

ОТЧЕТНОСТЬ

АнС выдает заказчику результаты аналитических работ в виде протокола результатов анализа по установленной форме, с отражением в ней сведений о значениях параметров и характеристик, полученных при анализе, данных об условиях его проведения и выводах, ссылаясь на факт аккредитации для объектов, включенных в область аккредитации.

Отчетность о результатах

1. Результаты анализа представляются в виде протокола. 2. Результаты анализа регистрируются в Рабочих журналах. Протоколы оформляются в двух экземплярах. Один экземпляр направляется Заказчику, второй экземпляр хранится в АнС. Первый экземпляр подписывает руководитель АнС и заведующий лабораторией, второй – заведующий лабораторией, ответственный за обеспечение системы качества и исполнитель анализа.

3. Исправления и дополнения к протоколу измерения после их выпуска оформляются в виде отдельного документа, озаглавленного как "Дополнение к протоколу измерений №__". Дополнения к протоколам оформляются и содержат те же разделы, что и основной протокол.

4. По требованию Заказчика в протоколы включаются мнения и толкования, касающиеся соответствия (несоответствия) результатов предъявляемым требованиям, рекомендации по использованию результатов. Мнения и толкования четко выделяются в протоколе.

5. По желанию Заказчика оформляется отчет о проведенных измерениях, в который включаются заявления о соответствии (несоответствии) результатов требованиям, рекомендации по использованию результатов, указания по усовершенствованию объекта измерений.

6. Протоколы по согласованию с Заказчиком могут направляться ему факсом или электронной почтой. Допускается представление результатов в упрощенном виде только при наличии письменного согласия Заказчика.

7. Протоколы включают необходимый объем информации, позволяющей проведение повторного анализа объекта измерения и должны, по крайней мере, содержать следующую информацию:

- наименование и адрес сектора (лаборатории);
- наименование документа (протокола);
- уникальную идентификацию протокола, а также идентификацию на каждой странице и четкую идентификацию конца протокола;
- наименование и адрес Заказчика;
- дату проведения анализов (дату получения анализируемых образцов при необходимости);
- идентификацию используемого метода, идентификацию средств измерений;

- ссылку на то, что отбор проб, образцов проведен Заказчиком, другой лабораторией и т.п.;
- результаты измерений с указанием единиц измерений;
- ФИО, должность и подписи или эквивалентную идентификацию лиц, проводивших измерения и утвердивших протокол;
- при необходимости, указание на то, что результаты относятся только к отобраным пробам, образцам или к условиям, при которых проводились измерения, отбор проб и т.п.

8. Протоколы измерений могут включать следующие сведения:

- отклонения, дополнения или исключения, относящиеся к методу измерения, а также информацию о специфических условиях измерений, таких как условия окружающей среды;
- при необходимости, указания на соответствие (несоответствие) требованиям;
- если это уместно и необходимо, мнения и интерпретации (в протоколе должны быть документированы основания, на которых построены мнения и интерпретации);
- при необходимости, указание на оцененную неопределенность измерений; информация о неопределенности должна присутствовать в протоколах (отчетах), если она имеет отношение к достоверности или применению результатов измерений, влияет на соответствие диапазону, указанному в требованиях;
- дополнительную информацию, которая может быть востребована специальными методами измерений или Заказчиком.

9. Сотрудник несет персональную ответственность за правильность переноса данных из рабочих журналов.

10. АнС не включает результаты, полученные субподрядчиком, в собственный отчетный документ. Заказчику передается оригинал отчетного документа, оформленный самим субподрядчиком.

11. Если Заказчик настаивает на включении результатов от субподрядчика в протокол лаборатории, то АнС представляет результаты только по форме Протокола, представленной в Приложении Д.

Обслуживание Заказчика

Обслуживание внутренних заказчиков ИГХ СО РАН регламентируется планом аналитических работ, принятым на Ученом совете ИГХ СО РАН.

Сотрудничество АнС с внешними Заказчиками (клиентами) и их представителями по вопросам, связанным с выполняемыми работами, включает:

- выявление требований потребителя и разъяснение возможностей АнС;
- участие представителей АнС в заключение договора (контракта) на необходимые Заказчику работы;
- сохранение конфиденциальности информации, получаемой от Заказчика, по отношению к другим Заказчикам и третьим лицам;

- предоставление Заказчику услуг разумного доступа к проводимым для него анализам без права вмешательства в процедуры анализа;
- информирование обо всех значительных отклонениях и задержках при выполнении анализов;
- ознакомление представителей Заказчика с результатами анализа после их оформления и утверждения, за исключением случаев, когда полученные результаты требуют незамедлительного принятия экстренных мер по обеспечению безопасности работника предприятия, населения или окружающей среды;
- обмен мнениями, толкованиями, выдачу советов по техническим вопросам по полученным результатам, если это входит в условия договора (контракта) или существует письменная просьба Заказчика;
- получение претензий по проведенным работам и рассмотрение их в присутствии Заказчика или его представителя, если это не нарушает объективность рассмотрения претензии;
- поддержание обратной связи с Заказчиком, использование их отзывов о проделанной работе для улучшения системы качества АИС.