



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
 Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
 TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285
 E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG


Mã số tài liệu: QT-GDKH	Lần ban hành: 00.05	Ngày ban hành: 07/09/2017	Trang: 1/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

Nơi nhận: 1. Giám đốc Công ty
 2. Đại diện lãnh đạo
 3. Các Trưởng phòng có liên quan

Người soạn : Lê Thị Nhi

Chữ ký: 

Người phê duyệt : Nguyễn Hoàng Anh

Chữ ký: 

LỊCH SỬ THAY ĐỔI

LẦN CHỈNH SỬA	TRANG SỬA	NỘI DUNG CHỈNH SỬA	Ghi chú
01	2-6	Chỉnh Sửa Hình thức phân bố	
02	04	Bổ sung: - <i>Phiếu đánh giá của khách hàng : BM-GDKH-04</i> - <i>Inspection Order: BM-GDKH-05</i>	19/09/2013
03	04	Bổ sung: - <i>BM-GDKH-04 thêm phần I :mục d: “Ý kiến khác”</i>	20/01/2015
04	05-06	<i>Trong trường hợp khi khách hàng yêu cầu PTN phân tích các chỉ tiêu do nhu cầu đột xuất hoặc tạm thời vượt quá năng lực đáp ứng của Công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu(hoặc khách hàng yêu cầu sử dụng nhà thầu phụ) khi đó sẽ sử dụng nhà thầu phụ và PTN AIS sẽ chịu trách nhiệm trước khách hàng về kết quả. Do đó phải đảm bảo các yêu cầu sau:</i> <i>PTN hợp đồng phụ phải được công nhận theo ISO/IEC 17025:2005 và đáp ứng được các yêu cầu đưa ra</i> <i>Công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu sẽ thông báo cho khách hàng về việc sử dụng PTN hợp đồng phụ và chỉ thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng.</i>	25/08/2015

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 / CG	
Ngày 07 tháng 09 năm 2017	

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 Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\06-QT-Giao dich khach hang



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285
E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG

Mã số tài liệu: QT-GDKH	Lần ban hành: 00.05	Ngày ban hành: 07/09/2017	Trang: 2/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

LẦN CHỈNH SỬA	TRANG SỬA	NỘI DUNG CHỈNH SỬA	Ghi chú
05		Sửa: <i>BM-GDKH-01: Yêu cầu giám định</i> <i>BM-GDKH-02: Số theo dõi yêu cầu và cấp chứng thư</i>	07/09/2017

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/F4/06	
Ngày 07 tháng 09 năm 2017	

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 Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\06-QT-Giao dich khach hang



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

ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.

Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM

TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285

E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG

Mã số tài liệu: QT-GDKH	Lần ban hành: 00.05	Ngày ban hành: 07/09/2017	Trang: 3/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

1. MỤC ĐÍCH.

Thủ tục này viết ra và áp dụng nhằm bảo đảm những yêu cầu hợp pháp của khách hàng được xác định rõ ràng và đầy đủ, được xem xét có phù hợp với khả năng của Công ty. Theo dõi sự hài lòng của khách hàng nhằm cải tiến công việc để ngày càng thỏa mãn cho khách hàng toàn diện hơn.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG.

Áp dụng đối với mọi yêu cầu của khách hàng, kể cả những yêu cầu đơn giản nhất. Việc theo dõi sự hài lòng của khách hàng sẽ được thực hiện hàng năm.

3. VIẾT TẮT.

Giám đốc : GD
 Phòng Nghiệp vụ Giám định : P.NVGD
 Trưởng phòng : TP
 Nhân viên nhận yêu cầu : NVBP
 Nhân Viên : NV

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/06	
Ngày 07 tháng 09 năm 2018	

4. NỘI DUNG.

Hành động	Trách nhiệm	Biểu mẫu
<p>Người nhận yêu cầu có nhiệm vụ tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng dưới nhiều cách khác nhau: yêu cầu trực tiếp, thư, email, fax, điện thoại.</p> <p>Nếu yêu cầu của khách hàng hoàn toàn nằm ngoài khả năng, quy mô cũng như quyền hạn của Công ty thì Người nhận yêu cầu sẽ khéo léo từ chối ngay với khách hàng.</p> <p>Nếu yêu cầu của khách hàng phù hợp với khả năng của Công ty thì người nhận yêu cầu sẽ ghi nhận yêu cầu của khách hàng, người tiếp nhận yêu cầu phải tiến hành ghi vào sổ theo dõi.</p> <p>Nếu nhận yêu cầu qua điện thoại thì ghi rõ trong giấy yêu cầu người gọi.</p> <p>Người tiếp nhận yêu cầu có nhiệm vụ chuyển các giấy yêu cầu nhận được lên GD hoặc người được ủy quyền xem xét và cho ý kiến quyết định:</p> <p>+ Nếu yêu cầu không được chấp nhận thì người tiếp</p>	<p>NVBP</p> <p>GD</p> <p>TP</p>	<p>BM-GDKH-01</p> <p>BM-GDKH-05</p> <p>BM-MHDV-05</p> <p>BM-GDKH-02.</p>

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 Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\06-QT-Giao dich khách hàng



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
 Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
 TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285
 E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG

Mã số tài liệu: QT-GDKH	Lần ban hành: 00.05	Ngày ban hành: 07/09/2017	Trang: 4/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

<p>nhận yêu cầu có nhiệm vụ thông báo cho khách hàng được biết.</p> <p>+ Yêu cầu của khách hàng chỉ được chấp nhận khi GD hoặc người được ủy quyền xác định rõ ràng, chính xác về yêu cầu của khách hàng, đảm bảo yêu cầu của khách hàng phải đúng pháp luật và Công ty có đủ khả năng thỏa mãn các yêu cầu. Khi yêu cầu của khách hàng được chấp nhận thì người tiếp nhận yêu cầu phải tiến hành đóng dấu “Nhận Giấy Yêu Cầu“ trong đó có ghi số thứ tự của yêu cầu được chấp nhận, ngày chấp nhận yêu cầu.</p> <p>Đối với khách hàng mới thì GD hoặc người được ủy quyền sẽ tiến hành đàm phán với đại diện của khách hàng để đi đến thống nhất chung về các vấn đề liên quan đến vụ giám định hoặc thử nghiệm. Trường hợp khách hàng yêu cầu là khách hàng thường xuyên (khách hàng có từ 03 lần giao dịch trở lên) thì tùy theo mức độ của lô hàng cần giám định, thử nghiệm mà GD hoặc người được ủy quyền sẽ tiến hành đàm phán hay không.</p> <p>GD hoặc người được ủy quyền sẽ yêu cầu khách hàng tạo điều kiện (cung cấp mẫu sản phẩm, thời gian giám định, địa điểm giám định...) để vụ giám định, thử nghiệm đem lại kết quả cao nhất.</p> <p>Trường hợp bên phía khách hàng có bất kỳ sự thay đổi nào về dịch vụ hay sản phẩm thì Công ty phải có trách nhiệm xem xét, sửa đổi cũng như đàm phán lại với khách hàng (nếu cần thiết).</p> <p>Người tiếp nhận chuyển giấy yêu cầu và các tài liệu kèm theo, những thông tin cần thiết cho vụ giám định, thử nghiệm cho trường phòng NVGD lên kế hoạch và thực hiện .</p> <p>GD hoặc người được ủy quyền sẽ ký duyệt chứng thư, nhân viên P.NVGD có nhiệm vụ trao chứng thư cho khách hàng. Khi khách hàng đã nhận chứng thư, nhân viên P.NVGD phải vào sổ giao chứng thư cho khách hàng</p> <p>Trường hợp chứng thư được giao bằng đường bưu điện, NV P.NVGD cần phải xác nhận xem khách hàng đã nhận được chứng thư hay chưa.</p>	NVBP	
	GD TP	
	NVBP	BM-GDKH-02.
	NVBP	
GD TP NV		BM-GDKH-03

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Bản bộ

Bản gốc

Bộ phận lưu giữ: BGD/FA-16

Ngày 07 tháng 09 năm 2017

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 Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\06-QT-Giao dich khach hang



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
 Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
 TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285
 E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG

Mã số tài liệu: QT-GDKH	Lần ban hành: 00.05	Ngày ban hành: 07/09/2017	Trang: 5/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

<p>Để đảm bảo chất lượng cho các vụ giám định, thử nghiệm Công ty luôn tôn trọng những ý kiến phản hồi từ khách hàng kể cả những khiếu nại của khách hàng (Xem qui trình khắc phục và phòng ngừa). Công ty luôn tiến hành theo dõi những thông tin về sự chấp nhận của khách hàng về việc Công ty có thỏa mãn những yêu cầu của họ hay không, đặc biệt đối với những khách hàng có từ 03 lần giao dịch trở lên. Hàng năm người tiếp nhận yêu cầu có nhiệm vụ xin ý kiến đóng góp của các khách hàng thường xuyên và ghi nhận lại nếu có.</p> <p>Các ý kiến đóng góp của khách hàng sẽ được TP P.NVGD xem xét và tìm ra những thiếu sót trong quá trình phục vụ khách hàng để từ đó có biện pháp khắc phục kịp thời.</p> <p><i>Trong trường hợp khi khách hàng yêu cầu PTN phân tích các chỉ tiêu do nhu cầu đột xuất hoặc tạm thời vượt quá năng lực đáp ứng của Công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu(hoặc khách hàng yêu cầu sử dụng nhà thầu phụ) khi đó sẽ sử dụng nhà thầu phụ và PTN AIS sẽ chịu trách nhiệm trước khách hàng về kết quả. Do đó phải đảm bảo các yêu cầu sau:</i></p> <p><i>PTN hợp đồng phụ phải được công nhận theo ISO/IEC 17025:2005 và đáp ứng được các yêu cầu đưa ra</i></p> <p><i>Công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu sẽ thông báo cho khách hàng về việc sử dụng PTN hợp đồng phụ và chỉ thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng.</i></p>	<p>GD TP NV</p>	<p>BM-GDKH-04</p>
---	-------------------------	-------------------

PHẦN 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/06

Ngày 07 tháng 09 năm 2018

5. CÁC BIỂU MẪU.

- | | |
|--|------------|
| - Giấy yêu cầu giám định | BM-GDKH-01 |
| - Sổ theo dõi yêu cầu và cấp chứng thư | BM-GDKH-02 |
| - Sổ ghi nhận ý kiến khách hàng | BM-GDKH-03 |
| - Phiếu đánh giá của khách hàng | BM-GDKH-04 |
| - Inspection Order | BM-GDKH-05 |

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 Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO\4.2 QUI TRÌNH AP DUNG ISO\06-QT-Giao dich khách hàng



CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU(AIS)
ASIA INSPECTION SERVICE CO., LTD.
Office : E35, KDC Tân Thuận Nam, Đ. Phú Thuận, Q.7, TP.HCM
TEL: (84.8) 62921289 – FAX: (84.8) 62921285
E-mail: info@aisco.vn

QUI TRÌNH GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG

Mã số tài liệu: QT-GDKH	Lần ban hành: 00.05	Ngày ban hành: 07/09/2017	Trang: 6/ 6
----------------------------	---------------------	------------------------------	-------------

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 / 6	
Ngày 07 tháng 09 năm 2018	

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 Q:\TAILIEUNOIBO-AIS\FILE4-ISO4.2 QUI TRINH AP DUNG ISO\06-QT-Giao dich khách hàng

GIẤY YÊU CẦU GIÁM ĐỊNH

Kính gửi :

CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU
 ASIA INSPECTION SERVICE CO. (AIS)
 E35 Khu Dân Cư Tân Thuận Nam, Khu phố 2, Đ. Phú Thuận
 P. Phú Thuận, Q.7, TP. Hồ Chí Minh
 ĐT : (84-28) 62921283/89 - FAX : (84-28) 62921285
 Email : info@aisco.vn. Website : www.aisco.vn

Tên cơ quan yêu cầu :	KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
Địa chỉ :	<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
Tài khoản số:	<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Copy ___/___
Mã số thuế:	Bộ phận lưu giữ: DGD F4 6	
Tên hàng :	Ngày cơ tháng 09 năm 2018	
Ký mã hiệu :	Số lượng lô hàng :	
Khối lượng : Cả bì :	Tỉnh :	
Số lượng yêu cầu :		
Phương tiện vận tải :		
Nơi đến :	Ngày đến :	
Vận đơn :	Ngày dỡ xong hàng :	
Tình trạng hàng hóa :		
Hạng mục yêu cầu :		
Ngày giờ và địa điểm hẹn giám định :		
Giấy tờ kèm theo (nếu có) : (Vận đơn, hợp đồng, L/C, hóa đơn ..).....		
Số bản chứng thư yêu cầu cấp :	Ngày yêu cầu giao chứng thư	
Tiếng Việt :bản	
Tiếng Anh :bản	
Tiếngbản	
Đề nghị để thông tin liên lạc (địa chỉ, số điện thoại trong chứng thư) : O có O không		
<i>Chúng tôi sẽ thanh toán chi phí giám định theo yêu cầu của Quý Công ty dưới các hình thức séc, chuyển khoản, ủy nhiệm chi hoặc tiền mặt.</i>		
....., ngàythángnăm		
ĐẠI DIỆN CƠ QUAN YÊU CẦU		
Ghi chú (Nhận yêu cầu qua điện thoại):		
Người gọi :		
Người nghe :		

Lần ban hành : 00.05

Ngày ban hành: 07/09/2017

BM-GDKH-02

SỔ THEO DÕI YÊU CẦU VÀ CẤP CHỨNG THƯ

NGÀY NHẬN Y/C	SỐ YÊU CẦU	NGƯỜI YÊU CẦU	TÊN HÀNG	HẠNG MỤC YÊU CẦU	TÊN TÀU	THỜI GIAN GIÁM ĐỊNH	ĐIỂM GIÁM ĐỊNH	KHỐI LƯỢNG	GIÁM ĐỊNH VIÊN	YCPT SỐ, NGÀY, SEAL	SỐ PHIẾU KQPT	PTN	SỐ CT	NGÀY CẤP CHỨNG THƯ	GỬI CHỨNG THƯ		GHI CHÚ
															NGƯỜI NHẬN	HÌNH THỨC	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

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: DGD / F4 / 6	
Ngày 07 tháng 09 năm 2019	

PHIẾU ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG

KÍNH GỬI:

Địa chỉ :Điện thoại, Fax:

Người liên lạc:

Kính thưa Quý Khách hàng, để phục vụ khách hàng trong công tác giám định ngày một tốt hơn, Công ty TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU vô cùng biết ơn của Quý Công ty góp ý kiến cho chúng tôi theo các mục dưới đây:

Nội dung góp ý:

I/ Phần khách hàng:

a) Năng lực: - Trình độ chuyên môn của Giám định viên

Tốt Khá Trung bình Kém Rất kém

- Phương tiện và trang thiết bị

Tốt Khá Trung bình Kém Rất kém

b) Chất lượng phục vụ:

Khoa học Không khoa học

Chính xác Không chính xác

Kịp thời Không kịp thời

Trung thực Không trung thực

Đầy đủ pháp lý Không đầy đủ pháp lý

c) Thái độ phục vụ:

Tốt Khá Trung bình Kém Rất kém

d) Ý kiến khác:

.....

KIỂM SOÁT TÀI LIỆU	
<input checked="" type="checkbox"/> Nội bộ	<input type="checkbox"/> Bên ngoài
<input checked="" type="checkbox"/> Bản gốc	<input type="checkbox"/> Bản sao
Bộ phận lưu giữ: BGD - FA/06	
Ngày 07 tháng 09 năm 2018	

II/ Phần Cán bộ Công ty:

Tất cả thành viên Công ty TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU phải nghiêm túc, thường xuyên lắng nghe theo dõi ý kiến của khách hàng ghi theo các mục sau:

- Tên người nghe ý kiến khách hàng :
- Ngày, giờ nghe, gửi/ nhận phiếu :
- Phân tích và tìm hiểu nguyên nhân : (nếu có)

.....

* Nếu không có ý kiến đóng góp đột xuất của khách hàng, định kỳ 06 tháng phải gửi phiếu này cho khách hàng để xin ý kiến

Triển khai tổng hợp phân tích, tìm ra nguyên nhân và biện pháp khắc phục cải tiến các quá trình trong các kỳ họp tổng kết trong 06 tháng và một năm nhằm phục vụ cho khách hàng ngày càng tốt hơn.

INSPECTION ORDER

To: ASIA INSPECTION SERVICE CO.(AIS)
 E35 House, Tan Thuan Nam Residential Area, Phu Thuan Str.,
 2nd Quarter, Phu Thuan Ward, Dist.7 HCM City, S.R.Viet Nam
 Tel: (84-8)62921289 - Fax: (84-8)62921285
 Email: info@aisco.vn. Website: www.aisco.vn

Applicant's company name:
 Address:
 Account No.: Bank name:
 VAT code:
 Commodity:
 Marking/Packing: Quantity:
 Weight: Gross: Net:
 Quantity requested:
 Carrier:
 Place of arrival: Date of arrival:
 Bill of Lading: Date of discharging completed:
 Cargo condition:

Scope of service requested:
 Place of inspection: Date/Time estimated:
 Documents attached(If any): (Bill of Lading, Contract, Invoice,...)

Number of Certificates requested to be issued: Date of delivery:
 - Vietnamese:sheet(s)
 - English :sheet(s)
 - Other languages:sheet(s)

Additional information requested(Address, phone number shown on certificates) [] Yes [] No
We will make the full payment of the inspection fee according to AIS request under the payment term of check, transfer, order for payment or cash.

.....,

APPLICANT'S REP.

Notes(Accepted Order by phone)
 Calling person:
 Listening person:

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: BGH/FA/G	
Ngày 07 tháng 09 năm 2018	