



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

Mã số: **QT.08**

Ngày ban hành: 08/4/2024

Lần ban hành: 01

Lần sửa đổi: 00

**QUY TRÌNH
DỊCH VỤ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
QT.08**



1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định nội dung và trách nhiệm của Phòng thử nghiệm trong việc sẵn sàng hợp tác với khách hàng nhằm đảm bảo cung cấp các dịch vụ thích hợp luôn được khách hàng chấp nhận và đảm bảo nhận biết và kiểm soát được quá trình cung cấp dịch vụ đối với khách hàng phù hợp yêu cầu của tiêu chuẩn.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

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

3. TRÁCH NHIỆM

3.1 CBNV Trung tâm có trách nhiệm nghiêm chỉnh thực hiện quy trình sau khi được phê duyệt.

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

4.1 Thuật ngữ và định nghĩa

Năng lực: Khả năng của một tổ chức để tạo sản phẩm, dịch vụ đáp ứng yêu cầu.

Nhà cung cấp: Tổ chức hay cá nhân cung cấp sản phẩm hay dịch vụ.

4.2 Chữ viết tắt

- HTQL: Hệ thống quản lý;
- QLCL: Quản lý chất lượng;
- QM: Cán bộ quản lý chất lượng;
- TM: Cán bộ quản lý kỹ thuật;
- Công ty: Công ty TNHH xây dựng và thí nghiệm kiểm định VP
- PTN: **Phòng thí nghiệm LAS-XD ...**
- CBNV: Cán bộ nhân viên;
- CBKT: Cán bộ kỹ thuật.

5. NỘI DUNG

5.1 Tạo điều kiện cho khách hàng chứng kiến các hoạt động thử nghiệm của PTN.

Khách hàng muốn tham quan PTN khi được Trưởng PTN đồng ý. PTN cần bố trí người hướng dẫn.

- Nếu khách hàng muốn chứng kiến, theo dõi quá trình thử nghiệm. PTN phải sắp xếp thời gian thích hợp để khách hàng thực hiện.

- PTN lập sổ theo dõi thông tin từ khách hàng và ghi chép những thông tin chung theo BM0802:

+ Tên khách hàng/ địa chỉ/điện thoại;

+ Ngày tháng tham quan, chứng kiến;

+ Ý kiến, đề nghị của khách hàng (nếu có)

TH Khách hàng chứng kiến, theo dõi quá trình thử nghiệm có thêm các đơn vị tư vấn giám sát, nhà thầu, chủ đầu tư...PTN phải lập Biên bản chứng kiến thí nghiệm (BM0803) có đầy đủ xác nhận của đại diện các đơn vị.

5.2 Tư vấn khách hàng

PTN sẵn sàng tư vấn cho khách hàng về:

- Lựa chọn phương pháp thử nghiệm khi khách hàng chưa hoặc phân vân trong việc lựa chọn phương pháp thử nghiệm.

- Diễn giải kết quả.

- Hướng dẫn kỹ thuật cho khách hàng.

Các nội dung xem xét yêu cầu tư vấn, hỗ trợ của Khách hàng được ghi chép vào BM0801

5.3 Trao đổi thông tin với khách hàng

- Cung cấp kết quả thử nghiệm kịp thời cho khách hàng.

- Thông báo cho khách hàng bất cứ công việc chậm trễ hoặc có sự sai lệch khi thực hiện các phép thử nghiệm.

- Khi khối lượng công việc nhiều phải trao đổi thông tin với khách hàng thường xuyên trong suốt quá trình thực hiện.

- Giải quyết các phàn nàn, khiếu nại của khách hàng.

- Xem các kết quả thử nghiệm, diễn giải kết quả thí nghiệm cho khách hàng khi có yêu cầu.

- Xem xét, trao đổi, giải quyết các phản hồi của khách hàng kể cả tích cực và tiêu cực.

5.4 Bảo mật thông tin khách hàng

- Kết quả thử nghiệm phải được đảm bảo tính bảo mật cho khách hàng.
- Lưu giữ kết quả thử nghiệm của khách hàng an toàn tránh làm mất, thất lạc.
- Chỉ khi có yêu cầu bằng văn bản, điện thoại của khách hàng có thể chuyển kết quả thử nghiệm cho khách hàng bằng thư điện tử.
- Không được cung cấp, công bố kết quả thử nghiệm cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của khách hàng.

6. HỒ SƠ LƯU

Hồ sơ cần lưu giữ bao gồm:

Sổ theo dõi dịch vụ khách hàng.

7. PHỤ LỤC

TT	Hồ sơ/Biểu mẫu	Mã hiệu	Trách nhiệm lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Sổ ghi nhận yêu cầu tư vấn, hỗ trợ của khách hàng	BM0801	CBKT/NV	File hồ sơ	3 năm
2.	Sổ ghi nhận thông tin khách hàng khi tham quan, chứng kiến	BM0802	Hành chính công ty	Dịch vụ đối với KH	3 năm
3.	Biên bản chứng kiến thí nghiệm	BM0803			3 năm

**SỔ GHI NHẬN YÊU CẦU TƯ VẤN, HỖ TRỢ CỦA
KHÁCH HÀNG**

**SỔ GHI NHẬN THÔNG TIN KHÁCH HÀNG THAM QUAN,
CHỨNG KIẾN**

CÔNG TY TNHH XÂY DỰNG VÀ THÍ NGHIỆM KIỂM ĐỊNH VP
Phòng thí nghiệm LAS-XD....

Địa chỉ PTN: Nhà ông Lương Văn Xuyên, thôn Kim Sơn 1, Kim Trung, Hưng Hà, TB
Tel: ; Hotline:

Thái Bình, ngày.....tháng.....năm.....

BIÊN BẢN CHỨNG KIẾN THÍ NGHIỆM

Công trình:

Hạng mục:

Địa điểm xây dựng:

1. Thời gian thí nghiệm:

Bắt đầu :h..... ngày. tháng năm 20....

Kết thúc :h..... ngày tháng năm 20....

Tại:

2. Nội dung:

**ĐẠI DIỆN BAN QUẢN LÝ
DỰ ÁN**

ĐẠI DIỆN TƯ VẤN GIÁM SÁT

**ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ THÍ
NGHIỆM**



ĐẠI DIỆN NHÀ THẦU CHÍNH

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ CUNG CẤP