



“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД

УПРАВЛЕНИЕ “КАЧЕСТВО”

УТВЪРЖДАВАМ,

РЪКОВОДИТЕЛ

УПРАВЛЕНИЕ “КАЧЕСТВО”

Заличаване по
чл.2 от ЗЗЛД

07.10.2020 г. ГАЛЯ НИКОЛОВА



ИНСТРУКЦИЯ ПО КАЧЕСТВО

ПРЕГЛЕД НА ЗАПИТВАНИЯТА, ОФЕРТИ И ДОГОВОРИ
С КЛИЕНТИ

Идентификационен № 82.МО.00.ИК.1272/02

ОБЕКТ: “АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД

СИСТЕМА: 00

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: ОТДЕЛ МО

гр. Козлодуй

2020 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

| | Стр. |
|--|------------------------------|
| 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ | 2 |
| 1.1. Цел..... | 2 |
| 1.2. Обхват..... | 2 |
| 1.3. Принципи и основни изисквания към дейността..... | 2 |
| 2. ОТГОВОРНОСТИ..... | 2 |
| 2.1. Началник отдел МО (НО МО); | 2 |
| 2.2. Ръководител на лаборатория в отдел МО (РЛ); | 3 |
| 2.3. Отговорник по качеството (ОК); | 3 |
| 2.4. Изпълнителски персонал на отдел МО – експерт метролог, метролог и проверител СИ..... | 3 |
| 3. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ..... | 4 |
| 3.1. Запитвания и подаване на заявки за услуги по МО..... | 4 |
| 3.2. Проверка за изпълнимост и даване на оферта | 4 |
| 3.3. Приемане, индексирание и регистриране на заявките..... | 6 |
| 3.4. Действия при промяна на договорените условия..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5. Допълнителни договорености с клиента при необходимост | 7 |
| 3.6. Обратна връзка с клиента | 8 |
| 3.7. Записи от дейността | 9 |
| 4. КОНТРОЛ НА ДЕЙНОСТИТЕ | 9 |
| 5. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ | 9 |
| 5.1. Термини..... | 9 |
| 5.2. Съкращения | 9 |
| 6. ИЗПОЛЗВАНИ ДОКУМЕНТИ | 10 |

ПРИЛОЖЕНИЯ:

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Заявка за услуга по метрологично осигуряване

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Допълнително споразумение към заявка

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Логиграма на обслужване на клиент

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Анкетен лист

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Тази инструкция регламентира компетентностите и дейностите при обслужване на клиентите на отдел “Метрологично осигуряване” (МО), Управление „Качество” (К), Дирекция „Безопасност и качество” (БиК) на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД.

1.1. Цел

Прегледът има за цел получаването на необходимата увереност, че отдел МО може да извърши заявените дейности, съобразено с изискваното от клиента качество и по практичен и ефикасен начин, като се отчита влиянието на финансовите и юридическите аспекти, както и на такива, свързани със сроковете за изпълнение

1.2. Обхват

Обхватът на инструкцията включва планирането, реализирането, контролирането и документирането на процесите за получаване на запитване от конкретен клиент за изпълнението на услуга от предмета на дейност на отдел МО, изготвяне на оферта, съгласуване на условията за изпълнение на заявката/договора.

1.3. Принципи и основни изисквания към дейността

Прегледът на запитванията, офертите, заявки/договори се извършва за доказване на възможностите на отдел МО, че притежава необходимите материални, кадрови и информационни ресурси, както и персонал с необходимите компетенции и опит за извършване на заявените дейности по МО.

Ръководството на отдел МО осигурява законосъобразно, качествено и безпристрастно изпълнение на заявените от клиенти услуги с гарантирано опазване на професионалната тайна.

Отдел МО поддържа контакт с клиента преди, по време и след изпълнението на заявката/договора за изясняване на възникнали въпроси при осъществяване на всички дейности касаещи услугата.

2. ОТГОВОРНОСТИ

2.1. Началник отдел МО (НО МО)

2.1.1. НО МО осъществява комуникация с клиента с писма, с електронна поща, с факс, устно по телефона, организира изготвянето на оферти, в които уточнява всички изисквания на клиента по отношение на методите за изпитване, цената на услугите, сроковете за изпълнение и други и е отговорен за придвижване на вече готовите оферти;

2.1.2. Съвместно с РЛ извършва преглед на всяко едно от подадените запитвания за услуга, като преценява възможностите на отдел МО за изпълнението им;

2.1.3. Взема решение за достъп до лабораториите на отдела, на клиента или негов представител, при изявено тяхно желание;

2.1.4. Извършва анализ и оценка на мнението на клиента и предприема действия за подобряване на обслужването;

2.2. Ръководител на лаборатория в отдел МО (РЛ)

2.2.1. РЛ контактуват с клиента в процеса на изпълнение на съответната поръчка, като предприемат мерки за осигуряване на конфиденциалност на информацията.

2.2.2. Съвместно с НО МО извършва прегледа на заявките, офертите и заявките/договорите;

2.2.3. Съдейства на НО МО и ОК при извършване на анализ и оценка на мнението на клиента и организира изпълнението на предприетите действия за подобряване обслужването на клиента;

2.2.4. РЛ, които имат отношение към тази заявка, определят служители за извършване на заявените дейности

2.3. Отговорник по качеството (ОК)

2.3.1. Съдейства на НО МО и РЛ при извършване на прегледа на запитванията, договорите и ги подпомага в дейността по изготвяне на оферти и комуникация с клиентите;

2.3.2. Идентифицират всички запитвания на клиентите, оферти, писмен отказ за приемане или отхвърляне на заявки, кореспонденция с клиенти, приложените към тях допълнителни споразумения, сключени договори и евентуални изменения, споразумения към договор и ги съхранява в отделна идентифицирана за целта папка на НО.

2.4. Изпълнителски персонал на отдел МО – експерт метролог, метролог и проверител СИ.

2.4.1. Всички служители се отнасят към клиента като партньор и възложител;

2.4.2. Изпълняват приетите от РЛ заявки или дейностите по сключени договори, като стриктно спазват определените срокове за извършването на услугите ;

2.4.3. Изпълняват стриктно изискванията на настоящата инструкция по качество и изготвят необходимите отчетни документи;

3. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Дейностите по обслужване на клиент се провеждат в тясно сътрудничество с тях и включват следното:

3.1. Запитвания и подаване на заявки за услуги по МО

Клиентите могат да отправят запитвания устно (по телефон), писмено (писмо, факс, електронна поща).

3.1.1. Запитвания за услуги от вътрешни клиенти

Вътрешните клиенти - структурни звена на „АЕЦ Козлодуй“. ЕАД извършват запитвания за извършване на услуги до НО МО устно по телефона и писмено чрез електронна поща, писма за вътрешна кореспонденция в дружеството.

С цел изпълнение на графициите на утвърдените програми, инструкции, планове в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД или извънредни дейности по МО, вътрешните клиенти извършват запитване и попълват заявка по реда, описан в 82.МО.00.ИК.013 Инструкция по качество. Метрологично осигуряване на средствата за измерване в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, [1].

3.1.2. Запитвания от външни клиенти с искане за даване на оферта

Запитванията и заявките от външни клиенти постъпват чрез официална кореспонденция (писмо, по факс, по електронна поща) до директор БиК, който има пълномощия за водене на външна кореспонденция. Получените заявки и запитвания чрез ръководителя на управление К се предават на НО МО за преглед и изготвяне на оферта.

Изискванията на клиентите относно извършване на дейности по МО в определен обхват и с очаквана неопределеност се описват в формуляр “Заявка за услуга по метрологично осигуряване”, Приложение 1.

Допуска се външните клиенти да се свързват директно с НО МО и РЛ чрез телефон, електронна поща за уточняване на техните заявки с възможностите на отдела по отношение на срокове, интервали на измерване, прилаганите методи, цени и др. условия .

НО МО определя лице за контакт по заявка и осъществява и координира взаимоотношенията между лабораториите в отдела и клиента.

3.2. Проверка за изпълнимост и даване на оферта

НО МО съвместно с ОК и РЛ преглежда и обработва запитването, като преценява възможностите на отдел МО да извърши, желани от клиента услуги. При оценката за изпълнимост може да бъде привлечен за съдействие всеки служител на отдел МО.

Оценката за изпълнимост се извършва с цел да се осигури съответствие между исканата от клиента услуга, ясно записана в заявката, и декларираните възможности на отдел МО за извършването ѝ. При този преглед се цели постигане на удовлетвореност на клиента и се прави оценка на следното:

- изискванията на клиентите правилно ли са определени, документирани и разбрани;
- има ли отдел МО способност да извърши и разполага ли с необходимите технически средства и материали;
- отдел МО разполага ли с необходимия компетентен персонал за изпълнение на заявените дейности в предвидените срокове;
- избраният метод подходящ ли е за заявените дейности и отговаря ли на изискванията на клиента;
- поискал ли е клиента отклонения, които биха могли да влияят върху целостта на лабораторията или на валидността на резултатите
- оценка на риска и неговите фактори при осъществяване на исканата услуга.

При невъзможност за изпълнение, НО МО отклонява запитването на клиента. При възможност за изпълнение на услуга заявена от външен клиент, НО МО уведомява клиента и възлага изготвянето на оферта на РЛ, които имат отношение към тази заявка. В офертата се уточняват съответните изискванията на клиента, използваните методи, използвани технически средства, сроковете за изпълнение и цената за исканите услуги за външни клиенти. В случай, че се установят разлики между изискванията на клиента, предложенията на лабораторията и законовите разпоредби, те се изясняват. Цената на услугата за външни клиенти се формира въз основа на утвърдението от изпълнителния директор на “АЕЦ Козлодуй” ЕАД” 18.МО.АДД.296 “Ценоразпис за стойността на услугите, които се извършват от лабораториите в отдел “Метрологично осигуряване” на външни за “АЕЦ Козлодуй” ЕАД” организации”, [2].

Изготвените оферти се представят на външните клиенти чрез официална кореспонденция (писмо, факс) от директор БИК. Вътрешните клиенти се уведомяват от НО МО за изпълнимост и срокове на изпълнение на техните заявки. В случай, че след приемане на офертата от клиента се установят разлики между изискванията на клиента и законовите разпоредби, те се изясняват.

Прегледът се извършва също и за всяка дейност на отдел МО като подизпълнител.

Отдел МО не ползва услуги, доставени частично или изцяло от външен доставчик, които да предоставя директно на клиента си, така както са получени от външния доставчик.

Отдел МО не възлага дейности по метрологично осигуряване на подизпълнители. В случай, ако заявителят е звено на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД, то дружеството сключва договор в съответствие с неговите правила и процедури с друг изпълнител. При външен заявител отдел МО приема заявката само в частта, която е в състояние да изпълни. Ако заявителят не е съгласен, заявката се отказва.

3.3. Приемане, индексирание и регистриране на заявките

При постигнато съгласие с клиента по отношение на представената му оферта и направените допълнителните уточнения и по негово желание се пристъпва към подписване от НО МО и приемане на заявка за изпълнение.

След одобрение на заявки от вътрешни клиенти, НО МО уведомява клиентите и заинтересованите служители в отдела. Приетите заявки се регистрират чрез идентифициране с пореден номер и дата при приемане на СИ за проверка/калибриране съгласно 82.МО.00.ИК.265 Инструкция по качеството. Представяне на средства за измерване за метрологична проверка и калибриране, [2]. Процесът на обслужване след приемане на заявката е описан в логиграма, дадена в Приложение 3.

Приетите заявки от външни клиенти се предават от ОК в сектор КУДиЦА за индексирание и регистриране в база данни SmartDoc и разпространение до НО МО и РЛ на лаборатории от отдел МО.

Отделът няма самостоятелна счетоводна дейност. Дейностите по сключване на договор/заявка се извършва от звената на дирекция “Икономика и финанси” към “АЕЦ Козлодуй” ЕАД в съответствие със законовите изисквания в тази област. За обслужване на дейностите по калибриране е открита отделна приходна сметка.

При постъпили искания на клиента за изменения по вече изпратена оферта, то те се разглеждат по описаният по горе ред и решение за тези изменения се взема от НО МО. Обратна информация клиентът получава писмено.

Към изпълнението на заявка се пристъпва след декларирано от клиента съгласие за срока и цената на исканата услуга и завършени счетоводни дейности. Приемането на СИ по заявките се извършва съгласно [2].

НО МО своевременно информира служителите за всички приети за изпълнение заявки от външен клиент, както за извършените в тях допълнения или изменения. Към всяка голяма заявка РЛ, съгласувано с НО МО може да състави график, за който информира персонала.

3.4. Действия при промяна на договорените условия

При възникване на изменения в условията за изпълнение на договореностите като:

- настъпили неочаквани изменения в определените срокове за извършване на измерването;
- има различия между запитването или офертата и договора за да бъдат разрешени тези различия преди започване на лабораторните дейности
- съмнения относно резултатите от проведената дейност по МО;
- необходимост от прилагане на различен от заявения от клиента метод за измерване, тъй като изисквания от клиента метод се счита за неподходящ или неактуален;
- при констатация, че в предадения на клиента отчетен документ (свидетелство/известие) е допусната техническа грешка.

Клиентът се уведомява писмено от НО МО или определен от него РЛ и се предприемат действия за отстраняване на причините, като постигнатите договорености между двете страни се отразяват в “Допълнително споразумение към заявка”, Приложение 2, от РЛ и то се съгласува от НО МО. Допълнително споразумение се идентифицира с номера на заявката, за която се отнася. При установени несъответствия, НО МО се разпорежда за отстраняването им по установените правила.

Ако договореното удовлетворява и двете страни след отстраняване на всички различия, изпълнението на заявката продължава. За настъпилите изменения или допълнения по приети за изпълнение заявки, НО МО или определен от него РЛ своевременно информира всички заинтересовани от това служители.

Когато клиентът е външен и не се стигне до договореност при приемане на промените, работата се прекратява и в зависимост от етапа на изпълнение на услугата се уреждат финансовите взаимоотношения по начин, приемлив и за двете страни. РЛ уведомява конкретния изпълнител за настъпилите промени.

3.5. Допълнителни договорености с клиента при необходимост

В подадената Заявка за извършване на метрологична проверка/калибриране, клиентът има възможност да заяви обявяване на съответствие на получените резултати от проведената дейност за определена или за всички характеристики на СИ с позована от него спецификация, стандарт или нормативен документ. В този случай РЛ съобщава и съгласува с клиента избраното правило за вземане на решение, освен когато то е посочено изрично в поисканата спецификация. По свое решение клиента маркира своя избор във Заявката (Приложение 1) относно съществуващия риск, основан на различна важност от неправилното

приемане на резултата от измерване. Чрез отбелязване в Заявката, клиентът има възможност да заяви даване на мнения и тълкувания от РЛ, които да се документират в издаваните отчетни документи.

В Заявка служителите на отдел МО, които са определени от РЛ за изпълнение на заявените услуги, декларират безпристрастността си при извършване на възложените им дейности по приетата поръчка.

При желание от страна на външен клиент може да се извърши от отдел МО подготовка, опаковане и експедиция на обектите за калибриране при условия, които предварително са уговорени с него.

С цел осъществяване и установяване на сътрудничество с клиента по време на изпълнение на заявката/договора и при проявено желание от негова страна, той може да присъства по време на заявените изпитвания в качеството си на свидетел. Решение за достъп на клиента се взема от НО МО, след отправено от него запитване. Двустранно се уговаря датата/периода на посещение в помещенията на отдел МО, разположени на производствената площадка на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД. НО МО организира посещението и достъпа на клиента или негов представител в лабораторията извършваща заявените дейности, като строго се спазват изискванията на инструкция УС.ФЗ.ИН.015 „Инструкция за пропускателен режим в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД, [3].

В деня на посещението на клиента всички служители от лабораторията предприемат съответните предпазни мерки, така че да не се наруши конфиденциалността спрямо другите клиенти. По време на посещение, клиентите се придружават РЛ или най-малко от един служител, определен от РЛ.

3.6. Обратна връзка с клиента

Отдел МО периодично събира обратна информация от своите клиенти, която може да бъде както положителна, така и отрицателна. Информацията се събира по време на срещи и разговори или чрез попълване от клиентите на „Анкетен лист” (Приложение 4). На разположение на клиентите е предоставен цитирания анкетен лист за проучване на удовлетвореността и мнението на клиента, относно извършваните дейности в отдел МО. Анализът и оценката на мнението на клиента за изпълнените услуги се извършва от НО МО със съдействието на ОК и РЛ, като тази обратна информация се използва за подобряване на СУ и лабораторните дейности

Целесъобразните предложения се реализират чрез действия, чието организиране се възлага на ОК. Всички жалби на клиентите се третират съгласно описания ред в подраздел 7.9 „Жалби” на настоящия наръчник по качество.

3.7. Записи от дейността

Всички запитвания на клиентите, оферти, писмен отказ за приемане или отхвърляне на заявки, кореспонденция с клиенти, приложенията към тях допълнителни споразумения, сключени договори и евентуални изменения, споразумения към договор се съхраняват в отделна идентифицирана за целта папка от НО МО за текущата година, в която постъпват.

Записите, произтичащи от тази инструкция, се класифицират като технически записи индексират се от ОК и се управляват съгласно изискванията на УК.МО.ИК.233 Инструкция по качество. Управление на записите в отдел "Метрологично осигуряване", [5].

Утвърдените за изпълнение заявки и приложенията към тях допълнителни споразумения, ако има такива, се управляват съгласно изискванията на ДОД.ОУ.ПВЛ.397 Правила по качество. Управление на архивни документи в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, [6].

4. КОНТРОЛ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Контролът на дейностите при провеждане на прегледа на запитвания, офертите и договорите се осъществява от НО МО.

Изпълнението на дейностите по тази инструкция подлежат на планови и извънредни одити по реда на ДОД.ОК.ИК.141 Инструкция по качество. Организация и провеждане на вътрешни одити в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, [7].

5. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ

5.1. Термини

Средство за измерване (измервателен уред) - устройство, предназначено да се използва за измервания самостоятелно или свързано с допълнително(и) устройство(а).

Изискване – формулирана потребност или очакване, което обикновено се подразбира или е задължително

Удовлетвореност на клиента – възприятие на клиента за степента, до която са удовлетворени неговите изисквания

Способност – пригодност на дадена организация, система или процес, да създава продукт, удовлетворяващ изискванията

5.2. Съкращения

МО - Метрологично осигуряване

БиК - Дирекция "Безопасност и качество"

НО МО - началник отдел МО

КУДиЦА - Контрол, управление на документи и централен архив

РЛ - ръководител на лаборатория в отдел МО

ОК - отговорник по качеството

СИ – средство за измерване

6. ИЗПОЛЗВАНИ ДОКУМЕНТИ

[1] 82.МО.00.ИК.013 Инструкция по качество. Метрологично осигуряване на средствата за измерване в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД

[2] 18.МО.АДД.296 "Ценоразпис на услугите, които се извършват от отдел "Метрологично осигуряване" на външни за "АЕЦ Козлодуй" ЕАД" организации"

[3] 82.МО.00.ИК.265 Инструкция по качеството. Представяне на средства за измерване за метрологична проверка и калибриране

[4] УС.ФЗ.ИН.015 „Инструкция за пропускателен режим в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД

[5] УК.МО.ИК.233 Инструкция по качество. Управление на записите в отдел "Метрологично осигуряване"

[6] ДОД.ОУ.ПВЛ.397 Правила по качество. Управление на архивни документи в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД

[7] ДОД.ОК.ИК.141 Инструкция по качество. Организация и провеждане на вътрешни одити в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД”

ИНСТРУКЦИЯ ПО КАЧЕСТВО

Преглед на запяванията, оферти и договори с клиенти

82.МО.00.ИК.1272/02

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 (изм.1), стр. 1/1

Заявка за услуга по метрологично осигуряване

№ _____ / _____

От (наименование на фирмата) адрес е-mail:

начин на плащане: в брой / по банков път телефон:

БУЛСТАТ идентиф. № по ДДС..... факс:.....

МОЛ: Лице за контакти: (име, фамилия и телефон)

Моля да бъдат извършени : (метрологична проверка/калибриране)

Съгласно: Методика на отдел „Метрологично осигуряване”

Специфични изисквания (попълват се графи 5, 6 и 7)

Друго.....

| № по ред | Наименование на СИ | Тип на СИ | Идент. №/ Брой на СИ | Метрологични характеристики | | | Предложена дата (месец, година) | Утвърдена дата * (месец, година) | Място на калибриране/ проверка* | Р-л л-я от отдел МО (подпис) |
|----------|--------------------|-----------|----------------------|-----------------------------|------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| | | | | Величина | Обхват/ Точки на калибриране | Клас на точност (грешка)/ Неопределеност | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

ЗАБЕЛЕЖКА: *Графа 9 и 10 се попълват от отдел МО.

СИ са доставени от: Представител на фирмата Спедиторска фирма Друго
 Декларация: Декларирам представителността на донесените СИ за извършване на услуга в отдел МО.

Заявител: _____

_____ г. (име и фамилия, подпис, печат)

“АЕЦ Козлодуй” ЕАД, Отдел МО не носи отговорност за повредени СИ, получени/изпратени чрез следиторски фирми

Съгласувал заявката - Началник отдел МО: _____

_____ г. (име и фамилия, подпис, печат)

Допълнително споразумение към заявка

№ _____ / _____

Промени в договореностите: _____

Р-л лаборатория: _____

_____._____.____ г. [Име и фамилия]

Клиент: _____

_____._____.____ г. [Име и фамилия]

Договорено по:

Телефон на място

Повторен преглед на договореностите (попълва се при необходимост)

Р-л лаборатория: _____

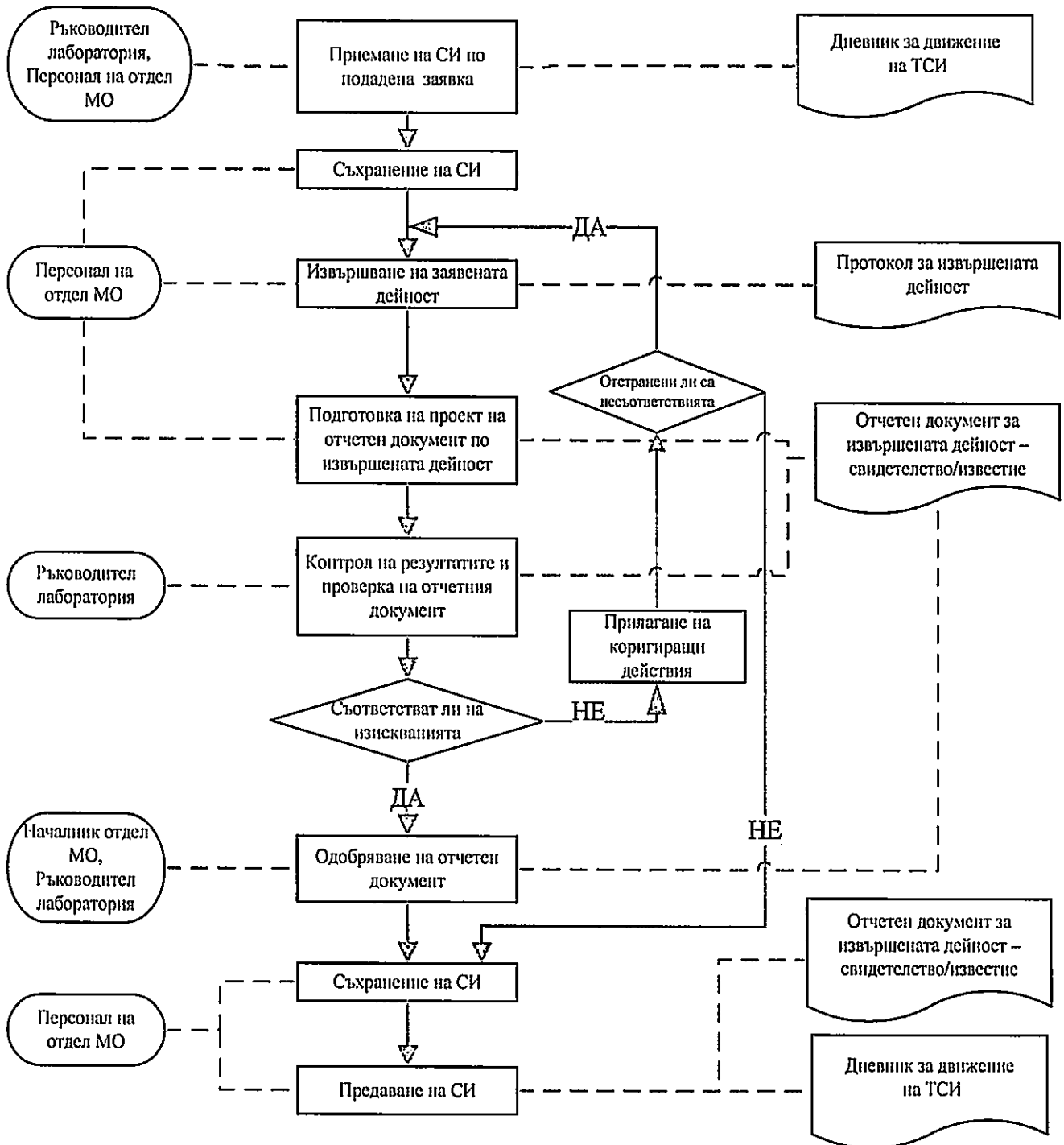
_____._____.____ г. [Име и фамилия]

Съгласувал: _____

Началник отдел МО

_____._____.____ г. [Име и фамилия]

Логиграма на обслужване на клиент



Анкетен лист

№ _____ / _____ г.

Уважаеми клиенти,

За повишаване качеството на предлаганите от нас услуги по метрологично осигуряване (метрологична проверка или калибриране) на СИ от голямо значение за нас ще бъде Вашето мнение и оценка за нашата работа. Вашите препоръки и предложения ще ни бъдат полезни.

Конфиденциалността на Вашето мнение ще бъде запазена. Предварително благодарим за отделеното време и оказаното съдействие!

| | | |
|---|--|--|
| Как оценявате удовлетвореността си от предоставените от отдел МО услуги? | Каква е оценката Ви за нашите услуги? | |
| <input type="checkbox"/> напълно съм удовлетворен <input type="checkbox"/> удовлетворен съм <input type="checkbox"/> не съм удовлетворен | Качество: Срок на изпълнение: Обслужване: Надеждност: Съдействие: | <input type="checkbox"/> висока <input type="checkbox"/> средна <input type="checkbox"/> ниска <input type="checkbox"/> висока <input type="checkbox"/> средна <input type="checkbox"/> ниска <input type="checkbox"/> висока <input type="checkbox"/> средна <input type="checkbox"/> ниска <input type="checkbox"/> висока <input type="checkbox"/> средна <input type="checkbox"/> ниска <input type="checkbox"/> висока <input type="checkbox"/> средна <input type="checkbox"/> ниска |
| Ще ползвате ли в бъдеще нашите услуги? | Бихте ли препоръчали услугите на отдел МО на други клиенти? | |
| <input type="checkbox"/> да, със сигурност <input type="checkbox"/> вероятно да <input type="checkbox"/> не, със сигурност <input type="checkbox"/> вероятно не | <input type="checkbox"/> да, със сигурност <input type="checkbox"/> вероятно да <input type="checkbox"/> не, със сигурност <input type="checkbox"/> вероятно не | |
| Как научихте за отдел МО? <input type="checkbox"/> от сайта на ИА БСА <input type="checkbox"/> от наши клиенти <input type="checkbox"/> от други организации | Какви са вашите препоръки за подобряване на качеството на нашите услуги и обслужване? | |
| Моля, посочете от какви нови услуги в област метрологичното осигуряване на СИ се интересувате, които по настоящем отдел МО не предлага?..... | | |
| (дата) | Клиент: (име, фамилия, подпис) (организация) | |

Уведомен съм:
 Началник отдел МО (име, фамилия, подпис)

Дата: