



ZACHODNIOPOMORSKI UNIWERSYTET TECHNOLOGICZNY
w SZCZECINIE

SYSTEM ZARZĄDZANIA ZESPOŁEM LABORATORIÓW BADAWCZYCH (SZZLB)

Zgodny z wymaganiami PN-EN ISO/IEC 17025:2005

Procedura PSZ 4.4_4.7 WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM

ZATWIERDZAM DO STOSOWANIA

REKTOR

Prof. dr hab. inż. Włodzimierz KIERNOŻYCKI


Zachodniopomorskiego Uniwersytetu
Technologicznego w Szczecinie.....
prof. Włodzimierz Kiernożycki

Egzemplarz „W”

Wydanie 3 (Podlega aktualizacji)

Szczecin, 16 grudzień 2013 r.

Obowiązuje od dnia: 16.06.2014 r.

SPIS TREŚCI

1 Cel i zakres procedury	3
2 Normy i dokumenty powołane	3
3 Definicje i skróty	3
4 Odpowiedzialność	4
5 Przegląd zapytań, ofert i umów	5
5.1 Składanie ofert	5
5.2 Przegląd zapytań, ofert i zlecenia przeprowadzenia badań	5
5.3 Umowa	6
5.4 Przegląd umowy (zlecenia) i zmian do umowy (zlecenia)	6
6 Obsługa klienta	7
6.1 Uczestnictwo klienta w badaniach	7
6.2 Komunikacja z klientem	7
6.3 Informowanie klienta o nieprawidłowościach w przebiegu badań	7
6.4 Informacje zwrotne od klienta	7
6.5 Przekazywanie wyników badań	8
6.6 Przechowywanie wyników badań	8
6.7 Wykorzystanie wyników badań i pomiarów w publikacjach i opracowaniach naukowych	8
7 Skargi i reklamacje	8
7.1 Składanie skarg do Kierownika LB	8
7.2 Tryb postępowania administracyjnego	9
7.3 Tryb rozpatrywania odwołań/reklamacji lub spraw spornych	9
7.4 Opracowanie odpowiedzi	9
7.5 Dokumentowanie działań	9
8 Wykaz formularzy	10
9 Informacje o procedurze	10
Wykaz przeglądów i zmian	11

1 Cel i zakres procedury

Dokument ten obejmuje sposób postępowania w obszarze takich elementów systemu zarządzania wg. PN-EN ISO/IEC 17025:2005 jak:

- p. 4.4 „Przegląd zapytań, ofert i umów”,
- p. 4.7 „Obsługa klienta”

i ma na celu ustalenie warunków i zasad współpracy z klientem w zakresie:

- przeglądu zapytań, oferty i umów;
- obsługi klienta;
- zachowania poufności i ochrony praw własności klienta;
- przekazywania wyników badań;
- rozpatrywania skarg i reklamacji.

Procedura dotyczy działalności laboratoriów badawczych oraz współpracujących komórek organizacyjnych Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie.

2 Normy i dokumenty powołane

PN-EN ISO 9000:2006 Systemy zarządzania jakością – Podstawy i terminologia

PN-EN ISO/IEC 17000:2006 Ocena zgodności – Terminologia i zasady ogólne

PN-EN ISO/IEC 17025:2005 Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących

Ustawa z dnia 05 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz.U. z 2010 r., Nr 182, poz. 1228).

Regulamin Organizacyjny Administracji Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie, wprowadzony zarządzeniem nr 46 Rektora Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie z dnia 4.02.2009 r.

[KJLB\(cz.1\)](#) – aktualne wydanie

3 Definicje i skróty

Podstawowe terminy i ich definicje wg PN-EN ISO/IEC 17000:2006 i PN-EN ISO 9000:2006, ustawy z dnia 05 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz.U. z 2010 r., Nr 182, poz.1228).

Informacja niejawna – oznacza informację, która wymaga ochrony przed nieuprawnionym ujawnieniem, jako stanowiącą (w przypadku ZUT) tajemnic służbową, niezależnie od formy i sposobu jej wyrażenia, także w trakcie jej opracowania.

Informacje niejawne zaklasyfikowane jako stanowiące tajemnicę służbową oznacza się klauzulą:

- *poufne* – w przypadku gdy ich nieuprawnione ujawnienie powodowałoby szkodę dla interesów państwa, interesu publicznego lub prawnie chronionego interesu obywateli,
- *zastrzeżone* – w przypadku gdy ich nieuprawnione ujawnienie mogłoby spowodować szkodę dla prawnie chronionych interesów obywateli albo jednostki organizacyjnej.

Oferta – informacja Laboratorium o możliwościach wykonania określonych badań skierowanych do grona potencjalnych klientów;

Zapytanie – informacja od potencjalnego klienta Laboratorium dotycząca możliwości realizacji badań w określonym zakresie;

Zlecenie – zamówienie klienta na wykonanie badań, zawierające niezbędne informacje;

Zlecenie bezumowne – zamówienie, zawierające niezbędne informacje do wykonania badań. Zlecenie przyjmuje do wykonania Kierownik Laboratorium lub jego zastępca. Kwota wartości zlecenia bezumownego nie przekracza brutto 10.000 zł (PLN) zgodnie z §4 zarządzenia Rektora ZUT nr 64 z dnia 28 września 2012 r. w sprawie udzielenia pełnomocnictw do podpisywania umów na wykonanie prac badawczych;

Zlecenie wewnętrzne – dokument wystawiany w przypadku, gdy umowa obejmuje szerszy zakres prac niż są prowadzone w jednym laboratorium. Zlecenie wewnętrzne ma statut zlecenia bezumownego niezależnie od kwoty. Osobą upoważnioną do podpisania zlecenia wewnętrznego jest Dziekan / Dyrektor Instytutu Międzywydziałowego;

Umowa – porozumienie dwóch stron ustalające wzajemne prawa i obowiązki na wykonanie prac badawczych, stosowana w przypadku gdy wartość zlecenia przekracza brutto 10.000 zł (PLN). Przy wartości zlecenia brutto do 50.000 zł (PLN) upoważnieni do podpisania umowy są łącznie Dziekan / Dyrektor Instytutu Międzywydziałowego i Kwestor ZUT. Przy wartości zlecenia przekraczającej brutto 50.000 zł (PLN) upoważnieni do podpisania umowy są łącznie Prorektor ds. Nauki i Kwestor (§1 zarządzenia Rektora ZUT nr 64 w sprawie udzielania pełnomocnictw do podpisywania umów na wykonanie prac badawczych).

ZUT - Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie;

SZZLB – System Zarządzania Zespołem Laboratoriów Badawczych ZUT;

KJLB(cz.1) - część Księgi Jakości obowiązująca w całym SZZLB;

LB - Laboratorium badawcze lub laboratoria badawcze;

Pełnomocnik - Pełnomocnik Rektora ds. Systemu Zarządzania Zespołem Laboratoriów Badawczych Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie;

Kierownik LB - Kierownik Laboratorium Badawczego;

4 Odpowiedzialność

Odpowiedzialność za stosowanie procedury określono w tablicy.

Tablica

Lp.	Działania	Odpowiedzialny (osoba lub funkcja)
1.	Dekretacja zapytań i ofert.	Kierownik LB / jego z-ca
2.	Przegląd i podpisanie umowy.	wg. p. 5.4 niniejszej procedury
3.	Przegląd zapytań, ofert, zleceń i projektów umów.	Kierownik LB / jego z-ca
4.	Przygotowanie danych do umowy / Przygotowanie projektu umowy	Kierownik LB / jego z-ca
5.	Przegląd projektu umowy i zmian (aneksu) do umowy pod względem merytorycznym.	Kierownik LB / jego z-ca
6.	Przegląd umowy pod względem formalno-prawnym.	Zespół Radców Prawnych (RRP)
7.	Obsługa klienta pod względem merytorycznym	Kierownik LB / jego z-ca
8.	Analiza informacji zwrotnych od klienta	Kierownik LB / jego z-ca
9.	Zachowania poufności i ochrony praw własności klienta	Kierownik LB / jego z-ca
10.	Przekazywania sprawozdania z badań	Kierownik LB / jego z-ca
11.	Rozpatrywanie skarg i reklamacji	Kierownik LB
12.	Analiza skargi/reklamacji i wprowadzenie korekcji i działań korygujących.	Pełnomocnik/ Kierownik LB lub Kierownik LB ds. jakości
13.	Działalność ofertowa.	Kierownik LB/ jego z-ca

5 Przegląd zapytań, ofert i umów

5.1 Składanie ofert

5.1.1 Oferty w imieniu Laboratorium opracowuje i składa Kierownik LB / jego z-ca w postaci:

- zapisu na stronie internetowej Uczelni/laboratorium;
- ulotki na nośniku papierowym lub reklamy w czasopiśmie;
- ustnego przekazu telefonicznego i każdego innego sposobu.

Oferty wymagające nakładów finansowych wymagają uzgodnienia z Dziekanem.

5.2 Przegląd zapytań, ofert i zlecenia przeprowadzenia badań

5.2.1 Zapytania lub zlecenia dotyczące możliwości przeprowadzenia badań w LB ZUT, wpływające do LB, właściwego ze względu na przedmiot badań, są rozpatrywane przez Kierownika tego LB lub jego zastępcę i przekazywane klientowi w formie odpowiedzi.

5.2.2 Kierownik LB lub jego zastępca przeprowadza przegląd zlecenia klienta w następujących aspektach:

- jednoznaczna identyfikacja wymagań klienta, co do rodzaju badań (badanych właściwości wyrobu), oczekiwanej dokładności i metod badań oraz dokumentów normalizacyjnych wskazanych przez klienta;
- czy LB ma możliwości i środki, aby spełnić wymagania klienta;
- wybór metody badania spełniającej wymagania klienta;
- możliwość zlecenia badań podwykonawcom;
- koszty i czas badań;
- konieczność zawarcia umowy.

Kierownik LB lub jego zastępca rozpatruje możliwość realizacji zlecenia, a następnie:

- poleca realizować procedurę umowy na wykonanie badań (jeżeli jest konieczna) lub realizację zlecenia zgodnie z procedurami badawczymi Laboratorium

albo

- udziela odpowiedzi negatywnej.

W przypadku konieczności zawarcia umowy z klientem Kierownik LB lub jego zastępca przygotowuje odpowiedź na zlecenie, którą przedstawia osobie podpisującą umowę zgodnie z obowiązującymi w ZUT przepisami wewnętrznymi oraz przekazuje informacje o możliwościach badawczych LB (co do oferty klienta) do Zespołu Radców Prawnych (**RRP**). z

5.2.3 W przypadku odpowiedzi pozytywnej klient otrzymuje informację o warunkach realizacji zlecenia np. na odesłanej do klienta kopii zlecenia.

Jeżeli to konieczne klient otrzymuje do podpisania egzemplarze umowy.

W obu przypadkach informacje dotyczą (mogą być zawarte w treści umowy):

- czy metody stosowane przez laboratorium są znormalizowane, własne oraz które metody są akredytowane;
- zakresu i dokładności metod badawczych;
- metody pobierania i ilość próbek / obiektu do badań;
- sposobu transportu i przechowywania (magazynowania) próbek / obiektów;
- wykazu dokumentacji wyrobu niezbędnej do badań;
- uzgodniony termin wykonania badań;
- zobowiązania finansowe i ew. prawne wynikające z ogólnych zasad;
- warunki i zasady ew. uczestnictwa przedstawicieli klienta w badaniach i monitorowanie przez niego przebiegu badań;
- uzgodnienia dotyczące sposobu przedstawienia wyników badań (sprawozdanie pisemne, dyskietka, inne oraz ich przekazanie klientowi).

Ponadto, uzgadnia się z klientem i zapisuje w jednym z ww. dokumentów kwestie dotyczące sprawozdania z badań (ilość egzemplarzy i ew. adresatów), zasady zachowania poufności oraz wszystkie inne informacje niezbędne do jednoznacznego sprecyzowania umowy wyników badań.

5.2.4 Laboratorium informuje klienta, że nie podejmie się wykonania badań metodą, która nie gwarantuje wiarygodności i obiektywności wyników.

5.2.5 W razie potrzeby lub na życzenie klienta, Laboratorium udostępnia do wglądu KJLB oraz stosowną dokumentację systemu zarządzania LB.

5.3 Umowa

5.3.1 ZUT / Wydział obejmuje informacje zawarte w p.5.2.3 oraz:

- oznaczenie stron umowy;
- przedmiot umowy (badań);
- wymagania i warunki dotyczące zapewnienia poufności i ochrony interesów klienta;
- informację o sposobie postępowania w przypadku reklamacji;
- załącznik (załączniki) do umowy – szczegółowy zakres badań i inne ustalenia.

Wzór umowy z klientem z wyłączeniem osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej przedstawiono w formularzu [PSZ4.4 4.7/F-02](#).

W przypadku zawierania umowy z osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej, która niezwiązana jest bezpośrednio z działalnością gospodarczą tej osoby, postanowienia umowy uzgadniane będą indywidualnie.

5.3.3 Załączniki do umowy mogą zawierać:

- a) Zakres badań:
 - dokładne sprecyzowanie badanych cech, jeżeli nie ujęto tego w treści umowy,
 - ustalenie metody badań, która może być: **znormalizowana, nieznormalizowana** ale istniejąca w postaci instrukcji laboratorium, **nieznormalizowana** - uzgodniona dla potrzeb konkretnej umowy (lub zlecenia), która jest zdolna spełnić wymagania klienta.
- b) Informację o dodatkowej dokumentacji przekazywanej wraz z próbkami lub obiektami do badań, jeżeli nie ujęto tego w treści umowy.
- c) Termin, miejsce, licznosc i metodę pobrania próbki (próbek) – jeśli ma to zastosowanie.
- d) Sposób przekazywania próbek lub obiektów do badań i uzgodnienia dotyczące ich przydatności do badań: warunki przechowywania próbek lub obiektów do badań (jeśli jest to potrzebne), warunki odbioru obiektów przez klienta po badaniach (jeśli ma to zastosowanie).

5.3.4 W przypadku, gdy umowa obejmuje szerszy zakres prac niż są prowadzone w jednym laboratorium, wówczas Dziekan, na wniosek Kierownika LB, wystawia **zlecenie wewnętrzne** dla laboratorium ZUT lub **zlecenia zewnętrzne** dla laboratoriów spoza ZUT na realizację prac badawczych. Dane zawarte w zleceniu odpowiadają formularzowi [PSZ4.4 4.7/F-03](#).

5.3.5 Do zlecenia wewnętrznego może być dodany również załącznik w brzmieniu jak w p. 5.2.3.

5.4 Przegląd umowy (zlecenia) i zmian do umowy (zlecenia)

5.4.1 Przeglądu projektu umowy (umowy przed podpisaniem) lub zlecenia pod względem merytorycznym dokonuje Kierownik LB we współpracy z pracownikami, którzy będą bezpośrednio wykonywać i nadzorować badania.

5.4.2 Zakres przeglądu powinien zweryfikować (sprecyzować) dane wymagane w p. 5.3.

5.4.3 Przeglądu projektu umowy pod względem formalno-prawnym dokonuje Zespół Radców Prawnych (RRP) ZUT.

5.4.4 Elementy przeglądu projektu umowy powinny być wykonywane w miarę możliwości równoległe z jej negocjowaniem.

5.4.5 Przeglądowi projektu umowy podlega cała jej treść.

5.4.6 Zapisami dokumentującymi przegląd umowy może być:

- korespondencja z klientem;
- zapisy z kontaktów roboczych (formularz [PSZ4.4 4.7/F-01](#)).

Zapisy z przeglądu mogą ograniczać się do postawienia na umowie parafy Kierownika LB, jeżeli zleczone badania są pracami rutynowymi.

5.4.7 Niezależnie od działań LB, każdy projekt umowy jest przeglądany zgodnie z kompetencjami według Regulaminu Organizacyjnego Administracji ZUT, co dokumentowane jest podpisem upoważnionych osób na egzemplarzach umowy.

5.4.8 Po zakończeniu – z pozytywnym wynikiem – przeglądu projektu umowy, umowa jest podpisywana.

Ze strony LB ZUT umowę podpisują osoby wskazane w Regulaminie Organizacyjnym Administracji ZUT.

5.4.9 Zawarta umowa podlega okresowemu przeglądowi przez Kierownika LB pod względem terminowości realizacji oraz aktualności jej postanowień.

5.4.10 W przypadku konieczności zmiany postanowień umowy sporządzany jest aneks do umowy. Dane do aneksu przygotowuje Kierownik LB.

Aneks do umowy podlega procedurze przeglądu tak jak umowa.

6 Obsługa klienta

6.1 Uczestnictwo klienta w badaniach

6.1.1 Kierownik LB ds. technicznych umożliwia klientowi lub wyznaczonemu przez niego przedstawicielowi dostęp do prowadzonych badań w ramach zawartej umowy.

Dostęp ten nie może pozostawać w sprzeczności z zasadami poufności prac wykonywanych dla innych klientów.

6.1.2 Klient pragnący uczestniczyć w badaniach jest umawiany na określony dzień i godzinę telefonicznie przez Kierownika LB ds. technicznych.

6.1.3 Klient uczestniczący w badaniach jest przed ich rozpoczęciem instruowany o zasadach bezpieczeństwa przez Kierownika LB ds. technicznych.

6.1.4 Za współpracę i opiekę nad klientem odpowiada personel LB wykonujący badanie.

6.2 Komunikacja z klientem

6.2.1 Wyjaśnienia i uzgodnienia dokonywane są środkami łączności telekomunikacyjnej, pod warunkiem, że nie naruszy to zasad zachowania poufności.

6.2.2 Osoba rozmawiająca z klientem sporządza zapisy z kontaktów roboczych (formularz [PSZ4.4_4.7/F-01](#)), które przechowuje się w LB.

6.2.3 Jeżeli w rozmowie telefonicznej dokonano uzgodnień mających istotne znaczenie dla laboratorium lub klienta, to Kierownik LB ds. technicznych wysyła do klienta pisemne potwierdzenie uzgodnień.

6.3 Informowanie klienta o nieprawidłowościach w przebiegu badań

6.3.1 Kierownik LB ds. technicznych lub osoba przez niego wyznaczona informuje telefonicznie lub pisemnie klienta o osobie (osobach) uprawnionej do udzielania mu informacji o przebiegu badań.

6.3.2 W przypadku stwierdzenia wystąpienia nieprawidłowości w badaniach podejmuje się działania zgodnie z procedurą [PSZ 4.9](#) „Nadzorowanie niezgodnych z wymaganiami badań”.

6.4 Informacje zwrotne od klienta

Klient otrzymuje sprawozdanie z badań oraz „Kartę oceny laboratorium” (formularz [PSZ 4.4_4.7/F-04](#)) w celu uzyskania informacji o poziomie zadowolenia klienta, co do poziomu świadczonych usług przez LB.

„Karta oceny laboratorium” służy do uzyskania informacji zwrotnych od klienta, dotyczących funkcjonowania laboratorium.

Informacje zwrotne od klientów, zarówno pozytywne jak i negatywne, są analizowane przez Pełnomocnika oraz Kierownika właściwego LB i wykorzystywane do doskonalenia systemu zarządzania w zakresie badań i obsługi klienta.

6.5 Przekazywanie wyników badań

6.5.1 Całość dokumentacji z badań może posiadać status poufne lub zastrzeżone jeżeli tak ustalono w umowie z klientem.

6.5.2 Po przeprowadzeniu wszystkich badań zgodnie z zakresem określonym w umowie Kierownik LB ds. technicznych lub osoba przez niego wyznaczona sporządza sprawozdanie z badań. Sprawozdanie z badań zatwierdza Kierownik LB lub jego zastępca.

6.5.3 Przekazanie wyników z badań i pomiarów następuje w sposób określony w umowie. Na życzenie klienta i z jego pisemnego upoważnienia wyniki mogą być przekazane innym organizacjom, np. jednostkom certyfikującym.

6.5.4 Podstawową formą przekazywania wyników badań (sprawozdań z badań) jest protokolarne ich wydanie zamawiającemu.

LB nie przekazuje wyników badań telefonicznie lub faksem.

6.5.5 Sprawozdanie wykonywane jest w ilości uzgodnionej z klientem, przy czym: egz. 1 pozostaje w dokumentach LB.

6.6 Przechowywanie wyników badań

6.6.1 Sprawozdania z badań oraz wyniki badań na nośnikach elektronicznych lub fizycznych przechowuje się w dokumentach LB lub czasowo, w pomieszczeniu laboratorium, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych, zgodnie z zasadami określonymi w procedurze [PSZ 4.13](#) „Nadzór nad zapisami”.

6.6.2 Tworzone komputerowo pliki wyników badań, w zależności od wyposażenia laboratorium, przechowywane i zabezpieczone są w sposób:

- na wydzielonym stanowisku komputerowym, przechowywanym w pomieszczeniu niedostępnym dla osób nieupoważnionych i w zamykanej szafie (notebook),
- na komputerze w pomieszczeniu, do którego mają dostęp tylko pracownicy laboratorium z dodatkowym zabezpieczeniem w postaci hasła użytkownika, w przypadku komputerów pracujących pod systemem operacyjnym „Windows” .

6.7 Wykorzystanie wyników badań i pomiarów w publikacjach i opracowaniach naukowych

Umieszczenie wyników badań w publikacji lub wykorzystanie w pracy naukowej wymaga zgody klienta. Osoba zainteresowana publikacją lub opracowaniem naukowym zwróci się do klienta o wyrażenie zgody na wykorzystanie wyników z badań. Pismo powinno zawierać w jakim zakresie i do jakiego celu będą wykorzystane wyniki badań.

7 Skargi i reklamacje

7.1 Składanie skarg do Kierownika LB

Klient składa skargę wyłącznie w formie pisemnej . Skarga zawiera następujące informacje:

- nazwa i adres składającego skargę;
- numer i przedmiot umowy;
- określenie przedmiotu skargi i uzasadnienie;
- wnioski i życzenia składającego skargę;
- stanowisko, nazwisko i podpis osoby odpowiedzialnej za złożoną skargę i upoważnionej do prowadzenia korespondencji oraz sposób łączności;
- kogo i w jakim trybie powiadomić o uznaniu lub nie uznaniu skargi.

Skargi innych stron niż klienci mogą mieć dowolną formę.

Reklamacje i skargi są rejestrowane na formularzu [PSZ4.4_4.7/F-05](#).

7.2 Tryb postępowania administracyjnego

Każda skarga/reklamacja lub inna sprawa dotycząca badań nadesłane(a) na adres ZUT, Wydziału / LB przechodzi następujące etapy postępowania administracyjnego:

- rejestrowanie i ewidencjonowanie w kancelarii ZUT / Wydziału;
- rozpatrzenie pisma przez *Rektora/ Dziekana* i skierowanie do Kierownika właściwego LB;
- powiadomienie osób zainteresowanych rozpatrzeniem skargi/reklamacji;
- rozpatrzenie skargi/reklamacji przez osobę odpowiedzialną za obszar, którego skarga/reklamacja dotyczy;
- przedstawienie wniosków przełożonemu;
- opracowanie odpowiedzi;
- zatwierdzenie odpowiedzi przez Kierownika LB;
- rejestrowanie i ewidencjonowanie odpowiedzi w kancelarii ZUT / Wydziału / LB;
- rozesłanie odpowiedzi zgodnie z wymaganiami klienta lub innej strony.

7.3 Tryb rozpatrywania odwołań/reklamacji lub spraw spornych

W przypadku skarg/reklamacji, dotyczących postępowania LB, odpowiedzialnym za ich rozpatrzenie jest Kierownik LB.

Główne etapy rozpatrywania skarg/reklamacji to:

- zarejestrowanie skargi/reklamacji w LB;
- skierowanie skargi/reklamacji do kompetentnego specjalisty, który ma obowiązek sprawdzić, czy spełnia ona odpowiednie ustalenia zawarte w umowie;
- rozpatrzenie merytoryczne skargi/reklamacji przez specjalistę polegające na:
 - zapoznaniu się z treścią skargi;
 - ustaleniu sposobu komunikowania się z klientem z uwzględnieniem zasad zachowania poufności;
 - przeglądzie umowy i dokumentacji badań;
 - analizie postępowania laboratorium;
 - wyjaśnieniu przyczyn i zasadności skargi/reklamacji;
 - analizie wniosku o certyfikację oraz postępowania certyfikacyjnego;
 - opracowaniu wniosków i uzasadnienia;
 - przedstawieniu wniosków i uzasadnienia Kierownikowi LB;
- rozpatrzenie wniosków przez Kierownika LB w celu ustalenia działań naprawczych (działań korygujących i zapobiegawczych) ujętych w procedurze [PSZ 4.11 4.12](#), które mogą polegać na:
 - przeprowadzeniu auditu dodatkowego;
 - przeprowadzeniu ponownych lub dodatkowych badań;
 - powołaniu ekspertów w celu rozpatrzenia problemu;
 - wyeliminowaniu źródeł niezgodności.

7.4 Opracowanie odpowiedzi

Na podstawie propozycji Kierownika LB opracowana jest odpowiedź na skargę/reklamację klienta.

Odpowiedź powinna zawierać:

- numer umowy lub numer wchodzący pisma;
- określenie przedmiotu umowy;
- określenie przedmiotu skargi/reklamacji;
- uzasadnienie uznania lub nie uznania skargi/reklamacji;
- nazwisko specjalisty rozpatrującego skargi/reklamację;
- podpis Kierownika LB.

Kierownik LB przekazuje odpowiedź zainteresowanym osobom.

7.5 Dokumentowanie działań

LB prowadzi rejestr skarg i reklamacji oraz dokumentuje podjęte działania i ich skuteczność.

8 Wykaz formularzy

[PSZ4.4 4.7/F-01](#) Zapisy z kontaktów roboczych

[PSZ4.4 4.7/F-02](#) Umowa (wzór)

[PSZ4.4 4.7/F-03](#) Zlecenie

[PSZ4.4 4.7/F-04](#) Karta oceny laboratorium

[PSZ4.4 4.7/F-05](#) Rejestr reklamacji i skarg



9 Informacje o procedurze

Procedurę opracował: Waldemar Szydłowski – Pełnomocnik Rektora ds. SZZLB ZUT.

Procedura jest udostępniona w sieci intranetowej ZUT pod adresem: www.lba.zut.edu.pl

K O N I E C

Wykaz przeglądów i zmian

Lp.	Data	Treść	Imię i nazwisko Podpis	Termin następnego przeгляdu
1	24.04.2012	Na str. 3, pkt. 2 i 3 – zmieniono : datę, Nr Dz. U. i Nr pozycji: Dz.U. Nr 182 z 2010 r., poz. 1228. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. Na str. 5, pkt. 5.2.2 – usunięto końcową część ostatniego zdania od wyrazu ...oraz...	Tadeusz Baniukiewicz 	Wrzesień 2012 r.
2	08.05.2012	Treść formularza PSZ4.4_4.7/F-03 została dostosowana do treści z pkt. 5.3.4 niniejszej procedury (PSZ 4.4_4.7).	Tadeusz Baniukiewicz 	Wrzesień 2012 r.

ZAPISY Z KONTAKTÓW ROBOCZYCH

w sprawie

Upoważnieni:

- ze strony ZUT

- ze strony

Lp.	Data Kontakt osobisty/ telefoniczny (nr telefonu)	Nazwiska osób uczestniczących (kto z kim) oraz opis istoty kontaktu – ustalenia do dalszej działalności	Uwagi o realizacji ustaleń

UMOWA NR (wzór)

W dniu *dz.mc.rok* w Szczecinie, pomiędzy:

Zachodniopomorskim Uniwersytetem Technologicznym w Szczecinie z siedzibą:
Al. Piastów 17, 70-310 Szczecin, NIP 8522545056; REGON 320588161.
 zwanym dalej **Wykonawcą**, reprezentowanym przez:

1. - **Rektora**
2. - **Kwestora**

i

*Nazwa Zamawiającego (zgodnie z KRS) i adres siedziby: (kod i miejscowość, ulica), posiadającym(a) NIP: oraz REGON:, zarejestrowanym(a) w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym, pod nr: KRS, zwanym(a) dalej **Zamawiającym**, reprezentowanym przez:*

1.
2.

lub (w przypadku gdy Zamawiający jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą):

*imię i nazwisko Zamawiającego, zam. wul.....nr..../...., PESEL....., prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwąw(adres miejsca wykonywania działalności gospodarczej) na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, NIP.....,REGON....., zwanym(a) dalej **Zamawiającym***

lub (w przypadku gdy Zamawiającym są wspólnicy spółki cywilnej prowadzącej działalność gospodarczą)

wspólnikami spółki cywilnej.....(nazwa spółki) NIP (spółki) REGON (spółki)i adres (spółki):

- 1) *imię i nazwisko wspólnika, zam. w.....ul.nr/....., prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą.....na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej,ul....., NIP(wspólnika)*
- 2) *imię i nazwisko wspólnika, zam. wul.....nr..../....., prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą.....na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej,.....ul.....NIP (wspólnika).....,*

zwanymi dalej **Zamawiającym**

zawarta została umowa o następującej treści:

§ 1

1. **Zamawiający** zleca, a **Wykonawca** zobowiązuje się do wykonania w (nazwa laboratorium np. *Laboratorium Inżynierii Powierzchni i Badania Właściwości Eksploatacyjnych Materiałów*) Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie pracy obejmującej przeprowadzenie badań
2. Wyniki badań zawarte zostaną w sprawozdaniu/raporcie*, który **Wykonawca** zobowiązuje się sporządzić i wydać **Zamawiającemu** w formie (należy wpisać formę sprawozdania / raportu np. pisemnej, na płycie CD itd.) , wegzemplarzach.
3. Zakres (w tym badane cechy), program i metody badań określa załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
4. Podstawą sporządzenia niniejszej umowy jest zamówienie/zlecenie **Zamawiającego** nr z dnia
5. Na poczet wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 1 **Zamawiający** wpłaci, w terminie - 3 dni od daty zawarcia umowy, zaliczkę w wysokościbrutto (słownie złotych:), przelewem na rachunek **Wykonawcy** wskazany w § 8 ust. 2 umowy.
6. **Zamawiający** wyraża zgodę na powierzenie przez **Wykonawcę** wykonania części lub całości badań podwykonawcy.

§ 2

1. **Wykonawca** zobowiązuje się wykonać pracę określoną w § 1 w terminiedni od dnia dostarczenia mu przez **Zamawiającego** wymienionych w ust.2 próbek/wyrobu* wraz z dokumentacją niezbędną do wykonania zobowiązania i prawidłowego postępowania z próbką/wyrobem* .
2. **Zamawiający** dostarczy **Wykonawcy** na własny koszt i ryzyko oraz w sposób uzgodniony z laboratorium badawczym wskazanym w § 1 ust.1.(ilość) próbek.....(bliższe określenie rodzaju próbek)/rodzaj wyrobu* niezbędnych do wykonania badań zgodnie z zamówieniem.
3. Miejscem dostarczania próbek/wyrobu* do badań jest *Laboratorium / Wydział.....ZUT lub inne** (adres) :
4. W razie stwierdzenia przez **Wykonawcę**, że dostarczone przez **Zamawiającego** do badań próbki/wyrób* i/lub* dokumentacja są nieodpowiednie, niekompletne, niejasne lub budzą uzasadnione wątpliwości, **Wykonawca** wezwie **Zamawiającego** pisemnie do ich uzupełnienia, dostarczenia właściwych bądź złożenia wyjaśnień, a **Zamawiający** zobowiązuje się spełnić to żądanie w wyznaczonym przez **Wykonawcę** terminie.
5. **Wykonawca** nie świadczy usług spedycyjnych, celnych i administracyjnych związanych z dostarczaniem próbki/wyrobu* do badań oraz nie ponosi związanych z tym kosztów
6. **Zamawiający** zobowiązuje się do dostarczenia **Wykonawcy** na jego wezwanie i w terminie przez niego wskazanym, dodatkowych niezbędnych do przeprowadzenia badań materiałów, próbek/wyrobu* i dokumentów, umożliwiających wykonanie badań zgodnie z najlepszą wiedzą i zleceniem.
7. Strony zgodnie ustalają, że określony w § 2 ust.1 umowy termin wykonania badań ulega przedłużeniu o okres oczekiwania przez **Wykonawcę** na wypełnienie przez **Zamawiającego** obowiązków, o których mowa w ust. 4 i 6. Przez okres oczekiwania należy rozumieć termin liczony począwszy od dnia doręczenia **Zamawiającemu** wezwania, o którym mowa w ust. 4 lub 6, do dnia dostarczenia **Wykonawcy** przez **Zamawiającego** materiałów, próbek/wyrobu* , dokumentów wymienionych w wezwaniu **Wykonawcy**.
8. Urządzenia niezbędne do wykonania badań zapewnia **Wykonawca**.

§ 3

1. **Zamawiającemu** przysługuje prawo uczestniczenia w charakterze obserwatora w prowadzonych przez **Wykonawcę** badaniach, o których mowa w § 1.
2. Prawo do uczestniczenia w badaniach **Zamawiający** może realizować w terminie odrębnie umówionym przez strony, nie częściej jednak niżrazy w całym okresie trwania umowy.
3. Osoba(-ami) upoważnioną(-ymi) przez **Zamawiającego** do uczestniczenia w charakterze obserwatora w badaniach prowadzonych przez **Wykonawcę** są:
.....
.....

§ 4

1. **Zamawiający** przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, że dostarczone **Wykonawcy** do badań wyroby/próbki* ulegają/mogą ulec * zniszczeniu i/lub* zużyciu w stopniu uzasadnionym charakterem badań, a **Wykonawca** nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
2. **Zamawiający** zobowiązany jest do odbioru od **Wykonawcy**, na swój koszt i ryzyko, dostarczonych do badań wyrobów/próbek* oraz dokumentacji w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania **Wykonawcy**.
3. W przypadku nieodebrania przez **Zamawiającego** próbek/wyrobu* w wyznaczonym terminie, **Wykonawcy** przysługuje prawo zlecenia ich wysyłki do **Zamawiającego** lub ich utylizacji/zlecenia utylizacji*, a **Zamawiający** zobowiązuje się do zwrotu poniesionych przez **Wykonawcę** z tego tytułu kosztów.

§ 5

1. Osobami upoważnionymi do bieżących kontaktów pomiędzy stronami są:
 - a) ze strony **Zamawiającego**:
 - b) ze strony **Wykonawcy**:
2. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 1 nie uprawnia do składania oświadczeń woli, w tym zaciągania zobowiązań.

§ 6

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 **Wykonawca** zobowiązuje się utrzymać w tajemnicy, zgodnie z obowiązującą u **Wykonawcy** procedurą PSZ 4.4 „Współpraca z klientem”, wszelkie informacje uzyskane od **Zamawiającego** w związku z realizacją niniejszego zobowiązania.
2. **Zamawiający** oświadcza, że zapoznał się z treścią procedury, o której mowa w ust. 1 i nie wnosi do niej zastrzeżeń.
3. **Wykonawca** zwolniony jest z obowiązku zachowania w tajemnicy uzyskanych od **Zamawiającego** informacji w tych przypadkach gdy obowiązek ich ujawnienia nakładają na **Wykonawcę** obowiązujące przepisy prawa.

§ 7*. (pierwszy wariant do wyboru przez strony)

1. Strony ustalają, że sprawozdanie/raport* z wykonanych badań zostanie **Zamawiającemu** wydany w siedzibie **Wykonawcy/ Zamawiającego***.
2. **Wykonawca** zobowiązuje się wydać, a **Zamawiający** zobowiązuje się odebrać sprawozdanie/raport* w terminie wskazanym przez **Wykonawcę**.
3. **Wykonawca** poinformuje **Zamawiającego** o terminie wydania - odbioru pisemnie, najpóźniej z 3 dniowym wyprzedzeniem.

4. Z czynności wydania - odbioru sprawozdania/raportu* strony sporządzą protokół.

§ 7*. (drugi wariant do wyboru przez strony)

Strony ustalają, że sprawozdanie/raport* z badań zostanie przesłany przez **Wykonawcę** poleconą przesyłką pocztową za zwrotnym poświadczeniem odbioru pod adres siedziby **Zamawiającego**.

§ 8

1. Za wykonanie przedmiotu umowy **Zamawiający** zapłaci **Wykonawcy** wynagrodzenie w wysokości:.....złoty netto (słownie:złoty netto), powiększone o należny podatek VAT w stawce wynikającej z obowiązujących przepisów prawa.
2. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem na rachunek **Wykonawcy** nr w Banku.....
3. **Zamawiający** zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w ust.1 w terminie 7 dni od otrzymania faktury VAT wystawionej przez **Wykonawcę**.
4. **Wykonawca** uprawniony jest do wystawienia faktury po podpisaniu przez strony protokołu odbioru sprawozdania/raportu*, a gdyby **Zamawiający** nie przystąpił do odbioru w terminie, o którym mowa w § 7 ust.2 lub odmówił odbioru z jakiegokolwiek powodu, od dnia w którym odbiór sprawozdania/raportu* miał nastąpić (treść ustępu 4 dla wariantu pierwszego § 7).
Wykonawca uprawniony jest do wystawienia faktury po wysłaniu sprawozdania/raportu* **Zamawiającemu** w sposób określony w § 7.
5. **Zamawiający** zobowiązuje się zapłacić **Wykonawcy** wynagrodzenie bez względu na wyniki przeprowadzonych badań.
6. **Wykonawca** oświadcza, że jest czynnym płatnikiem podatku VAT.
7. **Zamawiający** oświadcza, że:
 - a) zostały zapewnione i dysponuje środkami finansowymi na pokrycie wynagrodzenia **Wykonawcy**,
 - b) jest czynnym płatnikiem podatku VAT.

§ 9

Wykonawcy przysługuje umowne prawo odstąpienia od umowy w terminie (np. roku) od dnia zawarcia niniejszej umowy w przypadku niedostarczenia przez **Zamawiającego** w tym terminie próbek/wyrobu*, materiałów, dokumentów niezbędnych do wykonania zobowiązania bądź niezłożenia wyjaśnień na wezwanie **Wykonawcy**.

§ 10

1. **Wykonawca** zobowiązuje się zapłacić **Zamawiającemu** karę umowną:
 - a) w wysokości 0,2 % wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust.1 - za każdy dzień zwłoki w wydaniu sprawozdania/raportu* **Zamawiającemu**, nie więcej jednak niż 10 % tego wynagrodzenia,
 - b) w wysokości 0,2 % wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust.1 za każdy dzień zwłoki w usunięciu wad stwierdzonych przy odbiorze w terminie dodatkowo uzgodnionym przez strony przy odbiorze,

- c) w wysokości 15 % wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 8 ust.1 - z tytułu odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze stron z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi **Wykonawca**,
- z tym jednakże, że suma kar określonych w ust.1 nie może być łącznie wyższa niż 15 % wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust.1.
2. **Zamawiający** zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy karę umowną:
- a) w wysokości 0,2 % wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust.1 - za każdy dzień zwłoki w wykonaniu obowiązku, o którym mowa w § 2 ust.4 i 6,
- b) w wysokości 15 % wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust.1 - z tytułu odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze stron z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi **Zamawiający**
- z tym jednakże, że suma kar określonych w ust.2 nie może być łącznie wyższa niż 15 % wynagrodzenia netto określonego w § 8 ust.1.
3. Strony zastrzegają prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadku gdy szkoda przekroczy wartość zastrzeżonych kar oraz w przypadku niewykonania lub innych przypadkach nienależytego wykonania zobowiązania przez drugą ze stron.
4. Wszystkie należności z tytułu kar umownych strona zobowiązana zapłaci drugiej stronie w terminie 7 dni od dnia otrzymania noty księgowej.

§ 11.

W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia **Zamawiający** zapłaci **Wykonawcy** odsetki ustawowe.

§ 12.

Zamawiającemu przysługuje prawo złożenia skargi/reklamacji na działalność laboratorium **Wykonawcy** realizującego pracę, o której mowa w § 1. Skargę wnosi się do Rektora Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie w formie pisemnej.

§ 13.

Wszelkie zmiany treści niniejszej umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 14.

W sprawach nie uregulowanych w niniejszej umowie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego.

§ 15.

Ewentualne spory mogące powstać w związku z realizacją postanowień niniejszej umowy rozstrzygane będą polubownie, a w przypadku braku polubownego rozstrzygnięcia, przez sąd powszechny właściwy dla siedziby **Wykonawcy**.

§ 16.

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach z przeznaczeniem 1 egz. dla **Zamawiającego** i 1 egz. dla **Wykonawcy**.

§ 17.

Integralną część umowy stanowią następujące załączniki:

Nr 1 - Zakres, program i metody badań

Nr 2 -

WYKONAWCA:**ZAMAWIAJĄCY:**

*niepotrzebne odpowiednio wykreślić, stosownie do stanu faktycznego i dokonanych uzgodnień

Załącznik nr 1 do umowy nr z dnia

ZAKRES, PROGRAM I METODY BADAŃ.....
(identyfikacja wyrobu / próbki do badań)*Przykład:*

L.p.	Badana cecha	Metoda badania wg punktu normy lub procedury badawczej	Kolejność / termin badania (jeżeli istotne)	Precyzja / dokładność metody / inne ustalenia

WYKONAWCA:**ZAMAWIAJĄCY:**

.....
Miejscowość, data**Zlecenie**

ZAMAWIAJĄCY:.....

(Nazwa Firmy)

.....

(Adres Firmy)

KRS:.....

NIP:.....

REGON:.....

ZLECENIE:.....

(numer zlecenia)

WYKONAWCA:

Laboratorium, WydziałZUT

.....

(Adres Laboratorium)

Lp.	Ilość	Jednostka szt./kg/...	Oznaczenie	Opis: typ i zakres badania; identyfikacja przedmiotu badania (nazwa, symbol, typ, norma itp.), warunki odbioru	Data wykonania	Cena, Wartość PLN
1						
2						

WARTOŚĆ CAŁKOWITA PLN (BEZ PODATKU VAT):.....

TERMIN WYKONANIA BADAŃ:.....

PRZEDSTAWICIEL FIRMY:.....

(Imię i Nazwisko, podpis, telefon, e-mail)

- Wymagamy uczestnictwa w badaniach (imię nazwisko, kontakt):.....
- Prosimy o podpisanie i odesłanie nam kopii tego zlecenia
- Sprawozdanie z badań w języku polskim/angielskim
- Próbki do odbioru po badaniach

Kartę po wypełnieniu prosimy przelać na adres:

Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny
w Szczecinie

Wydział.....

.....SZCZECIN

Adres laboratorium

Data wpływu	Nr karty

KARTA OCENY LABORATORIUM Nr

W związku z zakończeniem badań
(nazwa wyrobu)

zgodnie z umową (zleceniem)
(nr umowy, zlecenie z dnia)

prosimy o wypełnienie niniejszej karty i przesłanie jej na adres Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie.

Lp.	Oceniane zagadnienie	Stopień spełnienia oczekiwań (zadowolenia) klienta w skali od 1 do 5
1	Informacje nt. zakresu i metod badawczych	
2	Procedura zawierania umowy	
3	Treść umowy	
4	Współpraca w trakcie badań (umożliwienie udziału w badaniach, warunki obserwacji badań)	
5	Kompetencje personelu LB	
6	Wybór metody badań (zakres pomiarowy i dokładność, niepewność pomiarów)	
7	Wyposażenie pomiarowe i badawcze	
8	Postępowanie z obiektem badań (przyjmowanie, zapobieganie pogorszeniu właściwości, zagubieniu lub uszkodzeniu)	
9	Zawartość merytoryczna sprawozdania: (jednoznaczność zapisów wyników)	
10	Zachowanie poufności	
11	Terminowość realizacji badań	

Inne uwagi dotyczące realizacji umowy:

.....
.....
.....
.....
.....

W przypadku braku miejsca prosimy załączyć uwagi na oddzielnym arkuszu.

Z treścią karty zapoznałem się (wypełnia ZUT):

Kierownik LB

Pełnomocnik

.....
(data i podpis)

.....
(data i podpis)

REJESTR SKARG OD ROKU 20..

.....
(oznaczenie LB).....

Str. 1

Numer kolejny	Nazwa wnoszącego skargę	Nr pisma dotyczącego skargi	Data wpływu	Osoby rozpatrujące skargę	Status odp.	Nr pisma odpowiedzi	Data odpowiedzi	Nr karty działań korygujących	Potwierdzenie realizacji działań korygujących

Status odpowiedzi: P – przyjęcie skargi

O – odrzucenie skargi