



شرایط زیر به عنوان سیاست کلی شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد در اجرای کلیه برنامه‌های آزمون مهارت (PT) این شرکت می‌باشد:

- ۱- پس از ثبت نام در برنامه، یک کد منحصر به فرد به آزمایشگاه تخصیص داده می‌شود. در زمان دریافت نمونه آزمون مهارت، این کد به اطلاع آزمایشگاه رسانده می‌شود. این کد کاملاً محرمانه بوده و بدون کسب مجوز از آزمایشگاه شرکت کننده در اختیار سایر شرکت کنندگان قرار نمی‌گیرد.
- ۲- در تاریخ از پیش تعیین شده، نمونه‌های آزمون برای مشتریان ارسال شده و مراتب از طریق پست الکترونیکی (email) یا پیامک به اطلاع مشتریان رسانده می‌شود.
- ۳- پس از ارسال فرم ثبت نام، امکان عودت وجوه پرداختی امکان پذیر نمی‌باشد.
- ۴- کلیه ارقام آزمون مهارت از طریق شرکت‌های حمل سریع فقط به مراکز هر استان ارسال شده و حداکثر ۵ روز پس از ارسال نمونه در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد. در صورتی که نمونه‌های سفارش داده شده پس از ۵ روز از تاریخ ارسال اعلام شده دریافت نگردید، مشتری باید مراتب را به اطلاع شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد برساند. در صورتی که مشتری عدم تحویل نمونه‌ها را در چارچوب زمانی مشخص شده به اطلاع شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد نرساند، این شرکت مسئولیتی در خصوص تعویض نمونه‌ها یا بررسی مفقود شدن آن‌ها نخواهد داشت و همچنین در صورتی که تحویل نمونه خارج از مرکز استان درخواست شود هزینه حمل بر عهده مشتری خواهد بود.
- ۵- دستورالعمل‌های مورد نیاز جهت آماده‌سازی نمونه‌ها، برگه اطلاعات ایمنی مواد (MSDS) و دستورالعمل ثبت نتایج در نرم‌افزار PTStat از طریق وبسایت این شرکت به آدرس www.pqp-pt.com و <http://www.pqp-pt.ir> در دسترس می‌باشد.
- ۶- مهلت گزارش‌دهی نتایج در نامه‌ای که به همراه نمونه برای آزمایشگاه ارسال می‌شود، مشخص می‌شود.
- ۷- مشتریان نتایج را مطابق روش تعیین شده توسط شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد به یکی از روش‌های زیر برای این شرکت ارسال می‌کنند:
 - ۱-۷ ثبت نتایج در فرم‌های ثبت نتایج که همراه نمونه ارسال می‌شود، ارسال آن از طریق ایمیل، فاکس یا پست برای پیشگامان کیفیت پاسارگاد
 - ۲-۷ ثبت نتایج در نرم‌افزار PTStat با استفاده از اطلاعات نام کاربری و رمز عبور که همراه نمونه‌ها در اختیار شرکت کنندگان قرار می‌گیرد نتایجی که پس از مهلت گزارش‌دهی برای پیشگامان کیفیت پاسارگاد ارسال گردند، در گزارش نهایی برنامه در نظر گرفته نمی‌شوند و نتایج مشتریان فقط در ارزیابی اختصاصی آنها در نظر گرفته می‌شوند.
- ۸- پیشگامان کیفیت پاسارگاد (PQP) تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها را انجام داده و گزارش را صادر می‌کند.
- ۹- کلیه نتایج ارسالی از سوی مشتریان، محرمانه تلقی می‌شوند.



- ۱۰- هزینه پرداختی بابت مشارکت در برنامه‌های آزمون مهارت شامل ارسال گزارش نهایی و گزارش اختصاصی شرکت‌کنندگان به صورت الکترونیکی می‌باشد و ارسال نسخ کاغذی گزارشات و گواهینامه‌های مورد نظر با هزینه اضافی امکان‌پذیر خواهد بود.
- ۱۱- گزارش نهایی هر برنامه از نرم‌افزار اختصاصی آزمون‌های مهارت شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد (<http://www.pqp-pt.ir>) قابل دانلود می‌باشد. مشتریان به گزارشات نهایی کلیه برنامه‌های آزمون مهارت ثبت‌نام شده خود دسترسی خواهند داشت اعم از اینکه نتایج را برای آن برنامه ارسال کرده یا ارسال نکرده باشند.
- ۱۲- گزارش‌های نهایی آزمون مهارت شامل نتایج محرمانه شرکت‌کنندگان و خلاصه‌ای از عملکرد کلی شرکت‌کنندگان است که به صورت تقریبی حداکثر ۱ ماه پس از پایان مهلت ارسال نتایج، به شرکت‌کنندگان ارائه می‌شود. همچنین یک گزارش اختصاصی که خلاصه‌ای از عملکرد هر آزمایشگاه به صورت جداگانه می‌باشد نیز به شرکت‌کنندگان ارائه می‌شود. گزارش‌های آزمون مهارت از طریق پورتال ثبت نتایج به آدرس <http://www.pqp-pt.ir> قابل دسترسی می‌باشد و شرکت‌کنندگان با استفاده از اطلاعات نام کاربری خود به این گزارش‌ها دسترسی خواهند داشت. به محض اینکه نتایج در پورتال قابل دسترسی باشد یک ایمیل برای شرکت‌کنندگان ارسال می‌شود. گزارش نهایی برنامه‌های آزمون مهارت فقط برای شرکت‌کنندگان همان نوبت قابل دسترسی است و شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد، گزارش‌های نهایی را به صورت عمومی منتشر نمی‌کند.
- ۱۳- امتیاز عملکرد شرکت‌کنندگان که در قالب امتیازهای 'Z/Z' گزارش می‌شود فقط نشان‌دهنده درستی نتایج آزمایشگاه برای پارامترهای گزارش شده بر اساس روش انتخابی و در زمانی است که نمونه PT مورد آزمون قرار گرفته و به دلیل اینکه عواملی مانند تاثیرات نمونه‌برداری، آماده‌سازی نمونه، تاثیر بافت و ... ممکن است در آزمون نمونه PT مورد ارزیابی قرار نگرفته باشند، تضمین‌کننده عملکرد کلی آزمایشگاه در خصوص آزمون مربوطه نخواهد بود.
- ۱۴- هنگامی که گزارشات نهایی اضافی یا نمونه‌های اضافی از سوی مشتریان درخواست شود، مشتری باید مسئولیت پرداخت هزینه‌های تامین گزارشات نهایی یا نمونه‌های اضافی را بر عهده گیرد و شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد تلاش خود را برای ارسال این موارد در یک چارچوب زمانی منطقی از زمان دریافت سفارش به کار خواهد بست.
- ۱۵- هر کدام از نمونه‌های آزمون مهارت پیشگامان کیفیت پاسارگاد که در شرایط غیر قابل استفاده‌ای در محل مشتری دریافت شوند و در صورتی که این شرایط غیر قابل استفاده ناشی از کوتاهی شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد یا شرکت حمل‌کننده باشد، باید مراتب بلافاصله به شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد اطلاع داده شود. شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد در طول مدت ۳۰ روز به صلاحدید خود تصمیم لازم را اتخاذ می‌نماید که در مورد این نوع از نمونه‌ها، نمونه‌های جایگزین ارسال نموده یا نسبت به عودت مبالغ پرداختی مشتری اقدام نماید مشتری نباید بدون اجازه مکتوب شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد نسبت به دور ریختن این نمونه‌ها اقدام نماید و در صورت درخواست شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد باید نسبت به عودت این نمونه‌ها به شرکت اقدام نماید. در صورتی که مشتری در مدت دو روز از زمان تحویل، شرایط غیر قابل استفاده



بودن نمونه‌ها را به اطلاع شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد نرساند، این شرکت هیچ مسئولیتی در قبال ارسال نمونه‌های جایگزین نخواهد داشت. نمونه‌های جایگزین در یک چارچوب زمانی منطقی ارسال خواهند شد. کلیه نمونه‌ها باید مطابق دستورالعمل‌های مربوطه نگهداری شوند و در صورت عدم رعایت این دستورالعمل‌ها توسط مشتریان در کلیه اوقات، شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد هیچ مسئولیتی در قبال ادعاهای عودت وجه یا تعویض نمونه‌ها نخواهد داشت.

۱۶- در موردی که یک شرکت کننده پس از مهلت ثبت نام در یک برنامه PT ثبت نام نماید، ثبت نام آن‌ها به عنوان ثبت نام خارج از برنامه در نظر گرفته می‌شود. در این موارد، تضمینی وجود ندارد که شرکت کنندگان نمونه مشابه سایر شرکت کنندگان را دریافت نموده و همچنین نمونه‌ها را در همان زمانی که نمونه‌ها برای سایر شرکت کنندگان ارسال می‌شوند، دریافت نمایند. در صورتی که نمونه متفاوتی برای ثبت نام کنندگان خارج از برنامه ارسال شود، عملکرد آن‌ها فقط به صورت انفرادی ارزیابی شده و فقط یک برگه جمع بندی به عنوان گزارش ارزیابی عملکرد دریافت می‌نمایند در نتیجه نتایج آن‌ها در گزارش نهایی نوبت در نظر گرفته نمی‌شود.

۱۷- در مواقعی که مشتری نسبت به پرداخت صورتحساب ارسالی شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد در مدت ۳۰ روز پس از ارسال نمونه‌ها اقدام ننماید، شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد دارای این حق بوده که دسترسی مشتریان به گزارشات نهایی قبلی و ارسال نمونه‌های جدید را متوقف نماید.

۱۸- هر نوع تاریخ مشخص شده توسط شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد جهت ارسال نمونه‌ها، تاریخ تخمینی تلقی می‌گردد.

۱۹- شرکت کنندگان می‌توانند از طریق هماهنگ کننده برنامه هر گونه شکایت در زمینه ارزیابی عملکرد خود یا سایر موضوعات را ارسال نمایند. ظرف مدت یک هفته از دریافت شکایت، PQP نامه‌ای را برای شرکت کننده ارسال می‌کند که در آن دریافت شکایت مورد اشاره قرار گرفته و به شرکت کننده اطمینان داده می‌شود که شکایت آنها در زمان مقتضی مورد بررسی قرار خواهد گرفت. پس از تایید اقدامات انجام شده، نامه رسمی در خصوص نتایج بررسی شکایت برای شرکت کننده ارسال خواهد شد. خلاصه‌ای از فرایند بررسی شکایات از اینجا قابل دریافت می‌باشد.

۲۰- هنگامی که الزامی توسط یک نهاد قانونی وجود داشته یا بر اساس توافقات قراردادی انتشار اطلاعات محرمانه شرکت کنندگان در PT مجاز باشد، PQP به شرکت کنندگان ذی ربط در مورد اطلاعات منتشر شده اطلاع خواهد داد، مگر اینکه منع قانونی در این خصوص وجود داشته باشد.

۲۱- در مورد آزمایشگاه‌های شرکت‌های آب و فاضلاب که تحت نظارت شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور می‌باشند، هویت آزمایشگاه‌ها به همراه نتایج عملکرد ایشان پس از تهیه گزارش نهایی برای شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور ارسال خواهد شد.

۲۲- در صورت کشف هرگونه تبانی بین شرکت کنندگان و یا افشا اطلاعات محرمانه توسط شرکت کنندگان، PQP این اختیار را خواهد داشت که اسامی تبانی کنندگان را به اطلاع نهادهای ذی ربط رسانده و از ثبت نام مجدد آنها در برنامه‌های آتی آزمون مهارت PQP ممانعت به عمل آورد.



۲۳- در صورتی بروز خطای فاحش در ثبت نتایج توسط شرکت کننده (به عنوان مثال یکای اندازه گیری اشتباه، خطای تایپی، عدم اعمال ضریب رقیق سازی و سایر موارد مشابه)، PQP هیچ مسئولیتی در قبال اطلاع رسانی به شرکت کنندگان نداشته و نتایج را به همان شکلی که در سیستم ثبت شده اند، مورد ارزیابی قرار خواهد داد.

مدیریت ارشد شرکت پیشگامان کیفیت پاسارگاد: حمیدرضا دهناد

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۳/۰۸

The following conditions are considered as PQP proficiency testing policy regarding all PT programs:

- 1- Following program registration, a unique code will be assigned to the laboratory. The laboratory will be informed about this code at the time of receiving the samples. This code is absolutely confidential and PQP does not share it with other participants without the permission of the participant laboratory.
- 2- On pre-defined date PQP sends test material(s) to customers and the participant will be informed about the samples dispatch via email or SMS.
- 3- After sending the registration form, the refund of the payments is not possible.
- 4- All samples are only sent to the capital city of each province by courier service companies and should be received in 5 days. The Customer shall inform PQP if their ordered samples has not arrived within 5 days of the announced Dispatch Date. PQP is not responsible for replacement or investigation of the loss of PQP samples if the Customer has not informed PQP within these timescales that the PQP samples has not arrived. It also should be noted that in case of customer request to deliver sample out of capital city in their province, the transportation expenses must be paid by the customer.
- 5- The required instructions for the preparation of samples, material safety data sheet (MSDS) and results submission instruction in PTStat software is available through our website at www.pqp-pt.com and <http://www.pqp-pt.ir>.
- 6- The deadline for submitting the results is mentioned in the letter which is sent with samples.
- 7- Customers submit the results through one of the following methods which are defined by PQP:
 - 7-1- write down the results in the results sheet which is sent with sample and submit the results to PQP via email, fax, and post.
 - 7-2- registering the results in PTStat software using username & password which is provided by PQP
- 8- PQP carries out statistical analysis of data and produce report.
- 9- All the results received from the customers are considered confidential.
- 10- The participation fee for the proficiency testing programs is only for sending the electronic version of final and participant's individual report and sending the hard copy of the reports is only available by an additional cost.
- 11- Customers can download the final report from PQP exclusive proficiency testing software (<http://www.pqp-pt.ir>). The customer will have access to

the final report for each Proficiency Test the Customer has ordered regardless of whether the Customer has returned results or not.

- 12- Final proficiency testing reports containing the confidential results of the individual participant as well as general overall summary results for all of the participants are provided to participants within approximately one month of the deadline for submission of results. Participants are also provided with an individual report summarizing only their own performance for all the parameters. Proficiency test reports are provided via data entry portal <http://www.pqp-pt.ir> and participants access their reports using their login information. Participants receive an e-mail notification once the results are available on the portal. The final reports of the proficiency testing programs are only accessible to the participants of each round and PQP has no policy to provide public access of the final reports.
- 13- Performance scores of each participant reported as Z/Z'-Scores only indicates the accuracy of the laboratory results for the corresponding parameters based on the selected method and at the time when the PT sample was tested, and because factors such as the effects of sampling, sample preparation, matrix effect and other factors may not have been evaluated in the PT sample test, it will not guarantee the overall performance of the laboratory in the relevant test.
- 14- Where additional Final Reports and/or additional samples are requested by the Customer, the Customer shall bear the cost of supplying those additional Final Reports and samples and PQP shall use its reasonable endeavours to dispatch such within a reasonable timescale from receipt of the order.
- 15- Any PQP proficiency testing samples arriving at the premises of the Customer in an unusable condition shall, if such unusable condition arises as a result of the negligence of PQP or the courier, be promptly reported to PQP. PQP may at its own discretion elect to replace or refund the Customer in respect of such samples in 30 days. The Customer shall not dispose of any such samples without the written permission of PQP, and shall if requested so to do return such samples to PQP. PQP is not responsible for replacement of samples if the Customer has not informed PQP that they are in unusable condition within 2 days of receipt. The Customer shall be deemed to have accepted the samples in usable condition after such time. Any replacement samples will be despatched within a reasonable time. All Samples must be stored in accordance with instructions and no claim for any refund and/or replacement will be payable by PQP unless these instructions have been followed by the Customer at all times.
- 16- In case a participant registers in a PT program after the registration deadline, their registration is considered as an out-of-plan registration. For such cases, there is no guarantee that the participants receive the same



sample as other participants and also receive the samples at the same time that the samples are distributed to other participants. If a different sample is distributed for out-of-plan registrants, their performance is only evaluated individually and they only receive a summary sheet as their performance evaluation report so their results are not included in the round final report.

- 17- In the event that the Customer does not make payment of PQP's invoice in 30 days after the samples dispatch, PQP reserves the right to withhold providing access to the previous final reports and any future deliveries.
- 18- Any dates specified by PQP for supply of the PT samples are intended to be an estimate.
- 19- The participants are able to appeal against the evaluation of their performance in PT programs or any complaints about other issues through the program coordinator. In one-week period after receiving the appeal, PQP sends a letter to the participant to acknowledge the receipt of the appeal and ensure the participant that their appeal will be handled in a timely manner. The participant will be notified of the results after the actions are confirmed with a response letter. A summary of complaints handling process are available [here](#).
- 20- When it is required by a legal body or authorized by contractual arrangements to release confidential information of PT participants, PQP informs concerned participants about the information released, unless prohibited by law.
- 21- In the case of laboratories of water and wastewater companies that are under the supervision of the National Water and Wastewater Engineering Organization (NWWO), the identity of the laboratories along with the results of their performance will be sent to NWWO after preparing the final report.
- 22- If any collusion is observed between participants or revealing of confidential information by participants, PQP will have the right to disclose the names of the colluders to the relevant authorities and prohibit them from re-registering in future PQP proficiency testing programs.
- 23- In case of a gross error in submitting the results by the participant (e.g. wrong measurement unit, typing error, applying incorrect dilution factor and etc), PQP has no responsibility to inform the participant and the evaluation will be made with the same result as submitted in the system.

Head of Pasargad Quality Pioneers (PQP): Hamidreza Dehnad

Date: May 28, 2024