

# ISO/IEC 17025:2017 - Krav til kundeavtaler



# Gjennomgåelse av forespørsler, tilbud og kontrakter.

- Avklare kundebehov vs. laboratoriets tjenestetilbud.
- Kundefokus.
- Evner og ressurser til å møte kundens behov.
- Bruk av eksterne leverandører.
- Sikre at egnede metoder og prosedyrer benyttes.



# Prosedyre skal sikre følgende

- At kravene til gjennomgåelse av forespørsler, tilbud og kontrakter er tilstrekkelig definert, dokumentert og forstått.
- At laboratoriet har evnen og ressursene som er nødvendig for å oppfylle kravene.
- At krav til produkter og tjenester levert av eksterne oppfylles når det brukes eksterne leverandører , og at laboratoriet informerer kunden om de spesifikke laboratorieaktivitetene som skal utføres av den eksterne leverandøren, og får kundens godkjenning.
- At det velges hensiktsmessige metoder og prosedyrer som har evnen til å oppfylle kundens krav.

# Kunden i fokus

- Laboratoriet har ansvar for å sikre at det velges hensiktsmessige metoder eller prosedyrer som imøtekommer kundens krav.
- Kundens skal informeres når metoden som kunden ber om, anses som uhensiktsmessig eller foreldet.
- Dersom kunden ber om samsvarserklæring, så skal det være klart definert og avtalt med kunden på forhånd.
- Omfanget av tjenesten som utføres skal være entydig.
- Kunden skal informeres om avvik fra kontrakten.
- Samarbeide med kunden og overvåke prestasjon.

# Krav til registreringer

- Gjennomgåelsen av forespørsler, tilbud og kontrakter.
- Alle viktige endringer.
- Diskusjoner som gjelder kundens krav og resultatene av laboratorieaktivitetene.



# Utvalg av tilknyttede krav i standarden

- Krav til produkter og tjenester levert av eksterne.
- Krav til konfidensialitet.



# Erfaringer fra bedømming

- Manglende registreringer.
- Avvik mellom hva som er avtalt og som rapporteres som resultat.
- Manglende informasjon til kunder om bruk av eksterne leverandører.



