

# **CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN VÀ DỊCH VỤ KIỂM ĐỊNH KỸ THUẬT TTP**

## **PHÒNG THÍ NGHIỆM**

Trụ sở: Lô 16 khu tái định cư dân dụng Bắc Phú Cát, Xã Thạch Hòa, Huyện Thạch Thất, TP. Hà Nội, Việt Nam.

---

## **QUY TRÌNH XEM XÉT YÊU CẦU, ĐỀ NGHỊ THẦU VÀ HỢP ĐỒNG**

Mã số: **QT 06**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **01/3/2021**

## THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

PTN	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi

### 1. Mục đích

Quy định các bước trong việc xem xét các yêu cầu, đề nghị thầu và hợp đồng của khách hàng nhằm đảm bảo mọi yêu cầu thử nghiệm đều được áp dụng và thỏa mãn.

### 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho phòng thử nghiệm

### 3. Tài liệu tham chiếu

Sổ tay chất lượng, chương 08

### 4. Trách nhiệm

- Người được phân công tiếp xúc với khách hàng phải trao đổi và thỏa thuận với khách hàng bằng văn bản đảm bảo mọi yêu cầu được thống nhất;
- Khi có yêu cầu đặc biệt liên quan kỹ thuật thử nghiệm hoặc nguồn lực thử nghiệm thì cán bộ tiếp xúc với khách hàng cần trao đổi để thống nhất với phụ trách PTN

### 5. Nội dung

#### **5.1 Xác định khả năng thử nghiệm**

Phụ trách PTN xác định khả năng thực hiện thử nghiệm của PTN để lên danh mục năng lực thử nghiệm theo biểu mẫu **BM.QT.06.01**. Trong danh mục này nêu rõ:

- Đối tượng thử
- Tên chỉ tiêu thử nghiệm.
- Các phương pháp thử khác nhau có thể thực hiện cho từng chỉ tiêu.
- Lượng mẫu cần
- Thời gian trả kết quả chậm nhất.
- Phí thử nghiệm của từng chỉ tiêu.

Danh sách này được soát xét hàng năm hoặc được cập nhật khi có bất kỳ sự thay đổi nào.

### **5.2 Xem xét yêu cầu thử nghiệm**

- PTN chỉ nhận mẫu từ phòng nghiệp vụ. Bộ phận nhận mẫu của phòng nghiệp vụ tiếp nhận mẫu. Nếu các thông số thử nghiệm của khách hàng hoàn toàn phù hợp với năng lực của PTN, nhân viên tiếp nhận yêu cầu cần:

- Thông báo cho khách hàng về khả năng tiếp nhận yêu cầu, thời gian trả kết quả, phương pháp thử, chi phí thử nghiệm, Nhân viên tiếp nhận yêu cầu phải ghi chép các yêu cầu của khách hàng vào Phiếu tiếp nhận yêu cầu của khách hàng.

- Nếu khách hàng không rõ về thông số cụ thể, nhân viên tiếp nhận yêu cầu có thể căn cứ vào danh mục các chỉ tiêu thử nghiệm, căn cứ theo các tiêu chuẩn Việt Nam về môi trường hoặc hỏi ý kiến của các bộ phận chuyên môn để tư vấn cho khách hàng.

Nếu các yêu cầu của khách hàng không phù hợp với năng lực của PTN, chẳng hạn:

- Số lượng mẫu yêu cầu thử nghiệm vượt quá vượt quá khả năng của PTN
- Phương pháp thử nghiệm nằm ngoài danh mục các phép thử
- Thông số thử nghiệm nằm ngoài danh mục các phép thử.
- Thời gian trả kết quả quá ngắn.

Nhân viên tiếp nhận yêu cầu phải:

- Thông báo với khách hàng về khả năng của PTN. Nhân viên tiếp nhận yêu cầu thông báo và thỏa thuận với khách hàng về việc thực hiện hợp đồng phụ đối với các nội dung vượt quá khả năng của PTN.

Lập thành văn bản các yêu cầu/hợp đồng của khách hàng, được hai bên xác nhận. Nếu có sự bất cứ sự thay đổi nào so với yêu cầu/hợp đồng ban đầu thì PTN phải thỏa thuận lại với khách hàng và được khách hàng đồng ý bằng văn bản. Cán bộ tiếp xúc khách hàng phải thông báo các thay đổi cho bộ phận thử nghiệm.

Cán bộ của phòng nghiệp vụ tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, mã hóa mẫu, giao mẫu cho PTN. Sau đó PTN mã hóa và phân công công việc thử nghiệm

### ***5.3 Xem xét hiện trạng mẫu thử***

Tất cả các mẫu gửi đến PTN đều phải được nhân viên tiếp nhận xem xét các nội dung sau:

- Tên mẫu hoặc ký hiệu mẫu
- Số lượng mẫu và lượng mẫu đảm bảo đủ cho tất cả các phép thử khách hàng yêu cầu
- Đơn vị gửi mẫu
- Ngày lấy mẫu
- Tình trạng của mẫu.

### ***5.4 Thay đổi và bổ sung yêu cầu thử nghiệm***

Khi khách hàng hoặc PTN muốn thay đổi yêu cầu thử nghiệm cần được trao đổi và thống nhất bằng văn bản

Nếu thay đổi lớn có ảnh hưởng nhiều tới thời gian, chi phí cần thực hiện lại và cần chú ý:

- Xem xét lại lượng mẫu còn lại có đủ đáp ứng được yêu cầu bổ sung, thay đổi.
- Nếu lượng mẫu còn lại không đủ để sửa đổi, bổ sung thì người tiếp nhận phải thông báo ngay cho khách hàng để có phương án hợp lý.

Khi nhân viên phân tích mẫu, vì một lý do nào đó cần thay đổi việc thực hiện các yêu cầu thử nghiệm của khách hàng thì phải thực hiện các bước sau:

- Báo cho cán bộ tiếp nhận yêu cầu biết để thông báo cho khách hàng.
- Cán bộ tiếp nhận yêu cầu phải trao đổi và thỏa thuận với khách hàng những yêu cầu cần thay đổi. Những thỏa thuận này phải được thể hiện bằng văn bản có chữ ký xác nhận của hai bên (kể cả thỏa thuận về chi phí và những việc liên quan đến sự thay

đổi). Chỉ khi có sự đồng ý của khách hàng thông qua văn bản thì PTN mới được thực hiện việc thay đổi yêu cầu.

**6. Hướng dẫn, Biểu mẫu áp dụng:**

<b>STT</b>	<b>Mã hướng dẫn, biểu mẫu</b>	<b>Tên hướng dẫn, biểu mẫu</b>	<b>Thời gian lưu</b>	<b>Nơi lưu</b>
1.	BM.QT.06.01	Danh mục năng lực thử nghiệm	3 năm	PTN
2.	BM.QT.06.02	Biên bản mã hóa mẫu phòng thử nghiệm	3 năm	PTN
3.	BM.QT.06.03	Biên bản giao mẫu phòng thử nghiệm	3 năm	PTN