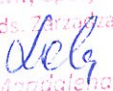
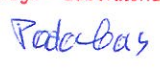


	<b>Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad</b> <b>Oddział w Warszawie</b> Pion Technologii	
	<b>Procedura P/01</b>	Data wydania : 08.02.2016.
	<b>Obsługa klienta</b>	Wydanie nr : 7 Stron : 1 z 5

**Spis treści:**

1. Cel procedury
2. Zakres stosowania
3. Określenia i skróty
4. Odpowiedzialność i uprawnienia
5. Opis metody
  - 5.1. Zasady współpracy z klientem
  - 5.2. Poufność wobec klienta
  - 5.3. Informacja zwrotna
6. Zapisy
7. Dokumenty związane
8. Załączniki

	Imię i Nazwisko	Data	Podpis
Opracował	Magdalena Lacek	08.02.2016	Główny Specjalista stanowisko ds. Zarządzania Jakością  mgr Magdalena Lacek
Sprawdził	Łukasz Podobas	15.02.2016	p.o. Naczelnika Wydziału Technologii – Laboratorium Drogowego  Łukasz Podobas
Zatwierdził	Patryk Lis	17.02.2016	p.o. Zastępcy Dyrektora Oddziału ds. Technologii  Patryk Lis

**Uwaga:** Dokument jest nadzorowany w formie elektronicznej, aktualny w dniu wydruku.  
Użytkownik egzemplarza jest zobowiązany do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku.  
Data ostatniego wydruku: 2016-02-15

	<b>Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad</b> <b>Oddział w Warszawie</b> Pion Technologii	
	<b>Procedura P/01</b>	Data wydania : 08.02.2016.
	<b>Obsługa klienta</b>	Wydanie nr : 7 Stron : 2 z 5

### **1. Cel procedury**

Celem procedury jest ustalenie warunków i zasad dotyczących obsługi klienta.

### **2. Zakres stosowania**

Procedura stosowana jest w Pionie Technologii GDDKiA Oddział w Warszawie.

### **3. Określenia i skróty**

<b>ZT</b>	– Zastępca Dyrektora Oddziału ds. Technologii
<b>NT-1</b>	– Naczelnik T-1
<b>PT</b>	– Pion Technologii
<b>T-1</b>	– Wydział Technologii – Laboratorium Drogowe
<b>T-2</b>	– Stanowisko ds. zarządzania jakością
<b>KZ</b>	– Kierownik Zespołu
<b>PZ</b>	– Pracownik Zespołu
<b>SZ</b>	– System Zarządzania

### **4. Odpowiedzialność i uprawnienia**

Za prawidłowe działanie poniższej procedury odpowiedzialni są:

Lp.	Stanowisko/osoba	Zakres odpowiedzialności
1.	ZT	1. Wyraża zgodę na przebywanie osoby postronnej na terenie PT podpisując „Klauzulę poufności”. 2. Zatwierdza wyniki „Analizy ankiet Ocena współpracy z Wydziałem Technologii - Laboratorium Drogowym” na formularzu F-P/01.03.01.
2.	NT-1	1. Akceptuje wyniki „Analizy ankiet Ocena współpracy z Wydziałem Technologii - Laboratorium Drogowym” na formularzu F-P/01.03.01.
3.	T-2	1. Co najmniej raz w roku przeprowadza ocenę zadowolenia klienta. 2. Przeprowadza „Analizę ankiet Ocena współpracy z Wydziałem Technologii - Laboratorium Drogowym” na formularzu F-P/01.03.01.i przekazuje wyniki analizy do akceptacji przez NT-1 i zatwierdzenia przez ZT.
4.	KZ lub zastępujący go PZ	1. Odpowiada za kontakt z klientem w trakcie realizacji zlecenia. 2. Informuje klienta o odstępstwach związanych z realizacją zlecenia. 3. Sprawuje nadzór nad podpisaniem „Klauzuli poufności” przez osobę postronną przebywającą na terenie PT.

### **5. Opis metody**


#### **5.1. Zasady współpracy z klientem**

W celu zapewnienia właściwej współpracy z klientem lub jego przedstawicielem, umożliwiającą monitorowanie działań związanych z realizacją zleceń, PT zapewnia:

- możliwość dostępu klienta lub jego przedstawiciela do odpowiednich obszarów laboratoryjnych

**Uwaga:** Dokument jest nadzorowany w formie elektronicznej, aktualny w dniu wydruku.  
Użytkownik egzemplarza jest zobowiązany do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku.  
Data ostatniego wydruku: 2016-02-15



	<b>Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad</b> <b>Oddział w Warszawie</b> Pion Technologii	
	<b>Procedura P/01</b>	Data wydania : 08.02.2016.
	<b>Obsługa klienta</b>	Wydanie nr : 7 Stron : 3 z 5

w celu uczestniczenia, w charakterze świadka, w badaniach laboratoryjnych wykonywanych na jego zlecenie, z jednoczesnym zachowaniem poufności wobec innych klientów,

- stały kontakt z klientem utrzymywany przez cały czas realizacji zlecenia,
- informowanie klienta o opóźnieniu lub odstąpieniu w realizacji zlecenia,
- utrzymanie dobrych kontaktów, doradztwo i sugestie w sprawach technicznych.

Za kontakt z klientem w trakcie realizacji zlecenia odpowiada KZ lub zastępujący go PZ w zakresie swoich kompetencji.

KZ lub zastępujący go PZ zobowiązany jest informować klienta o wszelkich odstępstwach związanych z realizacją zlecenia zgodnie z procedurą P/13 „Przegląd zleceń”.

## **5.2. Poufność wobec klienta**

PT zapewnia poufność wykonywanych badań, zapisów prowadzonych z badań oraz działań wykonywanych przez PT poprzez:

- ograniczony dostęp dla osób postronnych do części badawczej, która jest chroniona przez elektroniczny system dostępu. W uzasadnionych przypadkach osoby nie będące pracownikami PT mogą przebywać w pomieszczeniach laboratoryjnych tylko pod opieką pracownika PT.
- podpisanie przez osobę postronną „Klauzuli poufności” na formularzu F-P/01.02.02.,
- kodowanie próbek na etapie przyjmowania ich do badań, zgodnie z procedurą P/14 „Pobieranie próbek i postępowanie z obiektami do badań”,
- podpisanie przez pracowników PT „Zobowiązania do zachowania tajemnicy zawodowej, poufności i praw własności klientów Pionu Technologii oraz o zakazie konkurencji” na formularzu F-P/09.05.02.,
- brak dostępu osób nieupoważnionych do danych PT przechowywanych na serwerze oddziałowym,
- ograniczenie dostępu do danych gromadzonych w formie elektronicznej poprzez indywidualny login i hasło użytkownika.

W przypadku przebywania osoby postronnej na terenie PT, w tym uczestnictwa w badaniach rozjemczych lub arbitrażowych, jest ona zobligowana do uprzedniego podpisania „Klauzuli poufności” na formularzu F-P/01.02.02.


Nadzór na podpisaniem „Klauzuli poufności” sprawuje właściwy KZ lub zastępujący go PZ.

Zgodę na przebywanie osoby postronnej na terenie PT wyraża ZT, poprzez podpis na formularzu F-P/01.02.03. „Klauzula poufności”.

## **5.3. Informacja zwrotna**

T-2 co najmniej raz w roku, przeprowadza ocenę zadowolenia klienta z wykorzystaniem formularza F-P/01.01.02. „Ocena współpracy z Wydziałem Technologii – Laboratorium Drogowym”.

T-2, na podstawie uzyskanych informacji zwrotnych, przeprowadza „Analizę ankiet Ocena współpracy z Wydziałem Technologii - Laboratorium Drogowym” na formularzu F-P/01.03.01.,

	<b>Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad</b> <b>Oddział w Warszawie</b> Pion Technologii	
	<b>Procedura P/01</b>	Data wydania : 08.02.2016.
	<b>Obsługa klienta</b>	Wydanie nr : 7 Stron : 4 z 5

której wyniki przekazuje do akceptacji NT-1, a następnie do zatwierdzenia przez ZT.

Wyniki analizy oceny satysfakcji klienta mogą stanowić podstawę do:

- podjęcia działań doskonalących, których propozycja przedkładana jest do akceptacji przez NT-1, a następnie do zatwierdzenia przez ZT,
- podjęcia działań korygujących zgodnie z P/05 „Działania korygujące i zapobiegawcze. Doskonalenie”,
- uruchomienia działań z badaniami niespełniającymi wymagań zgodnie z P/07 „Nadzorowanie badań niezgodnych z wymaganiami”.

Wyniki analizy oceny satysfakcji klienta stanowią dane wejściowe do przeglądu zarządzania zgodnie z procedurą P/06 „Przegląd zarządzania”.

## 6. Zapisy

Lp.	Zapis	Miejsce przechowywania lub osoba odpowiedzialna	Czas przechowywania	Postępowanie po okresie przechowywania
1.	F-P/01.01.02. „Ocena współpracy z Wydziałem Technologii – Laboratorium Drogowym”	T-2	5 lat	Archiwizowany przez 5 lat
2.	F-P/01.03.01. „Analiza ankiet Ocena współpracy z Wydziałem Technologii – Laboratorium Drogowym”			
3.	F-P/01.02.03. „Klauzula poufności”	KZ		

## 7. Dokumenty związane

P/05 „Działania korygujące i zapobiegawcze. Doskonalenie”.

P/06 „Przegląd zarządzania”.

P/07 „Nadzorowanie badań niezgodnych z wymaganiami”.

P/09 „Personel i szkolenia”.

P/13 „Przegląd zleceń”.


P/14 „Pobieranie próbek i postępowanie z obiektami do badań”.

## 8. Załączniki

Formularz F-P/01.01.02. „Ocena współpracy z Wydziałem Technologii – Laboratorium Drogowym”.

Formularz F-P/01.02.03. „Klauzula poufności”.

**Uwaga:** Dokument jest nadzorowany w formie elektronicznej, aktualny w dniu wydruku.  
Użytkownik egzemplarza jest zobowiązany do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku.  
Data ostatniego wydruku: 2016-02-15

	<b>Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad</b> <b>Oddział w Warszawie</b> Pion Technologii	
	<b>Procedura P/01</b>	Data wydania : 08.02.2016.
	<b>Obsługa klienta</b>	Wydanie nr : 7 Stron : 5 z 5

F-P/01.03.01. „Analiza ankiet Ocena współpracy z Wydziałem Technologii – Laboratorium Drogowym”.

**Uwaga:** Dokument jest nadzorowany w formie elektronicznej, aktualny w dniu wydruku.  
Użytkownik egzemplarza jest zobowiązany do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku.  
Data ostatniego wydruku: 2016-02-15





## Ocena współpracy z Wydziałem Technologii – Laboratorium Drogowym

Szanowni Państwo,

W ramach systemu zarządzania zgodnego z normą PN – EN ISO/IEC 17025, który obowiązuje w Wydziale Technologii – Laboratorium Drogowym GDDKiA O/Warszawa, zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety i odesłanie jej na adres zwrotny:

Wydział Technologii – Laboratorium Drogowe  
GDDKiA O/Warszawa  
ul. Środkowa 35 C  
05 – 816 Opacz Kolonia

lub na adres e-mail: [labwaw@gddkia.gov.pl](mailto:labwaw@gddkia.gov.pl).

Uzyskane informacje zostaną wykorzystane wyłącznie do doskonalenia systemu zarządzania jakością, działalności w zakresie badań oraz obsługi klienta

<b>I. Informacje ogólne</b>	
Nazwa firmy / Rejon / KP	
Adres firmy /Rejonu / KP	
Telefon i fax	
e-mail	
<b>II. Pytania</b>	
1. Czy współpraca pod kątem przepływu informacji spełniła Państwa oczekiwania?	TAK <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/>
W przypadku zaznaczenia „NIE” prosimy o uzasadnienie:	
<div style="border-bottom: 1px dotted black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; height: 15px;"></div>	
2. Czy laboratorium zapewniło wystarczające zaplecze personalne i sprzętowe, aby spełnić Państwa oczekiwania?	TAK <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/>
W przypadku zaznaczenia „NIE” prosimy o uzasadnienie:	
<div style="border-bottom: 1px dotted black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dotted black; height: 15px;"></div>	

3. Czy sprawozdania z badań były dla Państwa zrozumiałe i czytelne?	TAK <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/>
W przypadku zaznaczenia „NIE” prosimy o uzasadnienie:	
..... ..... ..... .....	
4. Czy dane zamieszczone w sprawozdaniach były dla Państwa wystarczające do ich interpretacji?	TAK <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/>
W przypadku zaznaczenia „NIE” prosimy o uzasadnienie:	
..... ..... ..... .....	
5. Czy personel naszego laboratorium był uprzejmy i komunikatywny?	TAK <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/>
W przypadku zaznaczenia „NIE” prosimy o uzasadnienie:	
..... ..... ..... .....	
6. Jak oceniacie Państwo czas realizacji zlecenia?	szybki <input type="checkbox"/> wolny <input type="checkbox"/>
W przypadku zaznaczenia „wolny” prosimy o uzasadnienie:	
..... ..... ..... .....	
<b>III. Państwa uwagi</b>	
..... .....	







**Klauzula poufności  
dla osoby postronnej, przebywającej na terenie PT**

Zobowiązuję:<sup>1</sup>

- ☐ uczestnika badań rozjemczych/arbitrażowych
- ☐ dostawcy usług / materiałów/ WPiB<sup>2</sup>

Pana/Panią

Imię i nazwisko: .....

Nazwa firmy/instytucji: .....

.....

Adres firmy/instytucji: .....

.....

do:

- przebywania w pomieszczeniach laboratoryjnych pod opieką pracownika Pionu Technologii,
- zachowania w tajemnicy i nierozpowszechniania osobom trzecim wszelkich informacji i danych dotyczących klientów Pionu Technologii,
- nierozpowszechniania informacji dotyczących współpracy z klientami, na rzecz których Pion Technologii świadczy usługi,
- nierozpowszechniania informacji dotyczących działalności i funkcjonowania Pionu Technologii,

do których będzie Pan/Pani miał/a dostęp w związku z wykonywanymi czynnościami.

.....  
(data i podpis ZT)

.....  
(data i podpis osoby postronnej)

<sup>1</sup> zaznaczyć właściwe

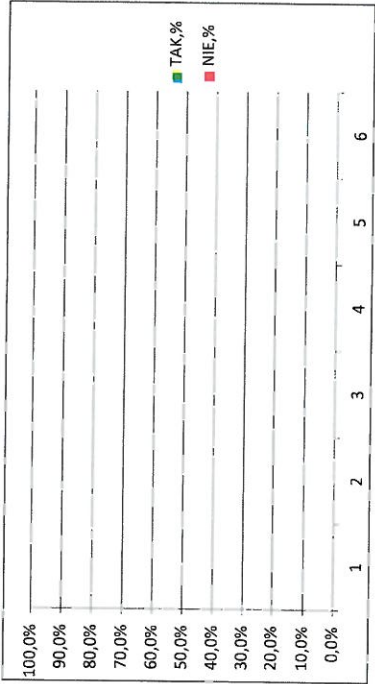
<sup>2</sup> niepotrzebne skreślić





Analiza ankiet "Ocena współpracy z Wydziałem Technologii - Laboratorium Drogowym" - ..... r.

Kryterium	Nazwa klienta																		TAK	TAK, %	NIE	NIE, %
	1.	2.	3.	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...				
1. Czy współpraca pod kątem przepływu informacji spełnia Państwa oczekiwania?																			0,0%			0,0%
2. Czy laboratorium zapewniło wystarczające zaplecze personalne i sprzętowe, aby spełnić Państwa oczekiwania?																			0,0%			0,0%
3. Czy sprawozdania z badań były dla Państwa zrozumiałe i czytelne?																			0,0%			0,0%
4. Czy dane zamieszczone w sprawozdaniach były dla Państwa wystarczające do ich interpretacji?																			0,0%			0,0%
5. Czy personel naszego laboratorium był uprzejmy i komunikatywny?																			0,0%			0,0%
6. Jak oceniacie Państwo czas realizacji zlecenia?																			0,0%			0,0%



Opracował:

Akceptował:

Zatwierdził:

.....  
(data i podpis T-2)

.....  
(data i podpis NT-1)

.....  
(data i podpis ZT)





Arkusz zmian do P/01 „Obsługa klienta”, wyd. 6*			
Identyfikacja wydania	Opis zmiany (treść)	Data przeglądu dokumentu, podpis	Data wprowadzenia zmiany, podpis
P/01, wyd. 6*	W całej procedurze zmieniono wydanie formularza	27.01.2016. Stanowisko ds. Zarządzania Jakością <i>mgr Magdalena Łacek</i>	08.02.2016. <i>del</i>
F- P/01.01.01.	W formularzu „Ocena współpracy z Wydziałem Technologii – Laboratorium Drogowym” do informacji ogólnych dodano Rejon / KP.	27.01.2016. Stanowisko ds. Zarządzania Jakością <i>mgr Magdalena Łacek</i>	08.02.2016. <i>del</i>
	W formularzu „Ocena współpracy z Wydziałem Technologii – Laboratorium Drogowym” do pytań dodano zapis dot. uzasadnienia dla negatywnej oceny.		

\* należy wpisać wydanie, do którego naniesiono zmiany

