SỞ XÂY DỰNG TỈNH ĐỒNG NAI
TRUNG TÂM QUY HOẠCH KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG VÀ BẢO TRÌ ĐƯỜNG BỘ

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG
PHÒNG THÍ NGHIỆM KIỂM ĐỊNH

Ký hiệu: **STCL**

Phiên bản: **1.0**

Ngày ban hành: **04/05/2026**

NGƯỜI BIÊN SOẠN	NGƯỜI SOÁT XÉT	NGƯỜI PHÊ DUYỆT
Phạm Thị Hồng	**Nguyễn Trọng Bảo**	**Trịnh Huy Tâm**

☐ Ban Giám đốc

☐ P. Quản lí và bảo trì đường bộ

☐ P. Thí nghiệm – Kiểm định

☐ P. Hành chính – Tổng hợp

☐ P. Tư vấn Quy hoạch – Kiến trúc và phát triển đô thị

☐ P. Tư vấn Đầu tư Xây dựng

☐ P. Tư vấn Kỹ thuật Xây dựng

LỊCH SỬ SOÁT XÉT			
Soát xét	**Mô tả thay đổi**	**Biên soạn**	**Ngày hiệu lực**
0	Ban hành nội bộ	Phạm Thị Hồng	

0. Sổ tay chất lượng

0.1 Mục đích

Sổ tay chất lượng nêu lên những nguyên tắc, cách thức mà Trung tâm phải thực hiện nhằm đảm bảo chất lượng cho các hoạt động cung cấp dịch vụ đáp ứng yêu cầu của khách hàng, yêu cầu của cơ quan quản lý và phù hợp với yêu cầu của ISO/IEC 17025:2017.

0.2 Phạm vi STCL

Sổ tay chất lượng được biên soạn phù hợp với hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO/IEC 17025:2017 về các quy định có liên quan các dịch vụ kiểm định xây dựng, khảo sát xây dựng, thí nghiệm chuyên ngành xây dựng được công nhận của Trung tâm.

0.3 Cấu trúc STCL

Sổ tay chất lượng này có 23 mục.

Sổ tay có giá trị khi tất cả các trang đều có số kí hiệu phiên bản giống nhau.

Khi sửa đổi, sổ tay này sẽ được ban hành lại với số kí hiệu của phiên bản thay đổi (ví dụ: 1.0; 1.1; …).

0.4 Các từ viết tắt

Giám đốc	GĐ
Phụ trách chất lượng	PTCL
Phụ trách kỹ thuật	PTKT
Phòng Hành chính - Tổng hợp	HCTH
Phòng Quản lí , bảo trì đường bộ	QLBTĐB
Phòng Quy hoạch Kiến trúc	QHKT
Phòng Tư vấn Đầu tư Xây dựng	TVDTXD
Phòng Tư vấn Kỹ thuật Xây dựng	TVKTXD
Phòng Thí nghiệm – Kiểm định	TNKD
Hệ thống quản lý chất lượng	HTQLCL
Sổ tay chất lượng	STCL
Thủ tục của HTQLCL	TH
Biểu mẫu	BM
Sản phẩm không phù hợp	SPKPH

1. Bối cảnh tổ chức

1.1 Mục đích

Giới thiệu bối cảnh của Trung tâm.

Thể hiện mối quan hệ giữa Trung tâm và các tổ chức liên quan.

Xác định cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và mối quan hệ giữa các bộ phận trong Trung tâm.

1.2 Giới thiệu Trung tâm Quy hoạch, kiểm định xây dựng và bảo trì đường bộ

1.3 – Tên giao dịch tiếng Việt: Trung tâm Quy hoạch, kiểm định xây dựng và bảo trì đường bộ tỉnh Đồng Nai ;

– Tên giao dịch tiếng Anh: Dong Nai Centre for Construction Planning, Inspection and Road Maintenance..

– Trụ sở chính của Trung tâm đặt tại số 2233/1, Khu phố Cây Chàm, đường Nguyễn Ái Quốc, Phường Trấn Biên, Tỉnh Đồng Nai, Việt Nam.

Ngày 01/07/2025 Ủy ban Nhân dân tỉnh ra Quyết định số 168/QĐ-UBND, căn cứ đề án số 01/ĐA-UBND về việc thành lập Trung tâm Quy hoạch - Kiểm định Xây dựng và bảo trì đường bộ Đồng Nai trực thuộc Sở Xây dựng tỉnh Đồng Nai;

Trung tâm Trung tâm Quy hoạch, kiểm định xây dựng và bảo trì đường bộ tỉnh Đồng Nai là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Xây dựng Đồng Nai, chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo và quản lý của Sở Xây dựng Đồng Nai. Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng, có tài khoản tại Kho bạc Nhà nước và các Ngân hàng theo quy định của pháp luật. Trung tâm thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định số 141/20216/NĐ-CP ngày 10/10/2016 của Chính phủ về Quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực sự nghiệp kinh tế và sự nghiệp khác, và Quyết định số 1889/QĐ-UBND ngày 08/06/2017 của UBND tỉnh về việc giao quyền tự chủ tự chịu trách nhiệm về tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập.

Các dịch vụ do Trung tâm cung cấp phù hợp với Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm QHKĐXDVBTĐB Đồng Nai được ban hành theo Quyết định số 91/QĐ-SXD ngày 31/05/2019 của Sở Xây dựng tỉnh Đồng Nai, Trung tâm có chức năng thực hiện các hoạt động trong lĩnh vực quy hoạch xây dựng, thí nghiệm chuyên ngành xây dựng, khảo sát xây dựng, kiểm định chất lượng công trình và quản lý, bảo trì kết cấu hạ tầng đường bộ theo quy định của pháp luật, bao gồm Luật Xây dựng số 50/2014/QH13 (sửa đổi, bổ sung năm 2020), Luật Giao thông đường bộ số 23/2008/QH12 và Luật Đường bộ năm 2024 và phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017 (đối với hoạt động thí nghiệm chuyên ngành xây dựng, khảo sát xây dựng, kiểm định xây dựng).

1.4 Các vấn đề bên trong và bên ngoài

Các vấn đề bên ngoài	Các tác động
Môi trường pháp lý	Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của đơn vị sự nghiệp công lập. Văn bản pháp luật liên quan đến các dịch vụ tư vấn, thí nghiệm, kiểm định, hiệu chuẩn của trung tâm.
Công nghệ	Trang thiết bị hiện đại. Tiếp cận nhiều thiết bị khoa học hiện đại từ việc tham gia các hội thảo.

Thị trường	Đồng Nai có vị trí hết sức quan trọng trong vùng phát triển kinh tế trọng điểm phía Nam và được coi như là "*Bản lề chiến lược*" giữa bốn vùng của các tỉnh phía Nam. Đồng Nai là một tỉnh phát triển mạnh về kinh tế xã hội, thu hút đầu tư phát triển. Do đó đây là một thị trường rất lớn và hiện nay hầu hết các khách hàng trong tỉnh đều do Trung tâm cung cấp sản phẩm. Trung tâm còn có thị trường ở một số tỉnh khác.
Cạnh tranh	Có lợi thế trong tỉnh do cạnh tranh được về giá, chi phí đi lại và thời gian đáp ứng nhanh, thủ tục nhanh gọn, cũng như uy tín lâu năm của Trung tâm. Hệ thống phòng thí nghiệm LAS XD-383 của Trung tâm đáp ứng các chuẩn mực theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017. Thị phần khách hàng của Trung tâm cũng dần bị chia sẻ bởi các đơn vị, các Trung tâm, doanh nghiệp ở các tỉnh lân cận. Dịch vụ của Trung tâm đa dạng.

Các vấn đề bên trong	Các tác động
Kiến thức	Đội ngũ cán bộ trẻ, năng động, giàu nhiệt huyết và có kiến thức trình độ chuyên môn cao
Văn hóa	CBVC coi trọng chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng, luôn cố gắng đáp ứng nhu cầu và vượt hơn sự mong đợi của khách hàng
	CBVC thực hiện cung cấp dịch vụ nhanh chóng, hiệu quả và phù hợp nhu cầu khách hàng
Hoạt động của Trung tâm	Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tuân thủ giờ làm việc của cán bộ
	Hàng tuần yêu cầu các phòng báo cáo lịch công tác

1.5 Các bên quan tâm/ các tổ chức liên quan

Bên quan tâm	Các yêu cầu
Bên ngoài	
Khách hàng	Chất lượng dịch vụ của Trung tâm phải đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn chất lượng và tuân thủ các yêu cầu pháp luật Các khiếu nại hoặc yêu cầu hỗ trợ (nếu phát sinh) từ khách hàng phải được đáp ứng kịp thời
Sở Xây dựng tỉnh Đồng Nai	Hỗ trợ các công tác quản lý nhà nước khi có yêu cầu Tuân thủ các quy định nội bộ và các yêu cầu pháp luật Xác nhận năng lực hoạt động xây dựng
Nhà cung cấp dịch vụ, thiết bị	Cung cấp thông tin rõ ràng về các yêu cầu dịch vụ hoặc yêu cầu kỹ thuật khi đặt hàng dịch vụ, thiết bị Có khả năng trở thành đối tác lâu dài

Mạng kiểm định chất lượng công trình xây dựng Việt Nam (VNBAC)	Tuân thủ các yêu cầu của pháp luật Duy trì hiệu lực, hiệu quả các yêu cầu liên quan đến kiểm định chất lượng công trình xây dựng
Tổ chức chứng nhận ISO/IEC 17025:2017	Tuân thủ các yêu cầu của pháp luật Duy trì hiệu lực, hiệu quả các yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017
Bên trong	
Tất cả CBVC của Trung tâm	Thỏa mãn các mong đợi về môi trường làm việc, lương, chế độ đãi ngộ và học hỏi

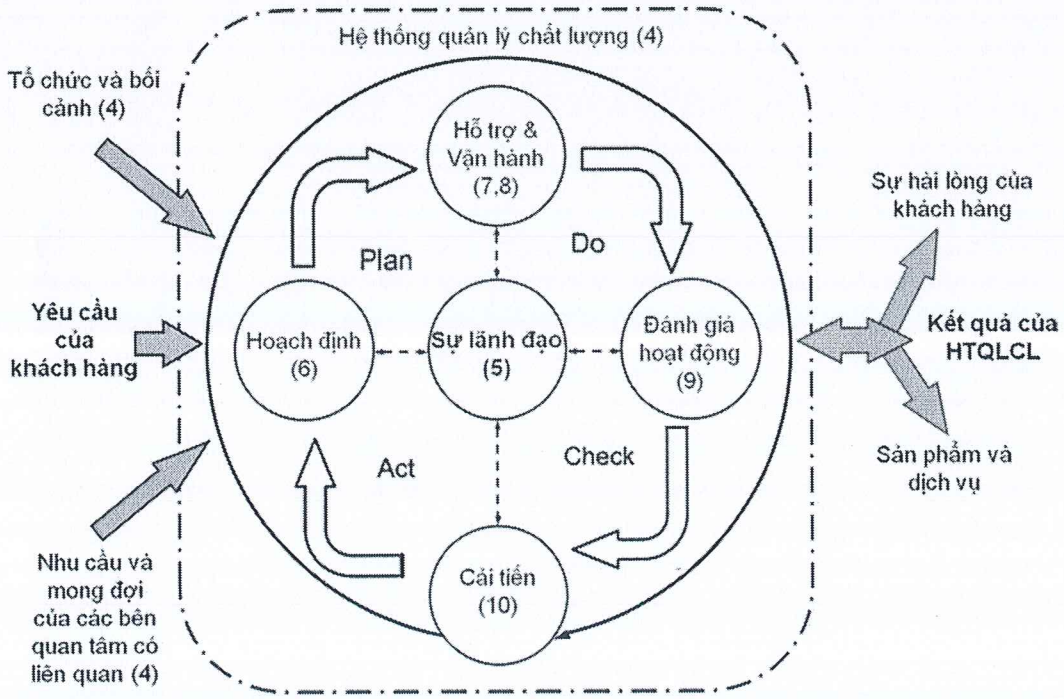
1.6 Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực (bắt buộc áp dụng) cho các hoạt động cung cấp dịch vụ do Trung tâm Quy hoạch, kiểm định xây dựng và bảo trì đường bộ tỉnh Đồng Nai Nai thực hiện tại trụ sở chính: 2233/1, Khu phố Cây Chàm, đường Nguyễn Ái Quốc, Phường Trấn Biên, Tỉnh Đồng Nai, Việt Nam.

Hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017 được xây dựng và áp dụng cho các dịch vụ sau:

- Thí nghiệm chuyên ngành xây dựng (vật liệu và kết cấu công trình)
- Đánh giá sự phù hợp của vật liệu xây dựng
- Khảo sát xây dựng
- Kiểm định chất lượng xây dựng, chứng nhận đủ điều kiện an toàn chịu lực.

1.7 Sơ đồ Quá trình hệ thống



2. Mối quan hệ của Trung tâm Quy hoạch, kiểm định xây dựng và bảo trì đường bộ tỉnh Đồng Nai với các Tổ chức liên quan

2.1 Mục đích

2.1.1.1 Chức năng

- Trung tâm thực hiện các chức năng Tư vấn liên quan tới lĩnh vực đầu tư xây dựng như: thực hiện công tác khảo sát đo đạc, lập hồ sơ quy hoạch xây dựng, dự án đầu tư, thiết kế xây dựng, thẩm tra và kiểm định, giám định, giám sát chất lượng công trình xây dựng … và thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND tỉnh giao theo đề nghị của Sở Xây dựng và do Sở Xây dựng giao theo thẩm quyền.

- Trung tâm quy hoạch, kiểm định xây dựng và bảo trì đường bộ là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Xây dựng Đồng Nai, chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo và quản lý của Sở Xây dựng Đồng Nai. Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng, được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước, các Ngân hàng theo quy định của pháp luật.

Nhiệm vụ

- Tư vấn đầu tư, quản lý, xây dựng các dự án, công trình xây dựng (xây dựng dân dụng, công nghiệp, hạ tầng kỹ thuật, thủy lợi, giao thông, …) bao gồm:

+ Thực hiện lập, thẩm tra hồ sơ khảo sát xây dựng (địa chất, địa hình, quan trắc công trình …);

+ Thực hiện lập, thẩm tra hồ sơ báo cáo đánh giá tác động môi trường dự án;

+ Thực hiện lập, thẩm tra hồ sơ dự án đầu tư xây dựng;

+ Thực hiện lập, thẩm tra hồ sơ thiết kế – tổng dự toán, dự toán xây dựng công trình (báo cáo kinh tế Kỹ thuật, thiết kế kỹ thuật và thiết kế bản vẽ thi công …);

+ Thực hiện lập, thẩm tra hồ sơ mời thầu, phân tích đánh giá hồ sơ lựa chọn nhà thầu, kết quả lựa chọn nhà thầu;

+ Thực hiện quản lý dự án, giám sát thi công xây dựng và lắp đặt thiết bị công trình, quản lý chất lượng công trình xây dựng …;

- Tư vấn lập hồ sơ Quy hoạch bao gồm:

+ Thực hiện lập hồ sơ nhiệm vụ và đồ án quy hoạch xây dựng;

+ Lập hồ sơ quy hoạch chuyên ngành về hạ tầng kỹ thuật (giao thông, cấp thoát nước, …).

+ Lập hồ sơ quy chế quản lý quy hoạch, kiến trúc;

+ Lập hồ sơ thiết kế đô thị và Đề án phát triển đô thị;

- Tư vấn kiểm định chất lượng công trình xây dựng bao gồm:

+ Thí nghiệm chuyên ngành xây dựng (vật liệu và kết cấu công trình);

+ Đánh giá sự phù hợp của vật liệu xây dựng;

+ Giám định tư pháp xây dựng;

+ Kiểm định chất lượng xây dựng, chứng nhận đủ điều kiện an toàn chịu lực.

- Các tư vấn khác:

+ Tư vấn lập hồ sơ lựa chọn thi tuyển thiết kế kiến trúc;

+ Tư vấn quản lý chi phí đầu tư xây dựng;

+ Tư vấn quy đổi vốn đầu tư xây dựng công trình sau khi hoàn thành được nghiệm thu, bàn giao đưa vào sử dụng;

+ Lập hồ sơ nâng cấp và công nhận cấp đô thị;

+ Xây dựng định mức, đơn giá công tác xây dựng mới đặc thù;

+ Thẩm tra an toàn giao thông;

+ Kiểm tra hồ sơ nghiệm thu đưa công trình vào sử dụng.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND tỉnh giao theo đề nghị của Sở Xây dựng và do Sở Xây dựng giao theo thẩm quyền

2.1.2 Cơ cấu tổ chức

Gồm các bộ phận:

Ban lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc và các Phó Giám đốc

Phòng Hành chính Tổng hợp

Phòng Quản lý, bảo trì đường bộ

Phòng Tư vấn Quy hoạch Kiến trúc và phát triển đô thị

Phòng Tư vấn Đầu tư Xây dựng

Phòng Tư vấn Kỹ thuật Xây dựng

Phòng Thí nghiệm - Kiểm định

Sơ đồ tổ chức của Trung tâm:

(Phụ lục đính kèm)

2.1.3 Chức năng và nhiệm vụ của các vị trí trong Trung tâm

2.1.3.1 Ban Giám đốc - Đại diện lãnh đạo

Điều hành hoạt động Trung tâm Quy hoạch, kiểm định xây dựng và bảo trì đường bộ tỉnh Đồng Nai.

Chịu trách nhiệm chung và chịu trách nhiệm toàn diện trước Giám đốc Sở Xây dựng tỉnh Đồng Nai và pháp luật về lĩnh vực được Giám đốc Sở giao, báo cáo với Giám đốc Sở về các hoạt động thực hiện chức năng nhiệm vụ của Trung tâm.

Chịu trách nhiệm toàn bộ các hoạt động của Trung tâm, phụ trách công tác: tổ chức cán bộ, kế hoạch, tài chính, tiền lương, thi đua khen thưởng, ký các hợp đồng: lao động, mua sắm tài sản của Trung tâm, cung cấp các dịch vụ của Trung tâm. Ngoài ra còn có các trách nhiệm sau đây:

- Cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện mục tiêu chiến lược một cách có hiệu quả.

- Chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ các hoạt động của Trung tâm, đảm bảo phát huy đầy đủ năng lực kiểm nghiệm, chịu trách nhiệm toàn diện về kết quả thử nghiệm trước khách hàng và cơ quan liên quan.

- Quyết định về chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của Trung tâm.

- Cùng với Phụ trách chất lượng, Phụ trách kỹ thuật, các Trưởng phòng, các Phó Giám đốc Trung tâm soát xét hệ thống đảm bảo chất lượng áp dụng trong Trung tâm.

2.1.3.2 Phụ trách chất lượng

Phụ trách chất lượng chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Lãnh đạo Trung tâm.

Chịu trách nhiệm về các vấn đề về chất lượng. Đảm bảo xây dựng và duy trì hoạt động của phòng Thí nghiệm Kiểm định LAS XD-383 thuộc Trung tâm phù hợp với các chuẩn mực quy định theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

Tổ chức xây dựng văn bản hệ thống quản lý.

Phổ biến, phân phối tài liệu hệ thống quản lý đến tất cả các cấp, các nhân viên liên quan trong Trung tâm. Thu hồi và huỷ bỏ tài liệu cũ.

Tổ chức thực hiện có hiệu quả hệ thống quản lý.

Lưu giữ hồ sơ chất lượng, tài liệu hệ thống quản lý, soát xét và cập nhật hồ sơ, tài liệu.

Duy trì hệ thống quản lý thông qua việc xây dựng kế hoạch và thực hiện kế hoạch đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa.

Tham mưu cho lãnh đạo các vấn đề về chất lượng.

2.1.3.3 Phụ trách kỹ thuật

Chịu trách nhiệm chung về các vấn đề kỹ thuật trong hoạt động thử nghiệm.

Xem xét các tài liệu, quy định có liên quan tới hoạt động thử nghiệm trước khi trình Lãnh đạo Trung tâm duyệt ban hành.

Thẩm xét kết quả thử nghiệm trước khi trình lãnh đạo phê duyệt.

Quyết định các vấn đề về kỹ thuật của việc thử nghiệm (dừng hoặc tiếp tục công việc).

Tổ chức thực hiện các phương pháp thử nghiệm mới.

Phối hợp và hỗ trợ với các bộ phận có liên quan hoặc Phụ trách chất lượng trong các hoạt động liên quan đến chất lượng thử nghiệm.

Thử nghiệm mẫu theo sự phân công của Lãnh đạo cơ quan.

Thay thế Lãnh đạo trung tâm, Phụ trách chất lượng giải quyết các công việc liên quan khi Lãnh đạo trung tâm, Phụ trách chất lượng vắng mặt.

2.1.3.4 Nhân viên thử nghiệm

Thực hiện việc thử nghiệm mẫu theo đúng hướng dẫn các phương pháp quy định.

Duy trì và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

Quản lý tốt các trang thiết bị, dụng cụ đo, hiệu chuẩn thuộc phạm vi được phân công quản lý; không để hư hỏng, mất mát; bảo đảm sạch sẽ, trật tự, ngăn nắp nơi làm việc.

Ghi nhận thông số, tình trạng khi nhận mẫu/trả mẫu thử nghiệm cho khách hàng.

Thực hiện các thủ tục giao và nhận mẫu từ khách hàng.

Thực hiện các công việc khác do Trưởng phòng giao.

2.1.3.5 Nhân viên nhận mẫu

Tiếp nhận thông tin và xem xét yêu cầu thử nghiệm của khách hàng, tư vấn cho khách hàng khi có yêu cầu thử nghiệm.

Ghi nhận các thông số, tình trạng khi nhận mẫu/trả mẫu thử nghiệm cho khách hàng vào Phiếu nhận thử nghiệm.

Ghi nhận vào phiếu chuyển mẫu thử nghiệm và chuyển mẫu tới bộ phận phân tích.

Nhận lại kết quả thử nghiệm từ bộ phận phân tích, tổng hợp đưa vào phiếu kết quả thử nghiệm. Trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt và trả cho khách hàng.

2.1.3.6 Phòng Hành chính Tổng hợp

- Tham mưu cho Lãnh đạo Trung tâm lập kế hoạch hàng năm cho hoạt động của trung tâm. Thực hiện công tác hành chính, quản trị, kế hoạch, báo cáo, công tác nhân sự, lập hợp đồng, thực hiện chế độ chính sách, công tác thi đua khen thưởng, văn thư lưu trữ.
- Thực hiện công tác tài chính kế toán, hậu cần, an sinh xã hội cho toàn thể cán bộ nhân viên trung tâm, thực hiện các công tác khác có liên quan.

2.1.3.7 Phòng Tư vấn Quy hoạch - Kiến trúc và phát triển đô thị .

- Thực hiện các nhiệm vụ Tư vấn lập hồ sơ quy hoạch xây dựng, thiết kế kiến trúc công trình, lập dự án đầu tư và các yêu cầu khác liên quan đến việc phát triển đầu tư xây dựng.
- Bộ phận chuyên ngành hạ tầng kỹ thuật đô thị gồm giao thông, cấp điện, cấp thoát nước, bưu chính viễn thông và đánh giá tác động môi trường, phối hợp các bộ phận liên quan để hoàn chỉnh hồ sơ quy hoạch về chất lượng và tiến độ. Lập dự án đầu tư xây dựng, thiết kế kỹ thuật thi công và tổng dự toán công trình.
- Triển khai công tác khảo sát đo đạc địa hình, địa chính phục vụ cho công tác lập hồ sơ quy hoạch xây dựng; đồng thời thực hiện thẩm tra hồ sơ khảo sát đo đạc, tổ chức lưu trữ hồ sơ, dữ liệu do trung tâm thực hiện; cung cấp thông tin quy hoạch xây dựng cho các cá nhân, tổ chức có nhu cầu.

2.1.3.8 Phòng Tư vấn Đầu tư Xây dựng

- Công tác tư vấn thiết kế, lập dự án, tư vấn thẩm tra thiết kế kỹ thuật thi công – dự toán các công trình xây dựng trên các lĩnh vực dân dụng, công nghiệp, giao thông, hạ tầng kỹ thuật; Công tác thẩm tra thiết kế bản vẽ thi công – dự toán công trình.

2.1.3.9 Phòng Tư vấn Kỹ thuật Xây dựng

- Thực hiện công tác giám sát kỹ thuật tại hiện trường với các loại hình công trình xây dựng dân dụng, công nghiệp, giao thông, hạ tầng kỹ thuật ….
- Kiểm tra chất lượng nghiệm thu hoàn thành công trình xây dựng.
- Thực hiện công tác tư vấn quản lý dự án cho các chủ đầu tư công trình xây dựng.

2.1.3.10 Phòng Thí nghiệm – Kiểm định

- Công tác thí nghiệm chuyên ngành xây dựng, kiểm định xây dựng, khảo sát xây dựng (đánh giá chất lượng vật liệu xây dựng các cấu kiện BTCT, cấu kiện thép và kết cấu công trình xây dựng theo yêu cầu của khách hàng tại công trình và tại Phòng Thí nghiệm).
- Thực hiện các nghiên cứu, khảo sát, kiểm định xây dựng bao gồm khối lượng, chất lượng các công trình xây dựng để đưa ra các cảnh báo an toàn cho công trình xây dựng trong quá trình sử dụng; phục vụ công tác nghiệm thu, thanh lý hoặc chuyển đổi mục đích sử dụng công trình, công tác cải tạo nâng cấp công trình, kiểm tra quản lý chất lượng công trình.

2.1.3.11 Phòng Quản lý, bảo trì đường bộ

- Tham mưu xây dựng kế hoạch quản lý, vận hành, khai thác và bảo trì hệ thống đường bộ thuộc phạm vi quản lý.
- Tổ chức thực hiện công tác duy tu, bảo dưỡng thường xuyên và sửa chữa định kỳ, đột xuất công trình đường bộ.
- Quản lý, theo dõi hiện trạng kết cấu hạ tầng đường bộ; tổng hợp, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất.
- Kiểm tra, giám sát việc khai thác, sử dụng và bảo vệ kết cấu hạ tầng đường bộ.
- Phối hợp thực hiện công tác đảm bảo giao thông, an toàn công trình trong quá trình khai thác.
- Tham gia thẩm định, nghiệm thu các công trình sửa chữa, bảo trì đường bộ khi được phân công.
- Quản lý hồ sơ, dữ liệu liên quan đến công tác bảo trì và khai thác đường bộ.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Trung tâm giao.

3. Hệ thống quản lý

3.1 Mục đích

Xác định yêu cầu và cấu trúc Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm và của Phòng LAS XD-383 trực thuộc tuân thủ theo yêu cầu của ISO/IEC 17025:2017.

3.2 Nội dung

3.2.1 Hệ thống quản lý chất lượng

Được xây dựng theo yêu cầu của ISO/IEC 17025:2017 và thỏa mãn chung theo yêu cầu của Trung tâm và khách hàng.

Được xây dựng phù hợp với hoạt động thực tế trên cơ sở nhiệm vụ được giao của Trung tâm.

3.2.2 Hệ thống quản lý chất lượng được lập thành văn bản, được phổ biến thấu hiểu và áp dụng nhằm mục đích

Cụ thể hóa các yêu cầu chất lượng dịch vụ, thử nghiệm và hiệu chuẩn trong các lĩnh vực có liên quan.

Hệ thống quản lý chất lượng là công cụ để hướng dẫn các hoạt động cung cấp dịch vụ, thử nghiệm và hiệu chuẩn của Trung tâm nhằm đạt được mục tiêu chất lượng.

Hệ thống quản lý chất lượng nhằm giám sát chất lượng các hoạt động cung cấp dịch vụ, thử nghiệm và hiệu chuẩn của Trung tâm nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo niềm tin đối với khách hàng và cơ quan quản lý đối với hoạt động của Trung tâm.

3.2.3 Cấu trúc tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm

Hệ thống tài liệu của Trung tâm: Được định kỳ xem xét để đảm bảo duy trì tính nhất quán của Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm, khi có bất kỳ sự thay đổi nào đối với HTQLCL được hoạch định và thực hiện. Gồm có (theo thứ tự từ cao đến thấp):

- Chính sách chất lượng,
- Sổ tay chất lượng,
- Các thủ tục vận hành các quá trình và mục tiêu chất lượng,
- Các hướng dẫn công việc,
- Các biểu mẫu.

Chính sách chất lượng: thể hiện định hướng, cam kết đảm bảo chất lượng các dịch vụ do Trung tâm cung cấp cho khách hàng;

Sổ tay chất lượng: Gồm 23 mục với các nội dung:

Viện dẫn Chính sách và Mục tiêu chất lượng chung của Trung tâm.

Cơ cấu tổ chức, trách nhiệm của các phòng ban trong Trung tâm.

Chính sách của Trung tâm đối với các yêu cầu cụ thể của ISO/IEC 17025:2017 để thực hiện chính sách và mục tiêu chung.

Các thủ tục/ quy trình:

Mục tiêu chất lượng: được thiết lập hàng năm (theo từng phòng ban) và định kỳ xem xét, đánh giá hiệu quả, hiệu lực.

Các hướng dẫn: Được biên soạn tóm tắt dễ hiểu để tất cả các nhân viên thực hiện công việc theo một cách thống nhất. Các hướng dẫn bao gồm: chức năng, nhiệm vụ, hướng dẫn công việc, hướng dẫn thao tác thiết bị, hướng dẫn thử nghiệm.

Các biểu mẫu: Các biểu mẫu (ban hành theo quy trình và hướng dẫn công việc) hoặc do pháp luật quy định, được sử dụng để ghi chép khi thực hiện công việc.

3.3 Các rủi ro và cơ hội đối với HTQLCL của Trung tâm

Được xác định dựa trên bối cảnh của tổ chức và nhu cầu, mong đợi của các bên quan tâm.

Các hành động giải quyết được hoạch định nhằm nâng cao các tác động mong muốn và ngăn ngừa các tác động không mong muốn.

Định kỳ được xem xét hàng năm để đảm bảo Hệ thống quản lý chất lượng có thể đạt được các kết quả như dự kiến.

Việc quản lý rủi ro được tham chiếu đến tài liệu **Quản lý rủi ro** của các phòng.

3.4 Chính sách và Mục tiêu chất lượng của Trung tâm

3.4.1 Chính sách chất lượng

Trung tâm Quy hoạch, kiểm định xây dựng và bảo trì đường bộ tỉnh Đồng Nai luôn coi việc thỏa mãn các nhu cầu thích hợp của khách hàng là mục tiêu cao nhất với phương châm:

NHANH CHÓNG, CHÍNH XÁC, PHÙ HỢP, HIỆU QUẢ

Hàng năm, chính sách chất lượng được xem xét định kỳ và phổ biến đến toàn bộ cán bộ, viên chức của Trung tâm.

3.4.2 Mục tiêu chất lượng

Mục tiêu sẽ do Lãnh đạo đơn vị xây dựng và sẽ được xem xét, hoạch định vào cuộc họp xem xét lãnh đạo hàng năm.

Các mục tiêu chất lượng được xây dựng theo nguyên tắc:

" Cụ thể – Đo được – Thực tế – Khả thi – Có thời hạn"

4. Kiểm soát thông tin dạng văn bản

4.1 Mục đích

Đảm bảo tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng:

- Được kiểm soát (soạn thảo, phê duyệt, phân phối, sử dụng),
- Nội dung phù hợp,
- Hình thức trình bày nhất quán,
- Sẵn có khi cần,
- Không lỗi thời.

Đảm bảo các hồ sơ chất lượng:

- Được kiểm soát (thiết lập, lưu giữ, sử dụng),
- Đầy đủ, rõ ràng.

Bảo vệ các thông tin của khách hàng và thông tin liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ của Trung tâm.

Quy định cách thức truyền đạt các loại thông tin trong nội bộ và với khách hàng.

4.2 Nội dung

4.2.1 Kiểm soát tài liệu

Tất cả các tài liệu liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm (tài liệu nội bộ và tài liệu từ bên ngoài, kể cả dạng điện tử) phải được kiểm soát.

Kiểm soát việc ban hành tài liệu: phải được cấp có thẩm quyền phê duyệt trước khi ban hành, nhận biết thời gian ban hành, lần ban hành, ký hiệu.

Kiểm soát sự phân phối tài liệu: luôn 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 TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

4.2.2 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:

- Được ghi chép rõ ràng, đầy đủ thông tin cần thiết.
- Được tập hợp, đánh số hoặc ghi ký hiệu để dễ nhận biết.
- Được bảo quản, lưu trữ một cách an toàn trong môi trường không làm hư hỏng hoặc mất mát, với thời gian đã được quy định cho từng loại, sao cho có thể dễ dàng truy tìm.

- Đảm bảo tính bảo mật.
- Có khả năng ngăn ngừa việc truy cập trái phép hoặc sửa đổi thông tin đã có.
- Việc sửa chữa hồ sơ (nếu có sai lỗi) được thực hiện đúng quy định.

Việc kiểm soát hồ sơ phải tuân thủ theo **Thủ tục TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

4.2.3 Trao đổi thông tin

Việc trao đổi thông tin tuân thủ theo Quy định Trao đổi thông tin

4.2.4 Bảo mật dữ liệu

Các dữ liệu liên quan kết quả hoạt động cung cấp dịch vụ, thử nghiệm và hiệu chuẩn của Trung tâm phải được bảo mật theo **Quy định QĐ01-BMDL** (Quy định Bảo mật dữ liệu).

Việc cài đặt phần mềm được thực hiện theo **Thủ tục TT02-DLĐT** (Thủ tục Kiểm soát dữ liệu điện tử).

5. Năng lực, nhận thức

5.1 Mục đích

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

5.2 Nội dung

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

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

Tất cả nhân viên trong Trung tâm phải luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Nhân viên của Trung tâm có nhiệm vụ và trách nhiệm chung như sau:

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

Trung tâm luôn đảm bảo việc đào tạo cho nhân viên, đặc biệt là nhân viên mới tuyển dụng nhằm đảm bảo:

- Nhân viên được thường xuyên cập nhật kiến thức mới nhất liên quan đến công việc đang thực hiện.
- Nâng cao năng lực và trình độ của nhân viên để có thể thực hiện công việc được giao với kết quả cao nhất, phòng ngừa các sự không phù hợp xảy ra do trình độ nhân viên.
- Trung tâm khuyến khích việc các nhân viên tự học tập nâng cao trình độ chuyên môn và các kiến thực bổ trợ.

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

Việc tuyển dụng, sử dụng, bổ nhiệm và đào tạo nhân viên được thực hiện theo **Thủ tục TT09-TD** (Thủ tục Tuyển dụng) và **Thủ tục TT10-ĐT** (Thủ tục Đào tạo).

Hồ sơ của nhân viên và hồ sơ đào tạo đều được lưu trữ theo **Thủ tục TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

6. Thiết bị, hóa chất thuốc thử

6.1 Mục đích

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

6.2 Nội dung

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

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

Thiết bị, hoá chất được kiểm soát theo **Thủ tục TT17-QLTB** (Thủ tục Quản lý thiết bị, vật tư, hoá chất), và các hướng dẫn cụ thể trong Sổ tay thiết bị.

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

Hồ sơ thiết bị được quản lý theo **Thủ tục TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

7. Tiện nghi và điều kiện môi trường

7.1 Mục đích

Kiểm soát tiện nghi và điều kiện môi trường khi vận hành các thiết bị, nhằm đảm bảo độ chính xác và tin cậy của kết quả thử nghiệm và hiệu chuẩn.

7.2 Nội dung

Đảm bảo các hoạt động thử nghiệm, hiệu chuẩn được tiến hành trong điều kiện môi trường thích hợp. Các yếu tố môi trường có ảnh hưởng đến độ chính xác của kết quả thử nghiệm, của thiết bị (như: độ ẩm, độ thông thoáng, nhiệt độ, áp suất, độ ồn, độ rung chấn) đều được kiểm soát.

Đảm bảo điện, nước, ánh sáng đầy đủ.

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

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

Việc kiểm soát tiện nghi môi trường được thực hiện theo **Thủ tục TT19-TNMT** (Thủ tục Kiểm soát tiện nghi và điều kiện môi trường).

8. Xem xét yêu cầu, đề nghị và hợp đồng

8.1 Mục đích

Xác định các yêu cầu đối với các dịch vụ mà Trung tâm cung cấp cho khách hàng.

Quy định cách thức tiến hành để thoả mãn tối đa nhu cầu của khách hàng trong hoàn cảnh thực trạng về năng lực cung cấp dịch vụ của Trung tâm.

8.2 Nội dung

Trung tâm luôn thực hiện việc xem xét và thảo luận với khách hàng về các yêu cầu/ hợp đồng dịch vụ, 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 Trung tâm.
- Thỏa mãn tối đa yêu cầu của khách hàng và đảm bảo tốt chất lượng của dịch vụ của Trung tâm.

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 Trung tâm và khách hàng chấp nhận:

- Khi có sự thay đổi của khách hàng đối với yêu cầu/ hợp đồng đã được chấp nhận thì Trung tâm 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 Trung tâm đối với yêu cầu/ hợp đồng đã được chấp nhận thì Trung tâm thông báo bằng văn bản cho khách hàng biết và phải được sự đồng ý của khách hàng bằng văn bản.
- Khi có sự thay đổi của khách hàng đối với yêu cầu/ hợp đồng đã được chấp nhận mà công việc đã thực hiện, Trung tâm sẽ lặp 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/ hợp đồng có thể được giảm nhẹ so với thủ tục trong trường hợp các yêu cầu đó là những công việc thường xuyên, hàng ngày của Trung tâm.

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

9. Xác nhận giá trị sử dụng của phương pháp

9.1 Mục đích

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

9.2 Nội dung

Lựa chọn phương pháp:

- Ưu tiên chọn lựa để sử dụng các phương pháp tiêu chuẩn phù hợp với năng lực của Trung tâm. Phương pháp được chọn sử dụng phải là phương pháp mới nhất.
- Để đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Trung tâm có thể xây dựng và sử dụng các phương pháp nội bộ hoặc các phương pháp được đăng trong các tạp chí khoa học.

- Tất cả các thay đổi trong khi thực hiện phép thử so với phương pháp đã được tiêu chuẩn hóa phải được lập thành văn bản.
- Khi khách hàng không xác định rõ phương pháp sử dụng thì Trung tâm phải hướng dẫn lựa chọn các phương pháp thử thích hợp.
- Khách hàng được thông báo về phương pháp đo, thử đang sử dụng tại Trung tâm.

Các phương pháp do Trung tâm 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 theo **Thủ tục TT12-PPT** (Thủ tục Lựa chọn phương pháp thử).

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 Trung tâm xây dựng, các phương pháp tiêu chuẩn được mở rộng phạm vi sử dụng hay sửa đổi đều được phê theo **Thủ tục TT12-PPT** (Thủ tục Lựa chọn phương pháp thử).

10. Hợp đồng phụ

10.1 Mục đích

Xác định cách thức mà Trung tâm cần phải thực hiện để đảm bảo khi có sử dụng hợp đồng phụ là phải thoả mãn yêu cầu của khách hàng và yêu cầu của ISO/IEC 17025: 2017 và ISO 9001:2015.

10.2 Nội dung

Trung tâm thực hiện hợp đồng phụ trong những trường hợp sau:

- Khách hàng đề nghị nhà thầu phụ.
- Cơ quan có thẩm quyền chỉ định nhà thầu phụ.
- Tạm thời hoặc đột xuất nhu cầu vượt quá năng lực (về con người, thiết bị kỹ thuật, tiện nghi môi trường) hiện có của Trung tâm.
- Các phép thử nằm ngoài danh mục đã công bố của Trung tâm.
- Khi thực hiện hợp đồng phụ cho các trường hợp trên, nếu có thể Trung tâm chỉ cần đưa ra chứng cứ mà cơ quan có thẩm quyền chỉ định hoặc đề nghị của khách hàng.
- Thực hiện mà không cần phải xem xét theo đúng quy định trong chương này.

Những nhà thầu phụ được lựa chọn cần đáp ứng một trong các yêu cầu sau:

- Phòng thử nghiệm đã được công nhận.
- Phòng thử nghiệm được đánh giá theo **Thủ tục TT18-HĐP** (Thủ tục Sử dụng hợp đồng/ nhà thầu phụ).
- Phải thông báo bằng văn bản cho khách hàng và chỉ thực hiện hợp đồng phụ khi có sự đồng ý của khách hàng bằng văn bản (trừ hợp đồng phụ được chỉ định).

Trung tâm chịu trách nhiệm trước khách hàng về kết quả công việc của nhà thầu phụ, trừ trường hợp khách hàng hoặc cơ quan thẩm quyền chỉ định nhà thầu phụ.

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

Trung tâm thường xuyên theo dõi hoặc giám sát hoạt động của các nhà thầu phụ đã được phê duyệt nhằm đảm bảo hoạt động thầu phụ luôn phù hợp với yêu cầu.

Hồ sơ nhà thầu phụ được lưu giữ trong tập Hồ sơ nhà thầu phụ và được kiểm soát theo **Thủ tục TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

Việc thực hiện hợp đồng phụ về thử nghiệm được thực hiện theo **Thủ tục TT18-HĐP** (Thủ tục Sử dụng hợp đồng/ nhà thầu phụ), (Thủ tục này cũng có thể tham khảo thêm Thủ tục Đánh giá nhà cung cấp của Trung tâm).

11. Sản phẩm và dịch vụ bên ngoài

11.1 Mục đích

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

11.2 Nội dung

Trung tâm thực hiện kiểm soát tất cả các hàng hoá, dịch vụ cần sử dụng cho hoạt động cung cấp dịch vụ, thử nghiệm và hiệu chuẩn 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.

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

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.

Việc mua sắm và nguồn cung cấp được thực hiện theo **Thủ tục TT15-MSDG** (Thủ tục Mua hàng) và **Thủ tục TT15-MSDG** (Thủ tục Đánh giá nhà cung cấp).

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 TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

12. Dịch vụ đối với khách hàng

12.1 Mục đích

Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ của Trung tâm.

12.2 Nội dung

Đối với khách hàng, Trung tâm sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu sau:

- Khách hàng được phép tìm hiểu năng lực của Trung tâm và Phòng thử nghiệm của Trung tâm.
- Khách hàng có thể chứng kiến các phép thử mà PTN thực hiện theo yêu cầu.
- Khách hàng có thể yêu cầu Phòng thử nghiệm lấy mẫu, hướng dẫn lấy mẫu, bao gói, vận chuyển mẫu …

- Trung tâm sẵn sàng thảo luận với khách hàng khi xem xét yêu cầu để làm rõ mọi yêu cầu của khách hàng và giữ liên lạc với khách hàng để kịp thời thông báo các thay đổi, chậm trễ hoặc có sự sai lệch lớn khi thực hiện cugn cấp dịch vụ, thử nghiệm và hiệu chuẩn.

- Trung tâm thông báo kịp thời cho khách hàng những sự không phù hợp có thể ảnh hưởng đến việc sử dụng kết quả cung cấp dịch vụ, thử nghiệm được phát hiện trong công việc hàng ngày, qua đánh giá nội bộ.

Khách hàng phải đảm bảo các điều kiện sau:

- Thực hiện đủ, đúng các thủ tục hành chính về giao dịch của Trung tâm.
- Bảo mật các thông tin của Trung tâm.
- Khách hàng nếu thấy cần quan sát thiết bị, thao tác đo, thử nghiệm tại Trung tâm phải được sự đồng ý và theo hướng dẫn của người có trách nhiệm.
- Khách hàng không được tự tiện sử dụng, dịch chuyển hay thay đổi trạng thái của các thiết bị, dụng cụ, hoá chất của Trung tâm.

13. Quản lý mẫu

13.1 Mục đích

Đảm bảo sự nhận biết rõ ràng và tính đúng đắn của mẫu trong quá trình nhận, chuyển giao, xử lý và bảo quản.

13.2 Nội dụng

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

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

Trung tâm 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).

Việc quản lý mẫu thử nghiệm được tuân thủ theo **Thủ tục TT13-QLM** (Thủ tục Quản lý mẫu).

14. Liên kết chuẩn đo lường

14.1 Mục đích

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

14.2 Nội dung

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

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

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

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

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

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

Thiết bị, chuẩn được kiểm soát theo **Thủ tục TT17-QLTB** (Thủ tục Quản lý thiết bị, vật tư, hoá chất).

15. Đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm

15.1 Mục đích

Nhằm đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm.

15.2 Nội dung

Trung tâm đảm bảo kết quả đo, thử nghiệm được thực hiện theo **Thủ tục TT14-ĐBCL** (Thủ tục Đảm bảo chất lượng thử nghiệm).

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

Sử dụng các mẫu thêm (spike) để thực hiện thử nghiệm.

Tham gia vào các chương trình so sánh liên phòng.

Thực hiện thử nghiệm lặp lại, tái lập.

Thử nghiệm lại các mẫu lưu.

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

Hồ sơ đảm bảo chất lượng kết qủa đo, thử nghiệm được kiểm soát, lưu trữ theo **Thủ tục TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

16. Báo cáo kết quả thử nghiệm

16.1 Mục đích

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

16.2 Nội dung

Tất cả báo cáo kết quả đo, thử nghiệm của Trung tâm 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 ISO/IEC 17025:2017.
- Khi cần thiết, có các diễn giải kết quả đo, thử nghiệm, kết luận về sự phù hợp/ không phù hợp so với qui định kỹ thuật và độ không đảm bảo đo.

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

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

Báo cáo kết quả đo, thử nghiệm thực hiện theo đúng qui định tại **Thủ tục TT13-QLM** (Thủ tục Quản lý mẫu).

17. Phàn nàn

17.1 Mục đích

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

17.2 Nội dung

Mọi phàn nàn, khiếu nại của khách hàng liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ, thử nghiệm và hiệu chuẩn, kết quả cung cấp dịch vụ, thử nghiệm và hiệu chuẩn, sự sai lệch so với hợp đồng/thỏa thuận đều phải được giải quyết kịp thời nhằm thoả 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 Trung tâm.

Các phàn nàn, khiếu nại của khách hàng phải được xem xét để giải quyết theo **Thủ tục TT08-PHKN** (Thủ tục Xử lý phản hồi, khiếu nại).

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

Hồ sơ của tất cả các phàn nàn, khiếu nại, các lần điều tra, hành động khắc phục được tiến hành và kết quả giải quyết khiếu nại đều phải được lưu trong hồ sơ theo **Thủ tục TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

18. Kiểm soát công việc/ đầu ra không phù hợp

18.1 Mục đích

Nhằm kiểm soát và giải quyết tôt những vấn đề không phù hợp trong quá trình cung cấp dịch vụ của Trung tâm.

18.2 Nội dung

Bất kỳ khía cạnh nào về hoạt động cung cấp dịch vụ hoặc kết quả cung cấp dịch vụ 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.

Việc kiểm soát công việc/ đầu ra không phù hợp được thực hiện theo **Thủ tục TT06-KPH** (Thủ tục Kiểm soát sản phẩm không phù hợp). Thủ tục này phải đảm bảo các yêu cầu sau đây:

- Xác định rõ người có trách nhiệm và quyền hạn quản lý các công việc không phù hợp kèm theo quy định cụ thể
- Các hành động tương ứng phải được thực thi khi phát hiện công việc không phù hợp bao gồm cả quyền được tạm dừng công việc, giữ lại báo cáo kết quả đo, thử nghiệm (khi cần thiết).
- Đánh giá mức độ nghiêm trọng khi phát hiện công việc không phù hợp để xác định khả năng chấp nhận hoặc phải thực hiện ngay những hành động khắc phục tương ứng.
- Đánh giá mức độ ảnh hưởng của công việc không phù hợp với kết quả đo, thử nghiệm để thông báo cho khách hàng và thu hồi lại kết quả không phù hợp (khi cần thiết).
- Quy định thẩm quyền cho phép tiếp tục công việc trở lại sau khi thực hiện hành động khắc phục tương ứng.

Việc kiểm soát công việc không phù hợp và những hành động tương ứng phải được ghi chép và lưu trong hồ sơ công việc không phù hợp theo **Thủ tục TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

19. Thỏa mãn của khách hàng

19.1 Mục đích

Xác định mức độ nhu cầu và mong đợi của khách hàng đã được đáp ứng.

Sự phù hợp của các dịch vụ đối với yêu cầu của khách hàng.

Sử dụng để phân tích và đánh giá tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

19.2 Nội dung

Xác định các điều cần thiết để theo dõi và đo lường.

Xác định các phương pháp theo dõi và đo lường.

Việc thực hiện đo lường sự thỏa mãn của khách hàng được thực hiện theo **Thủ tục TT07-TMKH** (Thủ tục Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng).

20. Đánh giá nội bộ

20.1 Mục đích

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

20.2 Nội dung

Trung tâm định kỳ thực hiện đánh giá nội bộ đối với các hoạt động cung cấp dịch vụ của Trung tâm nhằm đảm bảo các hoạt động tiếp tục tuân thủ các yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

Trung tâm đảm bảo việc đánh giá nội bộ được lập thành kế hoạch và thực hiện:

- Đánh giá định kỳ ít nhất mỗi năm một lần.
- Đánh giá đột xuất được áp dụng cho tổ, bộ phận có liên quan khi:
- Có phàn nàn, khiếu nại của khách hàng liên quan đến hoat động cung cấp dịch vụ hoặc chất lượng dịch vụ.
- 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:

- Khi phát hiện có sự không phù hợp đều phải tiến hành các hành động khắc phục. Việc thực hiện và hiệu quả của hành động khắc phục phải được kiểm tra và ghi lại.
- Khi việc điều tra cho thấy sự không phù hợp có ảnh hưởng đến tính chính xác của kết quả mà có thể ảnh hưởng đến khách hàng thì phải thông báo bằng văn bản với khách hàng.

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

Việc đánh giá nội bộ phải được thực hiện theo **Thủ tục TT03-ĐGNB** (Thủ tục Đánh giá nội bộ).

21. Xem xét của lãnh đạo

21.1 Mục đích

Nhằm khẳng định tính hiệu lực và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng đang được thực hiện và duy trì tại Trung tâm.

21.2 Nội dung

Lãnh đạo cao nhất định kỳ xem xét hệ thống quản lý 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 cung cấp dịch vụ và mục tiêu chất lượng cho năm tiếp theo.

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.

Được thực hiện theo **Thủ tục TT05-XXLĐ** (Thủ tục Xem xét của lãnh đạo).

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 TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

22. Hành động khắc phục

22.1 Mục đích

Thực hiện tốt hành động khắc phục để hoạt động cung cấp dịch vụ của Trung tâm ngày càng tốt hơn.

22.2 Nội dung

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 TT04-KPCT** (Thủ tục Hành động khắc phục, cải tiến). 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 TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

23. Hành động phòng ngừa

23.1 Mục đích

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

23.2 Nội dung

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

Hành động phòng ngừa phải được tuân thủ theo **Thủ tục TT04-KPCT** (Thủ tục Hành động khắc phục, cải tiến). Thủ tục này phải được thực hiện và được kiểm soát trên cơ sở được xây dựng thành kế hoạch, phân công trách nhiệm rõ ràng, để đảm bảo tính hiệu quả.

Hành động phòng ngừa phải được ghi chép đầy đủ và lưu hồ sơ theo **Thủ tục TT01-KSTT** (Thủ tục Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

24. Cải tiến

24.1 Mục đích

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

24.2 Nội dung

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

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

Việc cải tiến phải được tuân thủ theo **Thủ tục TT04-KPCT** (Thủ tục Hành động khắc phục, cải tiến). Thủ tục này phải được thực hiện và được kiểm soát trên cơ sở được xây dựng thành kế hoạch, phân công trách nhiệm rõ ràng, để đảm bảo tính hiệu quả.

PHỤ LỤC 2

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ TRIỂN KHAI THÍ NGHIỆM, KIỂM ĐỊNH

Quy trình tiếp nhận và triển khai thí nghiệm chuyên ngành xây dựng, kiểm định xây dựng, khảo sát xây dựng là một quy trình hoàn chỉnh từ khâu tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, cho đến việc bảo quản mẫu, triển khai thí nghiệm, kiểm định, khảo sát, xử lý số liệu và báo cáo kết quả phù hợp nhất, chính xác nhất nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

1. Mục đích

– Nhằm đảm bảo trình tự các hoạt động tiếp nhận càc yêu cầu của khách hàng và tổ chức triển khai hoạt động thí nghiệm chuyên ngành xây dựng, kiểm định xây dựng, khảo sát xây dựng.

– Xác định rõ thủ tục từ khi nhận được yêu cầu của khách hàng cho đến khi giao trả kết quả cho khách hàng.

2. Lưu đồ

STT	Trình tự công việc	Lưu đồ	Biểu mẫu, Thực hiện
1	Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng/ hướng dẫn khách hàng gửi mẫu	Tiếp nhận công việc	- Phiếu yêu cầu TNKĐ - Thông tin bằng văn bản - Nhóm hành chính
2	Chuyển Phiếu yêu cầu lên Lãnh đạo phòng LAS XD-383	Xử lý phiếu yêu cầu Phân công công việc	- Sổ giao nhận nội bộ - Phiếu giao việc - Lãnh đạo phòng
3	Phân công thực hiện		- Phiếu giao việc
4	Lập đề cương và dự toán công việc (nếu có)	Lập đề cương Khách hàng không chấp nhận	- Biểu mẫu đề cương và dự toán - Viên chức được phân công
	Lập hợp đồng	Khách hàng chấp nhận Lập hợp đồng	- Biểu mẫu hợp đồng - Nhóm hành chính - Viên chức được phân công
5	Triển khai công tác thí nghiệm, kiểm định … Giao nhận thiết bị (đi công trình, nếu có)	Triển khai công tác TN, KĐ, KS Giao nhận thiết bị TNKĐ	- Sổ giao nhận máy móc thiết bị - Nhóm TNKĐ được phân công theo Phiếu giao việc
6	- Thí nghiệm ngoài công trình/lấy mẫu tại công trình		- Biên bản lấy mẫu & thí nghiệm tại công trường - Biểu ghi chép (sổ thô) - Nhóm TNKĐ
	- Thực hiện thí nghiệm trong phòng/giao nhận mẫu tại phòng TN	Xử lý số liệu, tính toán kết quả	- Biên bản giao nhận mẫu - Sổ giao nhận mẫu - Biểu ghi chép số liệu thí nghiệm
7.	Tính toán kết quả	Kiểm tra Không đạt yêu cầu	- Kết quả thí nghiệm (theo biểu mẫu ban hành)
8	Kiểm tra, phê duyệt kết quả TN, KĐ, KS	Chuyển bộ phận trả kết quả	- Ký duyệt - Trưởng nhóm TN, nhóm HC, Lãnh đạo PTN
9	- Lấy số/ Đóng dấu - Trả kết quả/ lưu hồ sơ	Lấy số, đóng dấu, giao kết quả, lưu hồ sơ	- Phiếu giao nhận hồ sơ - Nhóm hành chính

PHỤ LỤC 2

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CỦA PHÒNG THÍ NGHIỆM KIỂM ĐỊNH LAS XD-383 THUỘC TRUNG TÂM QUY HOẠCH KIỂM ĐỊNH XÂY DỰNG VÀ BẢO TRÌ ĐƯỜNG BỘ

