
	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 02/09.11.2020г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	1/7

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 № 3/15.04.2019 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 № 5/07.08.2019 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 №3/16.08.2019 г., и предприето последващо коригиращо действие ФК 807-1 № 3/19.08.2019 г., 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.
4.	17.12.2019 г./ 20.12.2019 г.	В резултат на предприето действие за подобрение и прецизиране на документите от СУ на ИЛ (ФК 806-1 №), бе направена промяна във формулярите и процедурите свързани с приемането на проби за анализ и документиране на резултатите след това. Внесени изменения в процедурата на стр.2,3,4 и 5	01	02.01.2020г.
5.	23.10.2020 г./ 06.11.2020 г.	В следствие на изменение на Процедура за гъвкав обхват на БСА (BAS QR 32) и предприето действие за подобрение (ФК 806-1 № 2/10.05.2020 г.), бе направено изменение в процедурата, по отношение на действията извършвани в ИЛ при прием на заявка в границите на акредитирания гъвкав обхват, действия при наличие на актуализация на метод от този обхват; Поради я изменение на голяма част от от процедурата ,в сравнение спървоначалната версия на документа, се преминава към смяна версията му на Версия 02.	02	09.11.2020г.

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 02/09.11.2020г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	2/7

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 или упълномощен от него сужител


3.1.1. Преди извършване на изпитване е необходимо клиентът да предостави в ИЛ възлагателно писмо или попълнена заявка за изпитване. За всяка проба за анализ се попълва отделна заявка.

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

3.1.1.2. Клиентите предоставящи за изпитване Ароматичните продукти е необходимо да предоставят попълнена Заявка за изпитване под номер - ФК 701-8. Предвид естеството на тези продукти от изключително важно значение е, клиентът 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.

3.1.1.3. Попълнената заявка трябва да съдържа информация относно клиента, документите от изпитване които желае да получи (протоколи от изпитване, обявяване на съответствие, гранични стойности и др.) продуктът който ще се анализира, конкретните показатели и методи за изпитване (в случай че клиентът има различни предпочитания от тези посочени в заявката), както и допълнителни изисквания /ако има такива – срок за изпитване, особености относно изпитвания продукт/. Показателите за изпитване в обхвата на дейност на ИЛ, за улеснение са посочени в отделни таблици за различните групи продукти.

3.1.2. ИЛ работи със стандартизирани методи, официално публикувани в: сборници на Международната организация по лозата и виното/OIV/, Европейски регламенти, национални стандарти, браншови стандарти, както и всички останали методи издадени от уважавани, или с доказана репутация технически организации. Ако клиентът има специфични изисквания към

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 02/09.11.2020г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	3/7

метода, те трябва да бъдат посочени в заявката. 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-дали е налична цялата информация, свързана с продукта и изпитването, съответствие между заявката и съпътстващите документи.

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


- 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;
- както и дали в нея са заявени методи, част от гъвкавия обхват или такива, които са в период на актуализация;
- дава се възможност на клиента да избере, метод от гъвкав или от фиксиран обхват, когато има такава възможност;
- 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 резултата 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.

3.2.3. Прегледът на заявката се удостоверява с подпис на служителя върху заявката или възлагателното писмо.

3.2.3.1. 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.

3.2.3.2. Възможни са следните случаи на приемане и регистриране на проби за изпитване според заявените показатели и продукти:

- заявки съдържащи показатели само в обхвата на акредитация. В този случай се дава се пореден номер от ФК 701-3 без допълнителна идентификация и/или символи;

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 02/09.11.2020г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	4/7

- заявки съдържащи показатели само извън обхвата на акредитация: дава се следващия пореден номер от ФК 701-3, като към поредния номер се добавя индекс „В“;
- заявки съдържащи показатели в и извън обхвата на акредитация: дава се следващия пореден номер от ФК 701-3, за показателите в обхват на акредитация, за показателите извън обхват на акредитация към номера в обхват на акредитация се добавя буква „В“ – например, 11/11В. Показателите за изпитване в и извън обхват на акредитация се отбелязват в определените места във ФК 701-3. В заявката за изпитване и във ФК 701-3 двата номера се записват един под друг, а във ФК 701-3 в една клетка;
- заявки съдържащи показатели и методи от гъвкавия и/или фиксиран обхват на акредитация (ФК 701 -2, ФК 701 -8): към индексите на показателите, за които е заявено изпитване по методи част от гъвкавия обхват се означават с „*“, горе в дясно. В случай, че е избран метод от фиксирания обхват, показателя се подчертава;

Пробите се изпитват по реда на тяхното регистриране в ИЛ.


3.2.3.3. При получаване на заявка за изпитване по метод (част от гъвкавия обхват), чието издание е променено и промяната все още не е утвърдена се предприемат следните действия:

- информиране на клиента, за невъзможността си да извърши тази дейност, докато не приключи разработването и одобряването на дейността;
- информиране на клиента за промяна на срокове, цени;
- осигуряване на необходимите ресурси, средства, персонал за изпълнение на дейността;
- валидиране и верифициране на метода(новото издание на стандарт);
- актуализиране на списъка с датирани версии на методите (СпК 702-1).

Ако при валидиране на дейностите се стигне до заключението, че ИЛ не е в състояние да извърши дадената дейност, то задължително извършва анализ на причината и предприема адекватни коригиращи действия – да информира клиента, да преразгледа процедурите и методите, да предефинира границите на гъвкавия обхват.

При невъзможност/нежелание от страна на клиента да изчака завършването на процедурата по актуализация на метода от гъвкавия обхват и при наличие на метод от фиксирания обхват на лабораторията, се предлага на клиента метод от фиксирания обхват.

3.2.3.5. В случай, че изменението на метода е регистрирано след входиране на заявката и изпитването вече е започнало, то заявката се приключва по версията на метода, която е била актуална към момента на приемане на пробата.

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 02/09.11.2020г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	5/7

3.2.3.6.

При отрицателен резултат от прегледа се пристъпва към допълнителни консултации със съответния клиент за изясняване на евентуалните неточности, непълнота 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 касаещи 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 регистрира във ФК 701-3).

3.2.4. 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.

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


3.2.6. 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 промяната 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 промяната 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. Заявки за мотивирани допълнения към протокол от изпитване, по отношения на изпитванията се приемат до един месец от дата на издаване на първоначалният протокол от изпитване.

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 02/09.11.2020г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	6/7

3.4. Клиентът може да се откаже от извършване на изпитванията след подписване на заявка (ФК 701-2 или ФК 701-8, 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 клиентът не е извършил плащане в петдневен срок от издаване на фактурата.


3.5. Когато клиентът изисква обявяване на съответствие със спецификация или стандарт за изпитване (например приемане/не приемане; в допустимите отклонения/извън допустимите отклонения), тогава спецификацията, стандартът, както и правилото за вземане на решение трябва да бъдат ясно определени. Правилата които ИЛ спазва при вземане на решение са ясно описани в ОПК 708-1. Избраното правило за вземане на решение за конкретният случай се съобщава и съгласува с клиента, освен когато то е посочено в съответна спецификация или стандарт. Обявяването на съответствие както и правилото за вземане на решение се документира във ФК 701-5 „Докладване на съответствие”. В протокола от изпитване точно и ясно се разписва показателят за който се обявява съответствие и към него се прилага ФК 701-5

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 и правилата за безопасност на присъстващото лице. Преди влизане в помещенията клиентът подписва декларация: ФК 701-6 „Декларация за конфиденциалност“. През цялото време клиентът 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 съхраняват в т.нар. досие на пробата, заедно с всички останали документи, свързани с изпитването на пробата, ФК за възлагане на изпитвания и докладване на резултати, протокол от изпитване, фактури; кореспонденция с клиента и ФК 701-4 „Промяна/невъзможност в изпълнението на заявка“ ако е приложимо.

3.8. Съставените по настоящата процедура документи се съхраняват от ръководителя на ИЛ в срок от 1 година, след което записите се архивират и управляват според процедура ОПК 804-1 „Управление на записите“.

4. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ:

	Изпитвателна лаборатория към „Национален институт за изследване на вино, спиртни напитки и етерични масла” ЕООД	ОПК 701-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 02/09.11.2020г.
	ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯ, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ	7/7

- 4.1. ОПК 704-1 „Манипулиране на обекти за изпитване“
- 4.2. ОПК 708-1 „ Докладване на резултати“
- 4.3. ОПК 804-1 „Управление на записите“
- 4.4. ФК 701-1 „Оферта за изпитване”
- 4.5. ФК 701-2 „Заявка за изпитване”;
- 4.6. ФК 701-3 „ Входящо-изходящ дневник за договори за изпитване”;
- 4.7. ФК 701-4 „Промяна/невъзможност на изпълнение заявка-договор за изпитване”;
- 4.8. ФК 701-5 „Докладване на съответствие”;
- 4.9. ФК 701-6 „Декларация за конфиденциалност“;
- 4.10. ФК 701-7 „Анкетна карта”;
- 4.11. ФК 701-8 „Заявка за изпитване /АР/”;
- 4.12. СпК 702-1 „Списък на методите за изпитване”;
- 4.13. СпК 702-2 „Списък с показатели, съкращения и методи за изпитване”;