	PROGRAM BADAŃ BIEGŁOŚCI SILESIALAB 2022 WODA DO SPOŻYCIA - POBIERANIE	
	KOD BADANIA BIEGŁOŚCI	PP_1/PT/7/2022

SPIS TREŚCI

1. ORGANIZATOR PROGRAMU.....	2
2. UCZESTNICY BADAŃ BIEGŁOŚCI	2
3. OBIEKT BADAŃ WODA DO SPOŻYCIA	2
4. CEL BADAŃ BIEGŁOŚCI.....	2
5. ZAKRES BADAŃ.....	3
6. ETAPY UCZESTNICTWA	3
7. KOSZTY UCZESTNICTWA	4
8. POUFNOŚĆ WYNIKÓW	5
9. ZMOWA I FAŁSZOWANIE WYNIKÓW	5
10. ANALIZA DANYCH I INTERPRETACJA WYNIKÓW PROGRAMU	5
11. MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUGI.....	8
12. REKLAMACJE I SKARGI.....	8
13. REZYGNACJA Z UDZIAŁU W PROGRAMIE.....	9

ORGANIZATOR PROGRAMU

EUROFINS OBIKŚ POLSKA SP. Z O.O.
UL. OWOCOWA 8, 40-158 KATOWICE
TEL. 32 / 259 70 36, FAX. 32 / 259 70 30

Opracował 19-01-2022


Zatwierdził 19-01-2022

Koordinator badań biegłości

SILESIALAB


dr inż. Michałina
Kotyczka-Morańska
(podpis)

Kierownik ds. Jakości


Justyna Król
(podpis)

Niniejszy dokument jest własnością Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o.o. Zabrania się kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Właściciela. Wszelkie prawa autorskie zastrzeżone.

Kod Badania Biegłości PP_1/PT/7/2022

1. ORGANIZATOR PROGRAMU

Organizatorem badań biegłości jest Eurofins OBiKŚ Polska Sp. z o.o., posiadający wdrożony system zarządzania zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17043:2011, potwierdzony certyfikatem akredytacji nr PT 011 oraz wdrożony system zarządzania zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 potwierdzony certyfikatem Polskiego Centrum Akredytacji nr AB 213. Niniejszy program badań biegłości jest akredytowany.

Dane kontaktowe organizatora:

Eurofins OBiKŚ Polska Sp. z o.o.
ul. Owocowa 8, 40-158 Katowice
tel. 32 / 259 70 36, fax. 32 / 259 70 30
e:mail: sekretariat@obiks.pl
strona internetowa: www.obiks.pl

Osoba odpowiedzialna za realizację programu:

Koordynator badań biegłości SILESIALAB: dr inż. Michalina Kotyczka-Morańska
tel. 32 / 259 70 36 wew.117 lub 32 / 438 69 17;
mob. +48 / 695 499 222; e-mail: koordynator.bb@obiks.pl.

Program badań biegłości jest realizowany w oparciu o wymagania i zalecenia:

- ◆ normy PN-EN ISO/IEC 17043:2011 „Ocena zgodności. Ogólne wymagania dotyczące badania biegłości.”
- ◆ dokumentu PCA DAPT-01 „Akredytacja organizatorów badań biegłości. Wymagania szczegółowe”.
- ◆ normy ISO 13528:2015 “Statistical methods for use in proficiency testing by interlaboratory comparisons”.
- ◆ instrukcji I/Q/22 „Zasady organizacji, wykonania oraz oceny wyników badań biegłości / porównań międzylaboratoryjnych”.

Organizator przy organizacji badań biegłości nie korzysta z usług podwykonawcy.

2. UCZESTNICZY BADAŃ BIEGŁOŚCI

Uczestnikiem programu badań biegłości PP_1/PT/7/2022 może być osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która w swojej działalności zajmuje się pobieraniem i badaniem wody do spożycia. Do czynności związanych z pobieraniem uczestnik oddelegowuje swoich pracowników, tzw. próbkobiorców. Każdemu próbkobiorcy zostanie nadany kod identyfikacyjny, pod którym prezentowane będą jego wyniki.

3. OBIEKT BADAŃ [...]

Próbki badań stanowi matryca naturalna – woda do spożycia, pobierana przez Uczestnika z kurka czerpalnego w siedzibie organizatora. Dokładne dane na temat pobrania próbki zostaną przekazane uczestnikom w *Planie pobierania* na około 7 dni przed planowanym terminem realizacji porównań.

Pobieranie próbki wody obejmuje jednorazowe pobieranie próbki wody do spożycia.

4. CEL BADAŃ BIEGŁOŚCI

Celem badań biegłości jest wykazanie kompetencji uczestników, wyrażonych dokładnością wykonywanych pomiarów w odniesieniu do rezultatów uzyskanych przez inne laboratoria oraz wymagań stawianych przez dokumenty normatywne, a także potwierdzenie poprawności oszacowania niepewności wyników. W badaniu biegłości zostanie oceniona biegłość uczestników w zakresie pobierania oraz badań fizykochemicznych wody do spożycia.

Pobieranie oraz badania wody należy wykonać metodami znormalizowanymi lub według własnych procedur badawczych. Organizator nie narzuca techniki pobierania i wyznaczenia parametrów, jednakże uczestnicy zobowiązani są podać jaką metodą wykonali pobieranie i badanie [...].

5. ZAKRES BADAŃ

Lp.	Parametr	Przewidywany zakres pomiarowy ²⁾
1	Temperatura	10,0 ÷ 25,0 °C
2	pH	6,0 ÷ 8,0
3	Ozon ¹⁾	0,02 ÷ 0,30 mg/l
4	Chlor wolny	0,02 ÷ 0,30 mg/l
5	Chloraminy ¹⁾	0,02 ÷ 0,30 mg/l
6	Mętność	0,10 ÷ 1,00 NTU
7	Przewodność elektryczna właściwa	100 ÷ 500 µS/cm

¹⁾ *Parametr niezgłoszony do akredytacji*

²⁾ *ze względu na stosowanie matrycy rzeczywistej wynik otrzymany może być poza przewidywanym zakresem*

6. ETAPY UCZESTNICTWA

Terminy poszczególnych etapów uczestnictwa zostały podane w Harmonogramie SILESIALAB umieszczonym na stronie internetowej oraz w KARCIE ZGŁOSZENIA.

Organizator zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminów organizacji lub odstąpienia od realizacji programu badań biegłości w przypadku niewystarczającej liczby zgłoszeń lub przyczyn losowych, niezależnych od organizatora.

Organizator zastrzega sobie prawo do ograniczenia ilości uczestników w danym programie badań biegłości. Informacja na temat maksymalnej ilości uczestników zostanie umieszczona w harmonogramie i karcie zgłoszenia.

Wszelkie powyższe informacje dostępne są na www.obiks.pl/ zakładka badania biegłości oraz www.obiks.pl aktualności.

◆ NADSYŁANIE ZGŁOSZEŃ

Zgłoszeń można dokonać za pomocą Panelu Klienta (www.obiks.pl e-laboratorium), lub poprzez wypełnienie Karty zgłoszenia uczestnictwa, dostępnej na stronie internetowej. Wypełnioną Kartę zgłoszenia uczestnictwa należy przesłać mailem na adres sekretariat@obiks.pl [...]. Przystąpienie do uczestnictwa w badaniu biegłości poprzez wypełnienie i podpisanie Karty zgłoszenia uczestnictwa jest jednoznaczne z zaakceptowaniem warunków organizacji badań biegłości. Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia wraz z Planem pobierania zostanie wysłane na podany w karcie zgłoszenia adres mailowy, na około 7 dni przed planowanym terminem wysyłki próbek do badań.

◆ POBIERANIE PRÓBEK

Próbkobiorcy pobierają wodę do spożycia w miejscu wskazanym przez Koordynatora programu. Próbkobiorcy posługują się własnym sprzętem rutynowo stosowanym w miejscu pracy. Próbkobiorcy przy pobieraniu postępują według własnych procedur lub instrukcji. Dodatkowo organizator przygotowuje próbki wody do spożycia na badania chloru wolnego, chloraminy oraz ozonu.

Postępowanie przy pobieraniu próbkobiorca opisuje w *Protokole pobierania* dostarczonym przez Koordynatora. Wypełniony protokół należy pozostawić Koordynatorowi programu lub przesłać na adres mailowy Koordynatora badań biegłości koordynator.bb@obiks.pl [...] w nieprzekraczalnym terminie podanym w harmonogramie.

Kod Badania Biegłości PP_1/PT/7/2022

◆ **RAPORTOWANIE WYNIKÓW**

Karta pomiarowa, dotycząca pomiarów terenowych zostanie udostępniona Uczestnikom w Panelu Klienta, (www.obiks.pl e-laboratorium) lub przesłana uczestnikom drogą mailową. Wyniki badań wraz z określeniem zastosowanej metody badawczej należy przedstawić w karcie wyników - w wersji podpisanej (skan) lub wpisując wyniki na stronie www.obiks.pl, w zakładce Panel Klienta. Uczestnicy są zobligowani do podawania wyniku z odpowiednią liczbą cyfr znaczących, narzuconą przez organizatora w Instrukcji postępowania z próbkami do badań biegłości (w przypadku wskazania mniejszej lub większej ilości Organizator zastrzega sobie prawo do skorygowania wyniku zgodnie z zasadą <5 w dół/ ≥ 5 w górę) oraz z niepewnością rozszerzoną wyniku badań (dla $k = 2$ i $P = 95\%$). Wyniki należy wpisać bezpośrednio na stronie www.obiks.pl w zakładce Panel Klienta. W przypadku przesłania przez organizatora Karty Wyników badań biegłości drogą mailową wypełnioną kartę wyników należy przesłać na adres mailowy koordynatora badań biegłości koordynator.bb@obiks.pl [...] w nieprzekraczalnym terminie podanym w harmonogramie. Wyniki nadesłane po terminie nie zostaną uwzględnione w Sprawozdaniu z badań biegłości.

Istnieje możliwość Raportowania **przez jednego Uczestnika dwóch wyników dla jednego parametru**, otrzymanych różnymi metodami [...]. W przypadku raportowania wyników otrzymanych różnymi metodami badawczymi wszystkie wyniki zostaną uwzględnione w wyznaczeniu wartości odniesienia. [...] Wszystkie podane przez laboratorium wyniki zostaną ocenione statystycznie.

◆ **SPRAWOZDANIE Z BADAŃ BIEGŁOŚCI**

Organizator opracowuje szczegółowe *Sprawozdanie z badań biegłości*, które zostanie umieszczone w postaci plików PDF w Panelu Klienta lub wysłane drogą mailową w postaci [...] plików PDF, na adres wskazany w Karcie zgłoszenia uczestnictwa.

Sprawozdanie z badań biegłości zawiera wszystkie istotne informacje dotyczące realizacji programu, takie jak:

- nazwę i dane kontaktowe organizatora badań biegłości,
- nazwisko i dane kontaktowe Koordynatora badań biegłości i/lub Koordynatora programu,
- nazwiska, funkcje i podpisy osób autoryzujących i zatwierdzających sprawozdanie,
- datę wydania sprawozdania,
- identyfikację programu badań biegłości oraz numer rundy,
- wskazanie działań, które były podzlecane przez organizatora,
- liczba stron i wyraźna identyfikacja końca sprawozdania,
- informacje ogólne zawierające, m.in. liczbę uczestników, zakres badań, zastosowane [...] techniki badawcze [...],
- charakterystyka obiektu badań, w tym sposób jego przygotowania oraz ocenę jednorodności i stabilności próbek,
- procedury stosowane do wyznaczenia każdej wartości przypisanej, odchylenia standardowego do badania biegłości oraz wartości niepewności wartości przypisanej,
- procedury stosowane przy statystycznej analizie danych,
- zestawienie wyników badań otrzymanych przez uczestników dla poszczególnych parametrów,
- dane statystyczne oraz podsumowanie wyników badań,
- graficzna prezentacja osiągnięć uczestników programu,
- podsumowanie osiągnięć uczestników programu,
- komentarz i wskazówki dotyczące interpretacji analizy statystycznej i osiągnięć uczestników.

Uczestnik zobowiązany jest do poinformowania organizatora w formie pisemnej, do 21 dni od otrzymania sprawozdania, o ewentualnych błędach występujących w Sprawozdaniu z badań biegłości, a mających wpływ na wyznaczenie wartości przypisanej i ocenę wyników. Organizator zobowiązany jest do korekty **swoich** błędów i przesłania drogą elektroniczną poprawki lub uzupełnienia do sprawozdania wraz z wyjaśnieniem zaistniałych przyczyn popełnionego błędu.

7. KOSZTY UCZESTNICTWA

Koszty uczestnictwa zostały podane w Harmonogramie SILESIALAB 2022 umieszczonym na stronie internetowej oraz w KARCIE ZGŁOSZENIA. Faktura za uczestnictwo w badaniach biegłości będzie przesłana **drogą mailową lub przekazana uczestnikom w dniu pobierania**. Należność z tytułu uczestnictwa w badaniach biegłości należy wpłacić na konto Eurofins OBiKŚ Polska Sp. z o.o.

w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury. Koszty przesyłki są wliczone w opłatę za uczestnictwo w badaniach biegłości.

8. POUFNOŚĆ WYNIKÓW

Tożsamość uczestników jest poufna, znana jedynie koordynatorowi programu i osobom włączonym w realizację badania biegłości PP_1/PT/7/2022. Wyniki poszczególnych laboratoriów podawane są w *Sprawozdaniu z badań biegłości* w postaci zakodowanej. Każdy z uczestników posiada swój numer identyfikacyjny umożliwiający odnalezienie swoich wyników w *Sprawozdaniu z badań biegłości*. Organizator nie udziela informacji osobom trzecim na temat wyników badań biegłości uzyskanych przez uczestników biorących udział w programie.

9. ZMOWA I FAŁSZOWANIE WYNIKÓW

Uczestnicy programu zobowiązani są do unikania zmywu oraz fałszowania wyników badań, tzn. do wykonywania badań i przekazywania wyników badań do organizatora, bez porozumiewania się z innymi uczestnikami, których uczestnictwa w badaniu biegłości jest im znane z innych źródeł. W sytuacji podejrzenia zmywu lub fałszowania wyników uczestnik zobowiązany jest do udostępnienia danych źródłowych, przekazanych do oceny wyników, a w przypadku stwierdzenia zmywu lub fałszowania wyników organizator wyklucza z oceny rezultaty podejrzanych uczestników bez zwrotu kosztów uczestnictwa.

10. ANALIZA DANYCH I INTERPRETACJA WYNIKÓW PROGRAMU

◆ Badanie jednorodności i stabilności próbek:

Próbki badań biegłości są badane pod kątem jednorodności i stabilności przez akredytowane laboratorium Eurofins OBiKŚ Polska Sp. z o.o. Ocena jednorodności oraz stabilności jest wykonywana zgodnie z normą ISO 13528:2015. W tym celu wykonuje się badania **kilku próbek pobranych przed poborem uczestników**. Każda próbka wybrana do eksperymentu jest podzielona na 2 porcje, z których zostaną wykonane badania w warunkach powtarzalności. Oblicza się odchylenie standardowe wewnątrz pary próbek oraz odchylenie standardowe średnich próbek a następnie międzypróbkowe odchylenie standardowe, wg poniższych wzorów:

$$s_r = \sqrt{\frac{\sum(x_{ia} - x_{ib})^2}{2n}}$$
$$s_x = \sqrt{\frac{\sum(\bar{x}_i - \bar{x})^2}{(n-1)}}, \text{ gdzie: } \bar{x}_i = \frac{x_{ia} + x_{ib}}{2}; \bar{x} = \frac{\sum \bar{x}_i}{n}$$
$$s_s = \sqrt{s_{\bar{x}}^2 - \frac{s_r^2}{2}}$$

Gdzie: \bar{x}_i – wynik średni analiz dwukrotnych;
 \bar{x} – wynik średni ze średnich analiz dwukrotnych / średnia ogólna;
 $(x_{ia} - x_{ib})$ – różnica pomiędzy wynikami analiz próbek podwójnych;
 s_r – odchylenie standardowe wewnątrz próbek (odchylenie powtarzalności próbek podwójnie wykonanych);
 s_x – odchylenie standardowe średnich próbek;
 s_s – międzypróbkowe odchylenie standardowe;
 n – liczba analiz dwukrotnych.

Kryterium jednorodności próbek:

Obiekt badań jest wystarczająco jednorodny, jeżeli spełnione jest poniższe kryterium:

$$s_s \leq 0,3 \cdot s^*$$

[...]

Kryterium stabilności próbek:

Próbki do badania stabilności to próbki kontrolne, pobierane przez eksperta technicznego podczas pobierania próbek przez uczestników. Ich ilość zależna jest od ilości uczestników oraz czasu trwania badania biegłości.

Obiekt badań jest stabilny, jeżeli spełnione jest następujące kryterium:

$$|\bar{y}_1 - \bar{y}_2| \leq 0,3 \cdot s^*$$

Gdzie: s^* – odporne odchylenie standardowe;
 \bar{y}_1 – średnia ogólna uzyskana w sprawdzaniu jednorodności;
 \bar{y}_2 – średnia ogólna uzyskana w sprawdzaniu stabilności.

♦ **Wyznaczenie wartości przypisanej, odchylenia standardowego do badań biegłości oraz niepewności wartości przypisanej:**

Organizator, w zależności od liczby uczestników biorących udział w programie decyduje o wyborze odpowiedniego modelu statystycznego.

Dla liczby wyników $p \geq 11$ do wyznaczenia wartości przypisanej oraz odchylenia standardowego wartości przypisanej zostaną wykorzystane wyniki uczestników, po zastosowaniu techniki minimalizującej wpływ wyników skrajnych. W tym celu zostanie zastosowana statystyka odporna, zgodnie z normą ISO 13528:2015. Wartość przypisaną stanowić będzie średnia odporna, a odporne odchylenie standardowe zostanie oszacowane według algorytmu A.

W celu wyznaczenia wartości przypisanej wyniki zostaną uszeregowane w porządku rosnącym. Zostanie obliczona początkowa wartość średniej odpornej x^* oraz wartość odporne odchylenie standardowe s^* . Początkową wartość średniej odpornej stanowić będzie mediana ze wszystkich wyników uczestników:

$$x^* = med(x)$$

Następnie zostaną obliczone wartości bezwzględne odchyłeń od wartości mediany (wartości średniej odpornej) dla każdego wyniku, zgodnie ze wzorem:

$$d_i = |x_i - med(x)|$$

Wartości bezwzględne odchyłeń zostaną uszeregowane w porządku rosnącym i zostanie wyznaczona wartość mediany odchyłeń $med(d)$.

Początkowe odchylenie odporne zostanie obliczone ze wzoru:

$$s^* = MADe(x) = 1,483 \cdot med(d)$$

Gdzie: $MADe(x)$ – przeskalowane odchylenie mediany (początkowe odchylenie odporne).

Wartość maksymalną i wartość minimalną wyników, czyli przedział, w którym muszą się mieścić wyniki uczestników, zostaną wyznaczone ze wzoru:

$$x^* - \phi < x_i < x^* + \phi$$

$$\text{Gdzie: } \phi = 1,5 \cdot s^*$$

Jeżeli wynik w szeregu $x_i < x^* - \phi$ to zostanie on zastąpiony granicą minimalną;
Jeśli wynik w szeregu $x_i > x^* + \phi$ to zostanie on zastąpiony granicą maksymalną.

Ze zmodyfikowanych (dopasowanych) wyników w szeregu rosnącym zostanie obliczona nowa wartość średniej odpornej x^* oraz wartość odporne odchylenie standardowe s^* , zgodnie ze wzorami:

$$x^* = \bar{x} = \frac{1}{p} \sum_{i=1}^p x_i$$

$$s^* = 1,134 \cdot \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^p (x_i - x^*)^2}{p-1}}$$

Gdzie: p – liczba wyników;
 x_i – wynik uzyskany przez uczestnika lub wynik zmodyfikowany.

Ponownie zostanie wyznaczona wartość maksymalna i wartość minimalna wyników, biorąc pod uwagę nową wartości średniej odpornej oraz wartość odporne odchylenie standardowe. Obliczenia x^* i s^* będą wykonywane iteracyjnie tak długo, aż zostanie uzyskana zbieżność wyników, tzn. wartość przypisana i odchylenie standardowe z kolejnej iteracji nie będą się różniły od wyników poprzedniej iteracji lub tak długo, aż żaden wynik w szeregu nie będzie musiał ulec modyfikacji.

Ostatnia uzyskana w iteracji wartość średniej odpornej x^* stanowić będzie wartość przypisaną x_{PT} , a ostatnie uzyskane odporne odchylenie standardowe s^* stanowić będzie odchylenie standardowe do badań biegłości σ_{PT} .

Dla liczby otrzymanych wyników $p < 11$ jako wartość przypisaną x_{PT} zostanie zastosowana wartość mediany, natomiast odporne odchylenie standardowe do badań biegłości zostanie obliczone ze wzoru:

$$s^* = \frac{1}{0,798 \cdot p} \sum_{i=1}^p |x_i - med(x)|$$

Gdzie: p – liczba wyników;
 x_i – wynik uzyskany przez uczestnika;
 $med(x)$ – wartość przypisana (mediana).

Standardowa niepewność wartości przypisanej zostanie wyznaczona ze wzoru:

$$u(x_{PT}) = \frac{1,25 \cdot s^*}{\sqrt{p}}$$

Gdzie: $u(x_{PT})$ – niepewność wartości przypisanej;
 s^* – odporne odchylenie standardowe;
 p – liczba wyników.

Jeżeli spełniony będzie poniższy warunek to niepewność wartości przypisanej zostanie uwzględniona przy ocenie statystycznej wyników badania biegłości.

$$u(x_{PT}) \geq 0,3 \cdot \sigma_{PT}$$

Gdzie: σ_{PT} – odchylenie standardowe do badań biegłości.

W przeciwnym wypadku niepewność wartości przypisanej zostanie uznana za nieistotną i nie zostanie uwzględniona przy interpretacji wyników badania biegłości.

W indywidualnych przypadkach organizator dopuszcza stosowanie innych procedur określania wartości przypisanej oraz odchylenia standardowego do oceny wyników badań biegłości, które są przewidziane w normie ISO 13528:2015. Dokładny opis analizy statystycznej, która zostanie zastosowana w ocenie wyników badań biegłości zostanie umieszczony w *Sprawozdaniu z badań biegłości*.

♦ Kryteria oceny wyników:

Koordynator programu wraz z Koordynatorem badań biegłości decydują o wyborze oceny statystycznej wyników / danych od uczestników.

W pierwszej kolejności Koordynator programu wraz z Koordynatorem badań biegłości przeprowadzają analizę miarodajności i spójności danych wejściowych (błędy grube, przestawienia, błędne obliczenia wartości parametru) do analizy statystycznej. Dla każdego z parametrów, dla których ilość wyników jest większa lub równa 11, otrzymane rezultaty w pierwszej kolejności są sprawdzane pod kątem normalności rozkładu za pomocą testu Shapiro-Wilka.

Sposób przeprowadzenia oceny statystycznej jest dostosowany do zapewnienia wiarygodności programu badań biegłości i uwzględnia zmienne takie jak: charakter obiektu, liczbę uczestników i przekazanych wyników, dostępność informacji o niepewności wyników. Do oceny wyników badań biegłości zostaną zastosowane alternatywnie następujące parametry statystycznej oceny danych:

- różnica względna $D\%$, zdefiniowana następująco:

$$D_i\% = \frac{(x_i - x_{PT})}{x_{PT}} \cdot 100\%$$

Gdzie: x_{PT} – wartość przypisana;
 x_i – wynik uzyskany przez uczestnika.

Interpretacja wyników:

Gdy $D\% \leq \delta_E$ – wynik akceptowany;
Gdy $D\% > \delta_E$ – wynik nieakceptowany.

Gdzie: δ_E – wartość błędu dopuszczalnego, ustalona przez organizatora indywidualnie do danego wskaźnika na poziomie 5, 10 lub 20 %.

- **wskaźnik z**, zdefiniowany następująco:

$$z_i = \frac{x_i - x_{PT}}{\sigma_{PT}}$$

Gdzie: x_{PT} – wartość przypisana;
 x_i – wynik uzyskany przez uczestnika;
 σ_{PT} – odchylenie standardowe do badań biegłości.

Interpretacja wyników:

Gdy $|z| \leq 2$ – wynik zadowalający;
Gdy $2 < |z| < 3$ – wynik wątpliwy;
Gdy $|z| \geq 3$ – wynik niezadowalający.

- **wskaźnik z'**, zdefiniowany następująco:

$$z'_i = \frac{x_i - x_{PT}}{\sqrt{\sigma_{PT}^2 + u(x_{PT})^2}}$$

Gdzie: x_{PT} – wartość przypisana;
 x_i – wynik uzyskany przez uczestnika;
 σ_{PT} – odchylenie standardowe do badań biegłości.
 $u(x_{PT})$ – niepewność wartości przypisanej.

Interpretacja wyników:

Gdy $|z'| \leq 2$ – wynik zadowalający;
Gdy $2 < |z'| < 3$ – wynik wątpliwy;
Gdy $|z'| \geq 3$ – wynik niezadowalający.

- **wskaźnik E_n**, zdefiniowany następująco:

$$(E_n)_i = \frac{x_i - x_{PT}}{\sqrt{U(x_i)^2 + U(x_{PT})^2}}$$

Gdzie: x_i – wynik uzyskany przez uczestnika badań biegłości;
 x_{PT} – wartość przypisana, wyznaczona przez organizatora.
 $U(x_i)$ – niepewność rozszerzona wyniku uczestnika;
 $U(x_{PT})$ – niepewność rozszerzona wartości przypisanej (dla $k = 2$).

Ocena wyników:

Gdy $|E_n| < 1$ – wynik akceptowany;
Gdy $|E_n| \geq 1$ – wynik nieakceptowany.

- **Wskaźnik zeta ξ** zdefiniowany następująco:

$$\xi_i = \frac{x_i - x_{PT}}{\sqrt{u(x_i)^2 + u(x_{PT})^2}}$$

Gdzie: x_i – wynik uzyskany przez uczestnika badań biegłości;
 x_{PT} – wartość przypisana, wyznaczona przez organizatora;
 $u(x_i)$ – niepewność standardowa wyniku uzyskanego przez uczestnika;
 $u(x_{PT})$ – niepewność wartości przypisanej.

Interpretacja wyników:

Gdy $|\xi| \leq 2$ – wynik zadowalający;
Gdy $2 < |\xi| < 3$ – wynik wątpliwy;
Gdy $|\xi| \geq 3$ – wynik niezadowalający.

11. MONITOROWANIE JAKOŚCI USŁUGI

Każdy z uczestników badań jest proszony o wypełnienie i odesłanie na adres mailowy sekretariat@obiks.pl [...] Ankiety „Badanie zadowolenia uczestnika badań biegłości”. Ankieta dostępna jest w Panelu Klienta lub jest dostarczana uczestnikom drogą mailową [...].

12. REKLAMACJE I SKARGI

Każdy uczestnik ma prawo do złożenia skargi lub reklamacji dotyczącej usługi organizacji badań biegłości. Wszelkie reklamacje, skargi lub wątpliwości związane z realizacją badań należy zgłaszać w formie pisemnej na adres organizatora w terminie 21 dni od daty otrzymania przez uczestnika *Sprawozdania z badań biegłości*. Organizator ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w przeciągu 21 dni od jej otrzymania i poinformować zainteresowanego o podjętych decyzjach również w formie pisemnej.

13. REZYGNACJA Z UDZIAŁU W PROGRAMIE

Każdy uczestnik ma prawo do rezygnacji z uczestnictwa w programie badań biegłości, wysyłając pisemną rezygnację na adres organizatora do 3 dni przed planowanym terminem wysłania próbek do badań. Za datę złożenia rezygnacji uznaje się datę jej otrzymania przez organizatora badań. Po tym terminie zgłaszający poniesie pełne koszty **uczestnictwa w programie badań biegłości, jak również otrzyma Sprawozdanie z badań (pomimo braku wyników)**.