

## شرایط و ضوابط قرارداد (مشتری خارجی)

کد فرم: M-F-216/00

مشتری عزیز،

این سند برای اطلاع و شفاف سازی شرایط کار آزمایشگاه در وب سایت شرکت تهیه و ارسال شده است.  
لطفاً قبل از ارسال نمونه های آزمایش با دقت مطالعه نمایید.

لطفاً درخواست آزمون به شماره **M-F-236/00** را از طریق کانال های ارتباطی زیر ارسال نمایید:

پست الکترونیک: **WWW.mehdiabadmine.com** فکس: **035-32554191**

آدرس پستی: یزد، شهرستان مهریز، کیلومتر 75، مجتمع معدنی سرب و روی و باریت مهدی آباد  
رئیس آزمایشگاه مسئول بازنگری درخواست آزمون ها می باشد.

لطفاً در صورت نیاز اطلاعات بیشتر با وی تماس بگیرید.

1. اطلاعات آزمون:

✓ آزمایش و هزینه آزمایشگاه به شرح زیر است:

بافت نمونه	عنوان آزمون	روش آزمون	تاریخ ویرایش	هزینه (ریال)
جامد	اندازه گیری <b>zn</b> با دستگاه اتمیک	L-WI001(Aqua Regia Digestion)	98/04/30	400.000
جامد	اندازه گیری <b>pb</b> با دستگاه اتمیک	L-WI001(Aqua Regia Digestion)	98/04/30	400.000
جامد	اندازه گیری <b>Ag</b> با دستگاه اتمیک	L-WI001(Aqua Regia Digestion)	98/04/30	1.200.000
جامد	اندازه گیری <b>mn</b> با دستگاه اتمیک	L-WI001(Aqua Regia Digestion)	98/04/30	400.000
جامد	اندازه گیری <b>fe</b> با دستگاه اتمیک	L-WI001(Aqua Regia Digestion)	98/04/30	400.000
جامد	اندازه گیری <b>cu</b> با دستگاه اتمیک	L-WI001(Aqua Regia Digestion)	98/04/30	400.000
جامد	اندازه گیری دانسیته با بالن لوشاتولیه	API 13A	2010	1.500.000
جامد	اندازه گیری دانسیته ظاهری	قانون ارشمیدوس	-	500.000
مایع	اندازه گیری یون کلسیم تیتراسیون	API 13A	2010	600.000



## شرایط و ضوابط قرارداد

کد فرم: M-F-216/00

سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران  
مجتمع معادن سرب و روی مهدی آباد

### (مشتری خارجی)

✓ اطلاعات نمونه به شرح زیر است:

نام بافت	نگهدارنده	*مقدار	نظرات
* مقدار اعلام شده برای یک آزمایش است			

2. مدت زمان آزمون:

جدول زیر به منظور اطلاع رسانی به مشتری در مورد زمان تخمینی مورد نیاز برای انجام آزمایشات است.  
بنابراین، زمان تحویل نتایج پس از توافق اعلام خواهد شد.

عنوان آزمون	زمان تخمینی (دقیقه)

3. انحرافات از روش آزمون:

عنوان آزمون	انحرافات

## شرایط و ضوابط قرارداد

کد فرم: M-F-216/00

### (مشتری خارجی)

#### 4. پیمانکاران فرعی:

-اگر آزمایشگاه به هر دلیلی قادر به انجام آزمایش نباشد، می تواند از آزمایشگاه های زیر به عنوان تامین کننده خدمات آزمایش استفاده نماید.  
استفاده از پیمانکار فرعی در زمان درخواست توافق می شود.

نام آزمایشگاه	اعتبارنامه		آدرس
	شماره	نوع	

#### 5. اطلاعات عمومی:

- همه کارکنان آزمایشگاه بیانیه بی طرفی و رازداری را امضا نموده اند.
- همه اطلاعات مربوط به مشتری و نتایج آزمایش به صورت محرمانه در آزمایشگاه نگه داری می شوند.
- هیچ گونه اطلاعاتی از مشتری برای اشخاص حقوقی یا حقیقی فاش نمی شود ، مگر اینکه به صورت کتبی توسط آزمایشگاه به مشتری اطلاع داده شود.
- اگر مقامات نظارتی به اطلاعات مشتری احتیاج داشته باشند و همچنین آزمایشگاه از اطلاع رسانی به مشتری منع شده باشد، این اطلاعات بدون اطلاع قبلی در اختیار مقامات نظارتی قرار خواهد گرفت.
- اطلاعات به دست آمده در مورد مشتری از منابعی غیر از مشتری (به عنوان مثال شاکیان، قانون گذاران) بین مشتری و آزمایشگاه به صورت محرمانه نگهداری می شود. مشخصات تامین کننده این اطلاعات نزد آزمایشگاه محرمانه می باشد و با مشتری به اشتراک گذاشته نمی شود، مگر اینکه با منبع تامین کننده اطلاعات موافقت شود.
- آزمایشگاه مطابق با روش های آزمون اعلام شده آزمایشات را انجام می دهد. اگر مشتری انحرافی از روش آزمایش را اعلام کند ، درخواست انجام می گردد مشروط بر اینکه انحرافات اعلام شده بر اعتبار نتایج آزمون تأثیر نگذارد. در غیر این صورت مشتری مطلع خواهد شد.
- روش اجرائی ارزشیابی عدم قطعیت اندازه گیری به شماره **M-P-33/02** در وب سایت شرکت موجود است، لطفا مطالعه نمایید.
- قانون تصمیم گیری ما در ارزیابی انطباق، در روش ارزشیابی عدم قطعیت اندازه گیری ذکر شده است.
- اگر روش های غیر روتین توسط مشتری درخواست شده باشد، در ابتدا مطابق با فرآیند طرح ریزی تحقق آزمون مورد بررسی قرار می گیرد و در صورت توانایی آزمایشگاه در انجام آن، به مشتری اطلاع رسانی می شود.
- شرایط نمونه های فرستاده شده به آزمایشگاه در هنگام ورود به آزمایشگاه کنترل می شود.
- در صورت نقص نمونه ها به مشتری اطلاع داده می شود و تا زمانی که مشکل حل نگردد، انجام آزمون متوقف می شود.

## شرایط و ضوابط قرارداد

کد فرم: M-F-216/00

### (مشتری فابری)

- اگر مشتری مایل به آزمایش نمونه های ناقص است، باید به صورت کتبی به آزمایشگاه اطلاع دهد. در این حالت جمله زیر در گزارش آزمون ثبت خواهد شد:

نمونه با کد ..... دارای نقص بوده است و نتایج آزمون ممکن است تحت تاثیر انحراف نمونه قرار گیرد.

- در صورت تغییر شرایط مطابق توافق نامه در طول آزمون، موضوع به صورت کتبی به مشتری اطلاع داده می شود. و تأیید کتبی مشتری دریافت خواهد شد.

نمونه گیری توسط مشتری انجام می شود و آزمایشگاه مسئولیتی ندارد.

پس از دریافت نتایج آزمون، لطفاً ما را در ارتباط با بازخورد خود مطابق فرم ارزیابی رضایت مشتری به شماره ..... مطلع نمایید. فرم مربوطه در وب سایت شرکت موجود است.

#### 6. اطلاعات پرداخت:

- 9% به هزینه های آزمون به عنوان مالیات بر ارزش افزوده اضافه خواهد شد.

قبل از ارسال نمونه ها به آزمایشگاه، باید صورت حساب را پرداخت نمایید.

شماره ..... بانک ..... به نام.....

- لطفاً تصویر فیش پرداختی را از طریق کانال های ارتباطی اعلام شده به مدیر آزمایشگاه ارسال کنید.

#### 7. شکایت در مورد کیفیت نتایج:

- روش اجرایی شکایت مشتری در وب سایت شرکت موجود است، لطفاً مطالعه گردد.

- در صورت داشتن شکایت می توانید فرم شکایت شماره **M-F-147/02** را تکمیل و مطابق با روش اجرایی مربوطه برای ما ارسال نمایید.

در صورت شکایت درباره صحت (درستی و دقت) نتایج آزمون، موارد زیر انجام خواهد شد:

1. ابتدا داده های خام آزمون، محاسبات و شرایط تجهیزات مورد بررسی قرار می گیرد.
2. در صورت تأیید موارد فوق، نمونه موجود در آرشیو نمونه ها مورد آزمایش مجدد قرار خواهد گرفت.
3. نتیجه بررسی به مشتری اعلام می شود.
4. اگر بررسی ها نشان داد که نتایج آزمایش صحیح بوده ولی همچنان مشتری بر شکایت خود اصرار ورزد، هزینه های آزمون های اضافی توسط آزمایشگاه و یا آزمایشگاه مرجع دیگر، بر عهده مشتری خواهد بود.
5. اگر نتایج تحقیقات حاکی از خطا در نتایج باشد، هزینه های پرداخت شده توسط مشتری بازپرداخت می شود.
6. در صورت متضرر شدن مشتری به دلیل نتایج نادرست، موضوع بین نمایندگان شرکت متانول کاوه (مدیر آزمایشگاه و واحد حقوقی) و نماینده مشتری حل می گردد و هزینه جبران خسارت پرداخت خواهد شد. اگر نمایندگان نتوانند به اجماع برسند، موضوع به مراجع قضایی جمهوری اسلامی ارجاع می شود و رأی دادگاه برای طرفین نافذ می باشد.