

THỦ TỤC DỊCH VỤ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG (TT.07)

7.1 Mục đích:

Mục đích của thủ tục này nhằm tạo sự thuận lợi cho khách hàng trong việc tham quan thực tế các khu vực có liên quan để chứng kiến việc thực hiện các phép thử nghiệm của phòng kiểm nghiệm (gọi tắt là tham quan) và duy trì sự tin tưởng của khách hàng.

7.2 Phạm vi áp dụng:

Thủ tục này được áp dụng cho các bộ phận và lĩnh vực có liên quan đến hoạt động đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025: 2005, TCVN ISO 9001:2015 TCVN ISO/IEC 17021-1-2015, **ISO/IEC 17065:2012**, TCVN ISO/TS 22003:2008.

7.3 Tài liệu tham chiếu:

- Sổ tay chất lượng.
- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005
- ISO/IEC 17021-1:2015,
- **ISO/IEC 17065:2012**
- TCVN ISO/TS 22003:2008

7.4 Trách nhiệm:

- Giám đốc Trung tâm hoặc người được uỷ quyền xem xét và ra quyết định đối việc tham quan phòng kiểm nghiệm của khách hàng.
- Trưởng phòng kiểm nghiệm có trách nhiệm sắp xếp các chuyến tham quan của khách hàng.
- Cán bộ đảm bảo chất lượng có trách nhiệm kiểm soát và lưu trữ hồ sơ liên quan của các cuộc tham quan Phòng kiểm nghiệm.
- Tất cả các nhân viên phải có trách nhiệm duy trì sự tin tưởng của khách hàng.

7.5 Nội dung:

- Khách hàng muốn tham quan phải gửi văn bản đến Giám đốc Trung tâm, bản này được giao cho cán bộ đảm bảo chất lượng xem xét đề xuất giải quyết.
- Cán bộ đảm bảo chất lượng phải thảo luận các nội dung trong yêu cầu của khách hàng với trưởng phòng kiểm nghiệm, cũng như việc chấp thuận về thời gian của cuộc tham quan.
- Lịch trình tham quan được phê duyệt, cán bộ đảm bảo chất lượng thông báo cho khách hàng. Bản copy các yêu cầu được chấp thuận của khách hàng được gửi đến Trưởng phòng kiểm nghiệm.
- Trưởng phòng kiểm nghiệm hoặc cán bộ được giao nhiệm vụ phải đi cùng với khách hàng trong suốt cuộc tham quan.
- Tổ trưởng các tổ kiểm nghiệm phải bảo mật về kết quả thực hiện các phép thử của các khách hàng khác, bằng cách cung cấp giới hạn truy cập của cuộc tham quan của

các khách hàng, các bản ghi và/hoặc nơi thực hiện phép thử mà khách hàng được phép truy cập được.

- Phòng kiểm nghiệm phải ghi lại bất kỳ sự phản hồi nào của khách hàng theo biểu mẫu 01.2 CL5/ST.07.01 và được thảo luận trong phòng kiểm nghiệm hoặc thực hiện hành động không phù hợp như quy định thủ tục TT.09.

7.6. Hồ sơ:

Toàn bộ hồ sơ có liên quan đến dịch vụ đối với khách hàng phải được ghi chép đầy đủ và lưu trữ theo thủ tục TT.13 - Thủ tục kiểm soát hồ sơ.