

CHÍNH SÁCH CUNG CẤP CHUẨN
CỦA VIỆN KIỂM NGHIỆM THUỐC TRUNG ƯƠNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số 382/QĐ-VKNTTW ngày 29/5/2023)

1. Phạm vi cung cấp

Các chuẩn được Viện Kiểm nghiệm thuốc Trung ương thiết lập và cung cấp bao gồm:

- Chuẩn hóa học: Chuẩn Dược điển Việt Nam, chuẩn đối chiếu thứ cấp, chuẩn phòng thí nghiệm, Chuẩn ASEAN.
- Chất chuẩn chiết xuất từ dược liệu
- Cao dược liệu chuẩn
- Dược liệu chuẩn
- Ống chuẩn độ
- Ống đệm pH chuẩn

2. Thông tin chất chuẩn

- Các thông tin về chuẩn được đăng tải đầy đủ trên website của Viện Kiểm nghiệm thuốc Trung ương: <https://nidqc.gov.vn>, là thông tin chính thức, bao gồm:

Stt	Thông tin về chuẩn	Stt	Thông tin về chuẩn
1	Tên chất chuẩn	7	Chứng chỉ chất chuẩn (CoA)
2	Số kiểm soát (số lô)	8	Ngày tái kiểm tra (hoặc hạn sử dụng)
3	Loại chuẩn	9	Tình trạng tồn kho
4	Qui cách đóng gói	10	Đơn vị tính
5	Điều kiện bảo quản	11	Đơn giá
6	Điều kiện vận chuyển	12	Tài liệu đính kèm (nếu có)

- Các thông tin trên sẽ thường xuyên được cập nhật theo tình trạng của từng lô chất chuẩn tại Mục ghi chú: Thông báo chất chuẩn mới, Thông báo hủy chất chuẩn, đổi CoA, tạm dừng sử dụng ...

- Chuẩn phải được bảo quản và sử dụng theo đúng hướng dẫn trên CoA của từng lô chuẩn.
- Để đảm bảo giá trị sử dụng của chuẩn, khách hàng nên tra cứu tình trạng chất chuẩn đó tại Website của Viện trước khi sử dụng.
- Hạn sử dụng (hạn tái kiểm tra) của chuẩn:
 - + Khi lô chuẩn được hiển thị tình trạng còn hàng, hạn sử dụng của lô chuẩn sẽ được cập nhật thường xuyên.
 - + Khi lô chuẩn đã được hiển thị tình trạng hết hàng thì vẫn còn giá trị sử dụng đến ngày trước ngày tái kiểm tra đã được công bố trước đó.

3. Giá trị đơn hàng và thanh toán

3.1. Giá trị của đơn hàng được tính bằng tổng giá trị của các chất chuẩn và chi phí vận chuyển (nếu có) theo chính sách hỗ trợ chi phí vận chuyển chất chuẩn.

3.2. Đồng tiền thanh toán: Việt Nam Đồng.

3.3. Hình thức thanh toán:

- Thanh toán 100% giá trị đơn hàng bằng 1 trong 2 hình thức như sau:

(1) Nộp tiền mặt tại Phòng Tài chính kế toán – Viện Kiểm nghiệm thuốc Trung ương.

(2) Chuyển khoản theo thông tin như sau:

Đơn vị thụ hưởng: Viện kiểm nghiệm thuốc Trung ương

STK: 03601010009996

Ngân hàng: TM CP Hàng Hải Việt Nam- Chi nhánh Hà Nội

+ Phí chuyển khoản ngân hàng do khách hàng chi trả.

+ Nội dung chuyển khoản:

✓ Đặt hàng qua website <https://nidqc.gov.vn>: Ghi “Mã đơn hàng”.

✓ Đặt hàng qua email chatchuan.vkn@gmail.com: Ghi “Tên đơn vị mua chuẩn - tra tien chat chuan”.

3.4. Thời hạn thanh toán:

3.4.1. Các đơn vị thuộc Hệ thống kiểm nghiệm nhà nước: Thanh toán 100 % giá trị đơn hàng trong vòng 02 tháng kể từ ngày nhận hàng, nhưng không chậm hơn ngày 31/12 của năm mua chuẩn.

3.4.2. Các khách hàng không thuộc mục 3.4.1: Thanh toán 100 % giá trị đơn hàng trước khi nhận hàng.

3.4.3. Các trường hợp khác do Viện trưởng Viện Kiểm nghiệm thuốc Trung ương quyết định.

4. Chính sách đổi hàng

4.1. Trường hợp đổi hàng:

** Lô chuẩn có Thông báo hủy lô*

- Áp dụng với các chuẩn đã mua trong vòng 01 năm (tính đến thời điểm có thông báo hủy lô) nhưng chưa sử dụng và còn nguyên nhãn mác, chưa mở nắp lọ.

- Trong vòng 07 ngày kể từ ngày nhận được chuẩn có Thông báo hủy lô kèm công văn từ khách hàng, Viện sẽ phản hồi phương án đổi hàng.

** Lô hàng bị hỏng do quá trình vận chuyển*

- Khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết ngay khi nhận hàng theo hướng dẫn tại Mục 6.2.

- Viện sẽ phản hồi phương án đổi hàng trong thời gian nhanh nhất nhưng tối đa không quá 30 ngày kể từ thời điểm nhận được phản ánh của khách hàng.

4.2. Phương án đổi hàng:

- Trường hợp lô chuẩn mới của cùng loại chuẩn được thiết lập: Viện sẽ hoàn trả chuẩn cho khách hàng với số lượng tương đương ngay sau khi có lô chuẩn mới.

- Trường hợp lô chuẩn mới của cùng loại chuẩn chưa có kế hoạch thiết lập ngắn hạn: Viện sẽ hoàn trả sang loại chuẩn khác theo nhu cầu của khách hàng đảm bảo nguyên tắc tương đương về giá trị và số lượng với chuẩn cần hoàn trả.

- Chi phí vận chuyển phát sinh do việc đổi hàng do Viện chi trả.

4.3. Tất cả các chất chuẩn khách hàng đã mua tại Viện kiểm nghiệm thuốc Trung không thuộc phạm vi điều chỉnh của khoản 4.1 sẽ không được đổi hàng, không được hoàn tiền.

4.4. Các trường khác do Viện trưởng Viện Kiểm nghiệm thuốc Trung ương quyết định.

5. Chính sách vận chuyển

5.1. Áp dụng với hình thức mua hàng từ xa thông qua website của Viện <https://nidqc.gov.vn> hoặc email: chatchuan.vkn@gmail.com

5.2. Hình thức nhận hàng: Qua đơn vị vận chuyển. Số vận đơn của lô hàng sẽ được gửi cho khách hàng ngay sau khi đơn hàng được gửi cho đơn vị vận chuyển.

5.3. Thời gian nhận hàng:

- Khu vực miền Bắc: Khoảng 1 - 3 ngày.
- Khu vực miền Trung: Khoảng 2 - 3 ngày.
- Khu vực miền Nam: Khoảng 3 - 4 ngày.
- Các trường hợp khác, vui lòng liên hệ trực tiếp với Bộ phận cung cấp chất chuẩn.

5.4. Chi phí vận chuyển

- Đối với các đơn hàng ≥ 03 lọ/gói chuẩn và vận chuyển điều kiện thường được miễn phí vận chuyển.

- Đối với các đơn hàng < 03 lọ/gói chuẩn và toàn bộ các đơn hàng vận chuyển điều kiện lạnh, chi phí vận chuyển do khách hàng chi trả khi nhận hàng.

5.5. Quy cách đóng gói

- Đối với chất chuẩn vận chuyển ở điều kiện thường: Lọ/ống chuẩn được bọc bằng màng xốp bọc hàng, đặt trong hộp carton với kích thước phù hợp, có nhãn với đầy đủ thông tin đơn vị nhận.

- Đối với chất chuẩn yêu cầu vận chuyển lạnh: Lọ/ống chuẩn được bọc bằng màng xốp bọc hàng, kèm túi đá gel đặt trong hộp xốp với kích thước phù hợp, có nhãn với đầy đủ thông tin đơn vị nhận.

6. Chính sách khiếu nại, bồi thường

6.1. Viện Kiểm nghiệm thuốc Trung ương cam kết tất cả các chuẩn tại Viện đảm bảo chất lượng như CoA và còn hiệu lực sử dụng, đảm bảo tính nguyên vẹn của bao bì, nhãn lọ, nhãn gói.

6.2. Viện Kiểm nghiệm thuốc Trung ương khuyến nghị khách hàng khi nhận lô hàng chuẩn từ đơn vị vận chuyển, cần thực hiện các nội dung sau:

- 1) Kiểm tra tình trạng bên ngoài gói hàng: Gói hàng không móp, không biến dạng, không chảy nước, nhãn dính trên gói hàng còn nguyên vẹn.
- 2) Trường hợp gói hàng không đảm bảo tình trạng như trên, khách hàng liên hệ ngay với Phòng Hành chính - Quản trị hoặc Bộ phận cung cấp chất chuẩn (SĐT tại Mục 8) để có phương án giải quyết kịp thời.

7. Lưu trình mua chuẩn

Stt	Nội dung	Diễn giải
1	Tra cứu thông tin	<ul style="list-style-type: none"> - Danh mục chất chuẩn: https://nidqc.gov.vn/tim-kiem-chat-chuan - Bộ phận bán hàng: 024.32669107 - 0988.555.965 (Ms. Thanh).
2	Phương thức mua chuẩn	<ul style="list-style-type: none"> - Trực tiếp: Viện Kiểm nghiệm thuốc Trung ương (48 Hai Bà Trưng, Hoàn Kiếm, Hà Nội). - Đặt hàng từ xa: <ul style="list-style-type: none"> + Qua website: https://nidqc.gov.vn/tim-kiem-chat-chuan + Email: chatchuan.vkn@gmail.com + Fax: 024.38266112 (tải form Phiếu yêu cầu mua chất chuẩn từ website: https://nidqc.gov.vn/tim-kiem-chat-chuan)
3	Thanh toán	<ul style="list-style-type: none"> - Tiền mặt: Nộp tại Viện kiểm nghiệm thuốc Trung ương (48 Hai Bà Trưng, Hoàn Kiếm, Hà Nội). - Chuyển khoản: Viện Kiểm nghiệm thuốc Trung ương, STK: 03601010009996 tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - Chi nhánh Hà Nội
4	Giao hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Trực tiếp: Viện kiểm nghiệm thuốc Trung ương (48 Hai Bà Trưng, Hoàn Kiếm, Hà Nội). - Đóng gói, chuyển phát nhanh
5	Phản hồi thông tin chất lượng chuẩn	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả kiểm tra định kỳ được cập nhật trên website: https://nidqc.gov.vn/tim-kiem-chat-chuan - Tiếp nhận phản hồi thông tin: <ul style="list-style-type: none"> + Điện thoại: 024.32669107 - 0988.555.965 (Ms. Thanh) + Email: chatchuan.vkn@gmail.com + Fax: 024.38266112

8. Thông tin liên hệ

Để được hỗ trợ, cung cấp thêm thông tin quý khách hàng vui lòng liên hệ tới các đầu mối cụ thể như sau:

Stt	Đơn vị đầu mối	Thông tin liên quan	Số điện thoại, email
1	Bộ phận cung cấp chất chuẩn	Đầu mối tiếp nhận các thông tin, quá trình đặt hàng, xuất hàng ...	024.32669107 0988.555.965 chatchuan.vkn@gmail.com
2	Khoa thiết lập chất chuẩn chất đối chiếu	Hỗ trợ kỹ thuật về chuẩn hóa học	024.36373365
3	Khoa kiểm nghiệm đồng dược dược liệu	Hỗ trợ kỹ thuật về chất chuẩn dược liệu, cao chuẩn dược liệu, chất chuẩn chiết xuất từ dược liệu	024.38256937
4	Phòng Hành chính - Quản trị	Quá trình vận chuyển đơn hàng chuẩn	024.38255341 0983.1127.83
5	Phòng Tài chính - Kế toán	Xuất hóa đơn tài chính, thu công nợ, tiếp nhận thông tin đấu thầu cung cấp chất chuẩn	024.3.8256902 0828.388.777
6	Tổ công nghệ thông tin	Kỹ thuật của website https://nidqc.gov.vn	024.39363794

Viện kiểm nghiệm thuốc Trung ương xin trân trọng cảm ơn sự ủng hộ và hợp tác của Quý khách hàng./.

Hà Nội, ngày 29 tháng 5 năm 2023

VIỆN TRƯỞNG

(Đã ký)

Đoàn Cao Sơn