



“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД

УПРАВЛЕНИЕ “КАЧЕСТВО”

УТВЪРЖДАВАМ,

РЪКОВОДИТЕЛ

УПРАВЛЕНИЕ “КАЧЕСТВО”:

25 108.2025 г. /ЕЛЕНА ПЕТРОВА/

Заличено на
основание ЗЗЛД

ИНСТРУКЦИЯ ПО КАЧЕСТВО

**ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯТА, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ
С КЛИЕНТИ В ОТДЕЛ “МЕТРОЛОГИЧНО ОСИГУРЯВАНЕ”**

Идентификационен № 82.МО.00.ИК.1272/03

ОБЕКТ: ОТДЕЛ МО

СИСТЕМА: 00

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: ОТДЕЛ МО

гр. Козлодуй

2025 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
1.1. Цел.....	2
1.2. Обхват.....	2
2. ОТГОВОРНОСТИ	2
2.1. Изпълнителен директор на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД	2
2.2. Р-л управление „Търговско“	2
2.3. Началник отдел МО	3
2.4. Ръководител на лаборатория в отдел МО.....	3
2.5. Отговорник по качеството (ОК).....	3
2.6. Персонал на отдел МО – експерт метролог, метролог и проверител СИ.	3
3. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ	4
3.1. Приемане на запитвания за услуги по МО	4
3.2. Проверка за изпълнимост и даване на оферта	4
3.3. Индексиране и регистриране на заявките	6
3.4. Действия по изпълнение на поръчки/договори	7
3.5. Действия при промяна на договорените условия.....	8
3.6. Обратна връзка с клиента	9
3.7. Записи от преглед на запитвания, оферти и договори с клиенти на отдел МО	10
4. КОНТРОЛ ВЪРХУ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ.....	10
5. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	10
5.1. Термини.....	10
5.2. Съкращения	11
6. ИЗПОЛЗВАНИ ДОКУМЕНТИ.....	11

ПРИЛОЖЕНИЯ:

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Заявка за услуга по метрологично осигуряване

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Логиграма на обслужване на клиент

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Образец на двустранен констативен протокол

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Допълнително споразумение към заявка

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Анкетен лист

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цел

Тази инструкция определя компетентностите и регламентира дейностите при обслужването на клиентите на отдел „Метрологично осигуряване” (МО), управление „Качество” (К), дирекция „Безопасност и качество” (Бик) на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД.

Целта на прегледа е да се осигури необходимата увереност, че отдел МО може да извърши заявените дейности съгласно изискванията на клиента, по практичен и ефективен начин, отчитайки влиянието на финансовите и юридическите аспекти, както и сроковете за изпълнение.

1.2. Обхват

Обхватът на инструкцията включва планиране, реализиране, контрол и документиране на процесите по получаване на запитвания, предоставени от външни клиенти (юридически и физически лица) за изпълнение на услуги от предметите на дейност на отдел МО, изготвяне на оферта и съгласуване на условията за изпълнение на поръчка/договор.

Инструкцията не се отнася за вътрешните клиенти – структурни звена на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД. Планирането и организацията на дейностите по МО на средства за измерване (СИ) на вътрешните клиенти се осъществява съгласно Инструкция по качество. Метрологично осигуряване на средствата за измерване в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, 82.МО.00.ИК.013, [1].

2. ОТГОВОРНОСТИ

2.1. Изпълнителен директор на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД

2.1.1. Подписва и сключва поръчки/договори за услуга, включително споразумения за изменение и/или допълнение към тях, съгласно Инструкция по качество. Сключване и управление на договори в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД, 10.УД.00.ИК.007, [2].

2.1.2. Утвърждава Ценоразпис за стойността на услугите, които се извършват от лабораториите в отдел МО на външни за „АЕЦ Козлодуй” ЕАД организации.

2.2. Р-л управление „Търговско”

2.2.1. Организира и управлява процеса на сключване на поръчки/договори за услуга.

2.2.2. Води кореспонденция с началник отдел МО (НО МО) относно сключването и изпълнението на поръчки/договори за услуга на външни клиенти.

2.2.3. Информира своевременно НО МО за сключени поръчки/договори, както и извършени изменения и/или допълнения по тях, предварително съгласувани с отдел МО.

2.3. Началник отдел МО

2.3.1. НО МО осъществява комуникация с клиента чрез писма, електронна поща, устно по телефона. Организира изготвянето на оферти, в които уточнява всички изисквания на клиента относно методите за измерване, цената на услугите, мястото и сроковете за изпълнение.

2.3.2. Съвместно с ръководител на лаборатория (РЛ) извършва преглед на всяко запитване за услуга, като преценява възможностите на отдел МО за неговото изпълнение.

2.3.3. Писмено съгласува заявките и определя срокове за изпълнение, съобразени с исканията на клиента.

2.3.4. Взема решение за получаване на достъп до лабораториите на отдела на клиента или негов представител, при заявено желание.

2.3.5. Контролира изпълнението на заявките/договорите.

2.3.6. Осигурява законосъобразно, качествено и безпристрастно изпълнение на поръчки/договори и гарантира опазването на професионалната тайна.

2.3.7. Проверява и подписва двустранни протоколи за извършените услуги по МО.

2.3.8. Съвместно с отговорника по качеството на отдел МО (ОК) извършва анализ и оценка на мнението на клиента и предприема действия за подобряване на обслужването.

2.4. Ръководител на лаборатория в отдел МО

2.4.1. РЛ осъществява контакт с клиента в процеса на изпълнение на съответната поръчка, като предприема необходимите мерки за осигуряване на конфиденциалност на информацията.

2.4.2. Определя служители за извършване на заявените дейности.

2.4.3. Организира изпълнението на предприетите коригиращи действия за подобряване обслужването на клиента.

2.5. Отговорник по качеството (ОК)

2.5.1. Идентифицира кореспонденцията с клиенти – всички запитвания на клиентите, изпратени оферти, писмен отказ за приемане на поръчки, сключени договори/поръчки и допълнителни споразумения/изменения и ги съхранява в отделна, ясно идентифицирана за целта папка на НО МО.

2.5.2. Изготвя двустранни протоколи за извършените услуги по МО.

2.6. Персонал на отдел МО – експерт метролог, метролог и проверител СИ.

2.6.1. Изпълняват приетите заявки или дейностите по сключени поръчки/договори,

като стриктно спазват определените срокове за извършването на услугите.

2.6.2. Спазват стриктно изискванията на настоящата инструкция и изготвят необходимите отчетни документи.

3. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Отдел МО поддържа връзка с клиента преди, по време и след изпълнението на поръчката/договора, с цел изясняване на всички въпроси, свързани с предоставянето на услугата. Дейностите по обслужване на клиент се извършват в тясно сътрудничество с него и включват следното:

3.1. Приемане на запитвания за услуги по МО

3.1.1. Клиентите могат да отправят запитвания чрез официална кореспонденция писмено (писмо или електронна поща) или устно (по телефон).

3.1.2. Получените запитванията от клиенти за извършване на услугите по метрологично осигуряване се насочват към дирекция „Правна и търговска дейност“ за изготвяне на оферта.

3.1.3. Отдел МО участва в изготвянето на офертата, като подготвя “Заявка за извършване на услуга по метрологично осигуряване”, по образец, представен в Приложение 1 на настоящата инструкция, в съответствие с изискванията на клиента и възможностите на отдела по отношение на срокове за изпълнение, прилаганите методи, интервали за измерване, цени и други условия. При необходимост клиентите могат да се свържат директно с НО МО и РЛ по телефон, за да уточнят изискванията относно извършване на дейности по МО.

3.1.4. Запитванията от клиенти, които са външни организации, редовно ползващи услугите по метрологично осигуряване на отдел МО, постоянно пребиващи на производствената площадка или имат изградени дългосрочни договорни отношения или рамкови споразумения с „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД, не се изисква даване оферта и/или предварително заплащане за услугата. Техните запитвания се насочват към отдел МО за изготвяне на “Заявка за извършване на услуга по метрологично осигуряване”.

3.1.5. След получаване на заявката, НО МО определя лице за контакт по заявката, което осъществява и координира взаимоотношенията между лаборатории на отдела и клиента, с цел постигане на яснота, ефективност и бързо реагиране по всички етапи от обслужването.

3.2. Проверка за изпълнимост и даване на оферта

3.2.1. НО МО, съвместно с ОК и РЛ, преглежда и обработва запитването, като оценява възможностите и ресурсите на отдел МО за предоставяне на заявените услуги с оглед

удовлетворяване на клиентските изисквания. При необходимост, в оценката за изпълнимост може да бъде привлечен всеки служител на отдел МО.

3.2.2. Оценката за изпълнимост се извършва с цел осигуряване на съответствие между заявената от клиента услуга, формулирана в запитването, и декларираните възможности на отдел МО за нейното изпълнение. При този преглед се цели постигане на удовлетвореност на клиента и се прави оценка на следното:

- изискванията на клиентите правилно ли са определени, документирани и ясни;
- отдел МО разполага ли с необходимите технически средства, информационни ресурси и материали;
- отдел МО разполага ли с персонал с подходяща компетентност и опит за извършване на заявените дейности по метрологично осигуряване;
- има ли отдел МО способност да извърши исканата услуга в предвидените срокове;
- избраният метод подходящ ли е за заявените дейности и отговаря ли на изискванията на клиента;
- поискал ли е клиента отклонения, които биха могли да повлияят върху целостта на лабораторията или на валидността на резултатите;
- оценка на риска и неговите фактори при осъществяване на исканата услуга

3.2.3. При невъзможност за изпълнение, НО МО дава писмен отказ за приемане на поръчката. Отдел МО приема заявката само за онази част, която е в състояние да изпълни. Ако заявителят не е съгласен с това, заявката се отказва изцяло.

3.2.4. При възможност за изпълнение на заявената услуга се уточняват специфични изисквания на клиента относно подходящите методи, използваните технически средства, сроковете за изпълнение и организация на исканите услуги. В случай на установени разлики между изискванията на клиента и законовите разпоредби, те се изясняват.

3.2.5. НО МО възлага на съответния РЛ да въведе заявените за метрологична проверка/калибриране СИ като активи в информационната система МЕТ/ТЕАМ, заедно с договорените периоди, срокове за изпълнение и мястото на извършване на дейностите. Чрез функционалностите на МЕТ/ТЕАМ автоматично се генерира Приложение към Заявка за извършване на услуга по метрологично осигуряване, което включва: наименование на СИ, тип, идентификационен номер/брой СИ, специфични изисквания/метрологични характеристики на СИ, вид услуга (метрологична проверка/калибриране), цена и предпочитан период за извършването им. Цената на услугата се формира въз основа на утвърдения от изпълнителния директор на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД ценоразпис за стойността на услугите, които се извършват от лабораториите в отдел „Метрологично осигуряване“ на външни за

„АЕЦ Козлодуй” ЕАД организации, [3].

3.2.6. В Дружеството се насърчава без хартиен процес за обработка и съгласуване на документи. НО МО изпраща чрез електронна поща подготвената и съгласуваната заявка на заявителя, когато той е редовен клиент, с възможност за електронно подписване.

3.2.7. Прегледът на заявките се извършва и по отношение на всяка дейност на отдел МО, когато той действа като подизпълнител.

3.2.8. Отдел МО не възлага дейности по метрологичното осигуряване на средствата за измерване на подизпълнители.

3.3. Индексиране и регистриране на заявките

3.3.1. След приемане на условията по изпратената заявката, клиентът изпраща подписаната от него заявка чрез електронна поща или писмо до Изпълнителен директор съгласно установения ред на водене на официалната кореспонденция в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД.

3.3.2. Полученото писмо със заявката се приема и регистрира в Информационната система за документооборота. Ръководството на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД поставя резолюция чрез ръководителя управление „Качество” към НО МО и чрез директор „Правна и търговска дейност” на ръководителя управление „Търговско” за изготвяне на оферта и отговор към клиента.

3.3.3. Дейностите по сключване на поръчки/договори се извършват от звената на дирекция “Правна и търговска дейност” към “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, в съответствие със законовите изисквания в тази област. Управление „Търговско” изготвя окончателна оферта за плащане, която се съгласува от НО МО и се пристъпва към сключване на поръчки/договори при наличие на заявено съгласие от клиента. В случаите, когато дейностите се извършват на място на експлоатация на СИ, в офертата се включват командировъчни и пътни разходи на персонала, извършващ проверките и калибриранията. Сключените от Изпълнителния Директор на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД поръчки/договори с външни организации се съхраняват в управление „Търговско”, като копие от тях се предава на НО МО.

3.3.4. НО МО уведомява заинтересованите служители в отдела. Приетите заявки се регистрират от ОЖ чрез присвояване на пореден номер и дата на приемане в Електронен регистър за текущата година на директория: К\Д-я БиК\У-е К\О-л МО\О-л МО-ОК\Заявки и оферти\Заявки от ГО\20**.

Идентификационният номер на заявката се състои от цифрови и буквени знаци, подредени по следния начин АА.82.МО.ЗВК.ВВВ, където:

АА - последните две цифри на текущата календарна година;

ВВВ - пореден номер на заявката за услуга на дейност по метрологично осигуряване, като номерирането започва от номер 1 в началото на всяка календарна година.

3.3.5. Приетите заявки от външни клиенти се регистрират от ОК в база данни SmartDoc и разпространяват до НО МО и заинтересованите РЛ на лаборатории от отдел МО и се пристъпва към изпълнение на заявката.

3.4. Действия по изпълнение на поръчки/договори

3.4.1. Процесът на обслужване на клиенти след приемане на заявката е описан в логиграма, дадена в Приложение 2.

3.4.2. НО МО своевременно информира заинтересованите служители в отдела за всички приети за изпълнение заявки от външни клиенти, както за извършените в тях допълнения или изменения. Към всяка голяма заявка РЛ, съгласувано с НО МО може да състави график, за който информира персонала. Ръководството на отдел МО осигурява законосъобразно, качествено и безпристрастно изпълнение на заявените от клиенти услуги с гарантирано опазване на професионалната тайна. Служителите на отдел МО, които са определени от РЛ за изпълнение на заявените услуги, декларират безпристрастността си при извършване на възложените им дейности по приетата поръчка.

3.4.3. Приемането на СИ по заявките се извършва съгласно Инструкция по качеството. Представяне на средства за измерване за метрологична проверка и калибриране, 82.МО.00.ИК.265, [4].

3.4.4. Метрологичните проверки/калибрирания се извършват по стандартизирани методи или утвърдени верифицирани/валидирани методики за метрологична проверка/калибриране. Резултатите от извършените дейности се записват в протоколи от метрологична проверка/калибриране. Въз основа на тези резултати се издават съответните отчетни документи (свидетелства за метрологична проверка/калибриране, известия за негодност).

3.4.5. Клиентът има възможност да заяви обявяване на съответствие на получените резултати от проведената дейност за определена или за всички характеристики на СИ с позова на него спецификация, стандарт или нормативен документ. В този случай РЛ съобщава и съгласува с клиента избраното правило за вземане на решение, освен когато то е посочено изрично в поисканата спецификация.

3.4.6. С цел осъществяване и установяване на сътрудничество с клиента по време на изпълнение на поръчката/договора и при проявено желание от негова страна, той може да присъства по време на заявените дейности в качеството си на свидетел. Решение за достъп на клиента се взема от НО МО, след отправено от него запитване. Двустранно се уговаря

датата/периода на посещение в помещенията на отдел МО, разположени на производствената площадка на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД. НО МО организира посещението и достъпа на клиента или негов представител в лабораторията, извършваща заявените дейности, като се спазват изискванията на Инструкция за пропускателен режим в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, 10.Ф3.00.ИН.015, [5]. В деня на посещението на клиента всички служители от лабораторията предприемат съответните предпазни мерки, така че да не се наруши конфиденциалността спрямо другите клиенти. По време на посещение, клиентите се придружават РЛ или най-малко от един служител, определен от РЛ.

3.4.7. След приключването на изпълнението на заявените дейности, ОК посредством функции на информационна система МЕТ/TEAM автоматично генерира двустранен констативен протокол, образецът на който е даден в Приложение 3 на настоящата инструкция. Идентификационният номер на протокола се състои от цифрови и буквени знаци, подредени по следния начин *****-ББ-АА, където:

***** - наименование или абривиатура на външна организация;

АА - последните две цифри на текущата година;

ББ – месец, през който е извършена услугата.

3.4.8. Протоколът се проверява и подписва от НО МО и се представя за подпис на клиента, при получаване на представените по заявката СИ. Отделът няма самостоятелна счетоводна дейност. Подписаният от клиента двустранен констативен протокол се предава в управление „Счетоводство” за изготвяне на фактура и заплащане на услуга от клиента. За обслужване на дейностите по МО е открита отделна приходна сметка за метрологични услуги.

3.4.9. При желание от страна на клиента, отдел МО може да извърши от подготовка, опаковане и изпращане на обектите на метрологична проверка/калибриране чрез спедиторски фирми при условия, които предварително са уговорени с клиента.

3.5. Действия при промяна на договорените условия

3.5.1. При постъпили искания на клиента за изменения по вече изпратена оферта, то те се разглеждат по описаният по горе ред и решение за тези изменения се взема от НО МО. Обратна информация клиентът получава писмено.

3.5.2. При възникване на изменения в условията за изпълнение на договореностите като:

– настъпили неочаквани изменения в определените срокове за извършване на измерването;

– има различия между запитването или офертата и поръчка/договора за да бъдат разрешени тези различия преди започване на лабораторните дейности;

- необходимост от прилагане на различен от заявления от клиента метод за измерване, тъй като изисквания от клиента метод се счита за неподходящ или неактуален;
- съмнения относно резултатите от проведената дейност по МО;
- при констатация, че в предадения на клиента отчетен документ (свидетелство/известие) е допусната техническа грешка.

3.5.3. Клиентът се уведомява писмено от НО МО или определен от него РЛ и се предприемат действия за отстраняване на причините, като постигнатите договорености между двете страни се отразяват в „Допълнително споразумение към заявка”, Приложение 4, от РЛ и то се съгласува от НО МО. Допълнително споразумение се идентифицира с номера на заявката, за която се отнася. При установени несъответствия, НО МО се разпорежда за отстраняването им по установените правила.

3.5.4. Ако договореното удовлетворява и двете страни след отстраняване на всички различия, изпълнението на заявката продължава. За настъпилите изменения или допълнения по приети за изпълнение заявки, НО МО или определен от него РЛ своевременно информира всички заинтересовани служители.

3.5.5. Когато не се стигне до договореност при приемане на промените, работата се прекратява и в зависимост от етапа на изпълнение на услугата се уреждат финансовите взаимоотношения по начин, приемлив и за двете страни. РЛ уведомява конкретния изпълнител за настъпилите промени.

3.6. Обратна връзка с клиента

3.6.1. Отдел МО периодично събира обратна информация от своите клиенти. Информация за удовлетвореността на клиентите се събира по време на срещи и разговори, а също така при предаването на отчетните документи от извършените услуги и протоколите за заплащане на извършените услуги по МО чрез попълване от клиентите на „Анкетен лист” (Приложение 5). Протоколите съдържат QR код с връзка към онлайн анкетата със съпътстващ текст, насърчаващ попълването ѝ. Връзката към анкетата е на следния линк: <https://forms.gle/NvcvbPgx9MgXUgGk7>. Използва се платформата „Google Forms”, даваща възможност за онлайн анкета и анализиране на отговорите в реално време и гарантираща запазване на конфиденциалността на анкетираните.

3.6.2. Анализът и оценката на мнението на клиента за изпълнените услуги се извършва от НО МО със съдействието на ОК, като тази обратна информация се използва за подобряване на СУ и лабораторните дейности.

3.6.3. Приемането и разрешаването на възникнали възражения и жалби от клиенти на отдел МО са осъществява по реда на Инструкция по качество. Жалби, 82.МО.00.ИК.1274,

[6]. Целесъобразните предложения се реализират чрез действия, изпълнението на които се възлага на ОК.

3.7. Записи от преглед на запитвания, оферти и договори с клиенти на отдел МО

3.7.1. Всички запитвания на клиентите, изпратени оферти, писмен отказ за приемане на заявки, кореспонденция с клиенти, сключени договори/поръчки и евентуални изменения, допълнителни споразумения към договорите се съхраняват в отделна идентифицирана за цялата папка от НО МО за съответната година, в която постъпват.

3.7.2. Записите, произтичащи от тази инструкция, се класифицират като технически записи, индексират се от ОК и се управляват съгласно изискванията на Инструкция по качество. Управление на записите в отдел „Метрологично осигуряване“, 82.УДЗ.00.ИК.233, [7].

3.7.3. Сключените за изпълнение поръчки/договори и приложените към тях допълнителни споразумения, ако има такива, се управляват съгласно изискванията на Правила по качество. Управление на архивни документи в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД, 10.УДЗ.00.ПВЛ.397, [8].

4. КОНТРОЛ ВЪРХУ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Контролът на дейностите при провеждане на прегледа на запитвания, офертите и договорите се осъществява от НО МО.

Изпълнението на дейностите по тази инструкция подлежи на планови и извънредни одити по реда на Инструкция по качество. Организация и провеждане на вътрешни одити в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД, 10.ОиП.00.ИК.141, [9].

5. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ

5.1. Термини

Външна организация – български и чуждестранни организации (юридически лица) или физически лица, които не са работници на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

Вътрешните клиенти – структурни звена на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

Редовни клиенти - български и чуждестранни организации (юридически лица) или физически лица, редовно ползващи услугите по метрологично осигуряване на отдел МО, постоянно пребиващи на производствената площадка и имат изградени дългосрочни договорни отношения или рамкови споразумения с „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

Средство за измерване (измервателен уред) - устройство, предназначено да се използва за измервания самостоятелно или свързано с допълнително(и) устройство(а).

Изискване – формулирана потребност или очакване, което обикновено се подразбира или е задължително.

Поръчка/Договор е постигнато съгласие (съглашение) между две страни, което е насочено към създаване, изменение или прекратяване на една правна връзка между тях.

Удовлетвореност на клиента – възприятие на клиента за степента, до която са удовлетворени неговите изисквания.

Способност – пригодност на дадена организация, система или процес, да създава продукт, удовлетворяващ изискванията.

5.2. Съкращения

МО - Метрологично осигуряване

БиК - дирекция "Безопасност и качество"

НО МО - началник отдел МО

РЛ - ръководител на лаборатория в отдел МО

ОК - отговорник по качеството

СИ – средство за измерване

6. ИЗПОЛЗВАНИ ДОКУМЕНТИ

[1] 82.МО.00.ИК.013 Инструкция по качество. Метрологично осигуряване на средствата за измерване в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД

[2] 10.УД.00.ИК.007 Инструкция по качество. Сключване и управление на договори в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД

[3] 23.82.МО.АДД.186 Ценоразпис на услугите, които се извършват от отдел "Метрологично осигуряване" на външни за "АЕЦ Козлодуй" ЕАД организации

[4] 82.МО.00.ИК.265 Инструкция по качеството. Представяне на средства за измерване за метрологична проверка и калибриране

[5] 10.ФЗ.00.ИН.015 Инструкция за пропускателен режим в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД

[6] 82.МО.00.ИК.1274 Инструкция по качество. Жалби

[7] 82.УДЗ.00.ИК.233 Инструкция по качество. Управление на записите в отдел "Метрологично осигуряване"

[8] 10.УДЗ.00.ПВЛ.397 Правила по качество. Управление на архивни документи в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД

[9] 10.ОиП.00.ИК.141 Инструкция по качество. Организация и провеждане на вътрешни одити в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД

Заявка за извършване на услуга по метрологично осигуряване

№ _____

От адрес e-mail:
(наименование на организацията)

Начин на плащане: по банков път/със сключено споразумение телефон:..... факс:.....

БУЛСТАТ..... идент. № по ДДС.....

МОЛ: Лице за контакти:
(име, фамилия) (име, фамилия и телефон)

Моля да бъдат извършени на броя СИ, съгласно Приложение 1
(метрологична проверка/калибриране)

Съгласно: Методика на отдел „Метрологично осигуряване“ Специфични изисквания на клиента Друго.....

СИ ще бъдат доставени от: Представител на фирмата Спедиторска фирма Друго

„АЕЦ Козлодуй“ ЕАД не носи отговорност за повредени средства за измерване при транспортиране чрез спедиторски фирми.

Декларация на клиента:

1. С настоящото декларирам, че средствата за измерване ще бъдат представени в изправно техническо състояние и придружени с необходимата комплектност – техническа документация, захранващи и измервателни кабели и друго. Разбирам, че в случай на установени несъответствия отдел „Метрологично осигуряване“ може да откажи да извърши услугата до отстраняването им.

2. Клиентът приема и потвърждава методите за измерване, използвани от отдел „Метрологично осигуряване“.

3. Желая да получа свидетелството за калибриране/проверка на посочения от мен адрес на електронна поща e-mail:.....

Клауза за конфиденциалност: Информацията, получена или създадена по време на изпълнение на услугата се счита за конфиденциална. Тази информация няма да бъде предоставена на трети лица без писменото съгласие на засегнатата страна, освен когато това е договорено с клиента или това е задължително по закон и писмено искане на компетентни органи.

Заявител: _____

_____, _____ г. Ръководител на организацията

Съгласувал: _____

_____, _____ г. Началник отдел „Метрологично осигуряване“

ПРИЛОЖЕНИЕ стр. 1/...

Средства за измерване, заявени за метрологична проверка/калибриране, собственост на
(наименование на организацията)

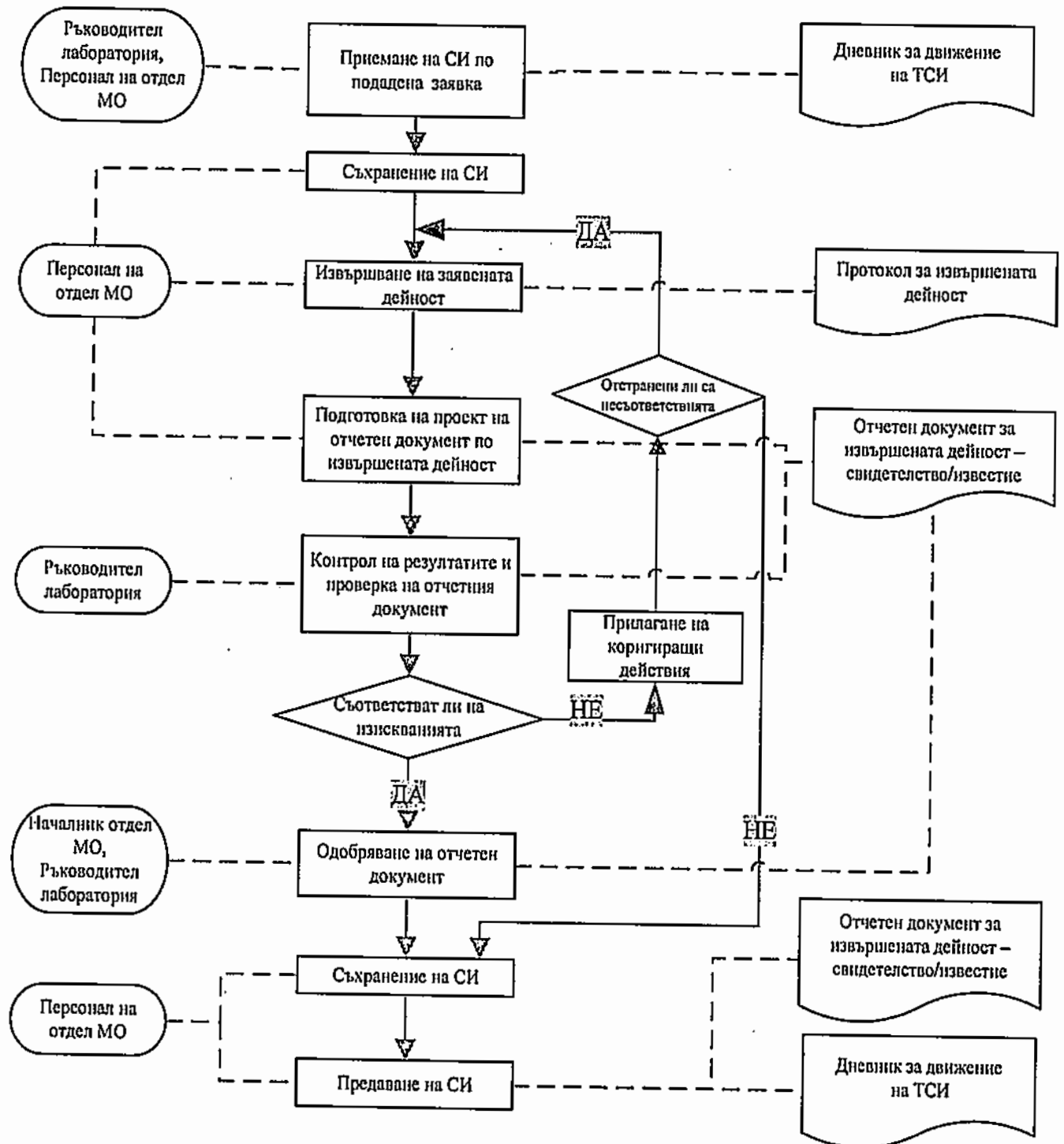
№ по ред	Наименование на СИ	Тип на СИ	Идент. №/брой на СИ	Изисквания на клиента*	Вид услуга (проверка/калибриране)	Период за изпълнение	Място на калибриране/проверка	Лице за контакт, телефон	Код от ценоразпис	Цена без ДДС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.										
2.										
3.										

ЗАБЕЛЕЖКА:

*При избор за извършване на услугата по „Методика на отдел „Метрологично осигуряване“ в графа 5 се записва идент. № на методиката.

При избор за извършване на услугата по „Специфични изисквания на клиента“ в графа 5 се попълват: обхват, точки на калибриране/проверка, неопределеност/грешка.

Логиграма на обслужване на клиент



Образец на двустранен констативен протокол



„АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД, гр. Козлодуй

ДИРЕКЦИЯ „БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО”

България, 3321 гр. Козлодуй тел. +359 973 7 27 63, Ел. поща: document@npp.bg

ПРОТОКОЛ

№.....

Днес, г., между - началник отдел „Метрологично осигуряване” към управление „Качество”, дирекция „Безопасност и Качество” на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД и - представител на се подписа настоящият протокол, с който се удостоверява, че в *име на външната организация/* изпълнение на подадена заявка с №.....

/идентификационен номер на заявката /

от в периода от до..... отдел *име на външната организация/*

„Метрологично осигуряване” извърши метрологично осигуряване на следните средства за измерване.

Извършените услуги са на цена:

Вид услуга/ Код от ценоразпис, наименование, тип на СИ, идентификационен №	Количество, бр.	Единична цена, без ДДС	Обща цена, без ДДС

..... следва да заплати общата дължима сума от

/име на външната организация/

(словом) без ДДС за извършените услуги.

Заплащането се извършва съгласно „Ценоразпис на услугите, които се извършват от отдел „Метрологично осигуряване” на външни за „АЕЦ Козлодуй” ЕАД организации”.

Начин на плащане: по банков път/със сключено споразумение.

За

/име на външната организация/

.....

/име, фамилия/

За „АЕЦ Козлодуй” ЕАД:
Началник отдел МО

.....

/име, фамилия/



Моля, попълнете нашата онлайн анкета, като сканирате QR кода! Предварително благодарим за отделеното време

Допълнително споразумение към заявка № _____

№ _____ / _____

Промени в договореностите: _____

Р-л лаборатория: _____

_____._____._____ г. /име, фамилия/

Клиент: _____

_____._____._____ г. /име, фамилия/

Договорено по:

E-mail Телефон На място

Повторен преглед на договореностите (попъва се при необходимост)

Р-л лаборатория: _____

_____._____._____ г. /име, фамилия/

Съгласувал: _____

Началник отдел МО

_____._____._____ г. /име, Фамилия/

АНКЕТЕН ЛИСТ

Уважаеми клиенти,

За повишаване качеството на предлаганите от нас услуги по метрологично осигуряване (метрологична проверка или калибриране) на СИ от голямо значение за нас ще бъде Вашето мнение и оценка за нашата работа. Вашите препоръки и предложения ще ни бъдат полезни.

Конфиденциалността на Вашето мнение ще бъде запазена. Предварително благодарим за отделеното време и оказаното съдействие!

Как оценявате удовлетвореността си от предоставените от отдел МО услуги?

- напълно съм удовлетворен
- удовлетворен съм
- не съм удовлетворен

Кои от предоставените от отдел МО услуги ползвате?

- Метрологична проверка
- Калибриране
- Функционална проверка
- Настройка и специфични измервания

В коя област на измерванията?

- Измерване на йонизиращи лъчения
- Механични и физико-химични измервания
- Електрически и радиотехнически измервания
- Температурни измервания
- Измерване на разход и налягане

Каква е оценката Ви за качеството на нашите услуги?

- висока
- средна
- ниска

Каква е оценката Ви за сроковете на изпълнение на нашите услуги?

- висока
- средна
- ниска

Каква е оценката Ви за обслужването ни?

- висока

средна

ниска

Каква е оценката Ви за съдействието от наша страна?

висока

средна

ниска

Каква е оценката Ви за надеждността на нашите услуги?

висока

средна

ниска

Какви са вашите препоръки за подобряване на качеството на нашите услуги и обслужване?

Моля, посочете от какви нови услуги в област метрологичното осигуряване на СИ се интересувате, които по настоящем отдел МО не предлага?
