

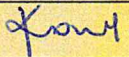
P1-03

Współpraca z Klientem Laboratorium

Procedura SZJ

Egzemplarz nr⁰

aktualizowany / nieaktualizowany

	Opracował	Sprawdził	Zatwierdził
Imię i nazwisko	Beata Szambora	Marta Kowalewska	Agata Świdorska-Ostapiak
Data	06.02.2020r.	06.02.2020r.	07.02.2020r.
Podpis			

Nowa Sól, luty 2020

Historia akceptacji

PR.ZD-000015/20

Lp	St a n	Stan akceptacji (opis)	Do kogo	Data operacji	Operację wykonał	Adnotacje odb.	Rodzaj akc.	Adnotacje wys.	Od kogo	Data wysłania
1		Zaakceptowane	Kowalewska Marta (Laboratorium Zakładowe)	2020.02.07 08:28	Kowalewska Marta		Merytoryczna		Szambora Beata (Dział Rozwoju i Inwestycji)	2020.02.06 14:43
2		Zaakceptowane	Świderska- Ostapiak Agata (Prezes Zarządu)	2020.02.07 11:06	Świderska- Ostapiak Agata		Formalna		Szambora Beata (Dział Rozwoju i Inwestycji)	2020.02.07 08:28

	WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM LABORATORIUM	P1-03
	Wersja 6_2020	Strona 2 z 6

1. CEL

Celem niniejszej procedury jest ustalenie zasad współpracy z Klientem.

2. PRZEDMIOT I ZAKRES

Zakresem procedury jest ustalenie warunków i zasad współpracy z Klientem:

- określenie zasad komunikowania się z Klientem,
- ustalenie osób odpowiedzialnych za kontakty z Klientem,
- ustalenie zasad uczestnictwa w badaniach wykonywanych na jego zlecenie,
- ustalenie zasad zbierania i dokumentowania informacji zwrotnych od Klienta.

3. DEFINICJE I OKREŚLENIA

SZJ – System Zarządzania Jakością w Laboratorium

MZGK – Miejski Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Nowej Soli

Klient - osoba prawna lub fizyczna zlecająca badania

Klient wewnętrzny – Kierownik komórki organizacyjnej lub osoba przez niego upoważniona zlecająca Laboratorium wykonanie badań na rzecz MZGK

Klient zewnętrzny – osoba fizyczna lub prawna zlecająca wykonanie badań na rzecz innego podmiotu niż MZGK

Kierownik komórki organizacyjnej – osoba pełniąca tę funkcję lub jego zastępca nadzorująca pracę w określonym zakresie.

Komórka organizacyjna – dział lub samodzielne stanowisko pracy w MZGK

Dział TU – Stacja Uzdatniania i Ujęcia Wody

Dział TO – Centralna Oczyszczalnia i Przepompownia Ścieków

EOD – elektroniczny obieg dokumentów – jest to system, który precyzyjnie odwzorowuje strukturę organizacyjną MZGK oraz funkcjonujące poszczególne ścieżki procesowe, co umożliwia zarządzanie korespondencją zewnętrzną (przychodzącą i wychodzącą) oraz wewnętrzną w Spółce.

PUE – platforma usług elektronicznych – jest to system, który umożliwia korzystanie z e-usług świadczonych przez Spółkę, takich jak:
e-sieć wodno-kanalizacyjna, e-zlecenia usług, e-zgłoszenie, e-awaria, e-odczyt, e-straż, e-warunki techniczne, e-umowa, e-faktura, e-ważne informacje, e-WMS.

	WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM LABORATORIUM	P1-03
	Wersja 6_2020	Strona 3 z 6

4. TRYB POSTĘPOWANIA

4.1. Udział Klienta zewnętrznego w badaniach laboratoryjnych

Laboratorium umożliwia udział w badaniach laboratoryjnych Klienta zewnętrznego lub jego przedstawiciela w charakterze obserwatora, jeżeli w trakcie zawierania umowy lub przyjmowania zlecenia takie uzgodnienie zostało dokonane.

Klient obecny w trakcie badań w Laboratorium otrzymuje identyfikator „GOŚĆ”. Dane Klienta są rejestrowane przez Kierownika Laboratorium w Rejestrze gości (F33). Za bezpieczeństwo Klienta w Laboratorium odpowiada osoba wyznaczona przez Kierownika Laboratorium. W pomieszczeniach, w których przebywa Klient nie prowadzi się prac niebezpiecznych, zagrażających zdrowiu lub życiu Klienta oraz takich prac na rzecz innych Klientów, które nie gwarantują zachowania poufności.

4.2. Utrzymywanie kontaktów z Klientem zewnętrznym, przekazywanie wyników badań

4.2.1 Osobą upoważnioną do przekazywania Klientowi informacji o przebiegu badań jest Kierownik Laboratorium lub osoba przez niego upoważniona.

4.2.2 Dopuszcza się różne formy komunikowania z Klientem: osobiście, telefonicznie (poprzez identyfikację numeru zlecenia), za pomocą poczty elektronicznej (na wskazany adres e-mail), bądź pisemnie (drogą pocztową). W przypadku złożenia przez Klienta zlecenia na wykonanie badań za pośrednictwem PUE (tzw. e-zlecenia) można kontaktować się z nim za pośrednictwem tej platformy.

4.2.3 Wyniki badań przedstawiane są w formie sprawozdania z badań, a sposób przekazywania wyników jest każdorazowo uzgadniany z Klientem i odnotowywany w Zleceniu wykonania badań laboratoryjnych (F96). Formularz ten zawiera wszystkie niezbędne ustalenia w sprawie badań.

Dopuszcza się telefoniczne wypełnienie formularza za pośrednictwem personelu Laboratorium.

4.2.4 Wszystkie zlecenia wykonania badań są przekazywane do Laboratorium za pośrednictwem EOD. W systemie tym przez Kierownika Laboratorium lub upoważnionego pracownika zakładana jest sprawa, do której dołączone są wszystkie dokumenty związane z realizacją danego zlecenia.

4.3 Wykonywanie badań na rzecz Klienta wewnętrznego

4.3.1 Laboratorium na bieżąco wykonuje badania wody i ścieków dla Klienta wewnętrznego. Podstawą do pobierania próbek i wykonywania badań jest harmonogram opracowany przez działy TU i TO na dany rok kalendarzowy, w którym określony jest zakres badań poszczególnych próbek oraz terminy ich pobrania.

	WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM LABORATORIUM	P1-03
	Wersja 6_2020	Strona 4 z 6

4.3.2 W przypadku wystąpienia takiej potrzeby Laboratorium może pobrać dodatkowe (poza harmonogramem) próbki i wykonać ich badanie na podstawie Zlecenia wykonania badań dodatkowych próbek dla Klienta wewnętrznego poza harmonogramem badań (F104) sporządzonego przez kierownika działu wewnętrznego lub osobę do tego upoważnioną i złożonego za pośrednictwem EOD.

4.3.2.1 W przypadku wykonywania badań zleconych na formularzu F104 przez dział TO ze względu na to, że pobranie próbek i wykonanie badań odbywa się na terenie COŚ, a otrzymane wyniki wykorzystywane są do codziennych czynności technologicznych Laboratorium wprowadza wyniki do formularza F106 Bieżące analizy dla COŚ wg harmonogramu oraz dodatkowe próbki na rok.....

Fakt zapoznania się z wynikami Technolog potwierdza podpisem na formularzu F106. Z badań bieżących (wykonywanych zgodnie z harmonogramem oraz dodatkowych) Laboratorium nie sporządza sprawozdania z badań.

W szczególnych przypadkach, po ustaleniu z Technologiem COŚ, może być sporządzone sprawozdanie z badań, wtedy należy postępować z próbką w sposób określony w procedurze P3-02 Postępowanie z próbką.

4.3.2.2 W przypadku wykonywania badań zleconych na formularzu F104 przez pozostałe działy Spółki z wszystkimi próbkami należy postępować zgodnie z procedurą P3-02 Postępowanie z próbką.

4.4. Otrzymywanie informacji zwrotnych

W celu poprawy jakości świadczonych usług i zadowolenia Klienta Laboratorium gromadzi i analizuje informacje zwrotne uzyskane od Klientów. Klient otrzymuje Ankietę (F34) Otrzymane od Klientów ankiety przekazywane są do Pełnomocnika SZJ i poddane analizie. Wyniki tej analizy zostają przedstawione i omówione w trakcie przeglądu Systemu Zarządzania Jakością.

5. DOKUMENTY ZWIĄZANE

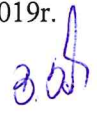
Brak

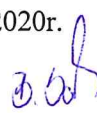
6. ZAŁĄCZNIKI

- F33 Rejestr Gości
- F34 Ankieta
- F96 Zlecenie wykonania badań laboratoryjnych
- F104 Zlecenie wykonania badań dodatkowych próbek dla klienta wewnętrznego poza harmonogramem badań
- F106 Bieżące analizy dla COŚ wg harmonogramu oraz dodatkowe próbki na rok.....

	WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM LABORATORIUM	P1-03
	Wersja 6_2020	Strona 5 z 6

7. TABELA ZMIAN I POPRAWEK

Lp.	Treść zmiany / poprawki	Zmianę wprowadził	Podpis / data
1	Zmieniono numer Procedury i zapisy w których występują odwołania do innych Procedur, w pkt. 4.1,4.3. Uszczegółowiono sposób przekazywania wyników badań Klientowi, w pkt.4.2. W pkt.4 Tryb postępowania dodano zapis „Klient zewnętrzny po złożeniu zlecenia w Laboratorium otrzymuje formularz F79 Przegląd Zlecenia/ Umowy w Laboratorium MZGK Sp. z o.o. w Nowej Soli dot. ustaleń w sprawie badań. Dopuszcza się telefoniczne wypełnienie formularza za pośrednictwem personelu Laboratorium” Dodano nowy formularz F79 Przegląd zlecenia/umowy w Laboratorium MZGK Sp. z o o. Wprowadzono korekty o charakterze stylistycznym i porządkowym nie mające wpływu na treść procedury.	Pełnomocnik SZJ	14.04.2015r.
2	Zmieniono formularz F79 Przegląd zlecenia/umowy.	Pełnomocnik SZJ	01.12.2016r. 
3.	W pkt. 3 Definicje doprecyzowano definicje: SZ, Klient zewnętrzny, Kierownik komórki organizacyjnej, komórka organizacyjna. Uzupełniono o definicje PUE, EOD. W pkt. 4.2 wprowadzono podpunkty. W ppkt. 4.2.2 dodano nową formę komunikacji z Klientem - za pośrednictwem PUE (w przypadku realizacji e-zlecenia). W ppkt. 4.2.3 usunięto zapisy dotyczące formularza F79 Przegląd zlecenia/umowy (który został wycofany), wprowadzono nowy zapis dotyczący formularza F96 Zlecenie wykonania badań laboratoryjnych. W pkt. 4.2.4 opisano sposób rejestracji i realizacji zleceń w EOD. W pkt. 4.3 zmieniono zapis dotyczący osoby dokonujące analizy ankiet zadowolenia Klienta (z Kierownika Laboratorium na Pełnomocnika SZJ). W pkt. 6 Załączniki usunięto formularz F79 Przegląd zlecenia/umowy, dopisano formularz F96 Zlecenie wykonania badań laboratoryjnych	Pełnomocnik SZJ	06.12.2019r. 

4	W pkt. 3 DEFINICJE I OKREŚLENIA dopisano objaśnienia skrótów TU i TO.	Pełnomocnik SZJ	06.02.2020r. 
	W tytule pkt. 4.2 dopisano „zewnętrznym”.		
	W ppkt. 4.2.3 słowo „raport” zastąpiono słowem „sprawozdanie”.		
	Wprowadzono pkt 4.3 określający zasady realizacji badań dla Klienta wewnętrznego.		
	W pkt. 6 Załączniki dopisano formularz F104 Zlecenie wykonania badań dodatkowych próbek dla Klienta wewnętrznego poza harmonogramem badań oraz formularz F106 Bieżące analizy dla COŚ wg harmonogramu oraz dodatkowe próbki na rok.....		

