



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU (AIS)

ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.

Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 – P. Phú Thuận –

Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. Hồ Chí Minh

Tel: (+84) 028 62921289. Fax: (+84) 028 62921285

E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

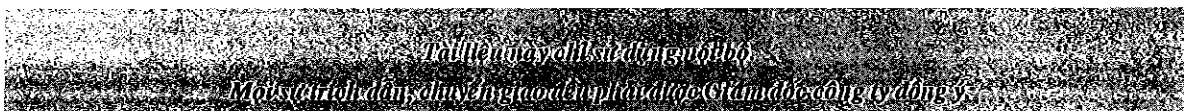
# SỔ TAY CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH

*Quality manual for technical inspection.*

TCVN ISO/IEC 17020:2012

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: <u>ĐGD/FA/ĐV</u>	
Ngày <u>10</u> tháng <u>6</u> năm <u>21</u>	

LƯU HÀNH NỘI BỘ  
THÁNG 06 NĂM 2021



Tài liệu này chỉ sử dụng nội bộ

Mọi sự trích dẫn, chỉ thị, ý kiến xin gửi về phòng quản lý chất lượng công ty đồng ý.



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
 P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
 Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
 E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
 GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
 ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
 GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
 Lần ban hành: 02.01  
 Ngày ban hành:  
 10/06/2021  
 Trang : 1/29

- Nơi nhận:
1. Giám đốc công ty
  2. Đại diện Lãnh đạo.
  3. Các phòng ban liên quan

Người soạn: Lê Thị Nhi

Chữ ký:

Phê duyệt: Nguyễn Hữu Lê

Chữ ký:

### LỊCH SỬ THAY ĐỔI

LẦN CHỈNH SỬA	TRANG SỬA	NỘI DUNG CHỈNH SỬA	GHI CHÚ
02.01	28	Bổ sung Phụ lục I	

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy <u>  /  </u>
Bộ phận lưu giữ: <u>BGD / FH / DL</u>	
Ngày <u>10</u> tháng <u>6</u> năm <u>21</u>	



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 –  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

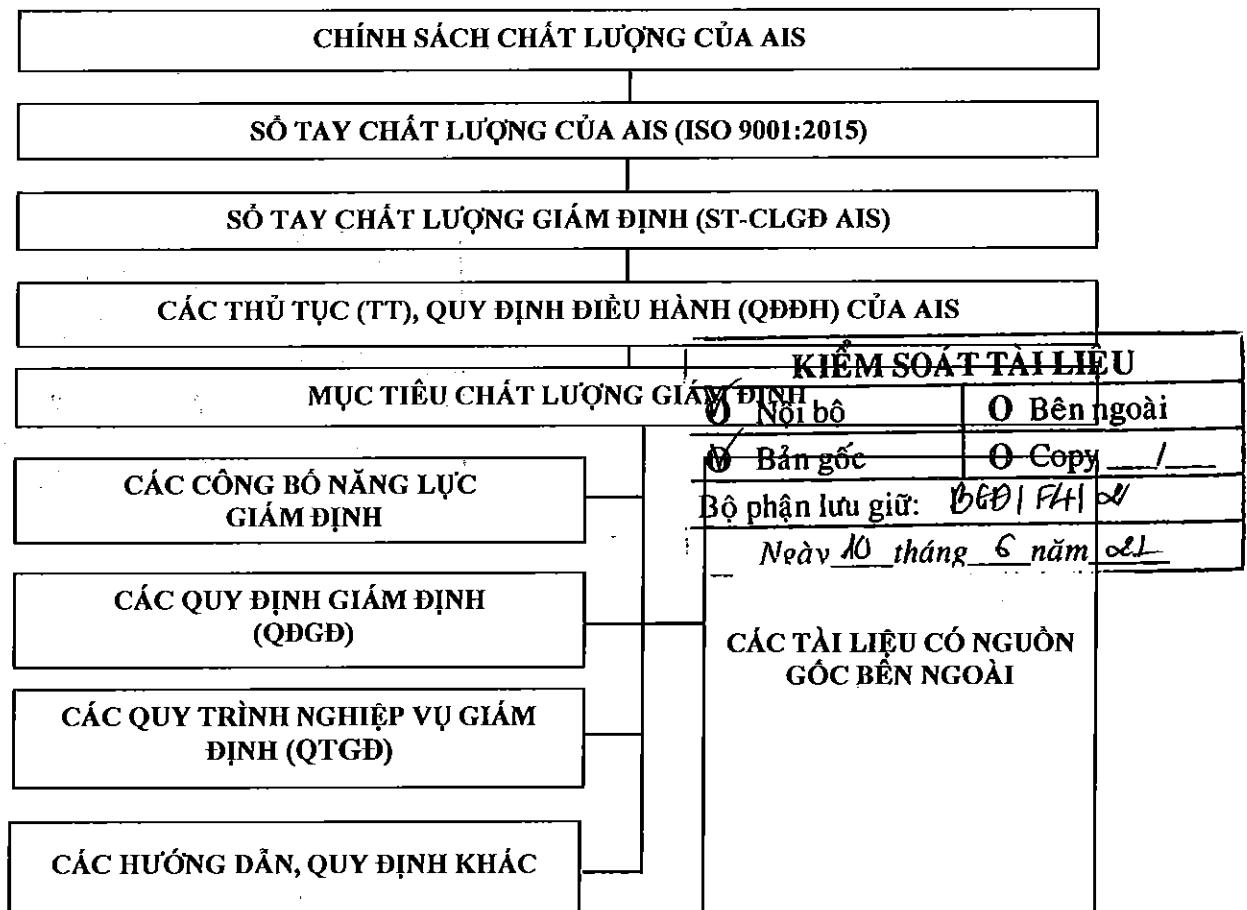
Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 2/29

## A. GIỚI THIỆU

### 1.1 Giới thiệu Sổ tay chất lượng giám định

Sổ tay chất lượng giám định (ST-CLGD) là tài liệu tập hợp các quy định, thủ tục và hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng hoạt động giám định của Công ty TNHH Dịch vụ Giám định Á Châu (AIS).

ST-CLGD được xây dựng trên cơ sở các yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17020:2012 – Đánh giá sự phù hợp – Yêu cầu đối với hoạt động của tổ chức tiến hành giám định. Sổ tay chất lượng này là một bộ phận hợp thành hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của Công ty TNHH Dịch vụ Giám định Á Châu (AIS), hoạt động quản lý chất lượng trong lĩnh vực giám định được thực hiện trên cơ sở các tài liệu sau:



### 1.2 Giới thiệu các hoạt động giám định của AIS

Công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu (AIS) là một doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giám định độc lập, trung lập, được thành lập và hoạt động theo giấy phép đăng ký kinh doanh số: 0301662769 do Sở Kế hoạch Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 15/3/1999.

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TALIEU\NOI BO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

Mã số tài liệu :  
ST-CLGD

Lần ban hành: 02.01

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Ngày ban hành:  
10/06/2021

Trang : 3/29

Với đội ngũ chuyên môn có trình độ cao, có bề dày kinh nghiệm trong ngành giám định, có tinh thần trách nhiệm, tận tụy, đã và đang thực hiện nhiều dịch vụ giám định thuộc các lĩnh vực hàng công nghiệp, máy móc thiết bị, dây chuyền đồng bộ, phương tiện vận chuyển, hàng tiêu dùng, công nghiệp thực phẩm, vật liệu xây dựng, hóa chất, xăng dầu, gas và các sản phẩm dầu mỏ, khoáng sản, nông sản thực phẩm, phân bón, lâm sản ...

### 1.2.1 Tư cách pháp nhân

- Công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu (AIS) là một doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giám định độc lập, trung lập, được thành lập và hoạt động theo giấy phép đăng ký kinh doanh số: 0301662769 do Sở Kế hoạch Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 15/3/1999.

- Công ty TNHH DV Giám định Á Châu (AIS) đã được Tổng Cục tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng, Tổng cục Hải Quan và Cục Hải Quan TP Hồ Chí Minh cấp giấy phép hoạt động Giám định phục vụ quản lý nhà nước.

- Hệ thống quản lý chất lượng của AIS đã được Trung tâm chứng nhận phù hợp – Quacert đánh giá và chứng nhận phù hợp ISO 9001 từ năm 2002 và duy trì.

### 1.2.2 Hoạt động giám định

Hoạt động giám định của AIS bao gồm:

- Giám định hàng hóa phục vụ quản lý nhà nước.
- Giám định hàng hóa phục vụ thương mại do các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân yêu cầu.

<b>Kiểm soát tài liệu</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/FH/2	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

### 1.2.3 Đối tượng giám định

- ✦ Dây chuyền sản xuất máy móc thiết bị, xe các loại.
- ✦ Máy móc thiết bị điện.
- ✦ Dụng cụ máy móc quang học.
- ✦ Khoáng sản, xăng dầu, gas và các sản phẩm dầu mỏ.
- ✦ Phân khoáng hay phân các loại.
- ✦ Sắt và thép, các sản phẩm bằng sắt hoặc thép, phế liệu.
- ✦ Hóa chất vô cơ và hữu cơ, xà phòng, các chất hữu cơ để tẩy rửa bề mặt.
- ✦ Nông sản, lâm sản, thủy sản và các sản phẩm của nó.
- ✦ Sản phẩm công nghiệp, hàng tiêu dùng, đồ thủ công mỹ nghệ...
- ✦ Hàng hải, container.
- ✦ Giám định phục vụ bảo hiểm.
- ✦ Các đối tượng giám định khác.

### 1.2.4 Nội dung giám định

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – D. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**

Lần ban hành: 02.01

Ngày ban hành:  
10/06/2021

Trang : 4/29

- ✦ Khối lượng, số lượng, thể tích.
- ✦ Chất lượng, qui cách phẩm chất của hàng hóa.
- ✦ Tính đồng bộ.
- ✦ Tình trạng.
- ✦ Giám sát hàng hóa trong quá trình sản xuất, giao nhận, bảo quản, vận chuyển, xếp dỡ..., giám sát quá trình lắp ráp máy móc thiết bị, dây chuyền công nghệ
- ✦ Giám định tổn thất, phân bổ tổn thất
- ✦ Dịch vụ lấy mẫu, phân tích và thử nghiệm
- ✦ Tổn thất, nguyên nhân tổn thất.
- ✦ Định danh ,công dụng sản phẩm, hàng hoá.
- ✦ Tình trạng các máy móc, thiết bị, phương tiện vận tải trước/ sau cho thuê.
- ✦ Phân tích và đánh giá rủi ro (phục vụ bảo hiểm).
- ✦ Đánh giá giá trị các máy móc thiết bị, phương tiện vận tải, nhà xưởng phục vụ mua bán và phục vụ quản lý nhà nước.
- ✦ Giám định các phương tiện vận tải, container, các dịch vụ giám định về hàng hải, giám định an toàn con tàu trước khi xếp hàng, phá dỡ và sửa chữa.
- ✦ Giám định số lượng, qui cách phẩm chất, tính đồng bộ, giám sát lắp đặt dây chuyền thiết bị, máy móc,
- ✦ Các nội dung khác do khách hàng yêu cầu và phù hợp với năng lực của AIS.

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: <u>BGD   F4   cl</u>	
Ngày <u>10</u> tháng <u>6</u> năm <u>2021</u>	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TÀI LIỆU\OIBO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 5/29

## B . SỔ TAY CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH

### 1 PHẠM VI ÁP DỤNG

Tài liệu này được áp dụng trong hoạt động giám định nội dung giám định nêu ở mục 1.2, phần A.

### 2 TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

- TCVN ISO/IEC 17020:2012 - Đánh giá sự phù hợp – yêu cầu đối với hoạt động của tổ chức tiến hành giám định .
- TCVN ISO 9001:2015 - Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- TCVN ISO 9000:2015 - Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở từ vựng.
- TCVN ISO/IEC 17025:2017- Yêu cầu chung về năng lực của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn.
- TCVN 6450:2007 (ISO/IEC Guide 2:2004) - Tiêu chuẩn hóa và các hoạt động có liên quan - Thuật ngữ chung và định nghĩa.
- Sổ tay chất lượng AIS, các thủ tục, các quy định và hướng dẫn của AIS.

### 3 . THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA

Các thuật ngữ và định nghĩa dùng trong tài liệu này và trong các tài liệu hoạt động giám định thống nhất với các quy định và chỉ dẫn tại TCVN ISO 9000:2015; TCVN ISO 9001:2015; TCVN ISO/IEC 17020; TCVN 6450:2007 (ISO/IEC Guide 2:2004), STCL AIS.

#### 3.1 Giám định (survey, inspect, control, check):

- Là việc kiểm tra một sản phẩm, quá trình, dịch vụ hay lắp đặt hoặc thiết kế của chúng và xác định sự phù hợp của chúng với các yêu cầu cụ thể hoặc với các yêu cầu chung trên cơ sở đánh giá chuyên nghiệp.

- Là kiểm tra, xác định và kết luận tình trạng thực tế của một lô hàng tại thời điểm đó có phù hợp với các yêu cầu cụ thể hoặc với các yêu cầu chung. Các cơ quan giám định phải có tư cách pháp nhân đủ uy tín.

- **Giám định hàng hóa phục vụ quản lý nhà nước:** được hiểu theo thuật ngữ “Giám định” nhưng áp dụng cho các đối tượng giám định thuộc danh mục giám định mà AIS đã đăng ký và được các Cơ quan quản lý nhà nước cho phép thực hiện. Thuật ngữ này được sử dụng để phân biệt với thuật ngữ “giám định thương mại” do các Tổ chức, doanh nghiệp, cơ quan kinh doanh hoặc cá nhân yêu cầu giám định.

- **Giám định hàng hóa phục vụ thương mại:** được hiểu theo thuật ngữ “Giám định” mà phạm vi áp dụng cho các đối tượng không hạn chế bởi năng lực của AIS và yêu cầu của khách hàng (các Tổ chức, doanh nghiệp, cơ quan kinh doanh hoặc cá nhân có nhu cầu giám định).

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___/___
Bộ phận AIS chủ: các đối tượng, nội	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAI LIEU NO IBO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 –  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 6/29

**3.2 Sản phẩm (Product):** Là bất cứ đối tượng nào có thể đưa vào thị trường để tạo sự chú ý, mua sắm, sử dụng hay tiêu dùng nhằm thỏa mãn các yêu cầu hay ước muốn.

**3.3 Quá trình:** Là tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

**3.4 Dịch vụ:** Là kết quả của ít nhất một hoạt động cần được thực hiện tại thời gian và không gian giao dịch giữa nhà cung ứng và khách hàng (có thể là hữu hình hoặc vô hình).

**3.5 Tổ chức giám định:** Là cá nhân hoặc tổ chức độc lập, trung lập, có đầy đủ tư cách pháp nhân, đủ uy tín và năng lực thực hiện giám định theo yêu cầu.

**3.6 Hệ thống giám định:** Là tập hợp tất cả các quy tắc, quy trình, thủ tục và việc quản lý của tổ chức giám định có mối quan hệ tương tác ràng buộc lẫn nhau phục vụ cho công tác giám định.

**3.7 Chương trình giám định:** Là một loạt các hoạt động của hệ thống giám định để thực hiện các yêu cầu giám định với sự hỗ trợ của các nguồn lực nhằm đạt được những mục tiêu cụ thể với hiệu quả cao nhất.

**3.8 Tính khách quan:** Là sự đánh giá, nhận xét chính xác và vô tư sự việc căn cứ vào tình trạng thực tế của sự việc đó.

**3.9 Yêu cầu xem xét lại:** Là yêu cầu của nhà cung cấp đối tượng giám định với tổ chức giám định để xem xét lại quyết định do tổ chức đưa ra liên quan đến đối tượng đó.

**3.10 Khiếu nại:** Là hình thức diễn đạt sự không hài lòng, khác với yêu cầu xem xét lại, của một cá nhân hay tổ chức bất kỳ với tổ chức giám định về các hoạt động của tổ chức giám định đó với mong muốn được đáp lại.

**3.11 Giám định viên:** (surveyor, inspector) là những người có đủ năng lực cả về chuyên môn và đạo đức để thực hiện vụ giám định.

**3.12 Chứng thư giám định:** Là sản phẩm cuối cùng của cả chuỗi quá trình thực hiện (xem xét năng lực, nhận yêu cầu, phân công nhân lực, nghiên cứu nội dung yêu cầu, chuẩn bị trang thiết bị, hồ sơ vụ giám định, thực hiện giám định tại hiện trường, lập chứng thư giám định, duyệt chứng thư và cấp chứng thư...) do AIS phát hành nhằm công bố kết quả giám định dựa theo các thủ tục, quy trình, phương pháp và quy định về giám định đã ban hành.

**3.13 Các chữ viết tắt:**

Trong tài liệu này, ngoài các chữ viết tắt theo quy định, còn sử dụng các chữ viết tắt sau đây:

- \* ST-CLGD - Sổ tay chất lượng giám định
- \* AIS – Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu
- \* P.NVGD - Phòng nghiệp vụ giám định
- \* TP.NVGD – Trưởng Phòng nghiệp vụ giám định

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/FH/01	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**

Lần ban hành: 02.01

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Ngày ban hành:  
10/06/2021

Trang : 7/29

\* P.HCKT - Phòng Hành chính kế toán

\* PTKT – Phụ trách kỹ thuật

\* QLKS HTCL – Quản lý kiểm soát hệ thống chất lượng

\* QTGD - Quy trình giám định thực hiện cho một đối tượng hay một nhóm đối tượng kiểm tra cụ thể" do AIS ban hành hoặc dựa theo các phương pháp, tiêu chuẩn quốc tế, quốc gia ban hành, được người yêu cầu và các bên có nghĩa vụ và quyền lợi thống nhất thực hiện

\* GDV - Giám định viên

\* TTV - Thực tập viên

\* TGD - Tổ giám định

\* CN – Chi nhánh

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/FA/CL	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

#### 4. YÊU CẦU CHUNG

##### 4.1 Tính khách quan và độc lập:

###### 4.1.1 Khái quát:

Lãnh đạo AIS xác định rõ ràng rằng: tính độc lập, trung thực, chính xác, kịp thời là yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của Công ty, từ đó AIS quy định các biện pháp quản lý và kỹ thuật thích hợp qua việc thiết lập, thực hiện, kiểm tra, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng và năng lực kỹ thuật để giám định viên AIS thực hiện các công việc giám định không chịu bất kỳ các áp lực nào về thương mại, tài chính và các áp lực khác (từ bên trong và bên ngoài AIS) có thể ảnh hưởng đến kết quả giám định hoặc tác động đến việc nhận định về chuyên môn của họ.

Các biện pháp nói trên bao gồm:

4.1.1.1 Lãnh đạo các phòng ban của AIS bố trí giám định viên có đủ kinh nghiệm và năng lực chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp khi thực hiện công việc giám định. Giám Đốc AIS ra quyết định giám định viên theo đúng quy định của Nghị định số 20/2006/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết Luật thương mại về kinh doanh dịch vụ Giám định. Thường xuyên xem xét nguồn nhân lực, cập nhật kiến thức mới cho giám định viên, hàng năm tổ chức việc đánh giá cán bộ để có các biện pháp đào tạo bổ sung hoặc tuyển dụng nhân viên mới nhằm đáp ứng yêu cầu công việc và chuẩn mực của đội ngũ giám định viên theo quy định nói trên (xem phần 6, mục 6.1 của sổ tay này).

4.1.1.2 AIS điều hành, theo dõi và đo lường việc thực hiện của cán bộ, GDV theo các thủ tục, quy trình kiểm tra thủ tục nhận giấy yêu cầu, quy trình giám định, quy trình duyệt chứng thư..., các quy định điều hành, phương pháp, hướng dẫn, ... có liên quan.

4.1.1.3 Thực hiện nghiêm túc các quy định về quan hệ với khách hàng, xử lý ý kiến phản ánh và khiếu nại của khách hàng theo quy trình giao dịch khách hàng, quy trình kiểm soát tài sản khách hàng và mục 7.2, 7.5, 7.6 của ST-CLGD AIS.

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020





Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 –  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 8/29

#### 4.1.1.4 Phân công đúng người, đúng việc khi thực hiện công việc giám định

4.1.1.5 Bố trí GDV có kinh nghiệm đào tạo, giám sát TTV khi được giao thực hiện các công việc giám định cụ thể.

#### 4.1.2 Sự độc lập, không thiên vị và trung thực

Hoạt động giám định của AIS được tổ chức và điều hành phù hợp với các chuẩn mực độc lập đối với tổ chức giám định loại A được quy định tại Phụ lục A của TCVN ISO/IEC 17020:2012. Cụ thể là:

4.1.2.1 Lãnh đạo và các giám định viên AIS cam kết thực hiện nguyên tắc “độc lập” với các bên có liên quan đến đối tượng giám định, là "bên thứ ba" theo chính sách chất lượng đã công bố. Không làm đại diện có thẩm quyền cho bất kỳ một bên nào.

4.1.2.2 Đối xử bình đẳng với các khách hàng và giữ nguyên tắc “trung lập” giữa các bên quan tâm và không đưa ra bất kỳ các điều kiện tài chính hoặc các điều kiện khác bất hợp lý.

4.1.2.3 Các GDV, TTV và các cá nhân liên quan trong quá trình thực hiện các yêu cầu giám định không chịu áp lực về thương mại, tài chính và các áp lực khác ảnh hưởng đến kết luận của họ, kể cả việc trả lương hoặc thưởng cũng không làm ảnh hưởng đến tính khách quan và độc lập của GDV, TTV.

#### 4.1.3 Sự nhận biết những rủi ro đối với tính khách quan trong quá trình thực hiện dịch vụ giám định:

- AIS luôn theo dõi, xem xét thông tin về bối cảnh môi trường (vĩ mô, vi mô hay nội bộ AIS), các bên liên quan và yêu cầu của họ (Khách hàng, Nhà cung cấp, Nhà thầu phụ, Cơ quan quản lý nhà nước,...).

- Khi có sự thay đổi về bối cảnh môi trường hoặc yêu cầu của các bên liên quan, AIS sẽ tổ chức họp bàn để xác định phạm vi, mức độ ảnh hưởng đến kết quả và đưa ra các biện pháp phòng ngừa của các vấn đề liên quan đến mục đích, định hướng chiến lược hoặc công nghệ ảnh hưởng đến khả năng đạt được các mục tiêu đã định.

**KIỂM SOÁT TÀI LIỆU**

<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy <u>1</u>
Bộ phận lưu giữ: <u>BGD/F4/CL</u>	
Ngày <u>10/06/2021</u>	

#### 4.2 TÍNH BẢO MẬT:

4.2.1 Các đơn vị và cá nhân trong toàn Công ty liên quan hoặc không liên quan trong quá trình thực hiện yêu cầu giám định có trách nhiệm và cam kết bảo mật các thông tin có liên quan đến quyền sở hữu của khách hàng như hợp đồng, công nghệ, giá cả, chất lượng v.v... ; không cung cấp bất kỳ thông tin liên quan tới các đối tượng giám định cho bất kỳ ai nếu không được sự chấp thuận của khách hàng hoặc/và cấp Lãnh đạo có thẩm quyền.

Việc bảo quản mẫu, sử dụng hồ sơ giám định phải theo đúng các quy trình của AIS - xem quy trình giao dịch khách hàng (QT-GDKH) và quy trình kiểm soát tài sản khách hàng (QT-TSKH), quy trình kiểm soát vụ giám định (QT KSGD) và xem phần 7, mục 7.2 của sổ tay này.



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 9/29

Trong trường hợp khách hàng yêu cầu hay khi Lãnh đạo AIS thấy cần thiết, điều khoản bảo mật thông tin được đưa vào hợp đồng. Các cá nhân liên quan nếu được yêu cầu, phải làm cam kết bảo mật trước khi thực hiện công việc.

4.2.2 Lãnh đạo AIS phải đảm bảo rằng: khi có yêu cầu của pháp luật hoặc được phép công bố thông tin bí mật theo các cam kết hợp đồng, thì khách hàng hoặc cá nhân có liên quan phải được thông báo về thông tin được cung cấp, trừ khi pháp luật nghiêm cấm.

4.2.3 Chứng thư chỉ cấp trực tiếp cho khách hàng (người yêu cầu) và chỉ cấp cho cá nhân hay tổ chức khác nếu được sự đồng ý bằng văn bản của khách hàng. Các vi phạm về quy định bảo mật đều bị xử lý theo quy định.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình giao dịch khách hàng (QT-GDKH)
- Quy trình kiểm soát tài sản khách hàng (QT-TSKH)
- Quy trình kiểm soát tài liệu

## 5. CÁC YÊU CẦU VỀ CƠ CẤU

### 5.1 Yêu cầu về quản trị

#### 5.1.1 Khái quát

5.1.1.1 AIS tổ chức phòng Nghiệp vụ giám định, các chi nhánh giám định tại các tỉnh thành và các đơn vị hỗ trợ để thực hiện các công việc giám định nêu ở phần 1, mục 1.2 của sổ tay này.

5.1.1.2 Lĩnh vực hoạt động cụ thể của AIS là các lĩnh vực mà AIS có đủ năng lực để thực hiện như đã nêu ở phần 1, mục 1.2 của sổ tay này.

5.1.1.3 Thử nghiệm phục vụ hoạt động giám định được thực hiện bởi PTN trực thuộc AIS và các nhà thầu phụ đã ký hợp đồng với AIS. Các đơn vị này có hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của TCVN ISO/IEC 17025:2017.

5.1.1.4 Các hoạt động yểm trợ khác cho giám định được thực hiện bởi các phòng ban của công ty như : phòng hành chính kế toán, phòng thử nghiệm, ban thanh tra pháp chế, ban ISO 17020:2012.

5.1.2 AIS không tham gia các hoạt động khác ngoài lĩnh vực giám định.

5.1.3 Việc giám định được thực hiện theo thủ tục và phương pháp quy định trong các quy trình/phương pháp giám định (xem phần 7, mục 7.1 của sổ tay này).

5.1.4 AIS thực hiện chế độ mua bảo hiểm tai nạn con người cho toàn thể cán bộ công ty nhằm chia sẻ các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình thực hiện các vụ giám định cũng như việc di chuyển trên đường để thực hiện công tác giám định (24/24 giờ). AIS cũng có quỹ dự phòng là các tài khoản gửi tiết kiệm tại Ngân hàng để chi trả cho các trách nhiệm pháp lý

<b>KIỂM SOÁT TÀI LIỆU</b>	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/FA/đ	
Ngày 10 tháng 6 năm 21	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM\1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 10/29

nảy sinh từ hoạt động của AIS hoặc các khoản ký quỹ cho một số khách hàng nhằm mục đích đảm bảo thực hiện hợp đồng.

5.1.5 Trong quá trình thực hiện giám định, Công ty AIS phải có các bước tiến hành ký kết hợp đồng với khách hàng.

Tài liệu liên quan:

- Quy định trách nhiệm quyền hạn
- Quy trình mua hàng dịch vụ
- Quy trình nghiệp vụ giám định

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	01/2017/QĐ-BIS/Goài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	MHDV Copy <u>  </u> / <u>  </u>
Bộ phận lưu giữ: BGD/FH/CL	
Ngày <u>10</u> tháng <u>6</u> năm <u>21</u>	

## 5.1 Tổ chức và quản lý:

5.2.1 AIS đã phê duyệt và ban hành hồ sơ pháp lý và năng lực dựa theo yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước, nhu cầu của khách hàng và năng lực đáp ứng của AIS.

5.2.2 Hồ sơ pháp lý và năng lực được sử dụng làm căn cứ để thực hiện công việc giám định, cũng như tham gia đấu thầu của AIS, thông báo đến khách hàng và các bên liên quan.

5.2.3 Hồ sơ pháp lý và năng lực được AIS cập nhật định kỳ phù hợp với việc phát triển năng lực giám định theo từng giai đoạn.

### 5.2.4 Phân công lĩnh vực chuyên ngành và phối hợp:

5.2.4.1 Phân công lĩnh vực chuyên ngành: Hoạt động giám định của AIS được phân công theo từng lĩnh vực chuyên ngành cho từng thành viên của Công ty từ Giám đốc đến nhân viên nhận yêu cầu, đánh máy, riêng phòng nghiệp vụ giám định việc hoạt động độc lập tại hiện trường có hướng dẫn cụ thể cho giám định viên/tổ giám định viên cụ thể, dưới sự phân công của Lãnh đạo phòng nghiệp vụ giám định.

#### 5.2.4.2 Phối hợp:

- Việc phối hợp trong hoạt động thử nghiệm của AIS được thực hiện thông qua các hợp đồng với các nhà thầu phụ.

- Thành lập tổ giám định và chỉ định một tổ trưởng điều hành chung. Tổ này chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Lãnh đạo phòng nghiệp vụ giám định. Đồng thời có sự phối hợp của phòng hành chính kế toán, ban thanh tra pháp chế Công ty, ban ISO 17020:2012.

- Thường xuyên trao đổi thông tin, rút kinh nghiệm về hoạt động giám định thông qua các chương trình sinh hoạt, đào tạo nghiệp vụ, chương trình phối hợp và qua việc xử lý ý kiến phản ánh và khiếu nại của khách hàng.


### 5.2.5 Trách nhiệm và quyền hạn

Trách nhiệm và quyền hạn của từng thành viên Công ty được quy định cụ thể tại quy định trách nhiệm quyền hạn (01/2017/QĐ/AIS) trong sổ tay này và được thông tin trong nội bộ Công ty.

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020

 <p>Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 - P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285 E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn</p>	<p><b>CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU</b> ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD</p>	<p>Mã số tài liệu : <b>ST-CLGD</b> Lần ban hành: 02.01</p>
	<p><b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH</b></p>	<p>Ngày ban hành: 10/06/2021 Trang : 11/29</p>

Ngoài những nhiệm vụ quy định trong quy trình nói trên, các nhiệm vụ cụ thể còn được xác định trong bản mô tả công việc của từng vị trí và các quyết định phân công công việc. AIS phải có các bộ phận lãnh đạo phụ trách kỹ thuật để theo dõi các hoạt động của từng bộ phận.

Tài liệu liên quan:

- Quy định trách nhiệm quyền hạn (01/2017/QUB/AIS)

Bản mô tả công việc

#### 5.2.6 Giám sát hoạt động giám định:

Ngoài quyền hạn và trách nhiệm, trong trường hợp cần thiết, Ban giám đốc, Ban thanh tra pháp chế Công ty phân công cán bộ có kinh nghiệm giám sát việc thực hiện toàn bộ quá trình hay tại các công đoạn quan trọng của quá trình giám định. Nội dung giám sát gồm:

- Việc đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của các thủ tục, quy trình và các quy định khác liên quan tới công việc giám định.
- Tính đáp ứng kịp thời của giám định viên trong công tác giám định, tác phong hoạt động chuyên nghiệp của GDV.

- Việc quan hệ, phối hợp trong công tác giám định của GDV với các bên có liên quan.

### 6. YÊU CẦU VỀ NGUỒN LỰC:

#### 6.1 Nhân sự:

##### 6.1.1 Khái quát

AIS đảm bảo luôn luôn đủ nhân lực, bố trí nhân sự thực hiện vụ giám định đảm bảo các điều kiện về chuyên môn, kinh nghiệm, kiến thức và năng lực trên cơ sở tuyển dụng và đào tạo theo lĩnh vực chuyên ngành để hoàn thành tốt nhiệm vụ chuyên môn được công bố trong "Năng lực giám định".

##### 6.1.2 Giám định viên

6.1.2.1 Giám định viên của AIS được đào tạo phù hợp với các quy định trong ngành giám định và các yêu cầu của khách hàng và xác định rõ nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại mục 5.2.5 tài liệu này.

##### 6.1.2.2 Các nhân viên khác:

Các nhân viên khác được xác định quyền hạn và nhiệm vụ theo quy định tại mục 5.2.5 tài liệu này.

##### 6.1.2.3 Đào tạo

6.1.2.3.1 AIS thiết lập hệ thống đào tạo để phát triển thường xuyên tính chuyên nghiệp, kiến thức và kỹ năng cần thiết của giám định viên cũng như nhân viên văn phòng theo yêu cầu phát triển công việc giám định được quy định tại phần 6.1.2.1 của sổ tay này.

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/FA/ST	
Ngày 10 tháng 6 năm 21	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 –  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 12/29

6.1.2.3.2 Trên cơ sở chuẩn mực, kết quả đánh giá chuyên môn, nghiệp vụ của giám định viên và yêu cầu phát triển công việc của toàn Công ty, phòng nghiệp vụ giám định xác định nhu cầu đào tạo và đề xuất với Ban Giám đốc thiết lập và thực hiện kế hoạch hay chương trình đào tạo.

6.1.2.3.3 Ban Giám đốc cùng với phòng nghiệp vụ chịu trách nhiệm tổ chức đào tạo kèm cặp các giám định viên mới tập sự theo quy trình đã được lập. Sau khi kết thúc từng khóa đào tạo, người được phân công đào tạo và phòng nghiệp vụ lập báo cáo kết quả đào tạo kèm cặp giám định viên theo biểu mẫu BM-TDĐT-04.

6.1.2.3.4 Ngoài việc đào tạo kỹ thuật nghiệp vụ giám định, AIS còn tổ chức đào tạo các kiến thức, nghiệp vụ có nội dung liên quan đến công việc giám định như ngoại thương, giao nhận hàng hóa, bảo hiểm, .....

6.1.2.3.5 Việc đào tạo giám định viên mới phải dựa trên cơ sở khả năng trình độ, kiến thức chuyên môn của từng người để lên kế hoạch cho hợp lý, phù hợp. Trong kế hoạch đào tạo, tùy theo nội dung đào tạo phải quy định thời gian cụ thể cho việc đào tạo từ lý thuyết đến thực hành, thời gian tập sự dưới sự hướng dẫn của giám định viên có kinh nghiệm đến khi thực hiện vụ giám định độc lập. Lập báo cáo đánh giá xác nhận và đề xuất giám đốc ra quyết định công nhận giám định viên theo quy định.

#### 6.1.2.4 Hồ sơ nhân viên

Hồ sơ và lý lịch chuyên môn của giám định viên được thiết lập, cập nhật và duy trì tại phòng hành chính kế toán.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình tuyển dụng đào tạo, theo dõi và đánh giá (QT-TDĐT)

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/F4/	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

#### 6.2 Cơ sở vật chất và thiết bị

6.2.1 AIS thực hiện công tác giám định; kể cả phòng thử nghiệm phải có sẵn các phương tiện, dụng cụ, thiết bị thích hợp và đầy đủ cho phép thực hiện các hoạt động giám định phù hợp với từng loại hình hoặc đối tượng giám định theo yêu cầu của khách hàng.

6.2.2 Thiết bị thực hiện giám định gồm 2 cụm:

6.2.2.1 Các thiết bị thuộc phòng thử nghiệm của AIS.

6.2.2.2 Các thiết bị, dụng cụ dùng để lấy mẫu, đo, thử một số thông số, chỉ tiêu của đối tượng giám định do GDV trực tiếp thực hiện tiến hành tại hiện trường.

6.2.2.3 Các yêu cầu quản lý thiết bị nêu ở điểm 6.2.2.1 theo các quy định của hệ thống quản lý chất lượng thí nghiệm; các yêu cầu quản lý thiết bị nêu ở điểm 6.2.2.2 được trình bày tại điểm 6.2.3.1.1 của sổ tay này.

6.2.2.4 Việc mua sắm, quản lý các phương tiện, dụng cụ, thiết bị (kể cả chuẩn và chất chuẩn) được tiến hành theo quy trình mua hàng dịch vụ.

6.2.3 Phương tiện, dụng cụ và thiết bị thử nghiệm, giám định

Nơi lưu trữ:

+ File cng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:ATAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 –  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 13/29

6.2.3.1 Các phương tiện, dụng cụ cần thiết cho hoạt động giám định gồm:

6.2.3.1.1 Phòng làm việc có đủ diện tích làm việc cho nhân viên, có trang bị các thiết bị văn phòng (máy tính/ mạng máy tính, thiết bị xử lý thông tin chuyên dụng, thiết bị sao chụp.....) cần thiết thích hợp với hoạt động giám định.

6.2.3.1.2 Phương tiện đi lại thích hợp để thực hiện các công việc giám định theo kế hoạch.

6.2.3.1.3 Các phương tiện và dụng cụ phục vụ cho việc lấy mẫu (chọn mẫu, ghi nhãn, bao gói, bảo quản, vận chuyển, chuẩn bị mẫu) và các thiết bị ghi nhận hoặc kiểm tra/thử nghiệm nhanh mẫu tại hiện trường (máy chụp ảnh, máy quay phim, ghi âm, thiết bị đo,.....) tùy theo đối tượng giám định được xác định trong các quy trình giám định.

6.2.4 Kiểm soát thiết bị giám định và thử nghiệm thực hiện theo quy trình kiểm soát thiết bị.

Trường hợp có sử dụng máy tính hoặc các thiết bị tự động kết nối với công việc giám định, thử nghiệm (kể cả sử dụng tại hiện trường):

- Phần mềm máy tính được chạy thử nhằm để xác nhận sự thích hợp trước khi sử dụng.
- Áp dụng các biện pháp kỹ thuật để bảo vệ an toàn và sự toàn vẹn số liệu.
- Bảo trì định kỳ để đảm bảo tính năng thích hợp.

6.2.5 Mua thiết bị

Việc mua thiết bị được thực hiện theo quy trình mua hàng dịch vụ

Tài liệu liên quan:

- Quy trình mua hàng dịch vụ (QT-MHĐV)

6.3 Nhà thầu phụ:

6.3.1 Yêu cầu chung

6.3.1.1 Thực hiện hợp đồng phụ với tổ chức hoặc cộng tác viên bên ngoài (gọi tắt là Nhà cung ứng hay Nhà thầu phụ) có đủ năng lực đáp ứng với các yêu cầu của AIS khi :

- AIS không đủ nguồn lực thực hiện (như không đủ khả năng thử nghiệm, thiếu chuyên gia am hiểu sâu về đối tượng giám định, thiếu phương tiện giám định, thử nghiệm, v.v...).
- Cần có kiểm chứng, so sánh và xử lý kết quả giám định.

6.3.1.2 Ưu tiên hợp đồng phụ với các Tổ chức cung ứng đã được công nhận theo TCVN ISO 9001:2015, TCVN ISO/IEC 17025:2017, TCVN ISO/IEC 17020:2012 hoặc tiêu chuẩn tương đương cho đối tượng được giám định.

6.3.1.3 Khi khách hàng yêu cầu hay khi cần thiết, thông báo cho khách hàng biết ý định ký hợp đồng phụ phục vụ việc giám định trước khi ký hợp đồng với nhà thầu phụ và phải được khách hàng chấp thuận. Chịu trách nhiệm về kết quả thử nghiệm do nhà thầu phụ cung cấp với khách hàng đồng thời quy chiếu trách nhiệm với nhà thầu phụ về kết quả thử nghiệm trong các hợp đồng.

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/FA/SL	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-IS04.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – D. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**

Lần ban hành: 02.01

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Ngày ban hành:  
10/06/2021

Trang : 14/29

### 6.3.2 Hợp đồng phụ

6.3.2.1 AIS tổ chức đánh giá năng lực của nhà thầu phụ liên quan đến nội dung dự kiến thuê nhà thầu phụ. Chuẩn mực đánh giá là năng lực đáp ứng dịch vụ giám định hoặc thử nghiệm và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng đang được nhà thầu phụ áp dụng hay năng lực cụ thể của các chuyên gia, cộng tác viên liên quan đến đối tượng giám định.

6.3.2.2 Hồ sơ đánh giá năng lực nhà thầu phụ và danh sách nhà thầu phụ được lưu tại Công ty AIS.

Thực hiện hợp đồng phụ theo quy trình mua hàng dịch vụ (QT) **KIỂM SOÁT TÀI LIỆU**

## 7. YÊU CẦU VỀ QUÁ TRÌNH

### 7.1 Phương pháp và thủ tục giám định

#### 7.1.1 Khái quát

AIS tiến hành lập kế hoạch và phát triển các quá trình cần thiết cho việc thực hiện dịch vụ thông qua các thủ tục các hướng dẫn công việc. Việc hoạch định cho thực hiện dịch vụ phải nhất quán với những yêu cầu liên quan đến những quá trình khác của HTQLCL. Để đảm bảo chất lượng của mỗi NVGD, công ty đều có các quy trình NVGD. Những tài liệu này được thiết lập để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu dịch vụ đã được xác định.

Trong khi hoạch định việc thực hiện dịch vụ, AIS tiến hành xác định, tùy trường hợp.

7.1.2 Xem xét các yêu cầu giám định của khách hàng theo quy trình kiểm soát vụ giám định trước khi chấp nhận đăng ký hoặc ký hợp đồng thực hiện.

7.1.3 Sự cần thiết thiết lập những quá trình, các tài liệu và cung cấp những nguồn lực chuyên biệt cho dịch vụ theo quy trình Giám định của AIS.

7.1.4 Hoạt động giám định của AIS được tiến hành theo các thủ tục, quy định kỹ thuật, tiêu chuẩn, phương pháp... được công bố trong năng lực giám định hoặc theo yêu cầu của khách hàng hay cơ quan có thẩm quyền quy định.

7.1.5 Những hoạt động cần có về kiểm tra, xác định giá trị sử dụng, giám sát, kiểm soát và thử nghiệm, chuyên biệt cho dịch vụ và những tiêu chuẩn chấp nhận dịch vụ.

7.1.6 Các quy trình giám định được xây dựng trên cơ sở đánh giá sự phù hợp với các quy định của nhà nước, tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn Việt Nam và tập quán quốc tế.

7.1.7 Việc hoạch định sẽ được thực hiện lại mỗi khi có thay đổi về yêu cầu đối với dịch vụ.

7.1.8 Thực hiện nội quy an toàn lao động trong quá trình thực hiện giám định theo quy định của Công ty và pháp luật nhà nước.


7.1.9 Trình tự tiến hành giám định

<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy <u>1</u>
Bộ phận lưu giữ: BGD/FA/đ	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

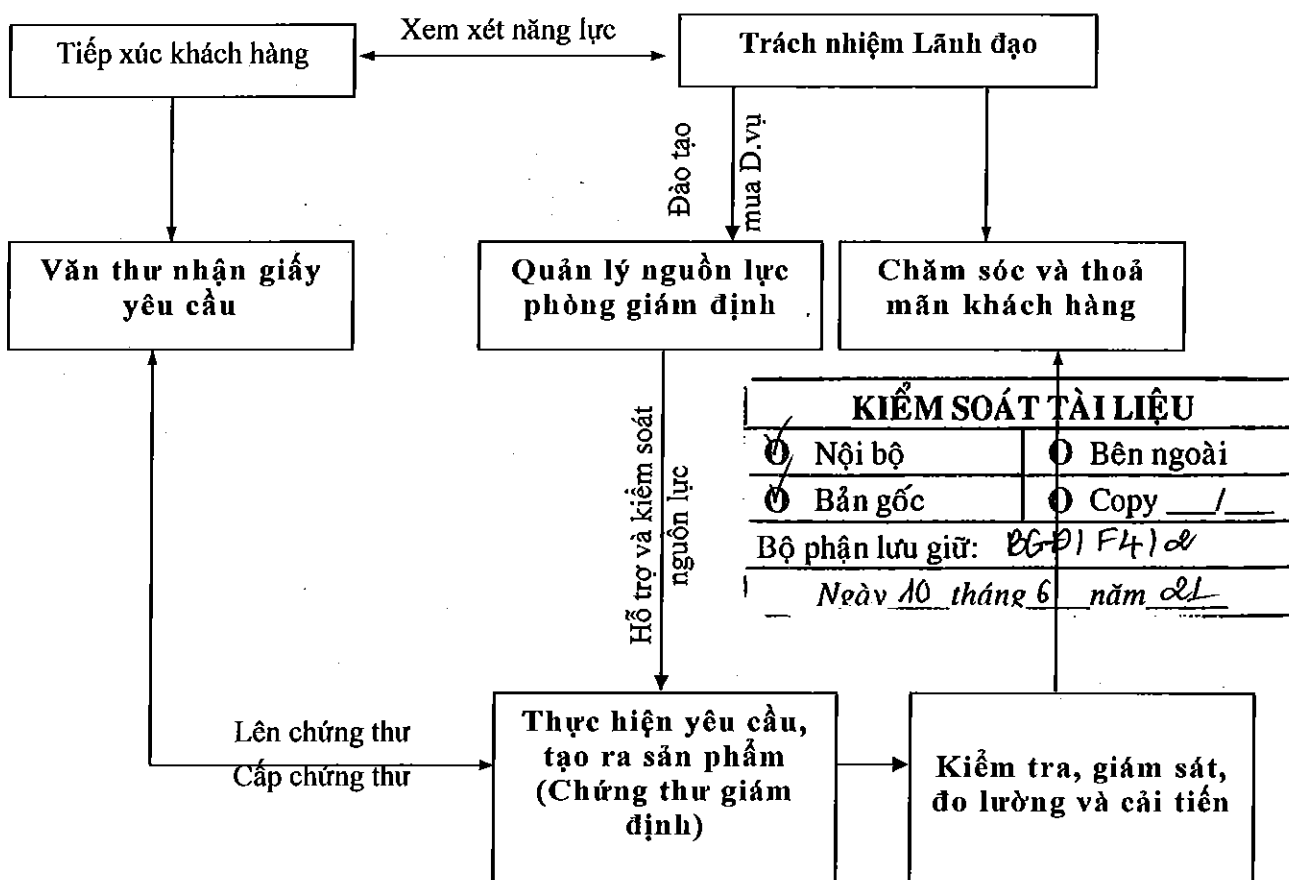
Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020

 <p>Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 – P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285 E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn</p>	<p><b>CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU</b> ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD</p>	<p>Mã số tài liệu : <b>ST-CLGD</b> Lần ban hành: 02.01</p>
	<p><b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH</b></p>	<p>Ngày ban hành: 10/06/2021 Trang : 15/29</p>

**Hình 2: SƠ ĐỒ QUÁ TRÌNH TẠO RA SẢN PHẨM CỦA CÔNG TY A.I.S**



### 7.1.10 Kiểm soát hợp đồng và phân công thực hiện công việc

AIS tiến hành xem xét các yêu cầu về dịch vụ. Việc xem xét này phải tiến hành trước khi công ty cam kết nhận dịch vụ cho khách hàng (ví dụ giấy yêu cầu giám định, chấp nhận hợp đồng hay phiếu đặt hàng) và phải đảm bảo là:

7.1.10.1 Các yêu cầu về dịch vụ hay sản phẩm đã được xác định.

7.1.10.2 Những cách biệt giữa các yêu cầu của hợp đồng hay một phiếu đặt hàng với những yêu cầu được thể hiện trước kia đã được giải quyết

7.1.10.3 Công ty có đủ khả năng thoả mãn các yêu cầu xác định.

Hồ sơ những kết quả xem xét và của những hành động hệ quả tiếp theo phải được lưu trữ theo quy trình kiểm soát hồ sơ.

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\ATA\IEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020





Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 16/29

Khi những yêu cầu của khách hàng không được cung cấp ở dạng văn bản, chúng sẽ được công ty ghi nhận và xác nhận trước khi chấp thuận.

Khi có thay đổi các yêu cầu về dịch vụ hay sản phẩm, thì AIS tiến hành xem xét sự sửa đổi này giống như ban đầu và đảm bảo là các văn bản tương ứng được sửa đổi và những chức năng liên quan được thông báo về những yêu cầu thay đổi này.

7.1.10.4 Khi giao giấy yêu cầu, Trưởng phòng hoặc người giao việc phải có chỉ dẫn cụ thể cho giám định viên/nhóm giám định viên thực hiện vụ giám định theo nội dung giấy yêu cầu giám định.

7.1.10.5 Tiến hành các bước công việc theo từng loại hình giám định, quy định trong các quy trình nghiệp vụ giám định và lập hồ sơ theo tiến trình công việc thực hiện vụ giám định đã được giao.

7.1.10.6 Trưởng phòng giám định chịu trách nhiệm tổ chức kiểm soát công việc trong quá trình thực hiện qua việc xem xét tiến độ, kết quả thực hiện của từng giai đoạn, tổ chức giám sát khi cần thiết, thực hiện kịp thời có hiệu quả các hành động khắc phục khi phát hiện các sự không phù hợp, ghi nhận sự việc và triển khai rút kinh nghiệm, tiến hành các biện pháp cải tiến nếu cần thiết. Xác nhận công việc đã hoàn thành, đáp ứng các yêu cầu của khách hàng bằng cách ký nháy vào chứng thư giám định nhập.

7.1.11 Xây dựng và ban hành thủ tục, quy trình giám định mới

7.1.11.1 Khái quát

Lãnh đạo AIS phải hoạch định được các mặt hàng (loại hình giám định) có thể khai thác trong tương lai hoặc có tiềm năng phát triển, để có kế hoạch xây dựng và ban hành phương pháp/quy trình giám định mới.

7.1.11.2 Công việc giám định mới là lĩnh vực hay đối tượng giám định hoặc nội dung giám định mới do khách hàng yêu cầu thực hiện.

7.1.11.3 Các công việc được nêu trong mục này phải được hoàn thiện, đào tạo cho giám định viên trước khi thực hiện, thảo luận và ký hợp đồng.

7.1.12 Tiến hành

7.1.12.1 AIS phải tiên đoán trước các yêu cầu (tiềm năng) của công việc, nguồn lực để thực hiện và kết quả phải đạt được. Khi cần thiết phải bổ sung nguồn lực mới kể cả việc đào tạo, nâng cao trình độ, cập nhật các kiến thức cần thiết cho những người thực hiện hay tìm kiếm, lựa chọn và đánh giá các Nhà cung ứng mới.

7.1.12.2 Trong trường hợp không hội đủ ngay các điều kiện để thực hiện các loại hình giám định mới, AIS thông báo cho khách hàng biết để khách hàng chấp nhận thời điểm bắt đầu thực hiện khi hội đủ các điều kiện hay để khách hàng tìm và chọn Nhà cung ứng khác (từ chối yêu cầu).

7.1.12.3 AIS lập kế hoạch/phương án hoặc kế hoạch phát triển công việc giám định mới (các giai đoạn và nội dung triển khai, trách nhiệm, tiến độ thực hiện, dự toán chi phí) để

**KIỂM SOÁT TÀI LIỆU**

<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/F4/08	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TALIEUNO\IBO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 17/29

thực hiện có hiệu quả, đảm bảo đủ năng lực thực hiện trước khi gửi báo giá và phương án thực hiện đến khách hàng. Nội dung của kế hoạch bao gồm cả việc nghiên cứu, đánh giá, chọn các phương pháp giám định mới (kể cả phương pháp thử nghiệm, phương pháp lấy mẫu, nhà thầu phụ, ...).

Ghi chú 6:

Trong quá trình biên soạn quy trình cần tham khảo các tiêu chuẩn quốc gia, quốc tế, các tài liệu, quy trình của các đồng nghiệp, ý kiến của khách hàng.

7.1.12.3 Đánh giá rút kinh nghiệm quá trình thực hiện yêu cầu giám định mới, hoàn thiện các điều kiện thực hiện và khi xét thấy các loại hình giám định KIỂM SOÁT TÀI SẢN triển tốt, đề nghị bổ sung vào bản "Năng lực giám định".

<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/FA/đ	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

## 7.2 XỬ LÝ ĐỐI TƯỢNG VÀ MẪU GIÁM ĐỊNH

### 7.2.1 Khái quát

7.2.1.1 Mẫu là tài sản của khách hàng do AIS quản lý trong thời gian thực hiện giám định/thử nghiệm.

7.2.1.2 Mẫu có thể là tập hợp các vật phẩm/đối tượng giám định cụ thể do giám định viên lấy ngẫu nhiên từ lô hàng theo phương pháp/quy trình đã ban hành hoặc do khách hàng tự mang đến.

Ghi chú 7:

Trong nhiều trường hợp mẫu được các Cơ quan quản lý (như Hải quan) niêm phong trước khi thực hiện giám định/thử nghiệm. Trong các trường hợp đặc biệt, mẫu được lấy với sự chứng kiến của các bên liên quan và được lập các biên bản đối tịch có chữ ký của các bên tham gia.

### 7.2.2 Quản lý mẫu và đối tượng giám định

#### 7.2.2.1 Khái quát

Mẫu và các đối tượng giám định/thử nghiệm được niêm phong và quản lý, lưu giữ theo ký hiệu niêm chỉ của AIS, etiket có ghi rõ tên khách hàng, tên hàng, địa điểm, ngày lấy mẫu, để tránh nhầm lẫn, mất mát, hư hại hoặc thay đổi tính chất.

#### 7.2.2.2 Tiến hành

- Việc lấy mẫu phải phải thực hiện đúng quy trình, sử dụng đúng các thiết bị, phương tiện lấy mẫu đối với các đối tượng phải lấy mẫu;

- Giám định viên hướng dẫn khách hàng thực hiện các bước chuẩn bị cần thiết để lấy mẫu hoặc xem xét đối tượng giám định (sắp xếp, vận chuyển, vận hành, bảo quản, . . .)

- Khi được thông báo hay phát hiện bất kỳ điều gì không bình thường, giám định viên phải ghi nhận lại trước khi bắt đầu công việc giám định/thử nghiệm. Khi có bất kỳ sự nghi

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-IS04.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 18/29

ngờ nào về sự không phù hợp của đối tượng giám định, hoặc khi đối tượng giám định không phù hợp với mô tả của lô hàng, giám định viên phải làm rõ với khách hàng trước khi tiến hành công việc. Trong trường hợp cần thiết phải lập biên bản hay tạm ngừng thực hiện và báo cáo ngay cho Lãnh đạo để có chỉ đạo cần thiết.

- Thực hiện việc quản lý mẫu từ khâu, niêm phong, ghi dấu hiệu nhận biết riêng (etiket), vận chuyển, bao gói và bảo quản, chuẩn bị mẫu thử, trong quá trình giám định hay thử nghiệm, lưu giữ và thanh lý mẫu theo quy trình kiểm soát tài sản khách hàng.

### 7.3 HỒ SƠ GIÁM ĐỊNH

Những hồ sơ đều được lập, lưu trữ và kiểm soát để cung cấp chứng cứ về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động hiệu quả của HTQLCL.

Các biên bản hiện trường trong các hồ sơ giám định được ghi lại theo biểu mẫu của Công ty, các số liệu phải phản ánh chính xác tình trạng của hàng hóa, rõ ràng, sạch và có chữ ký của các bên có liên quan.

Tất cả các hồ sơ được lưu giữ theo quy trình kiểm soát **Kiểm soát tài liệu**

Tài liệu liên quan:

- Quy trình kiểm soát hồ sơ (QT-KSHS)

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: <u>BGD   F4   K2</u>	
Ngày <u>10</u> tháng <u>6</u> năm <u>2021</u>	

### 7.4 BÁO CÁO VÀ CHỨNG THƯ GIÁM ĐỊNH

#### 7.4.1 Tên gọi

Kết quả thực hiện các yêu cầu giám định của khách hàng được thể hiện ở dạng chứng thư giám định (gọi tắt là chứng thư) do AIS phát hành. Tùy theo yêu cầu, chứng thư có thể là:

- Tùy theo loại hình giám định/mặt hàng giám định mà chứng thư có tên gọi khác nhau.
- Thông báo kết quả giám định (theo yêu cầu của khách hàng).
- Chứng thư giám định có thể theo mẫu của AIS hoặc của khách hàng.
- Chứng thư có thể bằng tiếng Việt hoặc ngoại ngữ khác theo yêu cầu của khách hàng.
- Số lượng các bản chứng thư sẽ được cấp theo yêu cầu của khách hàng.

#### 7.4.2 Yêu cầu về Chứng thư

Chứng thư phải thỏa mãn các yêu cầu dưới đây trước khi phát hành :


7.4.2.1 Được in trên các mẫu thống nhất, rõ ràng, không bị tẩy xóa hay có vết bẩn với số bản và ngôn ngữ đã được thỏa thuận hay quy định.

7.4.2.2 Kết quả giám định ghi trong chứng thư thể hiện đầy đủ các thông tin đáp ứng các nội dung giám định mà khách hàng đã yêu cầu cũng như các thông tin về đối tượng và công

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020

 <p>Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 – P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285 E-mail: <a href="mailto:info@aisco.vn">info@aisco.vn</a>. Website: <a href="http://www.aisco.vn">www.aisco.vn</a></p>	<p><b>CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU</b> ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD</p>	<p>Mã số tài liệu : ST-CLGD</p>
	<p><b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH</b></p>	<p>Lần ban hành: 02.01</p> <p>Ngày ban hành: 10/06/2021</p> <p>Trang : 19/29</p>

việc giám định đã tiến hành. Tất cả các thông tin này được trình bày một cách đúng đắn, chính xác và rõ ràng.

7.4.2.3 Trường hợp chứng thư sử dụng các kết quả do nhà thầu phụ cung cấp, trong hồ sơ giám định phải có lưu các kết quả do nhà thầu phụ cung cấp.

7.4.2.4 Trước khi ra chứng thư chính, phải có chứng thư nháp, đã được kiểm duyệt và có ký nháy của người kiểm tra hoặc Lãnh đạo phòng.

7.4.2.5 Ngoại trừ chứng thư về chất lượng, các chứng thư phải có chữ ký của giám định viên.

7.4.2.6 Tất cả các chứng thư phải có chữ ký của Lãnh đạo, đã được đăng ký với các cơ quan chức năng.

7.4.2.7 Mọi sửa đổi hay bổ sung nội dung trong chứng thư sau khi đã cấp phải được người ký duyệt chứng thư ban đầu hay người có thẩm quyền cao hơn ký duyệt.

7.4.2.8 Trường hợp do yêu cầu bảo mật, các chứng thư được đặt trong bì thư và được niêm phong. Các chứng thư này được giao trực tiếp cho khách hàng hoặc cơ quan chức năng trung cầu và được ký nhận hay được gửi theo đường bưu điện.

#### **Ghi chú 9:**

Các sai lỗi trong chứng thư dẫn đến sự thay đổi chứng thư đã phát hành, cấp chứng thư mới, các chứng thư cũ phải được thu hồi và hủy. Đồng thời phải được thể hiện trong hồ sơ giám định các nội dung dưới đây:

- Người đại diện khách hàng yêu cầu cấp lại chứng thư.
- Thời gian nhận yêu cầu cấp lại chứng thư.
- Nội dung sửa đổi.
- Số lượng chứng thư cấp lại.
- Số lượng chứng thư đã cấp trước.
- Số lượng chứng thư thu lại.
- Số lượng chứng thư hủy.

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/FA/le	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

#### **7.5 Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại**

AIS tiến hành thiết lập các kênh liên lạc hữu hiệu để thông tin với khách hàng về :

7.5.1 Những thông tin về dịch vụ, các khiếu nại và xem xét lại của khách hàng.

7.5.2 Việc xử lý những thông tin, những hợp đồng hay những phiếu yêu cầu giám định và những sửa đổi của chúng.

7.5.3 Những phản hồi của khách hàng, kể cả những khiếu nại của họ.

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAI LIEU NO IBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 20/29

7.5.4 AIS tiến hành theo dõi những thông tin về sự chấp nhận của khách hàng về việc AIS có thoả mãn những yêu cầu của họ hay không. Việc này được xem như một trong những thước đo mức độ thực hiện của HTQLCL. Các thông tin gián tiếp như : tốc độ tăng doanh số, số khách hàng mới, tỷ lệ chứng thư đúng hẹn, tỷ lệ khiếu nại phản hồi được dùng để đánh giá mức độ hài lòng, ngoài ra các thông tin phản hồi khi tiếp xúc khách hàng sẽ được ghi nhận lại để xem xét cải tiến.

AIS tiến hành xác định, thu thập và phân tích những dữ liệu thích hợp để chứng minh sự thích hợp và hiệu lực của hệ thống quản lý và để đánh giá những khả năng cải tiến hiệu lực của nó. Việc này phải bao gồm những dữ liệu là kết quả của những hoạt động đo lường và giám sát cũng như những dữ liệu khác có nguồn gốc rõ ràng.

Việc phân tích các dữ liệu phải cung cấp những thông tin về:

7.5.4.1 Sự thoả mãn của khách hàng

7.5.4.2 Sự phù hợp các yêu cầu về dịch vụ, các báo cáo dịch vụ không phù hợp, báo cáo phàn nàn của khách hàng.

7.5.4.3 Những đặc trưng và khuynh hướng của quá trình và dịch vụ, kể cả những cơ hội hành động phòng ngừa.

7.5.4.4 Quá trình cung ứng:

Tài liệu liên quan:

- Quy trình giao dịch khách hàng (QT-GDKH)
- Quy trình sự không phù hợp (QT-SKPH)
- Quy trình khắc phục phòng ngừa (QT-KPPN)
- Phiếu yêu cầu xử lý (BM-SKPH-01)
- Phiếu đánh giá nhà cung ứng (BM-MHDV-03)
- Phiếu theo dõi nhà cung ứng (BM-MHDV-04)

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/IF468	
Ngày 10 tháng 6 năm 21	

## 7.6 Quá trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại

7.6.1 Khi nhận được thông tin khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại của khách hàng AIS phải :

- Cập nhật thông tin theo biểu mẫu BM-SKPH-01
- Điều tra thông tin về khiếu nại và yêu cầu xem xét lại để xác định trách nhiệm của AIS.
- Khi xác định đúng khiếu nại thuộc trách nhiệm của AIS thì Giám đốc và Ban pháp chế nghiên cứu mức độ trách nhiệm để có phương án xử lý, gặp khách hàng để tiến hành và thoả thuận phương án xử lý. AIS triển khai họp phổ biến, rút kinh nghiệm để sự việc không lặp lại.
- Sau khi xử lý khiếu nại, Ban pháp chế phải theo dõi tiếp và xử lý nếu có phát sinh.
- Các bằng chứng khiếu nại phải được lưu lại cẩn thận và dễ tìm thấy.

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020

 <p>Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 - P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285 E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn</p>	<p><b>CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU</b> ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD</p>	<p>Mã số tài liệu : <b>ST-CLGD</b></p>
	<p><b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH</b></p>	<p>Lần ban hành: 02.01</p> <p>Ngày ban hành: 10/06/2021</p> <p>Trang : 21/29</p>

7.6.2 Thông báo cho khách hàng đã nhận được khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại.

7.6.3 Tiến hành điều tra xác nhận xem khiếu nại có liên quan đến các hoạt động giám định mà AIS chịu trách nhiệm hay không và nếu liên quan phải xử lý khiếu nại đó.

7.6.4 Ban Giám đốc và Ban Pháp Chế AIS là những người chịu trách nhiệm tiến hành xử lý khiếu nại, lưu hồ sơ và báo cáo khách hàng kết quả giải quyết khiếu nại và quá trình xử lý các khiếu nại đó.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình giao dịch khách hàng (QT-GDKH)
- Quy trình sự không phù hợp (QT-SKPH)
- Quy trình khắc phục phòng ngừa (QT-KPPN)
- Phiếu yêu cầu xử lý (BM-SKPH-01)
- Phiếu đánh giá nhà cung ứng (BM-MHDV-03)
- Phiếu theo dõi nhà cung ứng

## 8. YÊU CẦU VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ

### 8.1 Các lựa chọn

8.1.1 AIS là tổ chức giám định loại A theo các tiêu chí sau:

<b>KIỂM SOÁT TÀI LIỆU</b>	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/ F4/d	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

8.1.1.1 Lãnh đạo và các nhân viên của Công ty không tham gia thiết kế, sản xuất, cung cấp lắp đặt, người mua hàng, người chủ, người sử dụng hay người bảo dưỡng các đối tượng mà Công ty sẽ giám định, và không được là người đại diện có thẩm quyền của bất cứ một bên nào.

8.1.1.2 Lãnh đạo và các nhân viên của Công ty không tham gia vào bất kỳ hoạt động nào có thể ảnh hưởng đến sự độc lập, tính trung thực của các hoạt động giám định của mình.

8.1.2 Xác định các tiêu chí và phương pháp cần thiết nhằm đảm bảo hiệu lực hoạt động và giám sát những quá trình trên. Tất cả những quá trình trên đều có mối quan hệ tương tác lẫn nhau và được nêu rõ trong tất cả các qui trình có liên quan.

### 8.2 Tài liệu hệ thống quản lý:

8.2.1 Lãnh đạo AIS cam kết thiết lập, thực hiện và thường xuyên cải tiến HTQLCL phù hợp với loại hình, phạm vi và khối lượng công việc hoạt động giám định nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu pháp lý theo quy định của nhà nước.

Nhằm cung cấp chứng cứ cam kết của mình về tiến hành và phát triển HTQLCL cũng như cải tiến liên tục tính hiệu lực của nó, BGD công ty tiến hành:

Truyền đạt ngay trong nội bộ tổ chức sự quan trọng về thoả mãn những yêu cầu của khách hàng cũng như những yêu cầu quy định của luật pháp.

Thiết lập chính sách chất lượng.

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 22/29

Bảo đảm các mục tiêu chất lượng được thiết lập.

Tiến hành những xem xét của Lãnh đạo theo định kỳ hàng năm.

Bảo đảm sự sẵn có các nguồn lực.

## 8.2.2 Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng

### 8.2.2.1 Chính sách chất lượng

Nhằm định hướng chiến lược cho hoạt động cũng như phát triển của công ty về mặt chất lượng, BGD đề ra chính sách chất lượng như sau:

Hoạt động trong ngành dịch vụ giám định, Công ty AIS luôn luôn cung cấp cho khách hàng các dịch vụ và sản phẩm có chất lượng cao nhất, phù hợp với các yêu cầu chính đáng đã được thỏa thuận với khách hàng. Với phương châm:

- Độc lập

- Khoa học, chính xác

- Trung thực, kịp thời

- Có giá trị pháp lý

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD / FA / 2	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

Để thực hiện được chính sách này, mỗi nhân viên của Công ty AIS phải hiểu rõ, cam kết thực hiện đúng và chịu trách nhiệm về công việc của mình để phù hợp với các yêu cầu đã xác định và tham gia vào sự nghiệp cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL

Chính sách chất lượng này sẽ được định kỳ xem xét 01 năm một lần để đảm bảo sự liên tục phù hợp với hoạt động của Công ty.

### 8.2.2.2 Mục tiêu chất lượng

Dựa vào chính sách chất lượng và kết quả hoạt động của năm trước, hàng năm Ban GD tiến hành thiết lập những mục tiêu chất lượng cho Công ty và cho các phòng ban chức năng, kế hoạch thực hiện sẽ được các phòng ban thiết lập để đạt được mục tiêu chất lượng.

Xác định các tiêu chí và phương pháp cần thiết nhằm đảm bảo hiệu lực hoạt động và giám sát những quá trình trên. Tất cả những quá trình trên đều có mối quan hệ tương tác lẫn nhau và được nêu rõ trong tất cả các qui trình có liên quan :

QUÁ TRÌNH	TÊN QUI TRÌNH	TÀI LIỆU LIÊN QUAN
Quá trình quản lý	- Sổ tay chất lượng - Quy trình xem xét lãnh đạo - Quy định trách nhiệm quyền hạn	- ST HTCL - QT XXLD - 01/2017/QUĐ/AIS
Quá trình hỗ trợ	- Quy trình tuyển dụng đào tạo - Quy trình kiểm soát thiết bị - Quy trình kiểm soát tài liệu	- QT TĐĐT - QT KSTB - QT KSTL

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:ATAILIEUNO\BO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 23/29

	- Quy trình kiểm soát hồ sơ - Quy trình kiểm soát rủi ro chất lượng	- QT KSHS - QT RRCH
Quá trình làm ra sản phẩm	- Quy trình kiểm soát vụ giám định - Quy trình giao dịch khách hàng - Quy trình mua hàng dịch vụ - Quy trình kiểm soát tài sản khách hàng. - Các quy trình giám định cho từng loại hình giám định. - Các tiêu chuẩn Việt Nam TCVN), Quốc tế (ASTM, API, IP...)*	- QT KSGĐ - QT-GDKH - QT-MHDV - QT-TSKH
Quá trình kiểm tra giám sát	- Quy trình đánh giá nội bộ - Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp. - Quy trình khắc phục phòng ngừa. - Quy trình xử lý khiếu nại và yêu cầu xem xét lại	- QT-ĐGNB - QT-SKPH - QT-KPPN - QT-KNXX

Ghi chú: (\*) Tài liệu có nguồn gốc bên ngoài.

### 8.2.3 Đại diện của Lãnh đạo (ĐDLLĐ)

Giám đốc chỉ định PGĐ Trưởng ban quản lý hệ thống chất lượng Công ty ngoài nhiệm vụ chuyên môn, đảm nhiệm chức trách ĐDLLĐ đối với HTQLCL. Trách nhiệm và quyền hạn của ĐDLLĐ được quy định tại qui trình trách nhiệm quyền hạn của STCL AIS.

### 8.3 Kiểm soát tài liệu

Các tài liệu thuộc hệ thống chất lượng cũng như các tài liệu giám định được kiểm soát theo qui trình kiểm soát tài liệu.

Tài liệu liên quan:

- Qui trình kiểm soát tài liệu ( QT-KSTL)

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/F4/CL	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

### 8.4 Kiểm soát hồ sơ

8.4.1 AIS duy trì việc lưu giữ hồ sơ giám định theo quy trình kiểm soát hồ sơ.

8.4.2 Hồ sơ của một vụ giám định của AIS được lập theo tiến trình thực hiện công việc giám định và bao gồm các thông tin dưới đây:

8.4.2.1 Giấy yêu cầu giám định (theo mẫu của AIS hoặc của khách hàng).

8.4.2.2 Chứng thư giám định.

8.4.2.3 Các biên bản đối tịch.

8.4.2.4 Các phiếu yêu cầu thử nghiệm và kết quả thử nghiệm (bao gồm phiếu kết quả thử nghiệm của Công ty và các nhà thầu phụ cung cấp) (nếu có).

8.4.2.5 Các tài liệu liên quan đến vụ giám định do khách hàng cung cấp (bao gồm các tài liệu do khách hàng và các bên liên quan cung cấp).

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020





Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 –  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
ST-CLGD

Lần ban hành: 02.01

Ngày ban hành:  
10/06/2021

Trang : 24/29

8.4.2.6 Các hình ảnh liên quan đến vụ giám định (nếu có)

8.4.2.7 Giấy ghi diễn biến vụ giám định.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình kiểm soát hồ sơ ( QT-KSHS)

## 8.5 Xem xét của lãnh đạo

### 8.5.1 Khái quát

Lãnh đạo công ty, định kỳ tiến hành xem xét HTQLCL 01 năm một lần, tiến hành xem xét lại HTQLCL của công ty để bảo đảm sự thích hợp và hiệu lực. Việc xem xét này cũng bao gồm cả sự đánh giá những cơ hội cải tiến và nhu cầu điều chỉnh HTQLCL, kể cả chính sách chất lượng các mục tiêu chất lượng. Hồ sơ xem xét phải được duy trì và lưu trong hệ thống

### 8.5.2 Thông tin xem xét đầu vào

Những yếu tố sau của HTQLCL sẽ được đưa ra để xem xét:

- Kết quả đánh giá chất lượng (nội bộ hoặc bên ngoài).
- Những phản hồi thông tin của khách hàng và các bên liên quan.
- Tình trạng của những hành động phòng ngừa và khắc phục.
- Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó.
- Việc thực hiện các mục tiêu.
- Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý.
- Khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.

Đại diện lãnh đạo chịu trách nhiệm chuẩn bị cho những thông tin này làm cơ sở cho việc xem xét.

### 8.5.3 Hướng vào khách hàng

Việc xác định, đáp ứng yêu cầu của khách hàng và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng là phương châm tổ chức hoạt động giám định của AIS như đã quy định trong qui trình giao dịch khách hàng của STCL AIS.

#### 8.5.3.1 Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng

Lãnh đạo AIS tổ chức việc thực hiện đo lường sự thỏa mãn của khách hàng như đã quy định trong qui trình giao dịch khách hàng của STCL AIS. Bằng cách thu thập ý kiến của khách hàng theo các phương thức:


8.5.3.2 Thu thập ý kiến đánh giá cũng như phản hồi của khách hàng qua nhiều kênh thông tin, như thường xuyên gặp gỡ giao lưu với khách hàng, từ thông tin của cán bộ công nhân viên hoặc tiến hành thăm dò ý kiến của khách hàng bằng những hình thức thích hợp.

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/F4/LL	
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020

 <p>Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 - P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285 E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn</p>	<p><b>CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU</b> ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD</p>	<p>Mã số tài liệu : <b>ST-CLGD</b> Lần ban hành: 02.01</p>
	<p><b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH</b></p>	<p>Ngày ban hành: 10/06/2021 Trang : 25/29</p>

8.5.3.3 Ý kiến thu thập từ khách hàng sẽ được phân tích, xử lý để đề ra các biện pháp thích hợp nhằm cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của hoạt động giám định.

Tài liệu liên quan:

-Quy trình giao dịch khách hàng ( QT-GDKH)

#### 8.5.4 Kết quả xem xét

Những kết quả của xem xét lãnh đạo phải gồm những quyết định và hành động liên quan đến:

- Cải tiến hiệu lực của HTQLCL và các quá trình của nó.
- Cải tiến sản phẩm dịch vụ theo các yêu cầu của khách hàng.
- Các nhu cầu về nguồn lực.

<b>KIỂM SOÁT TÀI LIỆU</b>	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Số phận lưu giữ: <u>ĐGD / FA / o</u>	
Ngày <u>10</u> tháng <u>6</u> năm <u>21</u>	

Biên bản và hồ sơ của những lần xem xét lãnh đạo này sẽ được lưu trữ theo quy trình kiểm soát hồ sơ. Biên bản này được phân phối cho các phòng có liên quan để thực hiện và được xem như sự trao đổi thông tin về hiệu lực của HTQLCL.

#### 8.5.5 Cải tiến

AIS thúc đẩy việc cải tiến thường xuyên hiệu lực của HTQLCL bằng cách vận dụng chính sách chất lượng, các mục tiêu chất lượng, các kết quả đánh giá chất lượng, sự phân tích các dữ liệu, các hành động khắc phục và phòng ngừa cũng như việc xem xét của lãnh đạo.

### 8.6 Đánh giá nội bộ

#### 8.6.1 Khái quát

AIS tiến hành hoạch định và triển khai những quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để :

- Chứng tỏ sự phù hợp của dịch vụ hay sản phẩm.
- Bảo đảm sự phù hợp của HTQLCL .
- Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL. Việc này phải bao gồm sự xác định các phương pháp áp dụng được kể cả những kỹ thuật thống kê cũng như mức độ sử dụng của chúng.

#### 8.6.2 Theo dõi và đo lường


##### 8.6.2.1 Sự thoả mãn của khách hàng:

AIS tiến hành theo dõi những thông tin về sự chấp nhận của khách hàng về việc AIS có thoả mãn những yêu cầu của họ hay không. Việc này được xem như một trong những thước đo mức độ thực hiện của HTQLCL. Các thông tin gián tiếp như: tốc độ tăng doanh số, số khách hàng mới, tỷ lệ chứng thư đúng hẹn, tỷ lệ khiếu nại phản hồi được dùng để đánh giá mức độ hài lòng, ngoài ra các thông tin phản hồi khi tiếp xúc khách hàng sẽ được ghi nhận lại để xem xét cải tiến.

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:TAILIEUNOIBO-AISFILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025STCL 17020

 <p>Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 – P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285 E-mail: <a href="mailto:info@aisco.vn">info@aisco.vn</a>. Website: <a href="http://www.aisco.vn">www.aisco.vn</a></p>	<b>CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU</b> ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD	Mã số tài liệu : <b>ST-CLGD</b> Lần ban hành: 02.01
	<b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH</b>	Ngày ban hành: 10/06/2021 Trang : 26/29

#### 8.6.2.2 Đánh giá chất lượng nội bộ:

AIS tiến hành những đánh giá chất lượng nội bộ định kỳ theo kế hoạch ít nhất 01 lần/năm để xác định xem HTQLCL:

- Có phù hợp với những điều khoản hoạch định (xem 7.1), với những yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001 và với những yêu cầu của HTQLCL do công ty thiết lập. Khi có sự không phù hợp phải thực hiện hành động sửa sai và khắc phục để ngăn chặn lỗi không lặp lại.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình đánh giá nội bộ

<b>KIỂM SOÁT TÀI LIỆU</b>	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: <b>BGD   F4   108</b> Ngày <u>10</u> tháng <u>6</u> năm <u>21</u>	

#### 8.6.2.3 Đo lường và giám sát các quá trình

AIS tiến hành sử dụng những phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và khi có thể, đo lường các quá trình của HTQLCL. Các phương pháp này phải chứng tỏ khả năng của các quá trình để đạt được những kết quả hoạch định.

Việc đo lường các quá trình sẽ thông qua các chỉ số KPI (key performance indicator) được đặt ra khi thiết lập, ví dụ: số giờ đào tạo bình quân/người/năm, tỷ lệ phản hồi khiếu nại, tỷ lệ trễ hẹn, tỷ lệ nhầm nội dung chứng thư.

Khi những kết quả mong muốn không đạt được, việc xử lý và hành động khắc phục phải được xúc tiến thích hợp để đảm bảo sự phù hợp của dịch vụ.

#### 8.6.2.4 Đo lường và giám sát dịch vụ

AIS tiến hành đo lường và theo dõi các đặc trưng của dịch vụ nhằm kiểm tra sự thoả mãn các yêu cầu về dịch vụ. Việc này được thực hiện bởi trưởng phòng nghiệp vụ khi kiểm tra chứng thư và sự kiểm tra phê duyệt của lãnh đạo.

Chỉ được giải phóng dịch vụ khi đã hoàn thành thỏa đáng tất cả các hoạt động theo hoạch định (xem 7.1)

#### 8.6.3 Kiểm soát dịch vụ hay sản phẩm không phù hợp.

AIS bảo đảm là dịch vụ không phù hợp phải được nhận biết và kiểm soát để phòng ngừa chuyển giao vô tình. Bằng cách tiến hành những hành động cho phép loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện.

(Xem Quy trình Kiểm soát sản phẩm, dịch vụ không phù hợp QT-SKPH)

#### 8.6.4 Phân tích dữ liệu

AIS tiến hành xác định, thu thập và phân tích những dữ liệu thích hợp để chứng minh sự thích hợp và hiệu lực của HTQLCL và để đánh giá những khả năng cải tiến hiệu lực của nó. Việc này phải bao gồm những dữ liệu là kết quả của những hoạt động đo lường và giám sát cũng như những dữ liệu khác có nguồn gốc rõ ràng.

Việc phân tích các dữ liệu phải cung cấp những thông tin về:

##### a) Sự thoả mãn của khách hàng (xem 8.2.1)

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TALIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020

 <p>Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 - P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285 E-mail: <a href="mailto:info@aisco.vn">info@aisco.vn</a>. Website: <a href="http://www.aisco.vn">www.aisco.vn</a></p>	<p><b>CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU</b> ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD</p>	<p>Mã số tài liệu : <b>ST-CLGD</b> Lần ban hành: 02.01</p>
	<p><b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG GIÁM ĐỊNH</b></p>	<p>Ngày ban hành: 10/06/2021 Trang : 27/29</p>

b) Sự phù hợp các yêu cầu về dịch vụ, các báo cáo dịch vụ không phù hợp, báo cáo phản nản của khách hàng(xem 8.2.4, 7.5.1)

c) Những đặc trưng và khuynh hướng của các quá trình và dịch vụ, kể cả những cơ hội hành động phòng ngừa (8.2.3)

d) Quá trình cung ứng:

Hồ sơ liên quan:

- BM-SKPH-01

- BM-MHDV-03

- BM-MHDV-04

<b>KIỂM SOÁT TÀI LIỆU</b>	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy <u>  /  </u>
Bộ phận lưu giữ: <u>BGD/F4/</u>	
Ngày <u>10</u> tháng <u>6</u> năm <u>21</u>	

### 8.7 Hành động khắc phục

AIS tiến hành những hành động loại trừ những nguyên nhân của sự không phù hợp nhằm tránh không cho nó tái diễn. Những hành động khắc phục phải thích hợp với các tác động của các vấn đề không phù hợp xảy ra.

Phải kiểm tra xác nhận hiệu quả của hành động khắc phục trước khi đóng vấn đề

Tài liệu liên quan: - QT-KPPN.

### 8.8 Hành động phòng ngừa

AIS tiến hành xác định những hành động loại trừ nguyên nhân những sự không phù hợp tiềm ẩn nhằm tránh nó xảy đến. Những hành động phòng ngừa phải phù hợp với các tác động của những vấn đề không phù hợp tiềm ẩn.

Phải kiểm tra xác nhận hiệu quả của hành động phòng ngừa trước khi đóng vấn đề.

Tài liệu liên quan:

- Quy trình khắc phục phòng ngừa (QT-KPPN)



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 –  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 28/29

## Phụ lục 1 – Các điều kiện hợp đồng giám định

### 1.1. Định nghĩa

1/ Chứng thư giám định: văn bản do AIS phát hành nhằm xác định tình trạng thực tế của Hàng hóa về số lượng, chất lượng, quy cách kỹ thuật... và các yêu cầu khác của khách hàng được nêu trong yêu cầu giám định.

2/ Tiến độ: là khoảng thời gian mà AIS bắt đầu tiến hành Công việc từ khâu lấy mẫu đến khi cấp Chứng thư Giám định cho khách hàng.

3/ Nhân sự của AIS là các giám định viên, chuyên viên phân tích, lấy mẫu.

4/ Hợp đồng là toàn bộ nội dung của hợp đồng, các Phụ lục đính kèm và các văn bản được Hợp đồng tham chiếu tới.

5/ Công trường là khu vực thuộc quyền quản lý của khách hàng hoặc bên thứ ba mà Nhân sự của công ty AIS được cử đến để tiến hành lấy mẫu, thực hiện giám định và các công việc khác liên quan đến việc thực hiện giám định theo quy định của hợp đồng.

<b>KIỂM SOÁT T.:</b>	
O <b>Nội bộ</b>	O <b>Bên</b>
O <b>Bản gốc</b>	O <b>Copy</b> <u>1</u>
Bộ phận lưu giữ: <u>BGD/FA/</u>	

### 1.2. Trách nhiệm của công ty AIS

1/ Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của AIS theo quy định tại hợp đồng một cách cẩn trọng, an toàn phù hợp với tiêu chuẩn, chuẩn mực áp dụng cho các công trường hoặc yêu cầu của khách hàng.

2/ Đảm bảo thực hiện Công việc đúng tiến độ như quy định.

3/ Thực hiện Công việc theo yêu cầu của khách hàng như qui định tại thư yêu cầu giám định và trên cơ sở tuân thủ các quy định của Quy trình Giám định từng loại hình giám định được ban hành bởi AIS.

4/ Công ty AIS có trách nhiệm cung cấp tất cả các máy móc, thiết bị, dụng cụ cần thiết để thực hiện và hoàn thành Công việc như quy định tại Hợp đồng. Các máy móc thiết bị, thiết bị, dụng cụ, phòng thử nghiệm đảm bảo chất lượng và phù hợp với các tiêu chuẩn của Việt Nam/Quốc tế và yêu cầu chống cháy nổ, an toàn vệ sinh lao động.

5/ Sau khi nhận được yêu cầu giám định của khách hàng, AIS lập tức xác nhận lại và thực hiện Công việc trong khoảng thời gian nêu trong Yêu cầu giám định. Trong trường hợp Công ty AIS đề nghị thời gian và địa điểm tiến hành Công việc khác với yêu cầu giám định, khách hàng có quyền hủy bỏ Yêu cầu giám định nêu trên với AIS mà không cần thông báo với AIS.

6/ Thời gian cấp chứng thư giám định sẽ được đàm phán trong quá trình thực hiện ký kết hợp đồng nhằm đảm bảo lợi ích của các bên liên quan.

7/ Tuân thủ nghiêm ngặt mọi nội quy, quy định hiện hành về an toàn phòng chống cháy nổ, an toàn vệ sinh lao động tại Công trường. Công ty AIS chịu hoàn toàn trách nhiệm về tai nạn, thương tật đối với nhân sự hoặc các hư hỏng, mất mát về tài sản của mình.

8/ Công ty AIS sẽ có trách nhiệm bồi thường cho khách hàng những tổn thất, thiệt hại đối với các máy móc, thiết bị do lỗi của AIS gây ra tại Công trường trong quá trình thực hiện Công việc.

9/ Công ty AIS có trách nhiệm tự lo phương tiện đi lại và bảo quản thiết bị làm việc của mình tại Công trường.

### 1.3. Trách nhiệm của khách hàng

1/ Cử đại diện tham gia giám sát việc thực hiện Công việc của AIS (nếu cần).

2/ Gửi yêu cầu giám định cho AIS trước thời điểm lấy mẫu giám định ít nhất 24 giờ hoặc trong thời gian ngắn hơn đủ để AIS thực hiện công việc.

3/ Hướng dẫn, phổ biến và giám sát nhân sự AIS về tuân thủ các nguyên tắc, quy định, nội quy về an toàn phòng chống cháy nổ, an toàn lao động tại Công trường do khách hàng chỉ định.

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – Đ. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Ngày ban hành:  
10/06/2021

Trang : 29/29

4/ Thanh toán đúng hạn phù hợp quy định Hợp đồng.

5/ Hỗ trợ AIS làm các thủ tục để nhân viên của AIS được phép ra vào Công trường thực hiện Công việc.

#### 1.4. Nhân sự của Công ty AIS

- Nhân sự tham gia thực hiện công việc là những người có chuyên môn và có kinh nghiệm giám định, đã được công nhận giám định viên về lĩnh vực giám định.

- Nhân sự của AIS có nghĩa vụ tiến hành thực hiện và hoàn tất công việc một cách cẩn trọng, an toàn phù hợp, tuân thủ các nguyên tắc, quy định về an toàn phòng chống cháy nổ, an toàn giao thông động tại Công trường của khách hàng.

Trong trường hợp nhân sự của AIS vi phạm các nội quy, quy định về an toàn, khách hàng có quyền dừng công việc, mọi chi phí phát sinh sẽ do AIS chịu (nếu có).

#### 1.5. Đảm bảo thực hiện

Trong trường hợp khách hàng có yêu cầu, AIS sẽ thực hiện nộp đảm bảo thực hiện hợp đồng để đảm bảo nghĩa vụ và trách nhiệm của mình trong suốt thời gian làm việc thực hiện hợp đồng.

Đảm bảo thực hiện hợp đồng sẽ được trả cho khách hàng như một khoản bồi thường cho bất cứ thiệt hại nào phát sinh do lỗi của AIS khi AIS không hoàn thành nghĩa vụ và trách nhiệm của mình theo hợp đồng.

Khách hàng sẽ hoàn trả bảo đảm thực hiện hợp đồng cho AIS ngày sau khi hai bên hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ và trách nhiệm theo quy định của hợp đồng.

#### 1.6. Giá dịch vụ

Đơn giá dịch vụ theo đàm phán giữa AIS và khách hàng thông qua báo giá, đấu thầu.

Đơn giá dịch vụ bao gồm mọi chi phí và thuế liên quan để thực hiện công việc, đơn giá sẽ là cố định (không thay đổi) trong suốt thời hạn hiệu lực của hợp đồng.

Trong trường hợp Hợp đồng được kéo dài hiệu lực, nếu giá cả thị trường có thay đổi lớn thì hai bên sẽ tiến hành xem xét lại đơn giá Hợp đồng áp dụng cho thời gian kéo dài đó.

Nếu khách hàng yêu cầu AIS giám định khu vực khác với các khu vực quy định thì hai bên đàm phán và thống nhất trước khi thực hiện.

#### 1.7. Thanh toán

Việc thanh toán sẽ được tiến hành sau khi hoàn thành công việc theo yêu cầu của khách hàng cho loại dịch vụ, AIS sẽ lập và chuyển cho khách hàng hồ sơ thanh toán chi phí thực hiện, bao gồm:

- Thư yêu cầu thanh toán của AIS: 01 bản gốc
- Hóa đơn giá trị gia tăng phản ánh tổng chi phí dịch vụ thực hiện: 01 bản gốc
- Yêu cầu giám định do khách hàng ký phát: 01 bản copy.
- Chứng thư giám định: 01 bản gốc.

Thời hạn thanh toán: theo thỏa thuận của 02 bên và thể hiện rõ trong hợp đồng hoặc báo giá.

Hình thức thanh toán: chuyển khoản/tiền mặt.

Đồng tiền thanh toán: đồng Việt Nam (VND)

#### 1.8. Bất khả kháng

“Bất khả kháng” nghĩa là bất kỳ sự kiện hay hoàn cảnh nào vượt ra ngoài sự kiểm soát của các bên làm cho bên đó không thể thực hiện một phần hay toàn bộ trách nhiệm của mình theo Hợp đồng bao gồm: thiên tai, dịch bệnh, chiến tranh, hỏa hoạn, sự thay đổi của luật pháp, thay đổi chính sách và các quy định khác có tính chất tương tự của Nhà nước liên quan trực tiếp đến việc thực hiện hợp đồng.

Những khó khăn của AIS như không có giấy phép, thiếu thiết bị thử nghiệm, mất điện, thiếu nhân sự, bãi công... không được xem là Bất khả kháng và không giải phóng AIS khỏi trách nhiệm thực

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020

<b>KIỂM SOÁT TÀI LIỆU</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc <input type="checkbox"/> Bản copy	<input type="checkbox"/> Bản gốc <input checked="" type="checkbox"/> Bản copy
Ngày 10 tháng 6 năm 2021	



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – D. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**  
Lần ban hành: 02.01  
Ngày ban hành:  
10/06/2021  
Trang : 30/29

hiện Hợp đồng hay là lí do chính đáng để AIS trì hoãn/kéo dài việc thực nghĩa vụ của mình theo hợp đồng.

Nên bên nào bị ảnh hưởng của Bất khả kháng thì nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng của bên đó sẽ được tạm dừng trong thời gian xảy ra Bất khả kháng cộng với thời gian hợp lý để khắc phục hậu quả Bất khả kháng.

Không muộn hơn ba (03 ngày) từ khi xảy ra Bất khả kháng, Bên bị ảnh hưởng phải thông báo bằng văn bản cho bên kia về sự kiện Bất khả kháng. Nếu thông báo về sự kiện Bất khả kháng chậm so với thời hạn nêu trên, Bên bị ảnh hưởng của Bất khả kháng sẽ mất quyền miễn trách về Bất khả kháng theo quy định.

Xác nhận của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam là bằng chứng pháp lý xác nhận bản chất và khoảng thời gian kéo dài của sự kiện Bất khả kháng.

Nếu Bất khả kháng kéo dài liên tục hơn 90 ngày, mỗi bên có quyền chấm dứt Hợp đồng sau khi thông báo bằng văn bản trước 7 ngày và không bên nào có quyền đòi bên kia bồi thường thiệt hại.

#### 1.9. Chấm dứt hợp đồng

Khách hàng có quyền chấm dứt hợp đồng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- Trường hợp Bất khả kháng
- Trường hợp AIS chậm trễ công tác giám định mà không có sự đồng ý của khách hàng.
- AIS bị phá sản.
- AIS vi phạm nghiêm trọng việc thực hiện hợp đồng.
- AIS sử dụng nhà thầu phụ mà không được sự đồng ý của khách hàng,
- AIS không duy trì được chất lượng dụng cụ, vật tư, thiết bị được sử dụng phục vụ cho việc thực hiện Công việc đáp ứng được các yêu cầu của Hợp đồng và phù hợp với các tiêu chuẩn kỹ thuật và an toàn của Việt Nam và quốc tế.

Trong trường hợp chấm dứt hợp đồng, ngoại trừ trường hợp Bất khả kháng, khách hàng có quyền yêu cầu AIS bồi thường thiệt hại. Giá trị bồi thường sẽ được tính căn cứ trên các thực hiện trực tiếp đối với khách hàng.

#### 1.10. Cam kết của AIS

Với tư cách là nhà chuyên môn trong lĩnh vực giám định, AIS đảm bảo sẽ thực hiện Công việc với chất lượng cao nhất, đem lại kết quả theo đúng như yêu cầu của Hợp đồng phù hợp với các tiêu chuẩn giám định của Việt Nam và Quốc tế. AIS sẽ thực hiện mọi tác nghiệp cần thiết liên quan tới nghiệp vụ giám định hàng hóa một cách nhanh gọn, chính xác, không làm ảnh hưởng đến quá trình xuất/nhập hàng của khách hàng, cũng như gây tổn thất cho khách hàng.

AIS chịu trách nhiệm trước pháp luật và các bên liên quan về kết quả giám định của mình.

AIS đảm bảo rằng các dụng cụ, vật tư, thiết bị được sử dụng phục vụ cho việc thực hiện Công việc đáp ứng được các yêu cầu của Hợp đồng và phù hợp với các tiêu chuẩn kỹ thuật và an toàn của Việt Nam và quốc tế.

#### 1.11. Giải quyết tranh chấp

Luật áp dụng cho Hợp đồng là Luật của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

Bất cứ sự tranh chấp hoặc không thống nhất nào phát sinh liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng mà hai bên không thể tự giải quyết bằng thương lượng, hòa giải sẽ được giải quyết tại Tòa án Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.

Các chi phí Tòa án sẽ do bên có lỗi chịu.

Phán quyết của tòa án là quyết định cuối cùng ràng buộc hai Bên.

#### 1.12. Bảo mật

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD/F4/α	
Ngày 10 tháng 6 năm 21	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TÀI LIỆU\NOI BO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020



Office: E35 – KDC Tân Thuận Nam – KP2 -  
P. Phú Thuận – D. Phú Thuận – Q.7 – TP. HCM  
Tel: (+84) 28 62921289. Fax: (+84) 28 62921285  
E-mail: [info@aisco.vn](mailto:info@aisco.vn). Website: [www.aisco.vn](http://www.aisco.vn)

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ  
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**  
ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG  
GIÁM ĐỊNH**

Mã số tài liệu :  
**ST-CLGD**

Lần ban hành: 02.01

Ngày ban hành:  
10/06/2021

Trang : 31/29

Mỗi bên đều không được phép nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của Bên kia tiết lộ cho bất kỳ tổ chức và cá nhân không liên quan nào, các công văn, tài liệu giao dịch, mọi bí mật thương mại, kỹ thuật, hiểu biết hoặc các thông tin liên quan đến vụ giám định.

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="radio"/> Nội bộ	<input type="radio"/> Bên ngoài
<input checked="" type="radio"/> Bản gốc	<input type="radio"/> Copy ___/___
Bộ phận lưu giữ: BGD   FA   <i>o</i>	
Ngày <i>10</i> tháng <i>6</i> năm <i>21</i>	

Nơi lưu trữ:

+ File cứng (gốc): lưu trong File 4.ISO tại tủ tài liệu số 02 phòng BGD

+ File scan: lưu trên Server theo đường dẫn A:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISOM.1 STCL 9001-17020-17025\STCL 17020