



**CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG VÀ  
THÍ NGHIỆM KIỂM ĐỊNH VP**

Mã số: **QT.06**

Ngày ban hành: 08/4/2024

Lần ban hành: 01

Lần sửa đổi: 00

**QUY TRÌNH  
XEM XÉT CÁC YÊU CẦU, ĐỀ NGHỊ, HỢP ĐỒNG  
QT.06**





CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG VÀ  
THÍ NGHIỆM KIỂM ĐỊNH VP

Mã số: QT.06

Ngày ban hành: 08/4/2024




Lần ban hành: 01

Lần sửa đổi: 00

## QUY TRÌNH XEM XÉT CÁC YÊU CẦU, ĐỀ NGHỊ, HỢP ĐỒNG QT.06

### BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Ngày sửa đổi	Vị trí sửa đổi (trang)	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Ghi chú

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Lương Thanh Sơn	Nguyễn Văn Thành	Đoàn Thị Thúy Hằng
Chức vụ	CBKT	Trưởng phòng TN	Giám đốc
Chữ ký		 	 

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định nội dung, trách nhiệm và cách thức xem xét các yêu cầu của khách hàng và hợp đồng dịch vụ kiểm định và thử nghiệm.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng trong hệ thống quản lý của Phòng thí nghiệm phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025: 2017.

## 3. TRÁCH NHIỆM

**3.1 NVKD/CNKD** hoặc **người tiếp nhận và xử lý yêu cầu** của khách hàng có trách nhiệm thực hiện quy trình này sau khi được phê duyệt.

**3.2 Quản lý chất lượng** hoặc cá nhân được ủy nhiệm có trách nhiệm điều phối việc thực hiện theo quy trình này và cập nhật hệ thống tài liệu khi có sửa đổi, bổ sung.

**3.3 Ban Giám đốc Công ty** có trách nhiệm xem xét định kỳ và chỉ đạo cập nhật quy trình này.

## 4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

### 4.1 Thuật ngữ và định nghĩa

*(không áp dụng)*

### 4.2 Chữ viết tắt

- NVKD/CNKD: Nhân viên kinh doanh/ Cá nhân kinh doanh;
- HĐ: Hợp đồng;
- BG: Báo giá;
- Công ty: Công ty TNHH xây dựng và thí nghiệm kiểm định VP
- PTN: Phòng thí nghiệm vật liệu và kiểm định xây dựng;

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

- 5.1.1 Tất cả các cán bộ, nhân viên trong PTN đều có nghĩa vụ và trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu của khách hàng về kiểm định và thử nghiệm;
- 5.1.2 Yêu cầu của khách hàng thông qua văn bản (công văn, fax, email, ...) được tiếp nhận theo thủ tục văn thư hành chính của Công ty;
- 5.1.3 Yêu cầu của khách hàng thông qua giao dịch điện thoại hoặc giao dịch trực tiếp thì PTN sẽ yêu cầu khách hàng lập danh mục và gửi về Công ty và PTN;
- 5.1.4 Yêu cầu của khách hàng gồm: yêu cầu trong hợp đồng, báo giá có liên quan đến kiểm định và thử nghiệm.

## 5.2 Xem xét yêu cầu của khách hàng:

Khi có yêu cầu của Khách hàng về việc kiểm định và thử nghiệm, cán bộ tiếp nhận yêu cầu ghi vào sổ Khách hàng (BM0601)

- 5.2.1 Đối với yêu cầu của khách hàng về công việc kiểm định và thử nghiệm trong năng lực của PTN đã có sẵn thì Người quản lý PTN hoặc người được ủy nhiệm có trách nhiệm xem xét;
- 5.2.2 Đối với yêu cầu của khách hàng về công việc kiểm định và thử nghiệm mà một vài chỉ tiêu vượt quá năng lực của PTN thì Người quản lý PTN báo cáo Giám đốc Công ty xem xét, quyết định;
- 5.2.3 Đối với yêu cầu thông qua hình thức đấu thầu, chào giá cạnh tranh thì Giám đốc Công ty là người quyết định việc tham gia thực hiện hay không thực hiện.
- 5.2.4 Quá trình giải quyết và xem xét yêu cầu của khách hàng được thực hiện như sau:
- 5.2.5 Xem xét đánh giá khả năng đáp ứng của PTN đối với yêu cầu của khách hàng căn cứ vào yêu cầu của khách hàng nêu ở mục 5.1, ghi hết vào “Phiếu xem xét yêu cầu của khách hàng” theo biểu mẫu *BM0602*. Người quản lý PTN hoặc người được ủy quyền và người xem xét có trách nhiệm ký vào “phiếu xem xét yêu cầu của khách hàng”.
- 5.2.6 Lưu ý: Kết quả xem xét yêu cầu của khách hàng bao gồm Phiếu xem xét yêu cầu của khách hàng đã ghi kết quả xem xét và có kèm theo các bằng chứng thể hiện yêu cầu của khách hàng dưới dạng công văn, fax, email hoặc danh mục được lập khi giao dịch qua điện thoại hoặc giao dịch trực tiếp.

## 5.3 Thương thảo và ký kết hợp đồng

- 5.3.1 Đối với yêu cầu của khách hàng về công việc kiểm định và thử nghiệm thì Người quản lý PTN hoặc người được ủy nhiệm có trách nhiệm thương thảo và trình Giám đốc Công ty ký hợp đồng;
- 5.3.2 Khi trình ký báo giá hoặc hợp đồng phải trình kèm “Phiếu xem xét yêu cầu của khách hàng”;
- 5.3.3 Trong trường hợp cần gửi cho khách hàng báo giá trước khi thương thảo và ký kết hợp đồng thì gửi cho khách hàng báo giá (BM0605) bao gồm các thông tin:
  - Các hạng mục PTN đáp ứng được kèm theo phương pháp được lựa chọn;
  - Thời gian, địa điểm thực hiện và chi phí;
  - Các hạng mục PTN không có khả năng đáp ứng;
  - Các hạng mục sử dụng nhà thầu phụ (nếu có).

5.3.4 Việc tổ chức thực hiện hợp đồng từ khi bắt đầu đến khi thanh lý và quyết toán được thực hiện theo quy định của Công ty.

Trường hợp KH không làm hợp đồng thử nghiệm, Cán bộ tiếp nhận lập Giấy yêu cầu phân tích mẫu (BM0603), yêu cầu Khách hàng ghi rõ tất cả các trường thông tin bắt buộc vào Giấy yêu cầu phân tích để làm cơ sở thử nghiệm và thanh toán.

#### 5.4 Giao việc cho phòng chuyên môn

Sau khi xem xét, chấp nhận yêu cầu của khách hàng và tiến hành ký kết hợp đồng thì trình Phụ trách trung tâm phê duyệt và chuyển cho phòng chuyên môn thực hiện (BM0604)

#### 5.5 Thay đổi và sửa đổi hợp đồng

5.5.1 Khi có sự thay đổi so với hợp đồng đã ký thì Người quản lý PTN hoặc cán bộ được phân công phải có trách nhiệm làm thủ tục thông báo cho khách hàng bằng văn bản và tiếp nhận phản hồi của khách hàng;

5.5.2 Trong quá trình thực hiện, nếu hợp đồng có sự thay đổi thì cán bộ liên quan được phân công trao đổi thống nhất với khách hàng để trình Giám đốc Công ty điều chỉnh bổ sung. Người quản lý PTN hoặc người có trách nhiệm thông báo những thay đổi này đến tất cả các nhân viên liên quan đến việc thực hiện hợp đồng.

### 6. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ/Biểu mẫu	Mã hiệu	Trách nhiệm lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Hồ sơ chứa thông tin yêu cầu của KH	---	NV Hành chính TTNKĐ	File hồ sơ KH	3 năm
2.	Sổ khách hàng	BM0601			3 năm
3.	Phiếu xem xét yêu cầu của khách hàng	BM0602			3 năm
4.	Giấy yêu cầu phân tích mẫu	BM0603			3 năm
5.	Phiếu giao việc	BM0604			3 năm
6.	Báo giá thử nghiệm	BM0605			3 năm
7.	Các văn bản liên quan đến việc thay đổi nội dung hợp đồng (nếu có);	---			3 năm



# PHIẾU XEM XÉT YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

Số:...../.....

Tên khách hàng:.....

Sản phẩm: .....

Yêu cầu của khách hàng (đính kèm theo Phiếu xem xét các bằng chứng thể hiện yêu cầu của khách hàng):

- Công văn
- Fax
- Email
- Điện thoại
- Trực tiếp

## KẾT QUẢ XEM XÉT

Nội dung Các chỉ tiêu	Khả năng đáp ứng			
	Yêu cầu kỹ thuật	Phương pháp	Thời gian	Yêu cầu khác

**X: ĐÁP ỨNG**

**O: KHÔNG ĐÁP ỨNG**

**Kết luận chung:**

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

Ngày.....tháng..... năm 202...

**Người xem xét**

(Ký, họ và tên)

**PHIẾU YÊU CẦU THỬ NGHIỆM**  
(Là cơ sở để thực hiện và thanh toán)

Số phiếu :

Ngày gửi :

**THÔNG TIN ĐƠN VỊ YÊU CẦU**

Cơ quan gửi mẫu:.....

Địa chỉ :.....

Điện thoại: .....

Fax: ..... E-mail:.....

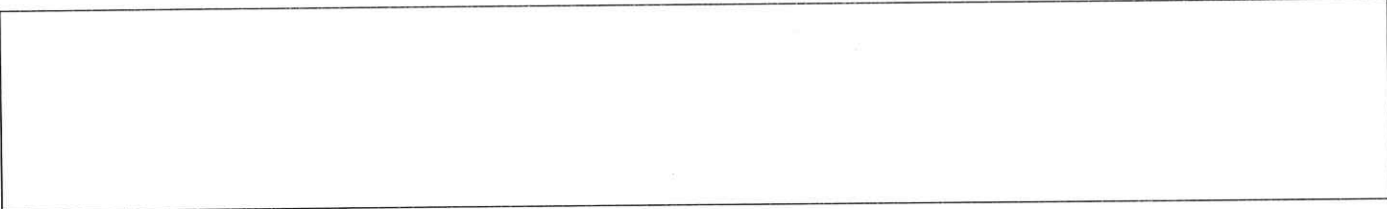
Mã số thuế: .....

Người liên hệ: ..... E-mail:..... Điện thoại: .....

Yêu cầu Las xd ... thử nghiệm mẫu theo các nội dung dưới đây. Chúng tôi chịu trách nhiệm với các thông tin cung cấp trong phiếu này và thanh toán đầy đủ chi phí thử nghiệm cho Phòng thí nghiệm trước khi nhận Phiếu kết quả thử nghiệm. Chi phí thử nghiệm theo thỏa thuận, báo giá giữa hai bên.

**1. TÌNH TRẠNG MẪU VÀ NỘI DUNG YÊU CẦU THỬ NGHIỆM**

Tên mẫu và ký hiệu	Số lượng	Chỉ tiêu thử nghiệm	Phương pháp thử (*)	Đơn giá (Chưa VAT)
Ý kiến phòng thí nghiệm			Cộng	
			Tiền thuế VAT	
Tình trạng mẫu:.....			Tổng phí TN	
<input type="checkbox"/> Có niêm phong	<input type="checkbox"/> Có lưu mẫu	<input type="checkbox"/> Không lưu mẫu	Phí đặt trước	
Kẹp chì số.....				
<input type="checkbox"/> Tư vấn chứng kiến				
<b>KẾT QUẢ THỬ NGHIỆM</b>				
Số bản:..... bản		Ngày trả kết quả:.....		
Yêu cầu khác:.....				



**ĐẠI DIỆN BÊN GỬI**

**ĐẠI DIỆN BÊN NHẬN**

**Ghi chú:**

- Khách hàng ghi đúng, rõ ràng và đầy đủ thông tin cần thiết
- (\*) Trong trường hợp KH không yêu cầu phương pháp thử cụ thể PTN được quyền lựa chọn phương pháp thử phù hợp
- Khách hàng đến nhận Phiếu kết quả thử nghiệm đem theo phiếu này

**2. THÔNG TIN KHÁC NẾU CÓ**

**Dự án:**.....

**Công trình:**.....

**Hạng mục:**.....

**Địa chỉ dự án:**.....

TH  
H  
Đ  
P  
AI

# PHIẾU GIAO VIỆC

PGV số:.....

Nội dung công việc: .....

Phòng quản lý: .....

Người thực hiện: .....

Thời gian Hợp đồng: .....

Thời gian thực hiện: ngày (từ ngày.....đến ngày .....

Phụ trách TT

Phòng chuyên môn

Người thực hiện

**CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG VÀ THÍ NGHIỆM KIỂM ĐỊNH VP**

Địa chỉ PTN: Nhà ông Lương Văn Xuyên, thôn Kim Sơn 1, Kim Trung, Hưng Hà, Thái Bình

Số:.....

Thái Bình, ngày tháng năm 2024

V/v: Báo giá thí nghiệm vật liệu

**BẢNG BÁO GIÁ THỬ NGHIỆM**

Kính gửi:

Địa chỉ:

Ông/bà:

Tel/mail:

Theo yêu cầu của quý khách hàng vào ngày ..... về việc báo giá thử nghiệm, Công ty TNHH xây dựng và thí nghiệm kiểm định VP xin được phúc đáp như sau:

**1. GIÁ THỬ NGHIỆM**

TT	Tên chỉ tiêu	Phương pháp thử	Quy cách lấy mẫu	Số lượng	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền

Đơn giá trên chưa bao gồm 10 % thuế VAT

Áp dụng 01 tháng kể từ ngày báo giá

(\*) – Các chỉ tiêu không thực hiện

**2. ĐỊA ĐIỂM VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN**

Thử nghiệm tại:

SĐT liên hệ:

Đề nghị quý Công ty gửi mẫu thử nghiệm về Trung tâm theo địa chỉ:

Thời gian thử nghiệm dự kiến:

-

**GIÁM ĐỐC**

**PHIẾU MÃ HÓA SẢN PHẨM**  
(Mã số GYPT)

Mã Số: .....

**PHẦN I: PHẦN DÀNH CHO NGƯỜI PHÂN CÔNG**

Ngày ..... tháng ..... năm 20...

**Cơ quan/tổ chức:**

**Địa chỉ:**

**Ngày nhận mẫu:...../...../20....**

STT (I)	Tên sản phẩm (II)	Yêu cầu thử nghiệm (III)	Ký hiệu mẫu (IV)	
			Mẫu Thử nghiệm	Lưu kho ( có hoặc không)
1	Đá Dăm	TCVN 7572:2006	01.00602/2023/TNVL	Không

**Lưu ý:**

Người Phân công

**PHẦN 2: PHẦN DÀNH CHO THÍ NGHIỆM VIÊN**

Ngày ..... tháng ..... năm 20...

Người thực hiện:

Phiếu mã hóa số:

STT	Tên sản phẩm (II)	Ký hiệu thử nghiệm (IV)	Yêu cầu thử nghiệm (III)	Phương pháp thử (IV)
1				

Người phân công

Thí nghiệm viên

