháp thử nghiệm/ hiệu chuẩn và các hướng dẫn, biểu mẫu.

Các tài liệu này được thiết lập trong phạm vi hoạt động phù hợp, cần thiết để đảm bảo chất lượng tính khách quan, chính xác, tin cậy của kết quả thử nghiệm và hiệu chuẩn của PTN.

Tài liệu của hệ thống được Giám đốc Trung tâm TCĐLCL phê duyệt, phổ biến, nhất quán áp dụng, duy trì trong nội bộ PTN và thường xuyên được cải tiến phù hợp, hiệu quả.

Tài liệu Hệ thống quản lý PTN được xây dựng trên một số tiêu chí quan trọng sau đây:

a/ Nhiệm vụ và quyền hạn của mỗi người; sự phối hợp và hợp tác giữa các bộ phận và cá nhân được quy định rõ ràng.

b/ Việc đảm bảo chất lượng được đưa vào kế hoạch, được thực hiện, giám sát và lưu giữ trên cơ sở các tài liệu, văn bản phù hợp với nhau.

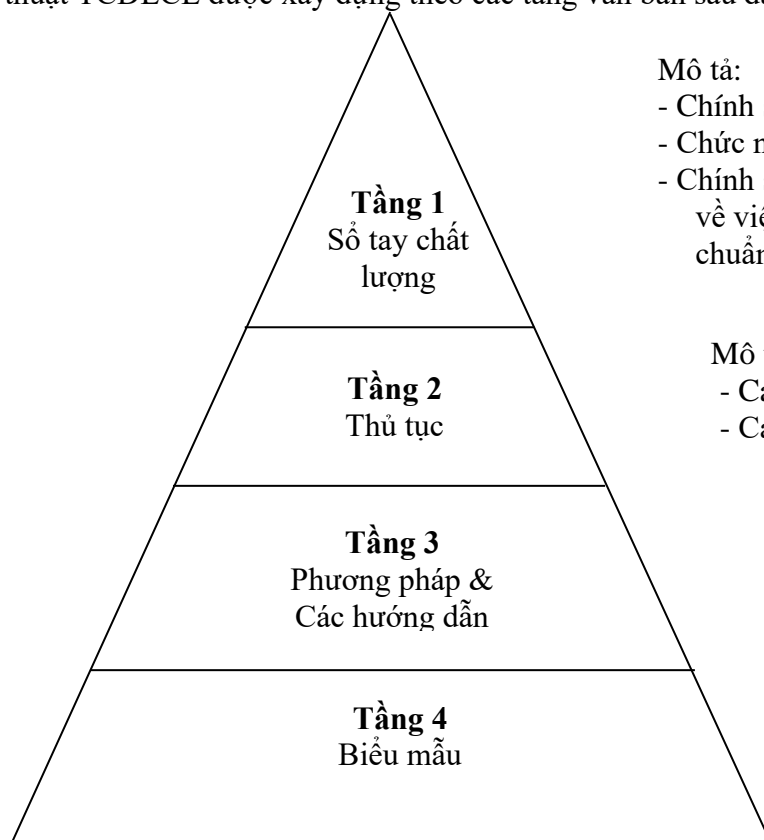
c/ Có bằng chứng đầy đủ về việc đảm bảo chất lượng, về trách nhiệm thi hành các biện pháp đảm bảo chất lượng.

d/ Tính hiệu quả và khả năng thích nghi của hệ thống chất lượng được duy trì bằng việc đánh giá nội bộ và soát xét thường xuyên.

e/ Mọi trách nhiệm của PTN phù hợp với phạm vi đã được công nhận; phù hợp với các tiêu chuẩn, các quy định kỹ thuật và các yêu cầu khác mà PTN đã chấp nhận.

Cấu trúc của tài liệu hệ thống

Tài liệu Hệ thống quản lý PTN theo ISO/IEC 17025:2017 của phòng Kỹ thuật - Trung tâm Kỹ thuật TCĐLCL được xây dựng theo các tầng văn bản sau đây:



Mô tả:

- Chính sách, mục tiêu chất lượng
- Chức năng, nhiệm vụ tổ chức
- Chính sách/ quan điểm của lãnh đạo về việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn

Mô tả:

- Các quy trình /thủ tục áp dụng trong PTN.
- Các văn bản pháp quy.

Mô tả:

Các phương pháp thử/ hiệu chuẩn.

Bao gồm:

- Các biểu mẫu
- Tài liệu ghi chép
- Tài liệu tham khảo

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 21/38

Trách nhiệm soạn thảo và phê duyệt tài liệu hệ thống của PTN

Loại tài liệu	Soạn thảo	Người kiểm tra	Phê duyệt
Sổ tay chất lượng	QMR/Người được uỷ quyền	Phó Giám đốc	Giám đốc
Thủ tục	Phòng kỹ thuật	Phó Giám đốc	Giám đốc
Hướng dẫn chung	Phòng kỹ thuật	Phó Giám đốc	Giám đốc
Hướng dẫn từng lĩnh vực	Phòng kỹ thuật	Phòng kỹ thuật	Trưởng phòng/QMR

Danh mục các tài liệu (Xem phụ lục 3)

8.2. Kiểm soát tài liệu

Tất cả các tài liệu liên quan đến hệ thống chất lượng (gồm tài liệu nội bộ và tài liệu từ bên ngoài, kể cả dạng điện toán) phải được kiểm soát.

Tài liệu hệ thống chất lượng thuộc diện kiểm soát phải có dấu hiệu nhận biết được kiểm soát.

Nội dung kiểm soát bao gồm:

Kiểm soát việc ban hành tài liệu: các tài liệu nội bộ khi ban hành phải được cấp có thẩm quyền phê duyệt, có ghi rõ ngày tháng ban hành, lần ban hành.

Kiểm soát sự phân phối tài liệu: tài liệu được phổ biến và sẵn có cho người sử dụng. Phải có danh sách các tài liệu đã được phân phối và đảm bảo phân phối đúng địa chỉ. Tài liệu phân phối cho người sử dụng phải là tài liệu mới nhất.

Kiểm soát lưu giữ tài liệu: phải có bản gốc được lưu giữ nơi an toàn, nhưng dễ cập nhật và có thể kiểm soát được việc tiếp cận và sao chép tài liệu. Những tài liệu cũ, lạc hậu phải được thu hồi, lưu giữ riêng và có dấu hiệu nhận biết rõ ràng.

Kiểm soát sự thay đổi tài liệu: việc sửa đổi tài liệu phải được giao cho người có trách nhiệm và phê duyệt phần sửa đổi cũng được tiến hành như phê duyệt tài liệu gốc.

Các bản sao dùng để tham khảo hoặc tài liệu dùng để đào tạo không cần được kiểm soát.

Kiểm soát tài liệu được thực hiện theo Thủ tục TT – 01.

8.3. Kiểm soát hồ sơ

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

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 22/38

Được ghi chép rõ ràng, đầy đủ thông tin cần thiết;

Được tập hợp, đánh số hoặc ghi ký hiệu để dễ nhận biết;

Được bảo quản, lưu trữ một cách an toàn trong môi trường không làm hư hỏng hoặc mất mát, với thời gian đã được quy định cho từng loại, sao cho có thể dễ dàng truy tìm;

Đảm bảo tính bảo mật;

Việc kiểm soát hồ sơ phải tuân thủ theo thủ tục TT – 02.

8.4. Kiểm soát rủi ro và cơ hội

Quản lý rủi ro là một phần trong trách nhiệm quản lý và là phần không thể thiếu trong tất cả các quá trình hoạt động của tổ chức, bao gồm các quá trình hoạch định chiến lược, tất cả các dự án và quản lý thay đổi.

PTN phải thực hiện quá trình tổng thể nhận diện, phân tích và xác định mức độ rủi ro.

Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn phát sinh rủi ro trên cơ sở phân tích các dữ liệu, phân tích các ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.

Và quản lý rủi ro tạo thuận lợi cho việc cải tiến liên tục của tổ chức.

8.5. Cải tiến

Phòng kỹ thuật luôn tìm kiếm những cơ hội cải tiến các hoạt động quản lý để nâng cao hiệu lực của hệ thống.

Các hoạt động khắc phục, phòng ngừa; kết quả xem xét của lãnh đạo; các cuộc đánh giá nội bộ hay đánh giá bên ngoài và những thông tin phản hồi tích cực hay tiêu cực nhận được từ khách hàng là những cơ hội để cải tiến hoạt động thí nghiệm.

8.6. Hành động khắc phục

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

Hành động khắc phục phải được tuân thủ theo thủ tục TT - 09

Thủ tục này phải đảm bảo các yêu cầu sau:

Được điều tra để xác định nguyên nhân.

Áp dụng những biện pháp khắc phục có tính khả thi nhất nhằm loại trừ được vấn đề đang tồn tại và ngăn chặn vấn đề đó tái diễn.

Được theo dõi và đánh giá bổ sung (khi cần thiết)

Hành động khắc phục phải được ghi chép đầy đủ và lưu hồ sơ theo thủ tục TT - 09.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 23/38

8.7. Đánh giá nội bộ

Phòng kỹ thuật định kỳ thực hiện đánh giá nội bộ nhằm đảm bảo các hoạt động tiếp tục tuân thủ các yêu cầu về quản lý và kỹ thuật và đáp ứng theo tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17025:2017.

Đánh giá nội bộ định kỳ ít nhất mỗi năm một lần

Đánh giá bổ sung được áp dụng cho tổ, bộ phận có liên quan khi:

- Có khiếu nại của khách hàng liên quan đến hệ thống chất lượng.
- Có công việc không phù hợp với các thủ tục hoặc các yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng.

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

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

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

Tiến hành ngay các hành động khắc phục khi phát hiện có sự không phù hợp.

Theo dõi hiệu quả của hành động khắc phục việc thực hiện và hiệu quả của hành động khắc phục.

Khi việc điều tra cho thấy sự không phù hợp có ảnh hưởng đến tính chính xác của kết quả mà có thể ảnh hưởng đến khách hàng thì phải thông báo bằng văn bản với khách hàng.

Hoạt động đánh giá nội bộ phải được ghi chép, có sự xác nhận của người có thẩm quyền và phải đưa vào hệ thống hồ sơ lưu trữ.

Việc đánh giá nội bộ phải được thực hiện theo thủ tục TT - 11.

8.8. Xem xét của lãnh đạo

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

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

Việc xem xét của lãnh đạo nhằm tạo cơ sở để xây dựng kế hoạch hoạt động thử nghiệm cho năm tiếp theo và được thực hiện theo thủ tục TT - 12.

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

Những phát hiện và các hoạt động phát sinh từ việc xem xét của lãnh đạo đều được ghi nhận bằng văn bản và lưu trữ theo thủ tục TT - 24.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 24/38

PHẦN III: PHỤ LỤC

Phụ lục 1

Trách nhiệm, quyền hạn và yêu cầu về năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên trong phòng và chức danh trong hệ thống quản lý chất lượng

Trách nhiệm và quyền hạn:

** Trách nhiệm và quyền hạn chung:*

- Mọi người phải tuân thủ các quy định trong tài liệu hệ thống quản lý PTN theo ISO/IEC 17025:2017.

- Ngoài các trách nhiệm, quyền hạn khác được giao, mọi người được:

+ Tham gia thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý;

+ Xác định các vấn đề phát sinh như: chệch hướng hệ thống quản lý, phương pháp thử/ hiệu chuẩn chưa phù hợp, ... để đề xuất các hướng hành động phòng ngừa, cải tiến hoặc giảm thiểu các vấn đề đó.

** Trưởng phòng:*

Trách nhiệm:

- Phụ trách chung các hoạt động của phòng

- Quản lý nhân sự, tổ chức, phân công công việc trong nội bộ phòng.

- Quản lý và sử dụng có hiệu quả các tài sản, trang thiết bị của phòng.

- Ký hoặc kiểm tra các kết quả thử nghiệm, hiệu chuẩn theo lĩnh vực được giao phụ trách trước khi trình cấp trên phê duyệt.

- Chủ trì công tác nghiên cứu, xây dựng và áp dụng các phương pháp thử thuộc lĩnh vực được giao phụ trách.

- Kiểm soát hồ sơ, tài liệu của lĩnh vực mình phụ trách trong hệ thống quản lý PTN theo ISO/IEC 17025:2017.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác của đơn vị ngoài sự điều chỉnh của hệ thống quản lý PTN theo tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC 17025.

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật và Giám đốc về mọi hoạt động của phòng.

Quyền hạn:

- Được quyền triệu tập các cán bộ trong phạm vi mình quản lý để họp, bàn triển khai nhiệm vụ.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 25/38

- Được quyền đề nghị khen thưởng, kỷ luật, học tập, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ lên Giám đốc đối với các cán bộ trong phạm vi quản lý của mình.

Yêu cầu về năng lực:

- Tốt nghiệp Đại học trở lên, am hiểu về hoạt động thử nghiệm, hiệu chuẩn.
- Có ít nhất 5 năm kinh nghiệm công tác.
- Có uy tín trong cơ quan và có khả năng điều hành công việc tốt.
- Đã qua lớp đào tạo về quản lý phòng thử nghiệm (ISO/IEC 17025:2017).
- Sử dụng thành thạo kỹ thuật tin học, đọc hiểu được tiếng Anh để phục vụ công tác chuyên môn.

** Phó trưởng phòng:*

Trách nhiệm:

- Giúp Trưởng phòng điều hành các hoạt động khác của phòng.
- Ký hoặc kiểm tra các kết quả thử nghiệm, hiệu chuẩn theo lĩnh vực được giao phụ trách trước khi trình cấp trên phê duyệt.
- Trực tiếp Phụ trách các tổ thử nghiệm Hóa học, xăng dầu, vi sinh.
- Chủ trì công tác nghiên cứu, xây dựng và áp dụng các phương pháp thử thuộc lĩnh vực được giao phụ trách.
- Kiểm soát hồ sơ, tài liệu của lĩnh vực mình phụ trách trong hệ thống quản lý PTN theo ISO/IEC 17025:2017.
- Thay Trưởng phòng điều hành công việc của phòng khi Trưởng phòng đi vắng.
- Đảm nhiệm chức danh Đại diện lãnh đạo về chất lượng của hệ thống quản lý PTN theo tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC 17025.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác của đơn vị ngoài sự điều chỉnh của hệ thống quản lý PTN theo tiêu chuẩn quốc tế ISO/IEC 17025.
- Chịu trách nhiệm trước Trưởng phòng về mọi hoạt động được phân công phụ trách.

Quyền hạn:

- Được quyền triệu tập các cán bộ trong phạm vi mình quản lý để họp, bàn triển khai nhiệm vụ.
- Được quyền đề nghị khen thưởng, kỷ luật, học tập, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ lên Giám đốc đối với các cán bộ trong phạm vi quản lý của mình.

Yêu cầu về năng lực:

- Tốt nghiệp Đại học trở lên, am hiểu về hoạt động thử nghiệm, hiệu chuẩn.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 26/38

- Có ít nhất 5 năm kinh nghiệm trong công tác.
- Có uy tín trong cơ quan và có khả năng điều hành công việc tốt.
- Đã qua lớp đào tạo về quản lý phòng thử nghiệm (ISO/IEC 17025:2017).
- Sử dụng thành thạo kỹ thuật tin học, đọc hiểu được tiếng Anh để phục vụ công tác chuyên môn.

** Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR):*

Trách nhiệm:

- Tổ chức xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.
- Chỉ đạo biên soạn tài liệu, thay thế khi có sửa đổi.
- Quản lý toàn bộ hệ thống văn bản và soát xét, đánh giá tính phù hợp của văn bản.
- Lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ, tổ chức xem xét thực hiện các biện pháp xử lý công việc không phù, đồng thời phối hợp cùng lãnh đạo Trung tâm xem xét các yêu cầu, đề nghị, hợp đồng và xử lý các ý kiến phản hồi của khách hàng. Kiểm soát các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến của hệ thống chất lượng.
- Đảm bảo mọi thành viên thấu hiểu và vận hành được hệ thống PTN.
- Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Trung tâm về Hệ thống quản lý PTN.

Quyền hạn:

- Được quyền trực tiếp trao đổi với Giám đốc về những vấn đề liên quan đến hệ thống quản lý PTN.
- Được quyền triệu tập các cán bộ trong phạm vi mình quản lý để họp, bàn triển khai nhiệm vụ.

Yêu cầu về năng lực:

- Tốt nghiệp Đại học trở lên.
- Có ít nhất 3 năm kinh nghiệm công tác trong PTN.
- Đã qua lớp đào tạo về quản lý phòng thử nghiệm, hiệu chuẩn (TCVN ISO/IEC 17025:2017).
- Sử dụng thành thạo kỹ thuật tin học, đọc hiểu được tiếng Anh để phục vụ công tác chuyên môn.
- Có kinh nghiệm trong công tác lưu trữ, quản lý hồ sơ.

** Trưởng bộ phận (Cán bộ phụ trách kỹ thuật (TM) hoặc Tổ trưởng):*

Trách nhiệm:

- Chịu sự chỉ đạo trực tiếp của QMR.
- Giúp QMR quản lý chất lượng hoạt động thử nghiệm/ hiệu chuẩn.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 27/38

- Tham gia xây dựng kế hoạch làm việc đối với lĩnh vực được giao phụ trách.
- Thực hiện việc tiếp nhận mẫu theo quy định của hệ thống.
- Lập kế hoạch thử nghiệm/ hiệu chuẩn.
- Kiểm tra kết quả thử nghiệm trước khi nhân viên trình lãnh đạo ký duyệt.
- Tham gia chuẩn bị, biên soạn, sửa đổi, cải tiến tài liệu hệ thống quản lý chất lượng ISO/IEC 17025:2017 theo sự phân công của QMR.
- Lập kế hoạch, phương án bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị, hiệu chuẩn và bổ sung các dụng cụ thiết yếu trong thử nghiệm/ hiệu chuẩn.
- Lập kế hoạch và báo cáo hoạt động đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm/ hiệu chuẩn theo quy định của hệ thống.
- Lưu các loại hồ sơ kỹ thuật thuộc phạm vi bộ phận được giao phụ trách của hệ thống quản lý PTN.
- Chịu trách nhiệm trước QMR và Trưởng phòng về các nhiệm vụ được giao trong hệ thống quản lý PTN.

Quyền hạn:

- Được quyền trực tiếp trao đổi với QMR về những vấn đề liên quan đến hệ thống quản lý PTN.
- Được quyền triệu tập các cán bộ trong phạm vi mình quản lý để họp, bàn triển khai nhiệm vụ.
- Được quyền đề nghị khen thưởng, kỷ luật, học tập, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ lên QMR hoặc phụ trách bộ phận đối với các cán bộ trong phạm vi quản lý của mình.

Yêu cầu về năng lực:

- Tốt nghiệp Đại học trở lên về chuyên ngành mà mình đảm nhiệm, am hiểu về hoạt động thử nghiệm/hiệu chuẩn và hệ thống quản lý chất lượng.
- Có kinh nghiệm trong công tác thử nghiệm/hiệu chuẩn và quản lý, sử dụng thành thạo trang thiết bị thử nghiệm/hiệu chuẩn.
- Đã qua lớp đào tạo về quản lý phòng thử nghiệm, hiệu chuẩn (ISO/IEC 17025:2017).
- Sử dụng thành thạo kỹ thuật tin học, đọc hiểu được tiếng Anh để phục vụ công tác chuyên môn.

* *Kiểm nghiệm viên/Kỹ thuật viên:*

Trách nhiệm:

- Chịu sự chỉ đạo trực tiếp của TM/tổ trưởng.
- Tiến hành thử nghiệm/hiệu chuẩn mẫu theo sự phân công của bộ phận.
- Vận hành thiết bị thử nghiệm theo đúng hướng dẫn trong quy trình vận hành thiết bị tương ứng.
- Tham gia bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị theo sự chỉ đạo của PTN.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 28/38

- Báo cáo số liệu quan trắc gốc và kết quả thử nghiệm/hiệu chuẩn cho TM/Tổ trưởng bộ phận liên quan.

- Lưu trữ hồ sơ đúng quy định của hệ thống tài liệu PTN theo từng phần việc cụ thể.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do QMR, lãnh đạo phòng phân công (tiếp nhận mẫu, các hoạt động khác của phòng...)

- Tham gia xây dựng hệ thống quản lý PTN theo kế hoạch của PTN.

- Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo phòng, Trung tâm và pháp luật đối với các nhiệm vụ được giao.

Quyền hạn:

- Được quyền trực tiếp trao đổi với TM/Tổ trưởng về những vấn đề liên quan đến hệ thống quản lý PTN.

- Được quyền từ chối bất kỳ áp lực nào khác có thể gây ảnh hưởng không tốt đến kết quả, chất lượng công việc thử nghiệm/hiệu chuẩn được giao.

Yêu cầu về năng lực:

- Tốt nghiệp Cao đẳng trở lên về chuyên ngành mà mình đảm nhiệm trong phòng thử nghiệm.

- Được đào tạo/hướng dẫn các công việc thử nghiệm cụ thể của phòng thử nghiệm và chịu sự giám sát của người có kinh nghiệm ít nhất 1 năm trước khi được giao việc chính thức.

- Sử dụng thành thạo kỹ thuật tin học, đọc hiểu được tiếng Anh để phục vụ công tác chuyên môn.

** Kỹ thuật viên hiệu chuẩn:*

- Tốt nghiệp Trung cấp kỹ thuật trở lên về chuyên ngành mà mình đảm nhiệm trong phòng thử nghiệm.

- Được đào tạo/hướng dẫn các công việc thử nghiệm cụ thể của phòng thử nghiệm và chịu sự giám sát của người có kinh nghiệm ít nhất 1 năm trước khi được giao việc chính thức.

- Sử dụng thành thạo kỹ thuật tin học, đọc hiểu được tiếng Anh để phục vụ công tác chuyên môn.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 29/38

Phụ lục 2
Mặt bằng tòa thử nghiệm

Tầng 1:

Phòng số 101, 102: Đo lường Điện: nhận phương tiện đo, diện tích 40 m²/phòng

Phòng 103: Phòng phó giám đốc

Phòng 104; 105 các phòng này phục vụ cho công tác hiệu chuẩn, kiểm định, diện tích 20 m²/phòng

Tầng 2:

Phòng số 201: Phòng xử lý mẫu, diện tích: 20 m².

Phòng số 202: Phòng cân mẫu, diện tích 20 m²

Phòng số 203: Phòng nung sấy, diện tích 20 m²

Phòng số 204: Phòng làm việc, diện tích 20 m²

Phòng số 205: Phòng để các thiết bị hiện đại, diện tích: 40 m².

Phòng số 206: Phòng phân tích hóa cổ điển, diện tích: 40 m².

Tầng 3:

Phòng số 303: Phòng hóa chất: 20 m².

Phòng số 304: Phòng hóa lý, diện tích: 20 m².

Điều hoà không khí được trang bị đầy đủ, đảm bảo yêu cầu về kỹ thuật.

Nguồn điện của các phòng làm việc được lấy từ nguồn chung. Một cầu dao tổng cho phép ngắt ngay lập tức các nguồn điện khi có sự cố.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 30/38

Tầng 1 Tầng 2 Tầng 3

P. 101	P. 201	P. 301	P. 302	Cầu thang	P. 103	P. 205	P. 303	P. 304	P. 305
	P. 202						P. 203		
P. 102	P. 207	P. 104	Cầu thang	P. 105	P. 104	P. 206	P. 207	Cầu thang	
P. 101	P. 102								

Sơ đồ mặt bằng làm việc của PTN tại tòa nhà thử nghiệm

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 31/38

Phụ lục 3
Mặt bằng tòa Đo lường

Tầng 1:

Phòng số 101: Phòng Trưởng phòng kỹ thuật

Phòng số 102: Phòng chuẩn 1, diện tích 40 m²/phòng

Phòng số 103: Phòng nhận mẫu, trả kết quả

Phòng số 104; 105: Phòng Hành chính tổng hợp và kế toán, diện tích 20 m²/phòng

Phòng số 106: Phòng họp Trung tâm, diện tích: 40 m²

Phòng số 107:

Tầng 2:

Phòng số 201: Phòng máy chủ, diện tích: 20 m².

Phòng số 202: Phòng Giám đốc, diện tích 40 m²

Phòng số 203: Phòng họp nhỏ, diện tích 20 m²

Phòng số 204: Phòng Trưởng BP hiệu chuẩn, diện tích 20 m²

Phòng số 205: Phòng chuẩn 3 (nhiệt, lực), diện tích: 20 m².

Phòng số 206: Phòng làm việc, sinh hoạt chung BP hiệu chuẩn, diện tích: 40 m²

Phòng số 207: Phòng kho vật tư, diện tích: 20 m²

Tầng 3:

Phòng số 303: Phòng chuẩn, diện tích: 20 m².

Phòng số 304: Phòng chuẩn 4, diện tích: 20 m².

Phòng số 305: Phòng sinh hoạt chung dung tích – khối lượng - DV diện tích: 40 m²

Phòng số 306: Phòng Trưởng BP khối lượng, diện tích 20 m²

Phòng số 307: Phòng Trưởng BP dung tích, diện tích 20 m²

Điều hoà không khí được trang bị đầy đủ, đảm bảo yêu cầu về kỹ thuật.

Nguồn điện của các phòng làm việc được lấy từ nguồn chung. Một cầu dao tổng cho phép ngắt ngay lập tức các nguồn điện khi có sự cố.

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 32/38

Tầng 1	Tầng 2	Tầng 3
P. 101	P. 201	P. 301
P. 102	P. 202	P. 302
P. 103	P. 203	P. 303
Cầu thang		
P. 104	P. 204	P. 304
P. 105	P. 205	P. 305
P. 106	P. 206	P. 306
P. 107	P. 207	P. 307
Cầu thang		

Sơ đồ mặt bằng làm việc của Đo lường tại Khu vực nhà 3 tầng

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 33/38

Phụ lục 4
Danh mục tài liệu

TT	Tên tài liệu	ĐVT	Số lượng
1.	Sổ tay chất lượng	Quyển	01
2.	Thủ tục	Thủ tục	24
3.	Hướng dẫn	Hướng dẫn	11
4.	Biểu mẫu hệ thống (kể cả theo mẫu khác)	Biểu mẫu	79

Danh mục thủ tục của hệ thống quản lý PTN theo ISO/IEC 17025:2017

TT	Tên thủ tục	Số hiệu	Tham chiếu yêu cầu ISO/IEC 17025:2017
(1)	(2)	(3)	
1	Kiểm soát tài liệu	TT - 01	8.3
2	Kiểm soát hồ sơ	TT - 02	8.4
3	Xem xét các yêu cầu, đề nghị và thực hiện HĐ	TT - 03	7.1
4	Hợp đồng phụ thử nghiệm/hiệu chuẩn	TT - 04	6.6
5	Mua vật tư, thiết bị và dịch vụ	TT - 05	6.6
6	Tiếp nhận và giải quyết phản hồi khách hàng	TT - 06	7.9
7	Kiểm soát công việc không phù hợp	TT - 07	7.10
8	Cải tiến	TT - 08	8.6
9	Hành động khắc phục, phòng ngừa	TT - 09	8.7
10	Giải quyết rủi ro và cơ hội	TT - 10	8.5
11	Đánh giá chất lượng nội bộ	TT - 11	8.8
12	Xem xét của lãnh đạo	TT - 12	8.9
13	Nhân sự	TT - 13	6.2
14	Kiểm soát điều kiện môi trường	TT - 14	6.3
15	Lựa chọn và phê duyệt phương pháp	TT - 15	7.2
16	Xây dựng phương pháp tính độ KĐB đo	TT - 16	7.6
17	Kiểm soát thiết bị và liên kết chuẩn đo lường	TT - 17	6.4; 6.5
18	Kiểm soát dụng cụ thủy tinh	TT - 18	6.4
19	Kiểm soát hoá chất	TT - 19	6.4
20	Tiếp nhận và quản lý mẫu	TT - 20	7.4
21	Đảm bảo chất lượng TN/HC	TT - 21	7.7
22	Thực hiện hoạt động TN/HC	TT - 22	7.10
23	Báo cáo kết quả	TT - 23	7.8
24	Lưu trữ và bảo mật dữ liệu điện tử	TT - 24	7.11

Danh mục biểu mẫu trong tài liệu hệ thống quản lý PTN theo ISO/IEC 17025:2017

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 34/38

TT	Biểu mẫu	Ký hiệu
1	Phiếu đề nghị ban hành/sửa đổi tài liệu	BM 01.01
2	Danh sách tài liệu nội bộ	BM 01.02
3	Danh sách tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài	BM 01.03
4	Phiếu báo mất và xin cấp tài liệu	BM 01.04
5	Danh mục hồ sơ	BM 02.01
6	Phiếu đề nghị xử lý hồ sơ	BM 02.02
7	Sổ mượn hồ sơ	BM 02.03
8	Hợp đồng thử nghiệm/hiệu chuẩn	theo Mẫu
9	Biên bản thanh lý hợp đồng	theo Mẫu
10	Biên bản đánh giá năng lực nhà thầu phụ.	BM 04.01
11	Danh sách các nhà thầu phụ được phê duyệt	BM 04.02
12	Hợp đồng hoặc thỏa thuận đã được ký kết	theo Mẫu
13	Biên bản thanh lý hợp đồng	theo Mẫu
14	Phiếu đánh giá NCU	BM.05.01
15	Danh sách NCU được phê duyệt	BM.05.02
16	Biên bản giao nhận	theo Mẫu
17	Hợp đồng kinh tế	Mẫu hợp đồng
18	Sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn	BM 06.01
19	Biên bản giải quyết phàn nàn của khách hàng	BM 06.02
20	Phiếu hỏi ý kiến khách hàng	BM 06.03
21	Sổ theo dõi các công việc không phù hợp	BM 07.01
22	Báo cáo công việc không phù hợp	BM 07.02
23	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa	BM 09.01
24	Quyết định thành lập đoàn CGĐGCLNB của Giám đốc Trung tâm	theo mẫu QĐ
25	Phiếu theo dõi xử lý giảm thiểu/loại trừ tác động của rủi ro	BM 10.01
26	Kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ	BM 11.01
27	Thông báo kế hoạch đánh giá	BM 11.02
28	Chương trình đánh giá chất lượng nội bộ	BM 11.03
29	Danh sách tham dự họp khai mạc/kết thúc	BM 11.04
30	Phiếu ghi chép	BM 11.05
31	Báo cáo tổng hợp đánh giá chất lượng nội bộ	BM 11.06
32	Kế hoạch họp xem xét của lãnh đạo	BM 12.01
33	Biên bản cuộc họp	BM 12.02
34	Danh sách nhân sự	BM 13.01
35	Lý lịch khoa học	BM 13.02

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 35/38

36	Bảng mô tả công việc	BM 13.03
37	Nhu cầu đào tạo	BM 13.04
38	Kế hoạch đào tạo	BM 13.05
39	Báo cáo đào tạo	BM 13.06
40	Cam kết bảo mật	BM 13.07
41	Bảng theo dõi các thông số môi trường	BM 14.01
42	Kế hoạch xác nhận giá trị của phương pháp	BM 15.01
43	Báo cáo xác nhận giá trị của phương pháp	BM 15.02
44	Đề nghị phê duyệt phương pháp thử nghiệm/hiệu chuẩn	BM 15.03
45	Quyết định phê duyệt phương pháp thử nghiệm/hiệu chuẩn	BM 15.04
46	Kế hoạch xây dựng hướng dẫn đánh giá độ không đảm bảo đo	BM 16.01
47	Hướng dẫn đánh giá độ không đảm bảo đo	BM 16.02
48	Quy trình vận hành	BM 17.01
49	Sổ theo dõi sử dụng trang thiết bị	BM 17.02
50	Kế hoạch kiểm tra và bảo trì thiết bị giữa kỳ hiệu chuẩn	BM 17.03
51	Phiếu theo dõi thiết bị	BM 17.04
52	Kế hoạch hiệu chuẩn thiết bị	BM 17.05
53	Danh mục thiết bị	BM 17.06
54	Danh mục dụng cụ thủy tinh	TN/BM 18.01
55	Kế hoạch thanh lý dụng cụ thủy tinh	TN/BM 18.02
56	Biên bản thanh lý dụng cụ thủy tinh	TN/BM 18.03
57	Sổ theo dõi hoá chất	TN/BM 19.01
58	Sổ theo dõi hoá chất pha sẵn	TN/BM 19.02
59	Kế hoạch thanh lý hoá chất	TN/BM 19.03
60	Biên bản thanh lý hoá chất	TN/BM 19.04
61	Biên bản tiêu huỷ hoá chất	TN/BM 19.05
62	Phiếu yêu cầu thử nghiệm	TN/BM 20.01
63	Phiếu yêu cầu hiệu chuẩn	HC/BM 20.01
64	Sổ kiểm soát mẫu thử nghiệm/hiệu chuẩn	BM 20.01
65	Biên bản giao mẫu (thiết bị) hiệu chuẩn	HC/BM 20.02
66	Biên bản thanh lý mẫu thử nghiệm	TN/BM 20.02
67	Biên bản lấy mẫu hiện trường	TN1/BM 20.01.01
68	Kế hoạch đảm bảo chất lượng	BM 21.01
69	Báo cáo kết quả đảm bảo chất lượng	TN/BM 21.01
70	Biên bản hiệu chuẩn phương tiện đo (áp dụng đối với lĩnh vực HC)	theo Mẫu
71	Kế hoạch thử nghiệm/hiệu chuẩn	BM 22.01
72	Sổ báo cáo kết quả thử nghiệm	TN/BM 22.01

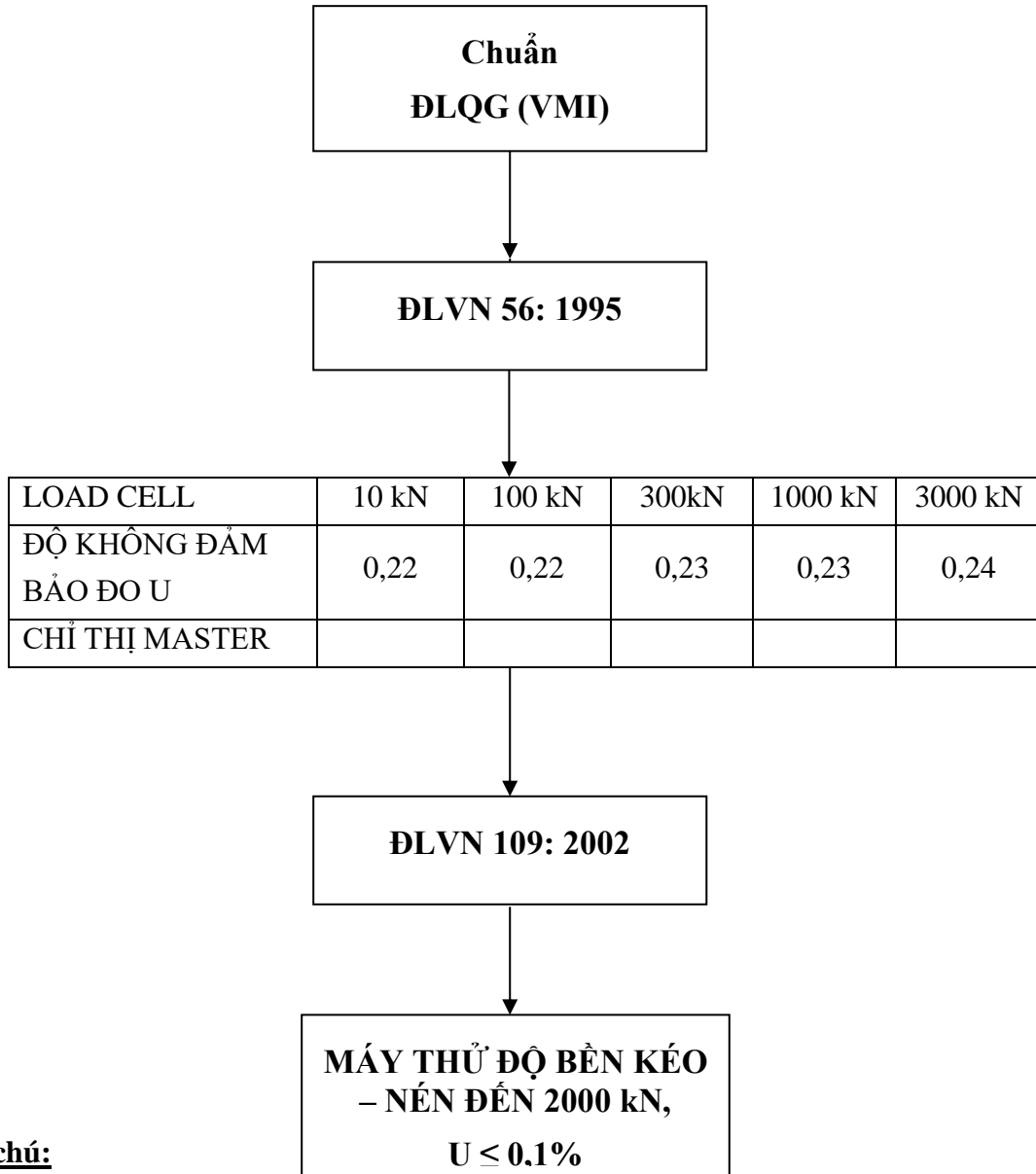
TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 36/38

73	Báo cáo tiến trình thử nghiệm	TN/BM 22.02
74	Phiếu nhận/trả thiết bị, chuẩn công tác (áp dụng cho lĩnh vực hiệu chuẩn)	HC/BM 22.01
75	Sổ theo dõi tem hiệu chuẩn (áp dụng cho lĩnh vực hiệu chuẩn)	HC/BM 22.02
76	Biên bản hiệu chuẩn phương tiện đo (áp dụng đối với lĩnh vực HC)	theo Mẫu
77	Phiếu kết quả thử nghiệm	TN/BM 23.01
78	Sổ kiểm soát phiếu kết quả thử nghiệm/Giấy chứng nhận hiệu chuẩn	BM 23.01
79	Giấy chứng nhận hiệu chuẩn	HC/BM 23.01

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 37/38

Phụ lục 5: Sơ đồ liên kết chuẩn

1. Lĩnh vực lực:

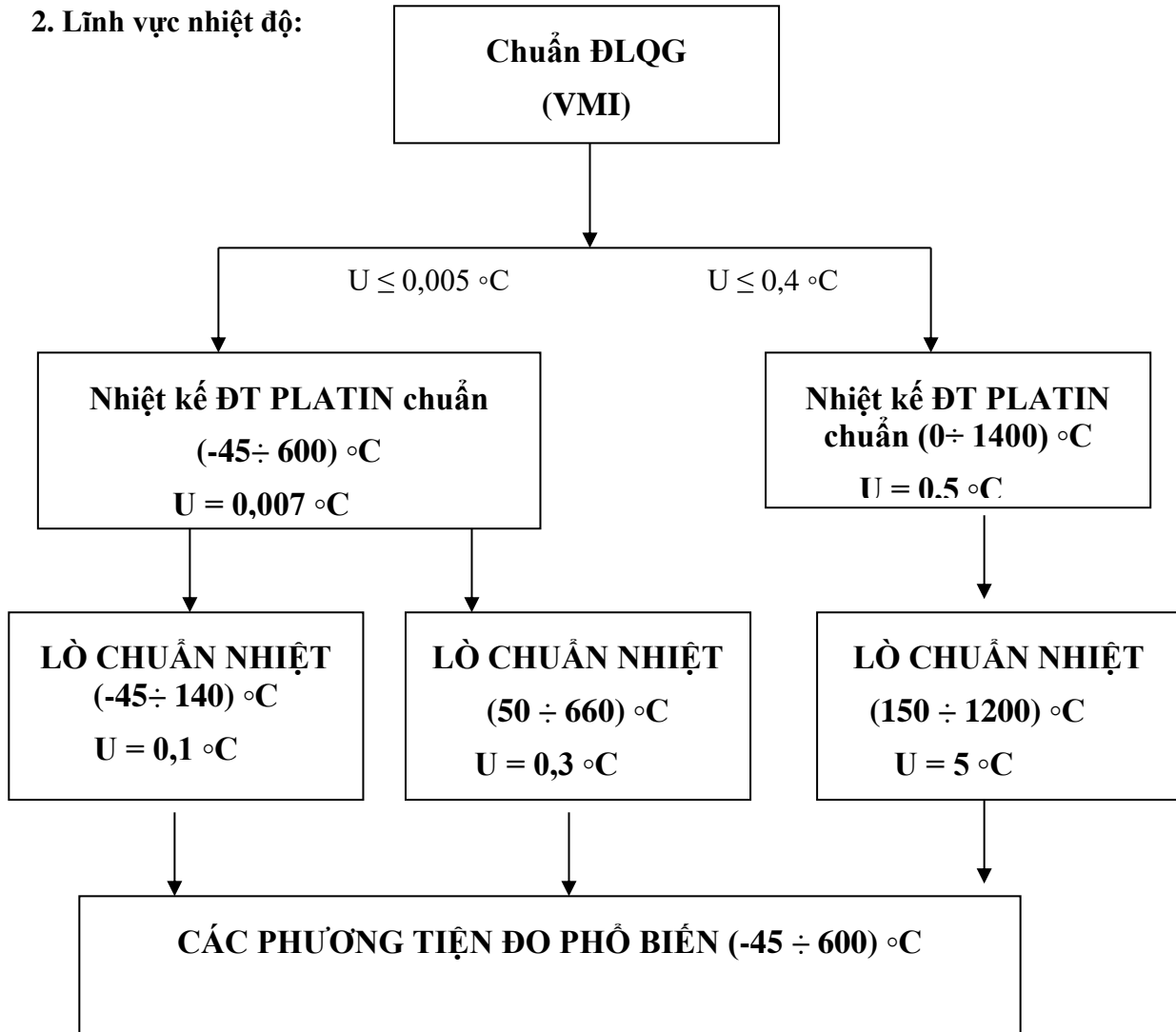


Ghi chú:

- + Đầu đo lực 100 kN số giấy CNHC V03.CN5.1667 No C142-02/ZI/0001 $U=0,24.10^{-2}$
Được liên kết với chuẩn V03.TB1.01 của Viện Đo lường độ không đảm bảo đo ($k=2$) 3.10^{-4} được liên kết với chuẩn đo lường KRISS - Hàn Quốc.
- + Đầu đo lực 1000 kN số giấy CNHC V03.CN5.1668.15 No C142-04/Z1/0001. $U=0,24.10^{-2}$
Được liên kết với chuẩn V03.TB1.01 của Viện Đo lường độ không đảm bảo đo ($k=2$) 3.10^{-4} được liên kết với chuẩn đo lường KRISS - Hàn Quốc
- + Đầu đo lực 3000 kN số giấy CNHC V03.CN5.1669.15 No C142/Z1/0001. $U=0,24.10^{-2}$
Được liên kết với chuẩn V03.TB1.01 của Viện Đo lường độ không đảm bảo đo ($k=2$) 3.10^{-4} được liên kết với chuẩn đo lường KRISS - Hàn Quốc

TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Số hiệu: STCL Lần ban hành: 04 Ngày ban hành: 13.12.2022
PHÒNG KỸ THUẬT	ISO/IEC 17025:2017	Cấp ban hành: Trung tâm Trang/Ttr: 38/38

2. Lĩnh vực nhiệt độ:



Ghi chú:

- + Bộ chỉ thị nhiệt độ: Chub thermometer Readout số giấy V10.CN5.098.11.No B11322 Được liên kết với chuẩn của Viện Đo lường độ không đảm bảo đo U=10 ppm
- + Bộ chuẩn nhiệt độ Metrology Well số giấy V10.CN5.096.11. No B 12615. Phạm vi đo (50~600)⁰C Được liên kết với chuẩn của Viện Đo lường độ không đảm bảo đo U=6 ppm
- + Cặp nhiệt điện chuẩn type S số giấy V10.CN5.095.11. No 9733. Phạm vi đo (0~1450)⁰C Được liên kết với chuẩn của Viện Đo lường độ không đảm bảo đo
- + Nhiệt kế điện trở Platin chuẩn số giấy V10.CN5.095.11.No 2133. Phạm vi đo (-40~660)⁰C Được liên kết với chuẩn của Viện Đo lường độ KĐBĐ.