



|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|   | УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“<br>ФАКУЛТЕТ ЗА ЗЕМЈОДЕЛСКИ НАУКИ И ХРАНА -<br>СКОПЈЕ | UNIVERSITY “St. CYRIL AND METHODIUS”<br>FACULTY OF AGRICULTURAL SCIENCES AND<br>FOOD - SKOPJE |  |
| Име на документот / Name of the document:<br><br><b>ОПШТИ ПРАВИЛА ЗА СОРАБОТКА СО КЛИЕНТИ</b><br><br><b>GENERAL RULES FOR COOPERATION WITH<br/>CLIENTS</b> | Код на документот / Document code:   | П7.8_Ф05<br>P7.8_F05  |   |
|  | Верзија / Version  | 1   |   |
|  | Дата на издавање / Date of issue:  | 28.01.2021  |   |
|  | Копија број / Copy number  | н/а n/a   |   |

## ОПШТИ ПРАВИЛА ЗА СОРАБОТКА СО КЛИЕНТИ НА АКРЕДИТИРАНИТЕ ЛАБОРАТОРИИ НА ФАКУЛТЕТОТ ЗА ЗЕМЈОДЕЛСКИ НАУКИ И ХРАНА

Сите понудени услуги, договори и аранжмани со корисниците на услуги со Акредитираните лаборатории на Факултетот за земјоделски науки и храна-Скопје (ФЗНХ) се обавува по следните услови:

### Член 1

Акредитираните лаборатории при ФЗНХ ги извршуваат следните активности:

- тестирања;
- издавање резултати од тестирања (испитувања).

### Член 2

Тестирањата се изведуваат согласно:

- техничките прописи, важечките национални и меѓународни стандарди и
- сопствени методи, процедури и упатства.

Доколку корисникот има посебни барања, тестирањето ќе се изврши со примена на методи кои користат за утврдување на сообразност на предметот за тестирање, а се согласно со обемот на акредитација објавен на [www.iarm.gov.mk](http://www.iarm.gov.mk) или согласно други референтни документи.

### Член 3



Корисникот на услугите е обврзан навремено, со пишано барање за тестирање да ги обезбеди сите информации неопходни за обавување на тестирањето и е единствен кој одговара за точноста на информациите и веродостојноста на донесениот примерок за тестирање. Акредитираните лаборатории на ФЗНХ нема да ги разгледуваат барањата за тестирање од корисниците со кои се бара примена на застарени методи.

### Член 4

Во случај да, акредитираните лаборатории на ФЗНХ, не можат самостојно да ги извршат бараните тестирања, за тоа ќе ангажира компетентен надворешен добавувач на услугата тестирање за што претходно ќе го известат корисникот и ќе бара негово одобрување.

### Член 5

Сите информации добиени или кои настанале во текот на лабораториската активност се сопственост на корисникот и се сметаат за доверливи. Доколку со закон се бара, да некои доверливи информации се

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|   | УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“<br>ФАКУЛТЕТ ЗА ЗЕМЈОДЕЛСКИ НАУКИ И ХРАНА -<br>СКОПЈЕ | UNIVERSITY “St. CYRIL AND METHODIUS”<br>FACULTY OF AGRICULTURAL SCIENCES AND<br>FOOD - SKOPJE |  |
| Име на документот / Name of the document:<br><br><b>ОПШТИ ПРАВИЛА ЗА СОРАБОТКА СО КЛИЕНТИ</b><br><br><b>GENERAL RULES FOR COOPERATION WITH<br/>CLIENTS</b> |  | Код на документот / Document code:  | П7.8_Ф05<br>P7.8_F05  |
|  |  | Верзија / Version   | 1   |
|  |  | Дата на издавање / Date of issue:   | 28.01.2021  |
|  |  | Копија број / Copy number   | n/a n/a   |

откријат пред други страни, акредитираните лаборатории на ФЗНХ ќе ги предадат тие информации и за тоа ќе го информира корисникот, доколку законот не го забранува тоа.

#### Член 6

Акредитираните лаборатории на ФЗНХ ќе го известат корисникот за секоја несообразност или проблем кој се појавува за време на тестирањето, а е во врска со предметот за тестирање и ќе бара понатамошни упатства пред да се продолжи со работата. Доколку корисникот бара предметот да биде тестиран прифаќајќи ги отстапувањата од специфицираните услови, извештајот за тестирање ќе содржи изјава за ограднување од одговорност, со посочување кон резултатите кои може да се под влијание на отстапувањето.

#### Член 7

ФЗНХ е одговорен за сите информации кои се даваат во известувањето од тестирање, освен информациите добиени од корисникот. ФЗНХ се ограднува од одговорност за информациите од корисникот.

#### Член 8

Кога корисникот бара изјава за сообразност според одредена спецификација или стандард за тестирање и во истото не е пропишано правило на одлучување или истото не е пропишано поинаку во домашни и меѓународни регулативи, ФЗНХ ќе го примени следното правило за одлучување:

Акредитираните лаборатории на ФЗНХ ќе дадат изјава за усогласеност (сообразност) во случаи кога:



- резултатот со проширена мерна неодреденост е во рамките на спецификацијата, со ниво на доверливост од 95% со проширена мерна неодреденост;
- резултатот е во рамките на спецификацијата, а со проширена мерна неодреденост ги преминува рамките на спецификацијата.

Акредитираните лаборатории на ФЗНХ ќе дадат изјава дека не е усогласено во случаи кога:

- резултатот со проширена мерна неодреденост е вон рамките на спецификацијата, со ниво на доверливост од 95% со проширена мерна неодреденост;
- резултатот е вон рамките на спецификацијата, а со проширена мерна неодреденост влегува во рамките на спецификацијата.

#### Член 9

ФЗНХ е одговорен дека неговиот персонал е компетентен, стручен и објективно го врши договореното тестирање. Во случај за рекламации, корисникот е обврзан да достави соодветни докази. Приговорите освен во писмена форма, може да се достават и до Координаторот за квалитет на ФЗНХ на следната адреса: zlatko.arsov@fznh.ukim.edu.mk.

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|   | УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“<br>ФАКУЛТЕТ ЗА ЗЕМЈОДЕЛСКИ НАУКИ И ХРАНА -<br>СКОПЈЕ | UNIVERSITY “St. CYRIL AND METHODIUS”<br>FACULTY OF AGRICULTURAL SCIENCES AND<br>FOOD - SKOPJE |  |
| Име на документот / Name of the document:<br><br><b>ОПШТИ ПРАВИЛА ЗА СОРАБОТКА СО КЛИЕНТИ</b><br><br><b>GENERAL RULES FOR COOPERATION WITH<br/>CLIENTS</b> |  | Код на документот / Document code:  | П7.8_Ф05<br>P7.8_F05  |
|  |  | Верзија / Version   | 1   |
|  |  | Дата на издавање / Date of issue:   | 28.01.2021  |
|  |  | Копија број / Copy number   | n/a n/a   |

Член 10

Овие Општи правила се составен дел од понуди/договори со корисници, јавно се достапни и правно обврзувачки. Со поднесување на барање за испитување корисникот на услугата потврдува дека е информиран со овие правила и се согласува со истите.

Датум

Координатор за квалитет/ Quality manager



проф. д-р Златко Арсов

Скопје, 28.01.2021