

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	НСУ 8.2	
	ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Версия: 01 Ревизия: 00 Страница: 1/9	Важи от: 27.02.2019

8.2.1. Общи положения

Създаването, документирането, внедряването, поддържането и непрекъснатото подобряване на настоящата система за управление на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД има за цел да формулира условия, професионални практики и система на надзор и отчитане, които осигуряват високо качество на изпитвателната дейност на лабораторията, пълно задоволяване на изискванията на клиентите по отношение на точността на изпитванията, спазването на договорените срокове, намаляване на рисковете и грешките при изпитванията, постигане на задоволителни финансови резултати и повишаване на квалификацията на персонала.

Юридическото лице декларира своята ангажираност при формулирането на политиката на на СУ, както и при разработването, внедряването, правилното функциониране и развитието на СУ.

Персоналът на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД е запознат със СУ и документацията към нея. Тя е достъпна и нейното използване и поддържане са ежедневна част от неговите дейности.

Изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018 и СУ са формулирани, разработени, усвоени и се прилагат от персонала на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД чрез НСУ, ОП, РП, Ф и СП в ежедневната практика и осигуряват високото качество на изпитванията, проследимостта на резултатите, етичните взаимоотношения и задоволяването на клиентите, подобряването на състоянието и надеждността на ТС и повишаването на квалификацията на персонала.

В изложението са представени редът за управление и надзор на дейностите за осигуряване на качеството и доказателствата за ефективността на СУ.

Ръководството на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД осигурява условия за ефективното функциониране на системата за управление и нейното непрекъснато подобряване, съобразно политиката на юридическото лице.

Задоволяването на клиентите се постига чрез:

- надеждна и компетентна работа при съблюдаване на законовите и нормативно-техническите правила;
- извършване на дейностите безпристрастно;
- спазване на сроковете и постигнато доверие при общуване с клиентите;
- задълбочено комуникиране и грижи за контактите с клиентите, включително и относно настоящи и бъдещи проекти;
- експедитивно и делово разглеждане на жалби;
- коректно отстраняване на приетите жалби.

Специалистите работят със стандартизирани методи за пробовземане/ изпитване или с разработени от тях лабораторни методи, които задължително се валидират и признават от акредитационния орган.

- Прилаганите методи за изпитване/пробовземане се оценяват по технически и метрологични характеристики, като например: измерителен обхват, точност (повторяемост и възпроизводимост), неопределеност, проследимост, надеждност и линейност и финансова изгода;
- Други методи или методики не се прилагат в измервателната практика.

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	НСУ 8.2	
	ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Версия: 01	Важи от: 27.02.2019
		Ревизия: 00	
		Страница:2/9	

8.2.2. Политика по качеството

Юридическото лице доказва своята ангажираност относно СУ в КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД като формулира политиката и стратегическите цели по качеството.

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОЛИТИКАТА ПО КАЧЕСТВО НА КИЛ КЪМ “ИНСА ОЙЛ” ЕООД и “ИНСА ОЙЛ” ЕООД

Висшето ръководство на “ИНСА ОЙЛ” ООД декларира, че:

- Ръководителят и персоналът на КИЛ не са подложени на вътрешен и външен комерсиален, финансов или друг натиск, който би могъл да повлияе негативно върху качеството на работата им;
- Заплащането на персонала не зависи от броя на извършените изпитвания, както и от резултатите от тези дейности;
- КИЛ към “ИНСА ОЙЛ” ЕООД изпълнява всички дейности при строго съблюдаване и прилагане на принципите на независимост, безпристрастност, компетентност, конфиденциалност и принципите на добрата професионална практика и на съвременните научни достижения.
- Опазването на предоставената собственост на възложителя е наша основна грижа;
- КИЛ към “ИНСА ОЙЛ” ЕООД няма да бъде ангажирана с дейност, която може да постави в опасност доверието в независимата оценка и неподкупност по отношение на дейностите по изпитване;
- Своя ангажимент за разработването и внедряването на системата за управление на КИЛ и за непрекъснато подобряване на нейната ефикасност;
- Предоставя необходимите финансови и човешки ресурси;
- Гарантира поддържане целостта на системата за управление, когато измененията в СУ са планирани;
- Поема отговорността при допуснати евентуални щети или грешки в изпитванията спрямо клиента.

Ръководителят на КИЛ и Отговорникът по качество се задължават въведената в лабораторията Системата за управление, да бъде в съответствие с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018.

Ръководство на КИЛ определя като **основната цел на политиката по качеството**

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	НСУ 8.2	
	ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Версия: 01	Важи от: 27.02.2019
		Ревизия: 00	
		Страница: 3/9	

**УДОВЛЕТВОРЯВАНЕ ИЗИСКВАНИЯТА ЗА ПОСТОЯННО РАЗВИТИЕ,
ПОДОБРЯВАНЕ И УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА НА
СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ, КАКТО И ИЗИСКВАНИЯТА И
ОЧАКВАНИЯТА НА КЛИЕНТИТЕ ОТНОСНО ПОДОБРЯВАНЕ КАЧЕСТВОТО
НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ.**

За постигане на крайната цел висшето ръководство ще работи за:

1. Управление и осигуряване на необходимите ресурси за постоянно технологично обновление, стриктно спазване на технологичните и екологични изисквания и повишаване качеството на услугите.
2. Непрекъснато изучаване изискванията и очакванията на клиентите за постигане удовлетвореност и поддържане на ефективно партньорство в процеса на съвместната работа.
3. Постигане на високо качество на вътрешните взаимоотношения и тези с доставчиците и клиентите.
4. Създаване на ефективна организация и управление на процесите в КИЛ.
5. Осигуряване високо качество на обучение, квалификация, мотивация и възпитание на персонала на дружеството.
6. Постигане на висока дисциплина и персонална отговорност за качеството на работа от всеки служител на лабораторията.

Неотстъпното провеждане на политиката по качество и изпълнението на изискванията на документите на системата за управление са задължение и отговорност на всички работещи в КИЛ, независимо от длъжността, която заемат.

Висшето ръководство е убедено, че персоналят на КИЛ ясно осъзнава ролята на качеството за развитието и успеха на лабораторията и ще изисква от всеки съобразно своите права, отговорности и възможности да допринася за ефективно действие, подобряване и поддържане на системата за управление.

Настоящата декларация е разгласена на персонала на лабораторията, като при това е акцентирано на важността и значимостта на изпълнението на основната цел на политиката по качеството.

Изпълнението на тази цел трябва да бъде осъществявано при стриктно спазване на законовите изисквания и нормативни актове.

ДЕКЛАРАТОРИ,

УПРАВИТЕЛ НА "ИНСА ОЙЛ" ЕООД:

.....
/Георги Самуилов/

РЪКОВОДИТЕЛ НА КИЛ:

.....
/инж. Цветан Маринов/

Дата: 27.02.2019 г.,

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	НСУ 8.2	
	ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Версия: 01	Важн от: 27.02.2019
		Ревизия: 00	
		Страница:4/9	

8.2.2.1 Политиката по качеството и стратегическите цели са описани и във Ф 4.1-2 „Декларация на Управителя на „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД относно политиката на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД”, която е разпространена до всички нива в лабораторията. Въз основа на нея ръководството на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД, в лицето на ръководител лаборатория формулира политиката по качеството на ръководството на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД и оперативните цели по качеството.

8.2.3. Политиките и целите са насочени към компетентността, безпристрастността и съгласуваността на лабораторните дейности.

8.2.3.1. Целите по качеството включват дейности, срокове и отговорности, свързани с управлението на качеството на предоставяните от лабораторията услуги по изпитване. Те се документират чрез Ф 8.2-1 „План по качеството”.

Реалистични цели за качеството могат да бъдат например:

- да няма жалби с професионални основания или поради неспазване на срокове;
- разширяване на обхвата на договорите и по този начин подобряване на резултатите;
- участие в повече междулабораторни сравнения и изпитвания за пригодност;
- засилено обучение и квалифициране на сътрудниците;
- разработване на нови методи за пробовземане/изпитване, свързани с изисквания на клиентите, но при условията на задължителното им валидиране;
- регулярно верифициране на внедрените в изпитвателната практика методи/методики;
- доставяне на нови технически средства.

8.2.3.2. Политиката и целите по качеството подлежат на преглед, оценка и актуализация при провеждане на преглед от ръководството съгласно ОП 8.9-1 „Прегледи от ръководството”.

8.2.4. Политиката по качеството и свързаните с нея дългосрочни стратегически цели на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД са определени от ръководството на „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД и КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД на базата на изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018 и СУ на ИА БСА, чрез Декларацията на юридическото лице и има за цел да формулира основните направления за осигуряване на все по-високо качество на ежедневните дейности и обслужването на своите клиенти.

8.2.4.1. Основните цели, ангажименти и политика по качеството на ръководството на „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД и КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД могат да бъдат обобщени в следното:

- Юридическото лице и КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД се задължават да разработят, внедрят, и развиват такава СУ, която осигурява финансово, ресурсно и организационно добрата професионална практика и качеството на изпитванията за пълно задоволяване на клиентите и изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018, както и на прилаганите при изпитванията национални и международни стандарти компетентно и безпристрастно;

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	НСУ 8.2	
	ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Версия: 01	Важи от: 27.02.2019
		Ревизия: 00	
		Страница: 5/9	

□ Юридическото лице се задължава да контролира, подпомага и осигурява цялостната работа на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД и по специално СУ, като по този начин гарантира качеството на изпитванията и обслужването на клиентите;

□ Ръководството на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД и нейните специалисти декларират, че ще работят за клиентите, съобразно изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018 и добрата професионална практика като осигуряват високо качество на изпитванията при стриктно спазване на изискванията на българските и международни стандарти, за които КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД има нужната компетентност, безпристрастност и съгласуваност с лабораторните дейности;

□ С внедряването на СУ ръководството на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД цели да създаде атмосфера в лабораторията, която да осигури високото качество на изпитванията и свързаните с тях дейности чрез:

- Стриктно спазване на стандартните методики на изпитване;
- Използване на изправни и калибрирани ТС;
- Осигуряване на пълна проследимост на изпитванията чрез системна документация на процесите;
- Намаляване до минимум рисковите фактори при изпитванията, като възможностите за грешки да бъдат сведени до минимум;
- Гарантиране на постоянната ефективност на процесите и провеждането на необходимите коригиращи действия чрез систематичен надзор;
- Да осигури пълна конфиденциалност и безпристрастност относно производствените и търговски тайни на клиентите;
- Предпазване на персонала от всякакви въздействия или търговски и финансови влияния по отношение на резултатите от неговата дейност;
- Осигуряване на правна, здравна и трудова защита на специалистите и опазване на околната среда;
- Повишаване на квалификацията на персонала и разработване на нови и модифицирани методи за изпитване в съгласие с промените в стандартизираните документи и оценка на апаратурните и персонални възможности ;
- Спазване на сроковете на услугата и осигуряване коректно отношение към клиентите;
- Поддържане делови и колегиални отношения с клиентите извън договора;
- Експедитивно и делово разглеждане на жалбите и възраженията и коректно отстраняване на приетите жалби.

□ Персоналът на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД декларира и доказва чрез подписа си:

- че е запознат със съдържанието и изискванията на СУ на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД и прилага в ежедневната си работа документите на СУ;
- че е запознат с философията и изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018;

□ Ръководството на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД декларира и доказва чрез подписа си, че разработената и внедрена СУ е в съответствие с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018 и СУ на ИА БСА, както и Процедурата за акредитиране.

8.2.4.2. Целите на качеството се определят в плановете по качеството, които ежегодно се актуализират и се съгласуват с ръководството на „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД.

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	НСУ 8.2	
	ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Версия: 01	Важи от: 27.02.2019
		Ревизия: 00	
		Страница:6/9	

Плановете се отчитат ежегодно на събрание на персонала на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД, като изпълнението им се докладва пред ръководството на „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД. Ако целите не са постигнати в дадения интервал от време, причините се анализират от ръководството и се залагат в новия план, като са на специален отчет.

8.2.4.3. КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД си поставя за цел:

- Подготовка на документацията за одит и актуализация на документацията съгласно БДС EN ISO/IEC 17025:2018;
- Калибриране на ТС;
- Запознаване на персонала с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018;
- Запознаване с коригиращите действия от одита на ИА БСА и тяхното отстраняване.

Ангажираността на юридическото лице към системата за управление се доказва и с упълномощаването на конкретен специалист, наричан отговорник по качеството, който освен другите си задължения е отговорен и следи за:

- Осигуряване на разработването, внедряването, прилагането и поддържането на процесите, които са необходими за СУ, в съответствие с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018;
- Докладване на юридическото лице за функционирането на СУ и за всякакви нужди от подобряване;
- Осъзнаване значимостта на изискванията на клиентите ;
- Поддържане на връзки с външни за КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД страни /акредитиращи органи, агенции и пр./ по въпроси, свързани със СУ.

8.2.4.4. Ангажименти на Юридическото лице

Юридическото лице декларира своята ангажираност при формулирането на целите и политиката по качеството, както и при разработването, внедряването, правилното функциониране и развитието на СУ, като по този начин се формулират условия, професионални практики и система на надзор и отчитане, които осигуряват високо качество на вземането на проби и изпитвателната дейност на лабораторията, пълно задоволяване на изискванията на клиентите по отношение на точността на изпитванията, спазването на договорените срокове, намаляване на рисковете и грешките при изпитванията, постигане на задоволителни финансови резултати и повишаване на квалификацията на персонала и извършване на дейностите безпристрастно.

Основна цел на СУ на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД е работата и отношението към клиентите и удовлетворяването на техните изисквания. В това отношение юридическото лице отдава специално внимание и поема своята отговорност към работата на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД. Това се доказва от обстоятелството, че „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД е юридическото лице, към което КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД е самостоятелно звено.

Юридическото лице гарантира също, че дейността на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД не противоречи на законите и нормативните актове в страната.

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	НСУ 8.2	
	ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Версия: 01	Важи от: 27.02.2019
		Ревизия: 00	
		Страница:7/9	

Чрез ръководството на лабораторията юридическото лице своевременно информира персонала за промени в изискванията на клиентите и нормативните изисквания за изпълнение на дейностите по изпитване.

8.2.5 Структура на документацията на СУ. Наръчник на системата за управление

Прилаганата в КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД система по качеството е описана в Наръчник на СУ, който съдържа информация за:

- Политиката и основните цели по качеството;
- Структурата на документацията на системата за управление в съответствие с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018;
- Отговорностите и пълномощията за функциониране на СУ и осигуряване на качеството по отношение на изпитването.

8.2.5.1. Документацията на СУ на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД е класифицирана в две части:

□ Документация, описваща системата за управление и одитите. Тук се отнасят: наръчникът за системата за управление (НСУ), документирани процедури (ОП и РП), както и съпътстващите системата документи - формуляри (Ф) и списъци (СП);

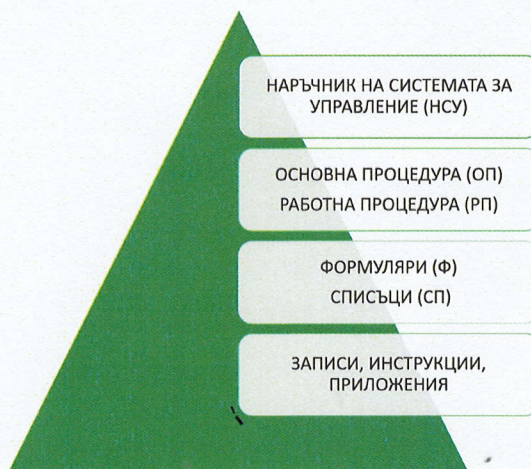
□ Записи за качеството и технически записи, в които съответно са документирани проведените дейности на СУ и документите по изпълнение на поръчките.

8.2.5.2. Работата със записите за качеството и техническите записи е документирана в НСУ 8.4 “Управление на записите”.

Всички документи се съхраняват в оригинал при ОК. Копия от тях са предоставени на специалистите.

Работата с документите, описващи системата по качество е регламентирана в НСУ 8.3 “Управление на документите”.

8.2.5.3. Документната структура на СУ притежава формата на пирамида и се разделя на нива:



КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	НСУ 8.2	
	ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Версия: 01 Ревизия: 00	Важи от: 27.02.2019
		Страница:8/9	

където:

НСУ – Наръчник на системата за управление - описва елементите на системата за управление в съответствие с обявената политика и цели по качеството и прилагания стандарт;

ОП – Основна процедура: описва процеси и дейности за изпълнение изискванията на системата за управление;

РП – Работна процедура: определя начина за изпълнение на конкретни операции;

Ф – формуляр / бланка, дневник, карта и пр./;

СП – списъци.

8.2.5.4. Оформяне на документите

Всеки документ от СУ съдържа следните данни:

- Наименование;
- Вид на документа;
- Код;
- Страница X от Y;
- Разработил (Фамилия, дата, подпис);
- Утвърдил (Фамилия, дата, подпис).

8.2.5.5. Наръчник на системата за управление

Наръчникът на системата за управление (НСУ) дава общата рамка на системата за управление, като следва разделите на БДС EN ISO/IEC 17025:2018.

В НСУ са определени и ролята и отговорностите на юридическото лице за целостта на СУ и че при нейната актуализация и промени не се нарушава нейното съответствие с този стандарт. Юридическото лице осъществява това с контрол по изпълнението на плановете по качеството, резултатите от одитите и прегледите на ръководството на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД. НСУ съдържа или препраща към съответните процедури, включително техническите записи и процедури. НСУ отразява структурата на документацията на СУ. Страниците на всеки раздел са номерирани. НСУ представлява сбор от отделните раздели и подлежи на изменения при нужда. НСУ е съставен от РЛ и ОК. Той се разпространява от ОК срещу подпис.

8.2.5.6 Основна процедура

Основна процедура (ОП) са точни описания на отделните организационни процеси, отнасящи се за всички отдели, които включват отговорностите и техните връзки. ОП са създадени от ОК, проверени са от РЛ и са въведени в действие от РЛ. Те подлежат на изменения. Списъкът от ОП е неразделна част от НСУ.

8.2.5.7. Работни процедури

Работните процедури (РП) са вътрешни работни предписания за даден метод или техническо средства за изпълнение на определена задача, включително използваните методики за изпитване. Те се използват от специалистите, които провеждат даденото изпитване, създават се и се въвеждат в действие от ОК. РП подлежат на изменение.

8.2.5.8. Формуляри

Формулярите (Ф) са помощни средства за съставяне на записи, отчети, доклади,

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	НСУ 8.2	
	ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	Версия: 01	Важи от: 27.02.2019
		Ревизия: 00	
		Страница:9/9	

протоколи и документиране на данни.

8.2.5.9. Списъци

Списъците (СП) са обобщаващи списъци на документи, характеристики на услуги, персонал и др.

8.2.5.10. План по качеството

Планът (Целите) за управление на качеството се съставя ежегодно и съдържа видовете мероприятия, които се прилагат в СУ, за да се постигнат поставените от нея цели. За да се постигнат тези цели, компетентните лица проверяват:

- дали поставените мероприятия в СУ са приложени на практика и мерките за подобряване на нейната ефективност;
- дали СУ като цяло или нейни отделни части са ефикасни;
- дали е необходимо актуализиране на документите.

Планът по качеството се съставя от ОК със съдействието на РЛ и се утвърждава от юридическото лице.

Различните дейности на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД по СУ се регистрират в съответни документи, описани в следващите раздели на НСУ.

8.2.6. Документация

Целият персонал има достъп до елементите от документацията на СУ и до съответната информация, която се отнася до неговите отговорности съгласно ОП 7.11-1 „Управление на данни и информация“ и СП 8.3-5 „Списък на притежателите на документи от СУ“.

8.2.7. Съпътстващи документи

НСУ 8.3 Управление на документите

НСУ 8.4 Управление на записите

ОП 8.9-1 Прегледи от ръководството

ОП 7.11-1 Управление на данни и информацията

Ф 4.1-2 Декларация на Управителя на „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД относно политиката на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД

Ф 8.2-1 План по качеството

СП 8.3-5 Списък на притежателите на документи от СУ