
	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01/17.09.2018г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	1/5

УТВЪРДИЛ:
Ръководител ИЛ

Хронология на измененията:

Пореден №	Дата на изменение/ Съгласувано на	Причина за изменение (внесено изменение стр.)	Версия:	В сила от :
1.	15.04.2019 г./ 23.04.2019 г.	Подобрение № 03/15.04.2019 г. Преглед и изменение на част от документите на СУ, поради кандидатстване за разширение обхвата на акредитация с нов продукт (АП)- въведена заявка за изпитване за продукти АП- стр.2 и стр. 5	01	07.05.2019г.
2.	05.07.2019 г./ 08.07.2019 г.	Подобрение № 05/07.08.2019 г. Изменение с цел прецизиране на ФК 701-8 „Заявка за изпитване“-въведен текст относно описание на пробата, заявена за изпитване- стр.2	01	09.07.2019г.
3.	19.08.2019 г./ 22.08.2019 г.	В резултат на приписано несъответствие ФК 710-1 № 2/16.08.2019 г., и предприето последващо коригиращо действие ФК 807-1 № 03/19.08.2019 й. бе наложена промяна във формата и съдържанието на ФК 701-2 и ФК 701-8, - Възможност за изискване за обявяване на съответствие- стр.2, стр.5	01	02.09.2019г.

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01/17.09.2018г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	2/5

1. ЦЕЛ: Процедурата регламентира реда за ефикасно и практично изпълнение на заявка за изпитване, за осигуряване на изискванията, свързани със спазване на сроковете, както и финансовите и юридически аспекти на договора между ИЛ и клиента .

2. ОБХВАТ: Процедурата обхваща всички дейности от получаване на запитване/заявка от клиент, през преглед на запитването/заявката и изготвяне на оферта до приемане на заявката /склучване на договора/, както и всяко изменение, възникнало след това.

3. СЪДЪРЖАНИЕ:

3.1. За приемането и прегледа на постъпващите в ИЛ запитвания , изготвяне на оферти (ФК 701-1), преглед и утвърждаване на заявки за изпитване от клиент (или негов упълномощен представител), и превръщането им в договор, отговаря ръководител ИЛ.

3.1.1. Преди извършване на изпитване е необходимо клиентът да предостави в ИЛ възлагателно писмо или попълнена заявка за изпитване. *[Попълнената заявка съдържа информацията относно клиента, документите от изпитване (протоколи от изпитване, обявяване на съответствие, докладване на неопределеност, гранични стойности и др.) продукта който ще се анализира, конкретните показатели и методи за изпитване, както и допълнителни изисквания /ако има такива – срок за изпитване/. В нея, в отделни таблици са посочени характеристики за изпитване за конкретния продукт]³.*

3.1.1.1 *[Клиентите предоставящи за изпитване продукти от групите: вина, спиртни напитки или оцет/ кисел продукт, попълват ФК 701-2“]¹.*


3.1.1.2 *[Клиентите предоставящи за изпитване Ароматичните продукти е необходимо да попълната Заявка за изпитване под номер - ФК 701-8. Предвид естеството на тези продукти от изключително важно значение е, клиента да попълни коректно всички данни за предоставената проба: Естество на продукта; Ботаническо, латинско наименование, специфичност на процеса на получаване; Партида, както и всяка информация необходима за съхранението на предоставеният продукт]².*

3.1.2. В случай, че изисканият от клиента метод е неподходящ или неактуален, ИЛ задължително го информира.

3.2. Ръководителят на ИЛ или упълномощен от него служител извършва преглед на заявката.

3.2.1. За повтарящи се задачи, за които е придобит опит, както и за постоянни клиенти се прави опростен преглед на заявката.

3.2.2. За нови задачи за изпитване се прави обстоен преглед на заявката, който включва:

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01/17.09.2018г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	3/5


- яснота на възлагателното писмо/заявката – информация за клиента, пълно наименование на продукта, показатели, избор на най-подходящ метод за изпитване, срок за изпитване и всички други изисквания на клиента, които се уточняват предварително;
- преценяват се възможностите и ресурсите на ИЛ за удовлетворяване изискванията на клиента;
- уточнява се цената и начина на плащане за услугата /нови клиенти заплащат услугата преди започване на изпитването, постоянните клиенти могат да заплатят преди да получат резултатът от изпитване/;
- лабораторията не използва външни доставчици за лабораторни изпитвания. В случай че ИЛ не разполага с необходимите ресурси или компетентност за изпълнение на заявката, клиентът се уведомява и се взема решение за последващо действие - отказ от заявката или преговаряне на заявката.

Прегледът на заявката се удостоверява с подпис на служителя върху заявката или възлагателното писмо и текст „може да бъде изпълнена“. Въз основа на заявката може да се изготви и оферта (ФК 701-1), в която конкретно да се опишат възможностите на ИЛ.

3.2.3. При положителен резултат от прегледа, пробата се завежда със съответният пореден номер във ФК 701-3 „Входящо-изходящ дневник за договори за изпитване” и се издава фактура, с което договорът се счита за сключен. При изискване от клиента се съгласува срокът за изпитване и се записва в графа „забележка/допълнение“ на ФК 701-3. Пробите се изпитват по реда на тяхното регистриране в ИЛ. На пробата се поставя код (номер), съответстващ на поредният номер от ФК 701-3.

3.2.4. При отрицателен резултат от прегледа се пристъпва към допълнителни консултации със съответния клиент за изясняване на евентуалните неточности, непълноти или отклонения. Всички различия между заявката на клиента и възможностите на лабораторията се разрешават преди завеждане на пробата във ФК 701-3. Всички консултации с клиента касещи уточнение или отклонение от заявката се документират, записват и съхраняват. Измененията могат да бъдат записани и върху съответната заявка/възлагателното писмо (при несъществени изменения) или във ФК 701-4 „Промяна/невъзможност на изпълнение заявка-договор за изпитване”. Ако консултациите не доведат до положителен резултат – договор не се сключва (пробата не се завежда).

3.2.5. Договорите трябва да са взаимно приемливи и това се смята като един от най-важните елементи от политиката за удовлетворяване на изискванията на клиентите и повишаване на доверието в дейностите на ИЛ.

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01/17.09.2018г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	4/5

3.2.6. След завеждане/регистрация на пробата, се пристъпва към действия за изпълнение и приключване на поръчката, подробно описани в ОПК 704-1 „Манипулиране на обекти за изпитване“.

3.2.7. ИЛ не използва външни доставчици, които да извършват лабораторни дейности.

3.3. Ако след започване изпълнението на изпитването по договора възникне необходимост от корекция на сключения договор, се извършват консултации с клиента и отново се прави преглед на заявката като се попълва ФК 701-4 . За всяко отклонение по сключеният договор се информират както клиента, така и засегнатият персонал.

3.3.1. В случай, че причината за корекцията е в ИЛ, задължително се извършва консултация с клиента или негов представител. Ръководител ИЛ в писмена форма описва причините и предлага решение на клиента, който трябва да потвърди съгласието си.

3.3.2. В случай, че причината за корекцията е в клиента, е необходимо клиентът писмено да заяви необходимите промени, причините /ако е приложимо/, които след преглед и утвърждаване се счита като допълнение към първоначалната заявка/договор.

3.3.3. Информацията относно допълнението се отбелязва в графа ”забележка/допълнение” към договора във ФК 701-3. На същото място се отбелязват проведените с клиента разговори по телефона, като задължително се записва дата и име на клиента.


3.4. Клиента може да се откаже от извършване на изпитванията след подписване на заявка (ФК 701-2 [или ФК 701-8]¹, само при писмено изразено желание за прекратяване на изпитването и то в случай, че не е започнало изпитването на проби.

3.4.1. Лабораторията едностранно прекратява изпълнението на заявка-договор, в случай, че клиента не е извършил плащане в петдневен срок от издаване на фактурата.

3.5. Когато клиента изисква обявяване на съответствие със спецификация или стандарт за изпитване (например приемане/неприемане; в допустимите отклонения/извън допустимите отклонения), тогава спецификацията, стандартът, както и правилото за вземане на решение трябва да бъдат ясно определени. Избраното правило за вземане на решение се съобщава и съгласува с клиента, освен когато то е посочено в съответна спецификация или стандарт.

Във ФК 701-5 „Становище” се документира взетото решение свързано с обявяване на съответствие.

3.6. Лабораторията осигурява достъп на своите клиенти (или на упълномощен представител) до съответните лабораторни помещения. При договореност с РЛ, той може да наблюдава възложеното от него изпитване. Ръководителят на ИЛ е длъжен да осигури необходимите условия за спазване на правилата за конфиденциалност на информацията към другите клиенти

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01/17.09.2018г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	5/5

и правилата за безопасност на присъстващото лице. Преди влизане в помещенията клиентът подписва декларация: ФК 701-6 „Декларация за конфиденциалност“. През цялото време клиента е придружаван от служител на лабораторията и достъп до конкретни помещения обект на посещението.

3.7. Получените в ИЛ писмени запитвания, регистрираните заявки за изпитване, изготвените оферти и другите съставени документи в тази насока се класират в папки и се съхраняват в ИЛ в срок от 1 година след приключването на изпитвателните работи по договора, след което записите се архивират и управляват съгласно процедура ОПК 804-1 „Управление на записите“

4. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ:

- 4.1. ОПК 704-1 „Манипулиране на обекти за изпитване“
- 4.2. ОПК 804-1 „Управление на записите“
- 4.3. ФК 701-1 „Оферта за изпитване“
- 4.4. ФК 701-2 „Заявка за изпитване“
- 4.5. ФК 701-3 „Входящо-изходящ дневник за договори за изпитване ”
- 4.6. ФК 701-4 „Промяна/невъзможност на изпълнение заявка-договор за изпитване“
- 4.7. ФК 701-5 „Становище“
- 4.8. ФК 701-6 „Декларация за конфиденциалност“
- 4.9. ФК 701-7 „Анкетна карта“
- 4.10. [ФК 701-8 „Заявка за изпитване /АР/”]³
- 4.11. СпК 702-1 „Списък на методите за изпитване“
- 4.12. СпК 702-2 „Списък с показатели, съкращения и методи за изпитване“