

POSLOVANJE Z NAROČNIKI

V organizacijskem predpisu so določeni postopki, ki jih uporabljamo v Službi pri obravnavanju naročil oz. za kontrolo in pri posredovanju navodil v zvezi z naročili osebju. Obseg dela Službe, poslovanje z naročniki, ter način in pogoji poslovanja z naročniki najdemo na spletni povezavi <https://www.petro.si/poslovne-resitve/drugo/tehnoloske-storitve>.

Področje veljavnosti

Organizacijski predpis velja za vse zahteve in naročila, ki jih stranke posredujejo Službi, kot tudi za vse pogodbe s strankami.

Odgovornosti in pooblastila

Zahteve in naročila strank sprejema vodja kontrole ali njegov namestnik.

Sprejem zahtev in naročil, ter njihovo hranjenje

Pri pripravi pogodb in sprejemu naročil je potrebno preveriti ali je delo, ki ga prevzame Služba v okviru njegovega strokovnega znanja in izkušenj in da ima organizacija ustrezne vire za izpolnitev zahtev. Pri sprejemu naročila je potrebno ravnati v skladu z točko 14.3.2, in to točko upoštevati tudi v primeru sklepanja pogodbe.

Pogodbe

Pogodba je praviloma pisni dogovor, ki ga za področje podpiše njegov direktor in z njim prevzame obveznosti s področja delovanja službe ter ostalih storitev, ki jih bo izvajala Služba. Sestavni del pogodbe so podrobnosti o predmetu pogodbe, kjer se opredelijo predvsem podrobnosti, ki niso zajete v ustreznih meroslovnih predpisih. V kolikor pogodba vsebuje tudi določila s področja meroslovnih predpisov, mora vodja Službe poskrbeti, da leta niso v nasprotju z veljavnimi predpisi.

Kontrole se izvajajo skladno s pogodbo z naročnikom.

Naročila

Ob dogovarjanjih s naročniki moramo zagotoviti, da postavke naročila jasne, razumljive in ustrezno opredeljene. Pogodbeni naročniki zahtevajo kontrole na način, določen v pogodbi (zaradi nujnosti tovrstnih primerov se v primeru Petrola d.d. uporablja obveščanje po elektronski pošti, ki zagotavlja najhitrejši način posredovanja pisne informacije).

V nedvoumnih primerih naročnik naroči storitev tudi brez predhodne ponudbe, z naročilom v pisni obliki (e-pošta, dopis, naročilnica). Po osebnih ali telefonskih dogovorih prosimo naročnika za naročilo s takšno vsebino, da je možnost nesporazuma izključena.

Za kontrolo opreme, na kateri Služba dotlej še ni izvajala kontrole, mora naročilo vsebovati tudi podrobne podatke o sami opremi. V kolikor Služba še ne razpolaga s certifikatom o odobritvi tipa, se potrditev in izvedba naročila zadržita, dokler služba ne pridobi tega dokumenta bodisi od samega naročnika ali od Urada za meroslovje. Pred izvedbo kontrole mora naročnik zagotoviti:

- tehnično dokumentacijo opreme,
- potrdila o skladnosti opreme,

- predhodna poročila o kontroli opreme ter
- morebitne zahteve proizvajalca opreme glede same izvedbe kontrole.

Pri naročilih za izvedbo kontrole na opremi, ki še ni bila predmet kontrole v Službi, je potrebno preveriti:

- Zmogljivost opreme,
- Postopke in
- Človeške vire

V primeru, da je predmet kontrole oprema, katere tip je izvajalcu poznan, se vsa dokumentacija predloži pred izvedbo kontrole na mestu izvajanja kontrole, v nasprotnem primeru pa mora naročnik dokumentacijo posredovati izvajalcu pred predvidenim datumom kontrole. V primeru, da je dokumentacija nepopolna oziroma in niso izpolnjeni pogoji za začetek izvajanja kontrole, se o tem obvesti naročnika, samo izvedbo kontrole pa preloži na kasnejši čas, ko se naredi ogled opreme, na kateri se bo izvajala kontrola in oceni, ali so izpolnjeni pogoji za izvedbo kontrole.

Kadar posebne naročnikove zahteve glede postopka kontrole pomenijo kontrolo po neakreditirani metodi, naročnika na to posebej opozorimo. Če naročnik sam predlaga preskusno metodo, mora biti opis metode priložen naročilu. V kolikor naročnik namesto preskusne metode navede samo namen kontrole, se metoda izbere z medsebojnim dogovorom, pri čemer Služba daje prednost akreditiranim metodam, če le-te zagotavljajo dosego željenega namena. Naročila kontrol po neakreditiranih metodah, s katerimi naj bi bili doseženi pogoji za overitev merila, Služba zavrača.

Naročila za laboratorijsko kontrolo ročnih manometrov za merjenje tlaka v pnevmatikah in kontrola varnostnih ventilov se sprejemajo in obravnavajo na način, opisan v navodilu PK.P.06.08 Ravnanje s preskušanci.

Posamezna naročila naročnikov sprejema neposredno vodja kontrole, vodja službe ali pa služba prodaja. Kopije ali originale naročila po prejemu pregleda vodja kontrole in v primeru nejasnosti ali nepopolnosti kontaktira naročnika, z namenom pojasnila ali popravka naročila. Zahteve iz naročila vodja kontrole ustno ali pisno (pred izpolnjen delovni nalog ali pred izpolnjen zapisnik/poročilo o kontroli) predstavi izvajalcu kontrole, na željo izvajalca kontrole lahko izvajalec kontrole dobi tudi kopijo naročila, ki pa ni sestavni del poročila/zapisnika. Do konca izvedbe kontrole naročila hrani vodja kontrole, ki jih po opravljeni kontroli skupaj z delovnim nalogom preda v obračun. V primeru, da je naročilo posredovano v elektronski obliki, ga vodja kontrole natisne in skupaj z delovnim nalogom odda v obračun. Naročila so po oddaji hranjena v obračunu, kopije pa so lahko hranjene tudi skupaj s poročilom.

Overitve meril

Ob prejemu povpraševanja po izvedbi kontrole, ki ji sledi overitev, se naročnika že v ponudbi (če je ponudba pisna pisno, v nasprotnem primeru pa ustno) obvesti o zahtevi, da morajo biti pretočna merila pred izvedbo izredne kontrole naravnana tako, da zagotavljajo minimalni pogrešek merila.

Kadar naročnik naroča kontrolo, ki jim sledijo overitve, mora v primeru, da bo pred prihodom na kontrolo, prišlo na pretočnem merilu do posega, v katerem bo zaradi kakršnihkoli posegov prišlo do uničenja katerihkoli elementov zaščite s katerimi je oprema zavarovana proti nepooblaščenim spremembam meroslovnih lastnosti, zagotoviti najmanjše možno odstopanje merila od nazivne vrednosti. Naročnik je dolžan o spremembah na zaščitnih elementih obvestiti izvajalca.

V primeru da bo pri kontroli merilnika ugotovljeno, da je odstopanje večje, kot je največji dovoljeni pogrešek za posamezno vrsto merila, se kontrola zaključi ter o rezultatih obvesti imetnika merila. Imetnik merila je dolžan na merilu opraviti servis, pri čemer mora servis v primeru pretočnih meril zagotoviti najmanjše možno odstopanje od nazivne vrednosti.

Izvajanje pogodb in naročil

Redne kontrole meril na osnovi pogodbe se izvajajo brez izrecnega poziva naročnika po razporedu, ki ga Služba sproti usklajuje s serviserjem, ki pripravlja naročnikova merila za redne preglede. Razpored dela se oblikuje glede na rok zapadlosti trenutno veljavne overitve tako, da ta rok ni nikoli prekoračen.

Izredne kontrole se izvajajo s posebnim naročilom na osnovi sporočil naročnikovega serviserja o opremi, na katerih je bil iz kakršnihkoli vzrokov poškodovan ali uničen katerikoli izmed elementov zaščite, s katerimi je oprema zavarovano proti nepooblaščenim spremembam meroslovnih lastnosti. Naročnik izredne kontrole mora v svojem sporočilu nedvoumno navesti vzrok potrebe po izredni kontroli.

Naročila serviserjev za izredne kontrole se vlagajo v ločeno mapo, ki jo hrani vodja kontrole. Mapa se pripravi za vsako koledarsko leto posebej, po koncu leta se mapa shrani v prostor za arhiv. V kolikor je bilo naročilo sprejeto po elektronski pošti, se ga natisne in shrani na enak način.

Interne kontrole meril se izvajajo na osnovi naročil, ki jih Služba prejema za merila v lasti Petrola d.d. s sporočili preko računalniškega sistema za avtomatsko obveščanje, za merila v lasti drugih uporabnikov pa pismeno. Praviloma gre za nujne primere zaradi reklamacije kupca na iztočeno količino ali suma v neustrezno delovanje merila.

Vso dokumentacijo v zvezi z naročenimi kontrolami (naročila, opisi kontrolnih metod, zapisi dogovorov ipd.) hrani vodja kontrole do izvedbe naročila. Po opravljenem delu se naročilo preda računovodstvu področja Tehnologije, ki ga shrani v arhiv skupaj z računom, ostala dokumentacija pa se skupaj z zapisnikom in morebitnim poročilom o kontroli vloži v mapo z dokumenti o opravljenih kontrolah.

Naročnik ima pravico opazovati potek meritve, zastavljati izvajalcem kontrol vprašanja v neposredni zvezi s svojim naročilom in dajati svoje pripombe ali predloge. V primeru nesoglasja med izvajalcem kontrole in naročnikom o načinu kontrole ali ustreznosti merila za kontrolo se sporno vprašanje skuša rešiti z vodjo službe ali vodjo kontrole. V kolikor naročnik tudi z izidom tega pogovora ni zadovoljen, se lahko odloči za pritožbo.

Spremljajoči dokumenti v zvezi s kontrolami, predpisani v naročnikovih internih predpisih (na primer zapisnik o pretočeni količini goriva), se na naročnikovo zahtevo izdelajo takoj po opravljenem delu na kraju kontrole, vendar niso predmet dokumentacije Službe.

Pristop k izvajanju kontrole

Pri izvajanju kontrol, ki niso predmet pogodbe, je vodja kontrole dolžan obvestiti naročnika kontrole o predvidenem času izvedbe kontrole. Izvajalec kontrole je dolžan po prihodu na lokacijo pridobiti preostalo dokumentacijo, ki je vezana na objekt, na katerem se bo izvajala kontrola.

Izvajalci kontrole se morajo ravnati po predpisih o varnosti in zdravju pri delu ter požarne varnosti, ki veljajo na mestu izvajanja kontrole. Izvajalec mora pred začetkom nevarnih del dobiti od predstavnika naročnika podatke o posebnih varnostnih ukrepih za delo na objektu kjer prevzema dela in se z njim dogovoriti o skupnih ukrepih za varstvo pri delu.

Skrb in odgovornost za izvajanje del po predloženih varnostnih ukrepih na mestu izvajanja kontrole nosi izvajalec in pooblaščen odgovorna oseba naročnika na objektu. Izvajalec kontrole in njegovi delavci bodo pri svojem delu uporabljali orodje in naprave, ki so tehnično brezhibne in ustrezajo tehničnim, požarno varstvenim in predpisom iz varstva pri delu ter ustrezna sredstva za osebno varnost.

V kolikor izvajalec kontrole ne izvaja del po predloženih navodilih o varnem delu je dolžnost pooblaščenega odgovorne osebe naročnika, da ga opozori oziroma izvajanje del ustavi.

Enakopravnost naročnikov

Služba se obvezuje, da bo vsem svojim naročnikom zagotovila enako kakovost svojih storitev, vodenja in obdelave podatkov ter varovanja dobrega imena in poslovne skrivnosti.

Pri načrtovanju svojega dela Služba razlikuje naročnike s sklenjeno pogodbo in občasne naročnike. Znotraj teh dveh skupin obravnava vse naročnike svojih storitev enakopravno, pri čemer občasne naročnike razvršča glede na datum prejema njihovega naročila.

Reševanje sporov

Vsak pisno izražen primer naročnikovega nesoglašanja v zvezi s katerikoli področjem delovanja Službe se obravnava skladno z določili poglavja poslovnika PK.P.06.011 Pritožbe in prizivi.

Ustno ali telefonsko izražene pripombe in ugovore svojih naročnikov Služba sicer sprejme v vednost in jih preveri, vendar sta način obravnave in odgovora odvisna od njene lastne ocene. Tovrstnih primerov torej služba ni dolžna reševati na način, predpisan v prvem odstavku te točke, niti nanje pisno odgovarjati.

Zaupnost podatkov

Dostop do podatkov zaupne narave, ki se nanašajo na stranko, imajo poleg kontrolnega organa tudi strokovne službe matične družbe Petrol d.d., ki za področja zagotavljanja vzdrževanja opravljajo s pogodbo določene storitve na področju informatike, kadrovskih, finančnih in pravnih zadev.

Služba lahko posreduje podatke zaupne narave (o strankah, rezultatih kontrol, ...), samo organom, ki so jih pooblaščen zahtevati (na primer sodišča in organi nadzora – MIRS, SA, ...).

Aktivnosti Službe glede varovanja poslovne skrivnosti so podrobneje opisane v predpisu OP.P.06.03.02, ki ga na željo naročnika Služba posreduje v elektronski obliki.

Zagotavljanje neodvisnosti, nepristranosti in poštenosti

Zagotavljanje neodvisnosti, nepristranosti in poštenosti ima KO opredeljen v sistemski dokumentaciji – poslovniku kakovosti PK.P.06.03, ki se ga na zahtevo naročnika, naročniku dostavi.

Izpolnjevanje meril neodvisnosti za kontrolni organ tipa C po SIST EN ISO/IEC 17020 je zagotovljeno z jasno razmejitvijo odgovornosti Službe od drugih odgovornosti znotraj skupine Petrol.

Služba posluje na načelih nepristranosti in poštenja do vseh svojih naročnikov tako, da pri načrtovanju svojega dela skuša v čim večji meri upoštevati njihove obveznosti, želje in potrebe, vendar izključno na osnovi sporazumnega dogovora.

Osebe službe ni pod nikakršnimi komercialnimi, organizacijskimi ali drugimi pritiski, ki bi lahko vplivali na obseg in kakovost njegovih storitev ali presojo rezultatov kontrol, njegovo nagrajevanje pa ni odvisno od števila niti od rezultatov opravljenih kontrol. Služba se ne ukvarja z nobeno drugo dejavnostjo, ki bi lahko ogrozila zaupanje v neodvisnost njene presoje in integriteto njenih aktivnosti na področju kontrole.

S podpisom tega dokumenta se najvišje vodstvo zavezuje k nepristranosti pri organiziranju in izvajanju kontrol in dela Službe, ter da je seznanjeno z zahtevami standarda v povezavi z

nepristranostjo in neodvisnostjo. Vodstvo podjetja je seznanjeno z identifikacijo vplivov in se zaveda tveganja, ki ga prepoznani viri povzročajo. Vodstvo je seznanjeno z ukrepi za zmanjševanje tveganja v povezavi z nepristranostjo in neodvisnostjo.