



УТВЕРЖДАЮ

Технический директор

ООО «ТЕХНО СТАНДАРТ ТЕСТ»

С. Абдуллаев.

« 24 » января 2023 г.

ДП - 15

Взаимодействие с заказчиками

Разработал: Менеджер по качеству _____ Т. Булушев

Наманган 2023 г.

Все права защищены. Никакая часть настоящей публикации не может быть скопирована или воспроизведена в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом без предварительного письменного согласия автора. Размещение публикации в публичном доступе (средствах массовой информации, сети интернет, социальных сетях) запрещается.

Copyright: А. Ибрагимов, 2020 TST, 2020

e-mail: avazsho70@gmail.com;



Лист регистрации изменений

№ п.п.	Дата внесения изменений	№ страницы	Содержание изменений	Кто внес изменения (ФИО)
1	11.02.2022	6	Внесено дополнение в графу «Пояснение действий» - Включить в договор с заказчиками требования в части использования конфиденциальной информации.	Булусhev Т.
2	11.02.2022	6	Внесено дополнение в п.5.1 Сохранение записей о переговорах - Все записи по анализу, в том числе любые значительные изменения, а также записи переговоров с заказчиком, касающиеся требований заказчика или результатов лабораторной деятельности сохраняются у технического директора. Управление записями осуществляется в соответствии с ДП – 01 «Управление документированной информацией лаборатории» п.п 5, 5.1, 5.2	Булусhev Т.
3	11.02.2022	8	Внесено дополнение в графу «Пояснение действий» - Включить в договор с заказчиками требования в части использования конфиденциальной информации.	Булусhev Т.
4	11.02.2022	9	Внесено дополнение в графу «Пояснение действий» - Проверяется состав информации на соответствие положениям о конфиденциальности. Если положения конфиденциальности не нарушены, то информация предоставляется заказчику в форме, установленной при обращении заказчика.	Булусhev Т.
5	24.01.2023	Весь документ	Исправлено наименование лаборатории	Булусhev Т.

1. Назначение

Данная процедура регламентирует порядок работы лаборатории на всех этапах взаимодействия с заказчиками – от первого обращения заказчика (либо участия в тендере) до передачи результатов выполненных работ.

2. Область применения

Требования процедуры распространяются на работу всех подразделений лаборатории и являются обязательными к применению для всех сотрудников.

3. Нормативные ссылки, сокращения, обозначения, термины и определения

Состав применяемых сокращений, обозначений, терминов и определений приводится в последующих подразделах.

3.1 Нормативные ссылки

ДП – 01	Управление документированной информацией лаборатории
ДП – 10	Корректирующие действия
ДП – 14	Управление несоответствиями

3.2 Сокращения

Применяемые сокращения:

АХД	административно хозяйственная деятельность
ТД	технический директор
ДП	документированная процедура
Зам. ТД по АХД	заместитель технического директора по АХД
СМК	система менеджмента качества
МВИ	методика выполнения испытаний (измерений)
НД	нормативная документация
НТД	нормативно-техническая документация
ТКП	техничко-коммерческое предложение

3.3 Термины и определения

Тендер – конкурентная форма отбора предложений на поставку товаров, оказание услуг или выполнение работ по заранее объявленным в документации условиям.

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий (O`z DSt ISO 9000 – 2016).

Анализ - определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей (O`z DSt ISO 9000 – 2016).

4. Описание процесса

Взаимодействие с заказчиками включает в себя несколько этапов:

- получение заказа;
- информирование заказчика;
- рассмотрение жалоб;
- оценка удовлетворенности заказчика.

Критерий результативности процесса: заказчик удовлетворен работой с лабораторией.

Метод обеспечения результативности процесса: регламентирование порядка взаимодействия с заказчиком.

Показатели процесса:

Контролируемые показатели процесса	Периодичность мониторинга	Кто осуществляет мониторинг
Коэффициент заказов (количество полученных заказов/ общее число обращений заказчиков)	один раз в месяц	Начальник лаборатории
Количество жалоб	один раз в месяц	Начальник лаборатории
Уровень удовлетворенности заказчика (общий)	раз в год (в ходе анализа СМК со стороны руководства)	менеджер по качеству

5. Получение заказа

Лаборатория может получать заказы за счет:

- прямого обращения заказчика;
- обращения органов по сертификации и третьих лиц.

Заказы, полученные любым из указанных способов, являются равноправными. Очередность выполнения заказов устанавливается в соответствии с очередностью их поступления.

5.1 Прямое обращение заказчика

Порядок действий по получению заказа при прямом обращении

Действие процесса	Пояснение действий
Получен запрос на испытания	Запрос на проведение испытаний может быть получен посредством: <ul style="list-style-type: none">• личного обращения заказчика;• направления запроса по электронной почте/факсу/ почте;• телефонного обращения.
Проверить исходные данные	Исходные данные могут быть представлены в заявке на испытания или в свободной форме.
Уточнить состав материалов на испытания	Проверяется состав указанных в исходных данных материалов на соответствие области деятельности лаборатории и области аккредитации.
Не входят в область аккредитации	Если в составе материалов на испытания указаны не входящие в область деятельности и область аккредитации, то заказчик информируется о невозможности проведения испытаний данных видов материалов в лаборатории.
Информировать заказчика	Информирование может осуществляться по электронной почте, по телефону или факсу.
Входят в область аккредитации	-
Уточнить состав НД на материалы	По материалам, входящим в область деятельности и область аккредитации лаборатории, проверяется состав действующих НД.
НД не применяются	Если заказчик в запросе указал не действующие НД на материалы, то заказчик информируется о невозможности проведения испытаний на соответствие данным НД.
Информировать заказчика	Информирование может осуществляться по электронной почте, по телефону или факсу.
НД применяются	-
Уточнить состав контролируемых показателей	Проверяется соответствие показателей, указанных заказчиком, и показателей, нормируемых в НД на материалы.
Определить состав	Для каждого показателя устанавливается метод испытаний и НД на



Действие процесса	Пояснение действий
методов испытаний	метод испытаний в соответствии с областью аккредитации лаборатории.
Несколько методов	При наличии нескольких методов с заказчиком согласовывается предпочтительный метод испытаний.
Согласовать метод испытаний	Согласование может осуществляться по электронной почте, по телефону или факсу.
Один метод	При наличии только одного метода согласование выбранного метода с заказчиком не производится.
Согласовать заявку на испытания	Согласованные с заказчиком данные документируются в заявке на испытания. Заявка подписывается представителем заказчика. Подписанная заявка может быть передана в лабораторию в бумажном виде, либо в виде скан копии. При наличии возможности заявка может быть представлена в электронном виде с усиленной электронной подписью. Типовая форма заявки размещается в компьютере лаборатории: Внутренняя документация/ Типовые формы
Согласовать способ получения образцов	Образцы могут быть доставлены: <ul style="list-style-type: none"> • представителем заказчика.
Рассчитать стоимость испытаний	Стоимость испытаний определяется на основании таблиц ценообразования, установленных техническим директором лаборатории.
Заказчик отказался от испытаний	-
Заказчик согласен со стоимостью	Если заказчик согласен со стоимостью, то осуществляется заключение договора.
Заклучить договор	Включить в договор с заказчиками требования в части использования конфиденциальной информации. Управление договором осуществляется в соответствии с ДП – 01 «Управление документированной информацией лаборатории» п.п. 7.1
Отклонения от условий договора	О любых отклонениях от условий договора заказчик информируется по телефону, электронной почте, факсу
Внесение изменений в договор после начала работ	При внесении изменений в договор анализ договора должен быть проведен повторно. Сотрудники, выполняющие работу по такому договору, информируются обо всех изменениях.
Сохранение записей о переговорах	Все записи по анализу, в том числе любые значительные изменения, а также записи переговоров с заказчиком, касающиеся требований заказчика или результатов лабораторной деятельности сохраняются у технического директора. Управление записями осуществляется в соответствии с ДП – 01 «Управление документированной информацией лаборатории» п.п 5, 5.1, 5.2

Управление нештатными ситуациями процесса (рисками и возможностями).

Действие процесса	Нештатная ситуация	Варианты реагирования	Ответственный исполнитель
Уточнить состав контролируемых показателей	заказчик требует включить показатели ненормируемые в	оценить возможность контроля показателей	Начальник испытательной лаборатории

Действие процесса	Нештатная ситуация	Варианты реагирования	Ответственный исполнитель
		определить методики контроля показателей	Начальник испытательной лаборатории
		оценить стоимость разработки/модификации методик	Начальник испытательной лаборатории
		информировать заказчика о возможности/ невозможности проведения испытаний по требуемым показателям	Начальник испытательной лаборатории

5.2 Обращение органов по сертификации и третьих лиц

Обращения органов по сертификации и третьих лиц осуществляется с целью подтверждения соответствия материалов или проведения арбитражных испытаний. Особенностью данных обращений является короткий срок от обращения до начала работы и наличие отобранных образцов.

Порядок действий по получению заказа при обращении органа по сертификации и третьих лиц

Действие процесса	Пояснение действий
Получен запрос на испытания	Запрос на проведение испытаний от органов по сертификации и третьих лиц обязательно оформляется в виде заявки на испытания. Типовая форма заявки размещается в компьютере лаборатории: Внутренняя документация/ Типовые формы
Проверить исходные данные	В составе исходных данных обязательно должны быть указаны: <ul style="list-style-type: none">• вид материала;• НД на соответствие которому проверяется материал;• наименование показателей для оценки соответствия;• метод проведения испытаний. Все исходные данные должны полностью соотноситься с областью аккредитации лаборатории (приложение к аттестату аккредитации).
Не входят в область аккредитации	Если какие-либо из исходных данных не соответствуют данным в области аккредитации лаборатории, то заявитель информируется об отказе в проведении испытаний.
Входят в область аккредитации	-
Уточнить сведения по образцам	Проверяется: <ul style="list-style-type: none">• количество (объем, вес) образцов;• срок, прошедший от момента отбора образцов;• сопроводительные документы к образцам. По результатам проверки начальник лаборатории принимает решение о возможности/ невозможности принятия образцов к испытаниям.
Образцы не пригодны для испытаний	Если по решению начальника лаборатории образцы не пригодны для испытаний, то заявитель информируется об отказе в проведении испытаний.
Образцы пригодны для испытаний	-
Провести анализ	Проверяется:

Действие процесса	Пояснение действий
выполнимости заказа	<ul style="list-style-type: none">срок проведения испытаний;наличие свободных ресурсов для проведения испытаний;возможность привлечения подрядных лабораторий (при необходимости).
Нет возможности выполнить заказ	Если у лаборатории нет возможности выполнить заказ, то заявитель информируется об отказе в проведении испытаний.
Информировать заявителя об отказе	Информирование может осуществляться по электронной почте, по телефону или факсу.
Есть возможность выполнить заказ	-
Рассчитать стоимость испытаний	Стоимость испытаний определяется на основании таблиц ценообразования, установленных техническим директором лаборатории.
Заявитель отказался от испытаний	-
Заявитель согласен со стоимостью	Если заявитель согласен со стоимостью, то осуществляется заключение договора.
Заклучить договор	Включить в договор с заказчиками требования в части использования конфиденциальной информации. Управление договором осуществляется в соответствии с ДП – 01 «Управление документированной информацией лаборатории» п.п. 7.1

Управление нештатными ситуациями процесса (рисками и возможностями).

Действие процесса	Нештатная ситуация	Варианты реагирования	Ответственный исполнитель
Уточнить сведения по образцам	сведений недостаточно для адекватной оценки образцов	отказаться от проведения испытаний	Начальник испытательной, технический директор
Провести анализ выполнимости заказа	заказ принят к исполнению при недостатке ресурсов	согласовать с заявителем изменение сроков или привлечение к испытаниям подрядных лабораторий	технический директор

6. Информирование заказчика

Информирование заказчика осуществляется на протяжении всех этапов исполнения заказа. Информирование включает в себя:

- информирование о ходе работ;
- информирование об отклонениях;
- информирование об исполнении заказа.

6.1 Информирование о ходе работ

Порядок действий по информированию заказчика о ходе работ представлен

Действие процесса	Пояснение действий
Получено обращение заказчика	Обращение заказчика о ходе работ может быть получено: <ul style="list-style-type: none">по электронной почте;по телефону/факсу;письменно (по почте).



Действие процесса	Пояснение действий
	Ответ на обращение заказчика составляет не более 1 рабочего дня (в зависимости от сложности вопроса).
Классифицировать содержание обращения	Обращения классифицируются по следующим типам: <ul style="list-style-type: none"> • вопросы по документации; • вопросы по проведению испытаний. В зависимости от типа обращения определяется сотрудник лаборатории, ответственный за предоставление информации.
Вопросы по проведению испытаний	Если вопросы заказчика связаны с проведением испытаний, то запрашивается информация у начальника испытательной лаборатории.
Предоставить информацию по испытаниям	Предоставляется информация по следующим направлениям: <ul style="list-style-type: none"> • образцы (состояние, количество, выявленные нарушения, условия получения/хранения/ утилизации); • оборудование (вид оборудования/марка/номера, даты аттестации/поверки); • условия испытаний (дата испытаний, температура/влажность); • персонал (квалификация, опыт работы); • методы (разъяснения по применению методов).
Вопросы по документам	Если вопросы заказчика связаны с содержанием/оформлением документов, то запрашивается информация у специалиста, ответственного за документ.
Определить вид документов	Применяется упрощенное подразделение документов на: <ul style="list-style-type: none"> • юридические; • нормативно технические.
Юридические документы	Вопросы, связанные с юридическими документами, адресуются юрисконсульту.
Предоставить информацию по юр. документам	Предоставляется информация по следующим направлениям: <ul style="list-style-type: none"> • состояние подготовки документов; • разъяснения по положениям документов.
Нормативно технические документы	Вопросы, связанные с нормативно техническими документами, начальнику испытательной лаборатории.
Предоставить информацию по НТД	Предоставляется информация по следующим направлениям: <ul style="list-style-type: none"> • обозначения документов; • актуальность документов; • разъяснения по применению положений документов.
Определить форму предоставления информации	Проверяется состав информации на соответствие положениям о конфиденциальности. Если положения конфиденциальности не нарушены, то информация предоставляется заказчику в форме, установленной при обращении заказчика. Если форма предоставления информации не оговорена, то ответ предоставляется в той же форме, что и поступившее обращение.
Устный ответ	При устном ответе представитель лаборатории связывается с представителем заказчика по телефону.
Информировать заказчика по телефону	Информация предоставляется в соответствии с запросом.
Письменный ответ	Письменный ответ подразделяется на: <ul style="list-style-type: none"> • ответ по электронной почте;

Действие процесса	Пояснение действий
	<ul style="list-style-type: none"> ответ по почте (на печатном бланке с реквизитами лаборатории).
Подготовить письменный ответ	Ответ предоставляется в соответствии с ДП – 01 «Управление документированной информацией лаборатории» п.п. 5.2

Управление нештатными ситуациями процесса (рисками и возможностями).

Действие процесса	Нештатная ситуация	Варианты реагирования	Ответственный исполнитель
Предоставить информацию по испытаниям	информация недостоверна, либо отсутствует	информировать технического директора	Начальник испытательной лаборатории
		установить причины ошибочной информации (отсутствия информации)	Начальник испытательной лаборатории
		информировать заказчика об увеличении сроков предоставления информации	Начальник испытательной лаборатории
Предоставить информацию по юр. документам	информация недостоверна, либо отсутствует	информировать зам ТД. по АХД	Начальник испытательной лаборатории
		установить причины ошибочной информации (отсутствия информации)	зам. ТД по АХД
		информировать заказчика об увеличении сроков предоставления информации	Начальник испытательной лаборатории
Предоставить информацию по НТД	информация недостоверна, либо отсутствует	информировать менеджера по качеству	Начальник испытательной лаборатории
		установить причины ошибочной информации (отсутствия информации)	менеджер по качеству
		информировать заказчика об увеличении сроков предоставления информации	Начальник испытательной лаборатории

6.2 Информирование об отклонениях

Отклонениями считаются любые отступления от установленных требований, которые могут привести к нарушению условий договора с заказчиком. Такие отклонения требуют информирования заказчика и согласование дальнейших действий.

Порядок действий по информированию заказчика об отклонениях, обнаруженных в ходе исполнения заказа

Действие процесса	Пояснение действий
Обнаружено отклонение от требований	<p>Отклонение может быть обнаружено в результате:</p> <ul style="list-style-type: none"> мониторинга исполнения заказа; внутреннего контроля качества; контроля условий внешней среды; внутреннего аудита; контроля условий хранения;



Действие процесса	Пояснение действий
	<ul style="list-style-type: none"> • анализа хода работ.
Определить степень отклонения от требований	<p>Отклонения от требований могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • исправимыми; • неисправимыми. <p>Выявление и управление отклонениями осуществляется в соответствии с ДП – 14 «Управление несоответствиями».</p>
Проверить необходимость остановки работ	<p>Остановка работ требуется если обнаружено:</p> <ul style="list-style-type: none"> • неисправимое отклонение (несоответствие, которое может привести к проведению повторных работ); • исправимое отклонение, которое может привести к снижению требований, установленных в договоре.
Есть необходимость	<p>Если необходима остановка работ, то решение об остановке могут принять:</p> <ul style="list-style-type: none"> • технический директор; • начальник испытательной лаборатории; • менеджер по качеству.
Остановить работы по испытаниям	В чек-листе заказ делается отметка об остановке работ.
Нет необходимости	-
Проверить необходимость извещения заказчика	<p>Извещение заказчика осуществляется в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаружения несоответствий в образцах; • обнаружения несоответствий в сопроводительных документах; • нарушения условий хранения образцов; • нарушения требований МВИ; • обоснованного отступления от условий договора.
Нет необходимости	-
Выполнить корректирующие действия	Если отступления не требуют согласования с заказчиком, то осуществляются корректирующие действия в соответствии с ДП – 10 «Корректирующие действия».
Есть необходимость	Если есть необходимость информировать заказчика, то осуществляется подготовка информационного письма.
Подготовить информационное письмо	<p>Информационное письмо должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • суть отклонения; • причины отклонения; • состав действий, ожидаемый от заказчика. <p>Информационное письмо составляется на бланке лаборатории и подписывается генеральным директором.</p>
Информировать заказчика об отклонениях	<p>Информирование заказчика осуществляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> • по электронной почте (направляется скан копия информационного письма); • по телефону (сообщается об отправке информационного письма почтой, либо курьером); <p>Информирование осуществляется в соответствии с ДП – 01 «Управление документированной информацией лаборатории» п.п. 5.2</p>

Управление нештатными ситуациями процесса (рисками и возможностями).

Действие процесса	Нештатная ситуация	Варианты реагирования	Ответственный исполнитель
Проверить необходимость остановки работ	принято решение продолжить работы, которые требуют остановки	обосновать необходимость продолжения работ	Начальник испытательной лаборатории
		информировать начальника лаборатории	Начальник испытательной лаборатории
		согласовать с заказчиком продолжение работ	Начальник испытательной лаборатории

6.3 Информирование об исполнении заказа

По завершении испытаний, вне зависимости от их результатов, заказчик информируется о выполненных работах.

Порядок действий по информированию заказчика об исполнении заказа

Действие процесса	Пояснение действий
Испытания завершены	Оформление результатов испытаний осуществляется не позднее одного рабочего дня от момента завершения испытаний.
Проверить оформление протокола	Оформление протокола испытаний осуществляется в соответствии с ДП – 01 «Управление документированной информацией лаборатории» п.п. 8.6.6
Подготовить закрывающие документы	В состав закрывающих документов входят: <ul style="list-style-type: none">• акт сдачи-приемки работ;• счет (при условии разбивки платежей на авансовый и окончательный);• счет-фактура;• анкета удовлетворенности заказчика.
Проверить комплект документов	В комплект документов входят: <ul style="list-style-type: none">• протокол испытаний;• закрывающие документы. Проверяется: <ul style="list-style-type: none">• оформление;• наличие подписей и печатей;• регистрационные номера.
Есть замечания	Замечания, связанные с отсутствием подписей и печатей, а также отсутствием регистрационных номеров, могут сообщаться устно или письменно. Замечания по оформлению указываются в тексте документа.
Направить замечания ответственным сотрудникам	Замечания передаются сотрудникам, допустившим отклонения.
Устранить замечания	После устранения замечаний документы передаются на повторную проверку.
Нет замечаний	-
Направить заказчику комплект	Документы направляются заказчику по электронной почте или передаются лично в руки представителю заказчика.



Действие процесса	Пояснение действий
документов	

Управление нештатными ситуациями процесса (рисками и возможностями).

Действие процесса	Нештатная ситуация	Варианты реагирования	Ответственный исполнитель
Устранить замечания	сотрудники не устранили замечания в установленный срок	информировать технического директора	Менеджер по качеству
		представить причины задержки замечаний устранения	сотрудники лаборатории

7. Рассмотрение жалоб

Жалобы могут подаваться заказчиком (заявителем), не удовлетворенным результатами проведения испытаний. Жалоба является частным случаем несоответствия и подлежит рассмотрению в установленном порядке.

Порядок действий по рассмотрению жалоб

Действие процесса	Пояснение действий
Получена жалоба от заказчика	Жалоба может поступать: <ul style="list-style-type: none"> по почте; факсу; по электронной почте. Жалоба принимается к рассмотрению, если она поступила не позднее 30-ти календарных дней с момента направления заказчику результатов испытаний. Общий срок рассмотрения жалобы и принятия решения по ней не может превышать 45 рабочих дней.
Зарегистрировать жалобу	Регистрация жалобы осуществляется в соответствии с ДП – 01 «Управление документированной информацией лаборатории» п.п. 5.1 Жалоба может оформляться в свободной форме.
Сформировать комиссию	Комиссия формируется приказом технического директора не позднее 5 - рабочих дней от даты регистрации жалобы. В состав комиссии входят: <ul style="list-style-type: none"> технический директор; начальник испытательной лаборатории; менеджер по качеству; сотрудники лаборатории, не принимавшие участие в испытаниях; внешние эксперты (при необходимости, либо по требованию заявителя). Типовая форма приказа размещается в компьютере лаборатории: Внутренняя документация/ Типовые формы
Провести предварительный анализ жалобы	В ходе предварительного анализа определяется: <ul style="list-style-type: none"> предмет жалобы; участвующие стороны; состав прилагаемых документов;

Действие процесса	Пояснение действий
	<ul style="list-style-type: none">• ситуация, предшествовавшая возникновению жалобы. Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.
Требуется дополнительная информация	Дополнительная информация требуется если: <ul style="list-style-type: none">• заявитель не указал причины (по мнению заявителя) жалобы;• не установлено обоснование жалобы;• отсутствуют документы, на которые есть ссылки в жалобе. Дополнительная информация может быть получена от сотрудников лаборатории, либо запрошена у заявителя.
Запросить информацию у заявителя	Запрос дополнительной информации (при необходимости) осуществляется в срок не позднее 15-ти рабочих дней от даты регистрации жалобы.
Не требуется дополнительная информация	Если дополнительная информация не требуется, то жалоба передается на рассмотрение комиссии.
Провести заседание комиссии	Заседание комиссии проводится под председательством технического директора лаборатории. При необходимости комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств возникновения жалобы. В состав рабочей группы не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого заявителем решения.
Принять решение по жалобе	Результаты рассмотрения жалобы оформляются в виде решения. Типовая форма решения размещается в компьютере лаборатории: Внутренняя документация/ Типовые формы Определение причин возникновения жалобы и их устранение осуществляется в соответствии ДП – 10 «Корректирующие действия».
Направить решение заявителю	Решение комиссии направляется заявителю в срок не позднее 5-ти рабочих дней от даты заседания комиссии. Направление решения осуществляется в соответствии с ДП – 01 «Управление документированной информацией лаборатории» п.п.5.2

Управление нештатными ситуациями процесса (рисками и возможностями).

Действие процесса	Нештатная ситуация	Варианты реагирования	Ответственный исполнитель
Запросить информацию у заявителя	у заявителя отсутствует дополнительная информация	принять решение на основе имеющихся данных (если возможно)	комиссия
		привлечь сторонних экспертов для анализа ситуации	технический директор

8. Оценка удовлетворенности заказчика

Для оценки удовлетворенности заказчика работой лаборатории могут применяться следующие методы:

- получение информации из личных контактов с представителями заказчика;
- анкетирование заказчика (получение от заказчика анкеты обратной связи).



Предпочтительным методом является анкетирование заказчика.

8.1 Получение информации из личных контактов

Личные контакты могут осуществляться при встречах с представителями заказчика, либо по телефону.

Порядок действий по получению информации из личных контактов

Действие процесса	Пояснение действий
Закрывающие документы направлены заказчику	Если в течении 10 рабочих дней после направления закрывающих документов от заказчика не поступила анкета обратной связи, то необходимо связаться с заказчиком.
Связаться с представителем заказчика	Связь организуется по телефону. Уточняется заполнение анкеты обратной связи.
Анкета заполнена	Уточняется способ отправки анкеты: <ul style="list-style-type: none"> • по почте; • по электронной почте
Провести оценку удовлетворенности заказчика	Оценка удовлетворенности заказчика осуществляется в соответствии с п.п. 8.3 Анкетирование заказчика.

Управление нештатными ситуациями процесса (рисками и возможностями).

Действие процесса	Нештатная ситуация	Варианты реагирования	Ответственный исполнитель
Интерпретировать результаты анкетирования	ошибочная интерпретация результатов	сравнить результаты самооценки с результатами опроса заказчика	менеджер по качеству

8.3 Анкетирование заказчика

Заказчику вместе с закрывающими документами направляется анкета обратной связи.

Порядок действий по анкетированию заказчика

Действие процесса	Пояснение действий
Получена анкета обратной связи	Анкета обратной связи должна быть получена от заказчика в течении 10 рабочих дней от даты направления закрывающих документов. Анкета может быть получена в бумажном виде или в виде скан копии.
Проверить заполнение анкеты	Проверяется: <ul style="list-style-type: none"> • полнота заполнения анкеты; • корректность содержания ответов; • наличие подписи представителя заказчика.
Требуется уточнение	При необходимости уточнения ответов менеджер по качеству связывается с представителем заказчика.
Связаться с представителем заказчика	Связь осуществляется по телефону или электронной почте.
Уточнить содержание анкеты	В анкету вносятся дополнения по выявленным уточнениям.



Действие процесса	Пояснение действий
Уточнение не требуется	-
Рассчитать значения параметров	В анкете заказчик производит оценку работы лаборатории по указанным параметрам в двух графах. В первой графе заказчик проставляет оценку своих ожиданий до начала выполнения заказа. Во второй графе проставляется оценка по факту выполнения работ. Удовлетворенность заказчика определяется по разнице сумм оценок во второй и первой графах.
Интерпретировать результаты анкеты	<p>Результаты интерпретируются следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нулевое значение какого-либо из параметров оценки означает совпадение ожиданий заказчика и факта; • отрицательные значения указывают на то, что уровень ожиданий выше, чем факт; • положительные значения указывают на то, что факт выше уровня ожиданий. <p>Успешным результатом считаются положительные и нулевые значения при высоком уровне ожиданий.</p>

Управление нештатными ситуациями процесса (рисками и возможностями).

Действие процесса	Нештатная ситуация	Варианты реагирования	Ответственный исполнитель
Уточнить содержание анкеты	невозможно получить уточняющую информацию	рассчитать значения показателей по имеющимся данным	менеджер по качеству