

ОБЩИ ПРАВИЛА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ЛАБОРАТОРНИ УСЛУГИ

1. Кратка информация за ЛИК при „Водоснабдяване и канализация” ООД Перник

ЛИК е независимо структурно звено в структурата на „Водоснабдяване и канализация” ООД – Перник. Юридическата отговорност се носи от „Водоснабдяване и канализация” ООД – Перник.

ЛИК при „Водоснабдяване и канализация” ООД – Перник извършва дейности по:

- изпитване на питейни води;
- изпитване на повърхностни води;
- изпитване на подземни води;
- изпитване на води от плувни басейни
- изпитване на отпадъчни води;
- вземане на проби от води.

Лабораторията декларира съответствие с БДС EN ISO/IEC 17025 само за документираният обхват лабораторни дейности, включени в СпК 5.3-1 : Обхват на лабораторните дейности

Лабораторните помещения се намират на адреси:

Офис 1 „Питейни води“: 2308, гр. Перник, ПСПВ-Перник;

Офис 2 „Отпадъчни води“: 2340, гр. Батановци, обл. Перник, ГПСОВ;

e-mail: lik_pernik@abv.bg

Ръководството на ЛИК при „Водоснабдяване и канализация” ООД – Перник, гарантират изпълнение на дейностите, отговарящи на изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025, нуждите на клиента и на компетентни органи или организации, осъществяващи пряк или косвен контрол върху дейността на ЛИК при „Водоснабдяване и канализация” ООД – Перник. Ръководството на ЛИК при „Водоснабдяване и канализация” ООД – Перник се осъществява от ръководител ЛИК, Отговорник/мениджър по качеството и отговорници по метрологично и по нормативно осигуряване, като техническо ръководство. Отговорностите, правомощията и взаимовръзките между всички служители, които управляват, извършват или проверяват работата, която влияе на резултатите на лабораторните дейности са строго регламентирани.

2. Правила при заявяване на лабораторна услуга от ЛИК при „Водоснабдяване и канализация” ООД Перник

Клиент - всички физически и юридически лица, ползващи услугите на лабораторията

ЛИК гарантира на своите клиенти, че: изискванията на клиента са определени, документиран и разбрани и лабораторията има възможността и ресурсите, за да удовлетвори изискванията. Към настоящия момент не се използват външни доставчици за изпитване и вземане на проби.

Процесът започва с попълване на [ФК 7.1-1: Заявление за възлагане на лабораторни услуги](#), което е достъпно за клиента на интернет страницата на дружеството.

Запитванията от клиентите се приемат от ръководителя на лабораторията или неговия заместник, който извършват преглед за изпълнимост на заявката. Прегледът включва:

- избор на подходящ метод за изпитване;
- преглед на наличното техническо обезпечаване, реактиви, консумативи и други материали необходими за извършване на конкретното изпитване/пробовземане;

- компетентност на служителите;
- акредитирана ли е характеристиката/те или не и др.

Всички заявления на клиенти се регистрират във специален регистър [Дневник за регистриране на заявления от клиенти](#).

Когато изпитването е изпълнимо, РЛ или зам. РЛ изготвя и изпраща по факс, поща, e-mail, оферта - [Оферта за лабораторни услуги](#), където се уточняват методите за изпитване, необходимото количество проба, която следва да бъде предоставена, срокове за изпълнение и цена на услугата и др. условия необходими за изпълнение на поръчката. Измененията на офертата се съгласуват с клиента (по телефон, факс, e-mail).

При съгласие на клиента с представената оферта се пристъпва към изпълнение на поръчката или сключване на договор.

При желание от страна на клиента за дългосрочно използване на услугите на лабораторията може да се сключи договор или споразумение. В договора се описват правата, задълженията и отговорностите на възложителя и изпълнителя, както и срока на договора и условията за прекратяването му.

Лабораторията задължително уведомява незабавно клиента при следните случаи:

- когато изискваният от него метод се счита за неподходящ или неактуален;
- лабораторията уведомява клиента за избраното правило за вземане на решение и го съгласува с него, освен когато то е посочено изрично в поисканата спецификация или стандарт;
- за всяко отклонение от договора;
- в случай, че дадено изпитване и/или пробовземане не може да бъде изпълнено.

Записите от съответните обсъждания с клиента относно неговите изисквания или резултатите от действията, извършвани в периода на изпълнение на договора се съхраняват при спазване на конфиденциалност, под ключ в специален шкаф, в класьори, подредени по азбучен ред в приемната на лабораторията. С цел опазване на Вашата търговска и производствена тайна достъпът до тези записи е ограничен и строго контролиран. Без разрешение на клиента/възложителя лабораторията не публикува, разпространява или използва факти и документи, станали достояние по повод и в резултат на дейността ѝ.

ЛИК предоставя възможен достъп на клиента или негов представител с разрешение на РЛ до съответните работни места в лабораторията, където да се наблюдава извършването на възложеното изпитване. При поискване клиентите трябва да имат достъп до съответните материали за изпитване и/или средствата за калибриране за потвърждаване/ за извършване на тяхното изпитване, като при това посещение, лабораторията осигурява информацията за други клиенти на лабораторията и проби за изпитване да бъдат скрити/ прибрани, както е подходящо, за да се предотврати неразрешено виждане.