



شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک

عنوان مدرک:

روش اجرایی نمونه برداری، امکان سنجی، تحویل گیری اقلام آزمون و ثبت سفارش

شماره مدرک:

PR 08/00

صفحه روی جلد / وضعیت بازنگری

تهیه کننده (گان) / سمت	تائید کننده (گان) / سمت	تصویب کننده / سمت
مسعود یوسفی مدیر کل امور قراردادها و بازاریابی	خدایار روان بد معاونت توسعه مدیریت و منابع	مجید گیانیپور رئیس هیئت مدیره و مدیر عامل
امضا و تاریخ	امضا و تاریخ	امضا و تاریخ

شماره آخرین بازنگری	تاریخ آخرین بازنگری	شرح بازنگری / تغییرات
۰۱	۱۳۹۹/۱۰/۰۱	تغییر مسئولیت ها

این سند تحت پوشش نظام کنترل مدارک و سوابق شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک بوده و تنها مرجع مجاز برای تکثیر و تحویل، تغییر و یا صدور آن به افراد داخل یا خارج سازمان، دفتر کیفیت می باشد.	مجله مهر کنترل مدارک
۲- آخرین نسخه تصامی اسناد بر روی FTP قرار داده می شود و در زمان نیاز از آن محل باز و استفاده شوند. از این رو حتی نگهداری نسخه های یا مهر در محل هایی که دسترسی به FTP وجود دارد مجاز نمی باشد. دفتر کیفیت	دارای اعتبار
	آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک

کد مدرک: PR 08/00 صفحه: ۱ از ۴	روش اجرایی نمونه برداری، تحویل گیری اقلام آزمون	 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
--	---	--

۱- هدف

هدف از این روش اجرایی، حصول اطمینان از تطابق با الزامات، شناسایی، جابه‌جایی، انبارش و محافظت کلیه اقلام آزمون جهت تامین خواسته‌های تعیین‌شده؛ تعیین و بازنگری الزامات مرتبط با انجام آزمون برای برآوردن آن‌ها می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد

در مورد کلیه اقلام ورودی آزمون و کلیه سفارشات، پذیرش تغییرات بر روی سفارشات و ارائه پیشنهادات کاربرد دارد.

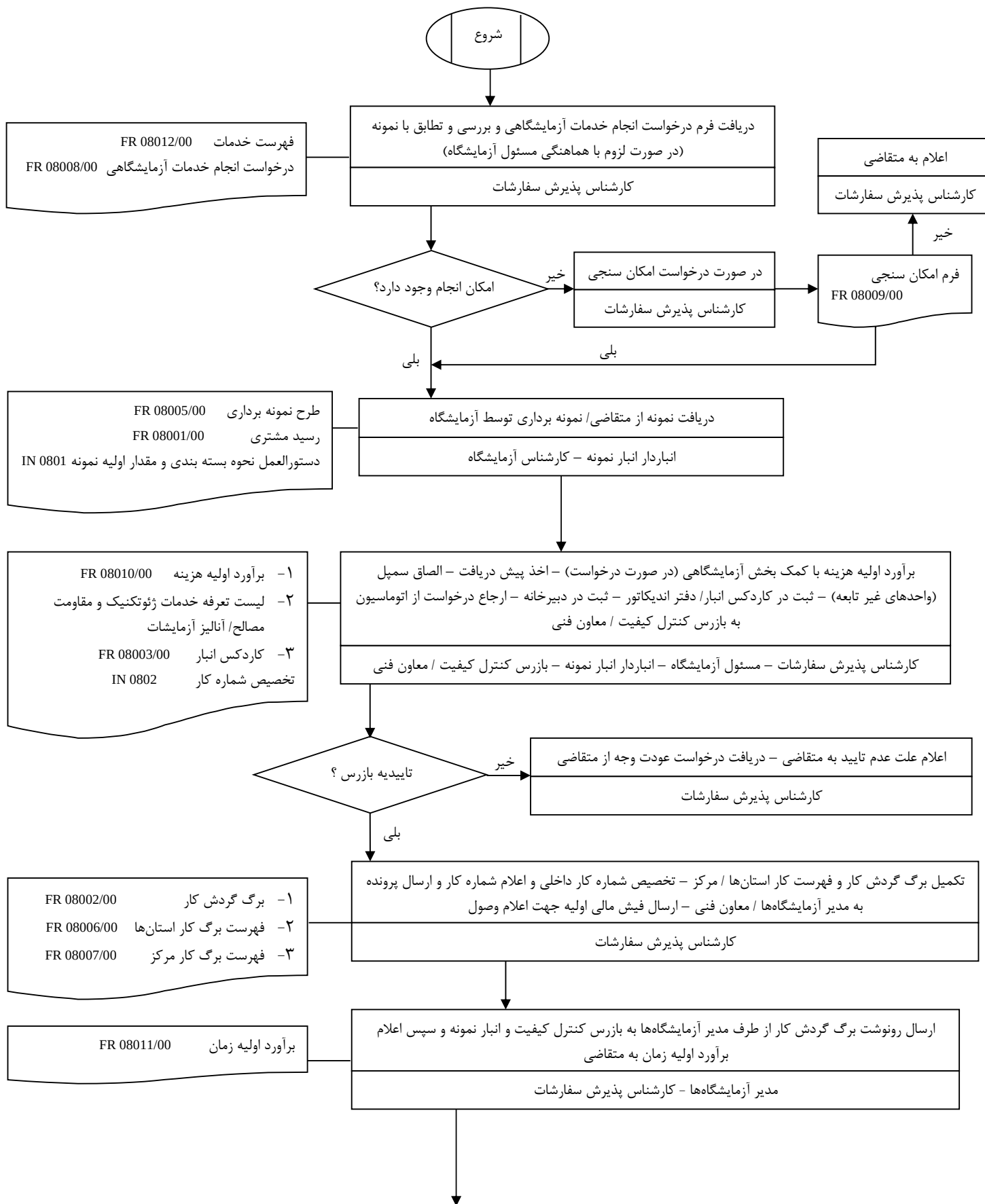
۳- تعاریف و مفاهیم

شماره نمونه (سمپل) به عنوان کد ردیابی محموله ثبت می‌گردد .
منظور از انبار در این روش اجرایی، انبار نمونه اولیه (انبار نمونه مصالح) می‌باشد .
کمیته امکان سنجی: کمیته‌ای است متشکا از معاون فنی، کارشناسان فنی آزمایشگاه مربوطه، کنترل کیفیت، کارشناس پذیرش سفارشات قراردادهای که وظیفه بررسی توانایی شرکت را در انجام آزمون به عهده دارد.
منظور از واحدهای تابعه شامل کلیه آزمایشگاه‌های استان‌ها، دفتر کاوش‌های صحرایی، سدها و پروژه‌های خاص می‌باشد.

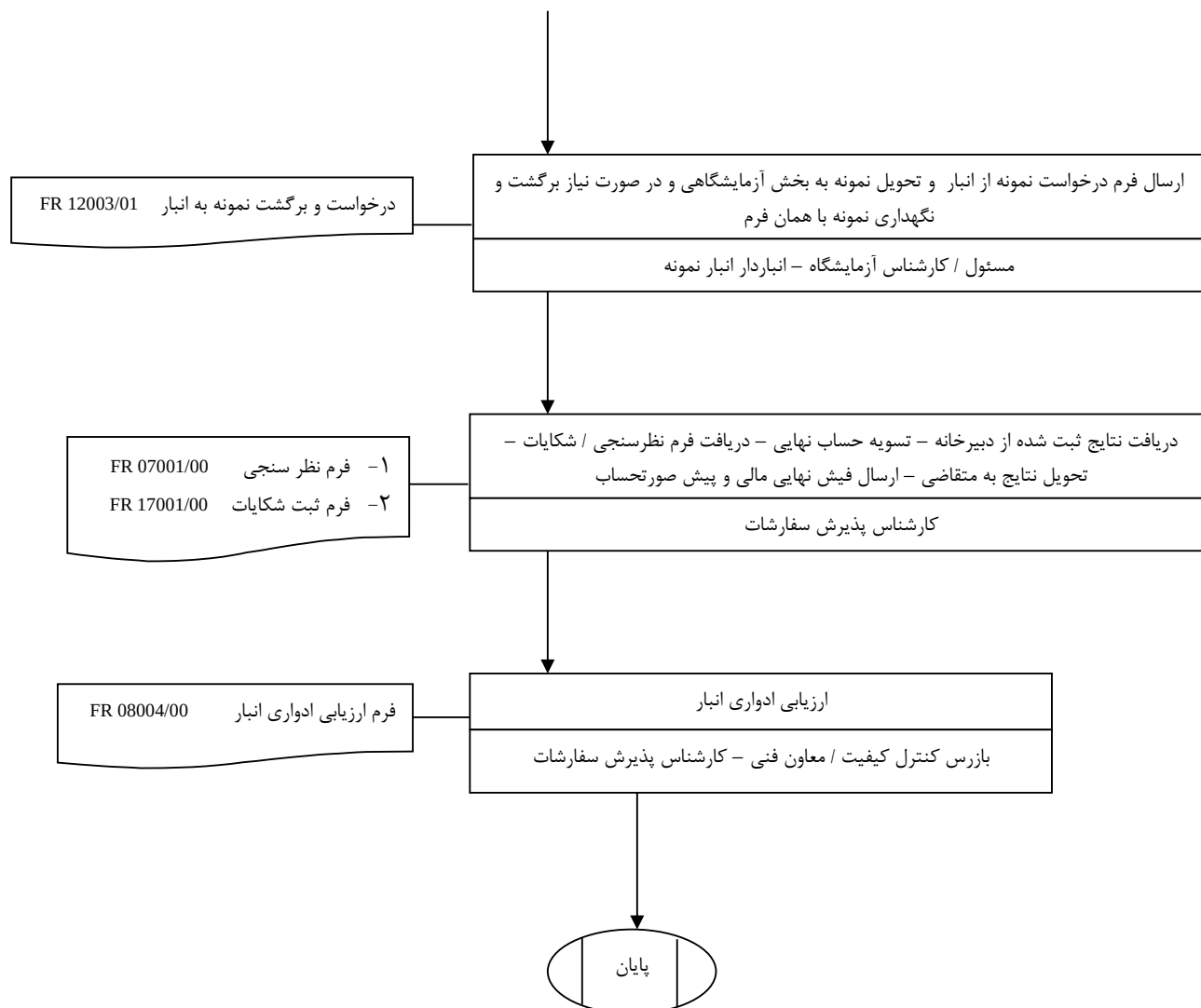
۴- مسئولیت‌ها

در شرح فعالیت، مسئولیت‌ها متناسب با نوع فعالیت لحاظ گردیده است.

۵- روش اجرا



کد مدرک: PR 08/00 صفحه: ۳ از ۴	روش اجرایی نمونه برداری، تحویل گیری اقلام آزمون	 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
--	--	---



کد مدرک: PR 08/00 صفحه: ۴ از ۴	روش اجرایی نمونه برداری، تحویل گیری اقلام آزمون	 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
---	---	---

۶- پیوست

- ۶-۱- دستورالعمل نحوه بسته‌بندی و مقدار نمونه اولیه IN 0801
- ۶-۲- دستورالعمل نحوه اختصاص شماره کار (شماره برگ کار / وضعیت سفارش) IN 0802
- ۶-۳- فرم رسید مشتری FR 08001/00
- ۶-۴- فرم برگ گردش کار FR08002/00
- ۶-۵- فرم کاردکس انبار FR 08003/00
- ۶-۶- فرم ارزیابی ادواری انبار FR 08004/00
- ۶-۷- طرح نمونه‌برداری FR 08005/00
- ۶-۸- فهرست برگ کار استان‌ها FR 08006/00
- ۶-۹- فهرست برگ کار مرکز FR 08007/00
- ۶-۱۰- فرم درخواست انجام خدمات آزمایشگاهی FR 08008/00
- ۶-۱۱- فرم امکان سنجی انجام آزمون FR 08009/00
- ۶-۱۲- فرم برآورد اولیه هزینه FR 08010/00
- ۶-۱۳- فرم برآورد اولیه زمان FR 08011/00
- ۶-۱۴- فرم فهرست خدمات FR 08012/00
- ۶-۱۵- فرم درخواست نمونه از انبار و برگشت نمونه به انبار FR 12003/01
- ۶-۱۶- فرم نظر سنجی مشتریان FR 07001/01
- ۶-۱۷- فرم ثبت شکایت مشتریان / کارفرمایان FR 17001/00

 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک		رسید مشتری		کد فرم : FR 08001/00 شماره : تاریخ :
ردیف	نوع نمونه	واحد شمارش	مقدار	توضیحات
نمونه / نمونه‌های فوق در ساعت روز / / به وسیله به شماره توسط آقای به آزمایشگاه وارد و تحویل انبار نمونه گردید . تحویل دهنده : تحویل گیرنده : نام و امضاء نام و امضاء توضیحات: در صورت عدم واریز مبلغ اعلام شده حداکثر تا ۴۸ ساعت کاری آزمایشگاه هیچ‌گونه تعهدی در قبال نگهداری نمونه نخواهد داشت. نگهداری اقلام آزمون بعد از تاریخ ثبت دبیرخانه گزارش به مدت روز مورد درخواست مشتری می‌باشد و هزینه نگهداری به صورت حساب اضافه می‌گردد. امضاء مشتری:				

رونوشت : تحویل دهنده

کد فرم : FR 08002/00 شماره: تاریخ:		برگ گردش کار		 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک																															
نام متقاضی:		شماره درخواست:		تاریخ درخواست:																															
شماره ثبت دبیرخانه:		تاریخ ثبت دبیرخانه:		شماره اندیکاتور:																															
<table border="1"> <tr> <th colspan="2">نتیجه کنترل کیفی</th> <th rowspan="2">مقدار نمونه</th> <th rowspan="2">نوع نمونه</th> <th rowspan="2">شماره آزمایشگاهی نمونه</th> <th rowspan="2">شماره نمونه مشتری</th> <th rowspan="2">ردیف</th> </tr> <tr> <th>تطابق دارد</th> <th>تطابق ندارد</th> </tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>		نتیجه کنترل کیفی		مقدار نمونه	نوع نمونه	شماره آزمایشگاهی نمونه	شماره نمونه مشتری	ردیف	تطابق دارد	تطابق ندارد																						فرم درخواست خدمات آزمایشگاهی به شماره مورخ پیوست می باشد.			
نتیجه کنترل کیفی		مقدار نمونه	نوع نمونه						شماره آزمایشگاهی نمونه	شماره نمونه مشتری	ردیف																								
تطابق دارد	تطابق ندارد																																		
☐ نمی باشد		☐ مورد درخواست متقاضی می باشد																																	
نگهداری اقلام بعد از انجام آزمون (در صورت امکان تکرار آزمون) به مدت روز مورد درخواست متقاضی می باشد.																																			
طرح نمونه برداری به شماره (ها) به پیوست می باشد.																																			
آزمون برگشتی:		☐ بلی ☐ خیر																																	
نام و نام خانوادگی و امضاء (کنترل کیفیت)																																			
پیش پرداخت به مبلغ ریال (معادل به حروف)																																			
طی فیش شماره مورخ دریافت گردید.																																			
نام و نام خانوادگی و امضاء (کارشناس امور قراردادها و بازاریابی)																																			
<table border="1"> <tr> <th>تاریخ شروع سفارش</th> <th>تاریخ خاتمه</th> <th>مدت (روز)</th> <th>امضاء کارشناس / مسئول آزمایشگاه</th> <th>امضاء کنترل کیفیت</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>						تاریخ شروع سفارش	تاریخ خاتمه	مدت (روز)	امضاء کارشناس / مسئول آزمایشگاه	امضاء کنترل کیفیت																									
تاریخ شروع سفارش	تاریخ خاتمه	مدت (روز)	امضاء کارشناس / مسئول آزمایشگاه	امضاء کنترل کیفیت																															
<table border="1"> <tr> <th>زمان شروع سفارش</th> <th>زمان خاتمه</th> <th>مدت</th> <th>میزان انحراف</th> <th>دلایل انحراف</th> <th>پیش بینی زمان اتمام سفارش</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>						زمان شروع سفارش	زمان خاتمه	مدت	میزان انحراف	دلایل انحراف	پیش بینی زمان اتمام سفارش																								
زمان شروع سفارش	زمان خاتمه	مدت	میزان انحراف	دلایل انحراف	پیش بینی زمان اتمام سفارش																														
اجرای آزمون																																			
آزمایشگاه اصلی																																			
آزمایشگاه های همکار																																			
مسئول آزمایشگاه اصلی																																			
معاون فنی / مدیر آزمایشگاه																																			
شرح تغییرات انجام آزمون توسط مشتری (در حین انجام) به شماره درخواست / نامه مورخ پیوست می باشد.																																			
فرم شکایت مشتری به شماره مورخ پیوست می باشد.																																			
کارشناس امور قراردادها و بازاریابی																																			
رونوشت																																			
۱- پرونده ۲- کنترل کیفیت ۳- پذیرش سفارشات ۴- کنترل کیفیت آزمایشگاه گیرنده درخواست (ارسال تصویر توسط آزمایشگاه)																																			

کار د کسی انبار



ارسال کننده :

نام پروژه :

نوع نمونه :

واحد شمارش :

[illegible]

کد فرم : <i>FR 08005/00</i> تاریخ : شماره :	طرح نمونه برداری	 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
نام پروژه: کارفرما: مهندسین مشاور: پیمانکار:		
امضاء کنندگان:		

[illegible]

کد فرم : FR08008/00 شماره : تاریخ : صفحه :	فرم درخواست خدمات آزمایشگاهی	 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
---	------------------------------	-------------------------------------

☐ درخواست جدید ☐ تغییر درخواست قبلی^۱

مشخصات متقاضی :		
نام متقاضی :	حقیقی ☐ حقوقی ☐	شماره تماس :
کد اقتصادی :	شماره ثبت :	شناسه ملی / کد ملی ^۲ :
نام رابط ^۳ :	تلفن همراه رابط :	دورنگار :
آدرس پستی :	کد پستی :	

مشخصات کلی (در صورت نمونه برداری توسط آزمایشگاه) :	
نام پروژه :	پیمانکار :
محل نمونه برداری :	دستگاه نظارت :
تاریخ تحویل نمونه :	کارفرما :

جدول آزمون‌های درخواستی :					
ردیف ^۴	نام آزمون ^۴ :	روش آزمون ^۵ :	نوع نمونه :	شماره نمونه :	مقدار تحویلی به آزمایشگاه سایر الزامات / توضیحات

--	--	--	--	--	--

☐ بدینوسیله موافقت می‌گردد نمونه‌های ردیف توسط آزمایشگاه جهت آزمون‌ها از طریق پیمانکار فرعی به خارج از آزمایشگاه ارسال و آزمون‌ها صورت پذیرد .

- شرایط و سایت شرکت مشاهده شده است. - هزینه مربوط به آماده سازی و آزمون‌های پیش نیاز مورد قبول و بر عهده متقاضی می باشد. - نمونه‌ای که امکان انجام آزمون مجدد بر روی آن وجود دارد پس از تاریخ اعلام زمانبندی ارائه شده به مدت ۱۰ روز توسط آزمایشگاه نگهداری گردد ☐ نگردد ☐. - نمونه توسط متقاضی به آزمایشگاه ارسال شده است. (در صورت عدم درخواست نمونه برداری توسط آزمایشگاه) - مبلغ (به عدد) ریال و (به حروف) ریال طی فیش شماره از بانک شعبه / کد بانک در تاریخ با شناسه واریز واریز گردید. - مدارک پیوست : جدول آزمون‌های درخواستی ☐ فیش پرداختی ☐ فرم طرح نمونه برداری ☐ - سایر درخواست (ها):					
مهر و امضا متقاضی					

این بخش توسط آزمایشگاه تکمیل خواهد شد	
☐ تایید اولیه درخواست مشتری توسط مسئول کنترل کیفیت / مسئول فنی بخش مربوطه :	
نتیجه امکان سنجی انجام آزمون :	☐ قابل انجام ☐ غیر قابل انجام
تاریخ تخمین ارائه نتیجه :	
هزینه انجام خدمات بر اساس تعرفه روز معاونت برنامه ریزی و نظارت :	قطعی ☐ ریال
	علی الحساب ☐ ریال
نام و امضاء کارشناس بازاریابی و امور قراردادها / مسئول شعبه :	

۱ تغییر درخواست شامل اضافه یا حذف آزمون یا تغییر در الزامات آن می‌باشد .

۲ شناسه ملی مربوط به متقاضی حقوقی و کد ملی مربوط متقاضی حقیقی می‌باشد .

۳ فرد رابط بایستی در حوزه فنی دارای تخصص کافی باشد .

۴ نام و روش آزمون بایستی از فرم فهرست خدمات به کد FR08012 برداشته شود .

۵ در خصوص آزمون‌هایی که روش انجام آن‌ها توسط متقاضی مشخص نشده است رویه‌های متداول آزمایشگاه مورد قبول است .



شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک

امکان سنجی انجام آزمون

کد فرم : FR 08009/00

شماره :

تاریخ :

نام مشتری:

تعداد نمونه:

نوع نمونه:

شماره درخواست:

تاریخ درخواست:

آدرس:

تلفن:

دورنگار:

ردیف	نام آزمون	شماره استاندارد درخواستی	زمان تحویل درخواستی	مشخصات ویژه انجام آزمون از نظر مشتری	امکان تامین مواد اولیه		تاریخ تهیه مواد اولیه	هزینه انجام آزمون	زمان لازم جهت انجام آزمون	تجهیزات و منابع مورد نیاز	امکان انجام آزمون	
					وجود دارد	وجود ندارد					وجود دارد	وجود ندارد

تایید کننده:

معاون فنی/مسئول آزمایشگاه

کنترل کیفیت

کارشناس امور قراردادها و بازاریابی

مدیر محترم شرکت / مهندسین مشاور /

موضوع : برآورد اولیه هزینه

سلام علیکم

بازگشت به نامه شماره مورخ برآورد اولیه هزینه به شرح جدول ذیل اعلام می گردد.

ردیف	ردیف تعرفه	کد آزمون	شرح آزمون	واحد	مقدار	بهای واحد	ضریب منطقه	بهای کل

----- % تخفیف

عوارض و مالیات بر ارزش افزوده :

مبلغ قابل پرداخت(ریال)

بازگشت به نامه شماره مورخ خواهشمند است مبلغ ریال را به حساب شماره بانک به نام جهت انجام آزمون های مورد نظر واریز و فیش آن را به کارشناس بازاریابی و امور قراردادهای تحویل دهید.
 شناسه پرداخت : شماره شب : شماره سریال برآورد :
 توجه : جدول موارد فوق بنا بر صلاحدید و در صورت نیاز تکمیل می گردد.

توضیحات :

- بدیهی است ملاک تسویه حساب نهائی بر اساس صورت وضعیت قطعی پس از انجام آزمایش می باشد.
- انطباق و یا عدم انطباق نمونه ارسالی با استانداردهای نمونه جهت انجام آزمون، حداکثر پس از ۷۲ ساعت کاری به مشتری اطلاع داده می شود. بدیهی است در صورت وجود عدم انطباق، موضوع به متقاضی اعلام و نهایتاً نمونه ها یک هفته نگهداری می گردد و در صورت عدم اقدام از طرف متقاضی، آزمایشگاه مجاز به معدوم نمودن نمونه ها می باشد.
- حداکثر ۴۸ ساعت کاری پس از واریز وجه و ارائه فیش بانکی توسط مشتری، زمان ارائه نتایج آزمون به مشتری اعلام می گردد.

نام و نام خانوادگی

مدیر کل امور قراردادهای و بازاریابی / مدیر / مدیر کل

کد فرم: FR 08011/00 شماره: تاریخ: شماره برگ گردش کار(کد پیگیری):	بر آورد اولیه زمان	 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
مدیر محترم شرکت / مهندسین مشاور / موضوع: بر آورد اولیه زمان سلام علیکم بازگشت به نامه شماره مورخ		
نام و نام خانوادگی مدیر کل امور قراردادها / مدیر کل / مدیر استان		
کارشناس امور قراردادها و بازاریابی / پذیرش سفارشات		

کد فرم : FR 08012/00 شماره : صفحه : از		فهرست خدمات		 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	
نام آزمایشگاه : نام بخش :					
ردیف	نام آزمون	شماره استاندارد	کد آزمون		
تهیه کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

کد فرم : FR 07001/01 شماره : تاریخ :		فرم نظرسنجی		 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک		
نام شرکت / شخص حقیقی:			نوع نمونه:		شماره کار:	
آزمایشگاه ارائه دهنده خدمت :			آزمایش درخواستی:			
مشتری گرامی؛ با عرض تقدیر و تشکر، خواهشمند است جهت بهبود مستمر فرآیند ارائه خدمات درخصوص موارد ذیل شرکت را مورد ارزیابی قرار داده و نظرات خود را بیان نمائید.						
ردیف	عنوان	میزان رضایت				
		بسیار مناسب (۵)	مناسب (۴)	متوسط (۳)	نامناسب (۲)	بسیار نامناسب (۱)
۱	ارائه مشاوره اولیه و نحوه اطلاع رسانی در خصوص مدارک مورد نیاز و مراحل انجام کار					۳
۲	سرعت رسیدگی به درخواست و ارائه برآورد اولیه قیمت					۲
۳	سهولت فرآیند ارائه خدمات					۲
۴	میزان انطباق استانداردها با استانداردهای بین المللی					۲
۵	سطح تکنولوژی و به روز بودن تجهیزات و توانائی های فنی					۲
۶	پاسخگو بودن کارکنان و پیگیری وضعیت درخواستها					۲
۷	سرعت ارائه خدمات و تحویل گزارش فنی					۲
۸	میزان اعتماد به نتایج ارائه شده					۳
۹	کیفیت گزارشات فنی ارائه شده از نظر ظاهری					۱
۱۰	به موقع و شفاف بودن رسیدگی به نقطه نظرات و پیشنهادهای					۱
خواهشمند است، سایر نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را (از جمله امکانات و فضا فیزیکی، هزینه انجام آزمایش، میزان اطلاع رسانی درخصوص خدمات قابل ارائه و...) در این قسمت مرقوم فرمائید. امتیاز نهایی از عدد ۱۰۰ محاسبه می گردد.						
امتیاز نهایی:		امتیاز دوره قبل:		نام و سمت تکمیل کننده فرم:		
ردیف شماره پرونده	نظر کارشناس دفتر امور قراردادهای و بازاریابی درخصوص قابلیت طرح در جلسه بازنگری مدیریت: ☐ بلی ☐ خیر					
	ارائه در جلسه بازنگری مدیریت: ☐ بلی ☐ خیر تاریخ ارائه:					
	خلاصه تصمیمات جلسه بازنگری مدیریت:					
شماره صورتجلسه پیوست:		نام و امضاء دفتر سیستم کیفیت				

کد فرم : FR 17001/00 شماره : تاریخ : صفحه : از	ثبت شکایت مشتریان / کارفرمایان	 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
شماره کار : شماره فرم اقدامات اصلاحی :		
شکایات شما به صورت محرمانه توسط کارشناس بازاریابی و امور قراردادها مورد بررسی قرار خواهد گرفت. خواهشمند است ، جهت رفع نواقص احتمالی و بهبود مستمر ارائه خدمات شرکت ، نقطه نظرات و شکایات مورد نظر خود را مرقوم فرمائید:		
نحوه ارائه شکایت : ☐ حضوری ☐ مکاتبه (نمبر) ☐ تماس تلفنی ☐ E-mail کارشناس تکمیل کننده فرم : شماره نامه / تماس شکایت: تاریخ نامه / تماس شکایت:		
شخصیت حقیقی: نام و نام خانوادگی: کد ملی: موضوع آزمایش و نام آزمایشگاه مرتبط: شماره تماس:		
شخصیت حقوقی: نام موسسه / سازمان / شرکت: شماره ثبت: نام پروژه مربوطه: نام آزمایشگاه مرتبط: موضوع آزمایش: نشانی و شماره تماس:		
آیا قبلاً نیز سابقه طرح شکایت از شرکت را داشته‌اید؟ ☐ بلی ☐ خیر ☐ تاریخ درج شکایت مرحله قبل: آیا شکایت شما پیرامون موضوع قبلی مجدداً تکرار شده است: ☐ بلی ☐ خیر ☐ آیا از نحوه پاسخگویی در مورد شکایت قبلی خود راضی بودید؟ ☐ بلی ☐ خیر ☐		
مصادیق شکایت: ☐ عدم پذیرش نتایج گزارش آزمایشگاهی ☐ نامناسب بودن روش‌های اجرایی ☐ ارائه خدمات نامناسب ☐ تأخیر یا عدم انجام وظایف قانونی ☐ تبعیض و اعمال سلیقه شخصی ☐ عدم راهنمایی مناسب ☐ عدم حضور به موقع مسئولین مربوط ☐ عدم اطلاع رسانی صحیح و به موقع ☐ عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی ☐ برخورد نامناسب با شما		

کد فرم : FR 17001/00
شماره :
تاریخ :
صفحه : از

ثبت شکایت مشتریان / کارفرمایان


شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک

خلاصه موضوع شکایت خود را با ذکر دقیق اطلاعات مهم، مرقوم فرمائید.

لطفا پس از تکمیل، فرم را به نشانی مدیریت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان
..... صندوق پستی ارسال نموده و یا به شماره
دورنگار نمایید . همچنین می‌توانید، شکایات خود را به نشانی اینترنتی این مدیریت
..... ارسال نمائید.

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: (جهت پیگیری)

امضاء :

تاریخ: