

Преглед на запитвания, оферти и договори

1. Обхват

1.1. Настоящата процедура регламентира реда за преглед на постъпили запитвания от клиенти, за оферирание на лабораторните дейности и сключване на договори за предоставяне на услуги, по начин който да осигури че:

– изискванията са определени, документирани и разбрани по подходящ начин; Направление Изпитване има възможността и ресурсите, за да удовлетвори изискванията; са избрани подходящите методи или процедури, които отговарят на изискванията на клиента.

2. Отговорности

2.1. Управителя на Сървис Лаб ЕООД носи отговорност за действията свързани с прегледа на запитванията постъпили от клиенти, за оферирание на лабораторните дейности и сключване на договори за предоставяне на услуги.

3. Описание на дейностите

3.1. Общи положения

3.1.1. Направление Изпитване извършва дейности, свързани с изпитване и вземане на проби/извадки за последващо изпитване, в обхват определен и документиран със списък Сп 5.0-2 „Обхват на лабораторните дейности“. Направление Изпитване не използва външни доставчици за извършване на лабораторните дейности включени в списъка.

3.1.2. В Направление Изпитване се приемат писмени запитвания от клиенти за извършване на изпитване и вземане на проби/извадки за последващо изпитване, получени чрез писмо или по електронната поща и устни запитвания получени по телефон или на място в Направление Изпитване. Всички постъпили писмени запитвания се регистрират от Управителя на Сървис Лаб ЕООД в дневник Ф 7.1-1 „Дневник за регистриране на входящо - изходяща кореспонденция“. Регистрирането на устни запитвания се извършва с формуляр Ф 7.1-2 „Дневник за регистриране на устни запитвания от клиент“ от служителя приел запитването.

3.1.3. Управителя на Сървис Лаб ЕООД извършва преглед на постъпилите запитвания по отношение:

- дали изискванията на клиента, са определени, документирани и разбрани;
- дали Направление Изпитване има възможност и ресурси да удовлетвори изискванията на клиента (възможност да бъдат спазени желаните от клиента срокове, наличие на компетентност, персонал, технически средства);
- дали клиента е избрал подходящи методи и процедури, които отговарят на изискванията.

3.1.4. Клиента се уведомява писмено от Управителя на Сървис Лаб ЕООД, документирано с формуляр Ф 7.1-5 „Уведомление“, за резултатите от прегледа на постъпилото запитване. При установена възможност за изпълнение на изискванията свързани със запитването на клиента, Управителя на Сървис Лаб ЕООД изготвя и прилага към уведомлението оферта Ф 7.1-3 „Оферта за предоставяне на услуги“. В офертата се посочват дейностите, съгласно списък Сп 5.0-2 „Обхват на лабораторните дейности“, които Направление Изпитване приема да извърши, както и цената на услугите. Изготвените уведомления и оферти за предоставяне на услуги се регистрират по ред в дневник Ф 7.1-1 „Дневник за регистриране на входящо - изходяща кореспонденция“.

3.1.5. Договорните взаимоотношения между Направление Изпитване и клиента възникват след предоставяне от клиента (възложителя) на хартиен носител, лично в Направление Изпитване, по поща, с куриер или сканирано по електронната поща, надлежно попълнено заявление Ф 7.1-4 „Заявление за предоставяне на услуги“ и след удовлетворителен резултат от прегледа, извършен от Управителя на Сървис Лаб ЕООД, по определенията приложения към заявлението за предоставяне на услуги. Заявлението за предоставяне на услуги разписано от клиента и потвърдено за изпълнение от Управителя на Сървис Лаб ЕООД се приема за сключен договор по смисъла на действащото законодателство. В процедура П 7.1-2 „Общи търговски условия“ са уредени договорните взаимоотношения възникващи между Направление Изпитване и клиента, така че всеки договор да бъде приемлив, както за Направление Изпитване, така и за клиента.

3.1.6. При удовлетворителен резултат от прегледа, заявлението за предоставяне на услуги се идентифицира с номер по входящо - изходящият дневник на Направление Изпитване Ф 7.4-2 „Входящо - изходящ дневник“ и преминава към изпълнение на заявените лабораторни дейности. Идентификационният номер на заявлението включва комбинация от цифри в следния формат: X-Y/Z, където X е поредността от цифрите на датата на

постъпване на заявлението, Y е поредния номер на заявлението по входящо - изходящият дневник за съответната дата, Z е датата на постъпване на заявлението. При негативен резултат от прегледа на заявлението за предоставяне на услуги, всички различия се разрешават, преди започване на лабораторните дейности. Управителя на Сървис Лаб ЕООД информира писмено клиента с формуляр Ф 7.1-5 „Уведомление“ за промените, които следва да бъдат извършени в заявлението за предоставяне на услуги. Ако клиента не съгласува необходимите изменения и не се стигне до разрешаване на различията, Управителя на Сървис Лаб ЕООД отказва изпълнението на заявените лабораторни дейности.

3.1.7. Направление Изпитване изпълнява заявените лабораторни дейности като независима страна, при спазване на политиката и процедурите от системата за управление и изискванията на приложимите нормативни документи. Управителя на Сървис Лаб ЕООД информира писмено клиента с формуляр Ф 7.1-5 „Уведомление“ за всяко наложило се отклонение от договора. Когато заявлението за предоставяне на услуги се изменя след започване на работа процесът за преглед се повтаря, като всяко изменение се съгласува с клиента и съобщава на всеки член от персонала, който е заинтересован от това.

3.1.8. Направление Изпитване сътрудничи със своите клиенти или с техни представители при изясняване на запитването на клиента и при наблюдение изпълнението на работата, която се извършва. Сътрудничество включва, без да се ограничава до:

- осигуряване на обоснован достъп до съответните зони на Направление Изпитване, за да се осигури контрол на лабораторни дейности, извършвани за конкретния клиент;
- подготовка, опаковане, изпращане на обекти, искани от клиента за целите на проверката.

Клиенти имат право на условен достъп до помещенията на Направление Изпитване, съгласно вътрешните правила регламентирани с процедура П 7.1-3 „Осигуряване достъп на външни лица до помещенията на Направление Изпитване“.

3.1.9. Направление Изпитване е отговорно за управлението на цялата информация, получена или създадена по време на изпълнението на лабораторните дейности. Направление Изпитване се задължава да не публикува, разпространява или използва без разрешение факти и документи, които са станали известни в резултат на дейността му съгласно процедура П 4.2-1 „Опазване на професионалната тайна (конфиденциалност)“. С текст в забележка към формуляр Ф 7.1-4 „Заявление за предоставяне на услуги“, Направление Изпитване информира клиента (възложителя) за задълженията си относно опазване на професионалната тайна (конфиденциалност).

4. Документация

4.1. Всички записи, с които Направление Изпитване към Сървис Лаб ЕООД потвърждава, че изискванията на настоящата процедура са изпълнени ефикасно, се съставят в бланки на позованите формуляри и списъци от системата за управление и съхраняват на хартиен носител в условия, които гарантират защитата, запазването, достъпа и конфиденциалността на информацията.

4.2. Съставените и получени във връзка с изпълнението на настоящата процедура записи се управляват съгласно процедура П 8.4-1 „Управление на записите“.

5. Съпътстващи документи

5.1. НСУ-17025 „Наръчник на система за управление - БДС EN ISO/IEC 17025:2018“

5.2. П 4.2-1 „Опазване на професионалната тайна (конфиденциалност)“

5.3. П 7.1-2 „Общи търговски условия“

5.4. П 7.1-3 „Осигуряване достъп на външни лица до помещенията на Направление Изпитване“

5.5. П 8.4-1 „Управление на записите“

5.6. Ф 7.1-1 „Дневник за регистриране на входящо - изходяща кореспонденция“

5.7. Ф 7.1-2 „Дневник за регистриране на устни запитвания от клиент“

5.8. Ф 7.1-3 „Оферта за предоставяне на услуги“

5.9. Ф 7.1-4 „Заявление за предоставяне на услуги“

Сървис Лаб ЕООД - Направление Изпитване

5.10. Ф 7.1-5 „Уведомление“**5.11.** Ф 7.4-2 „Входящо – изходящ дневник“**5.12.** Сп 5.0-2 „Обхват на лабораторните дейности“

Хронология на измененията

№ по ред	Версия, ревизия	Съставил Дата на съставяне	Утвърдил Дата на утвърждаване	Описание на внесеното изменение	В сила от
1	Версия 1 Ревизия 1	Цветомир Николов 25.02.2022	Мартин Недков 01.03.2022	Нов документ	01.03.2022

Неконтролирано копие след отпечатване