**Angebotserstellung**

**Dokumentenname:** AA 7 1 2 Durchführung von Prüfungen

**Version:** 2.0

**Freigabe am:** 27.06.2025

**Ersteller:** Manfred Karnberger

**Freigeber:** Daniel Henke

**Zweck**

Diese Arbeitsanweisung beschreibt die standardisierte Vorgehensweise zur Bearbeitung von Angebotsanfragen, zur Erstellung von Angeboten sowie zur internen Dokumentation. Ziel ist es, sicherzustellen, dass alle Kundenanforderungen eindeutig geklärt, dokumentiert und normkonform gemäß DIN EN ISO/IEC 17025 umgesetzt werden.

**Geltungsbereich**

Diese Arbeitsanweisung gilt für alle Mitarbeitenden des Labors, die mit der Prüfung von Anfragen, der Erstellung von Angeboten und der Kundenkommunikation betraut sind. Sie umfasst sämtliche Schritte von der Anfragebearbeitung bis zur Archivierung der Angebotsunterlagen.

**Allgemeines**

Jede Angebotsanfrage wird individuell nach Aufwand und Machbarkeit geprüft. Nach der Beurteilung wird im Team entschieden, ob ein Angebot erstellt oder die Anfrage abgelehnt wird. Eine Ablehnung kann per E-Mail mitgeteilt werden; der Ablehnungsgrund wird intern dokumentiert.

Wird eine Anfrage nicht abgelehnt, entsteht daraus ein Angebot an den Kunden. Änderungen am Angebot oder an den vereinbarten Prüfungen sind mit dem Kunden schriftlich abzustimmen und in der **7.1.1 Liste der Anfragen** zu dokumentieren.

**Erforderliche Informationen**

Für die Erstellung eines Angebots müssen folgende Informationen vorliegen:

* Geschäftssitz des Kunden
* Ansprechpartner (inkl. Telefonnummer und E-Mail-Adresse)
* Produktbezeichnung / Spezifikation
* Art und Umfang der durchzuführenden Prüfungen
* Gewünschter Liefertermin
* Adresse des Kostenträgers und Lieferadresse (falls abweichend)
* Vereinbarungen zur Anlieferung und Rücksendung des Prüfobjekts

Die erfassten Kundendaten unterliegen den geltenden Datenschutz- und Vertraulichkeitsanforderungen gemäß ISO/IEC 17025.

**Dokumentation**

Die Informationen werden im Verzeichnis  
\\vefs001\vdo\e-q\\_Alg\\_Akkreditierung\_ENV\_lab\100\_Kunden\Kunde\yyyymmdd  
gespeichert.

Zu jeder Anfrage ist eine **593\_Compliance\_Matrix\_Template.xlsx** auszufüllen. Diese enthält eine Auflistung der geforderten Tests und Hinweise, wie die Anforderungen erfüllt werden können. Jede Anfrage wird in der **7.1.1 Liste der Anfragen** eingetragen.

**Sales**

Das Angebot wird gemäß der offiziellen Angebotsvorlage erstellt und in der Datei **Offer\_List\_veratron AG.xlsm** erfasst.  
Das Angebot wird im Verzeichnis  
J:\_01 Sales & Marketing\Offers\3. Services\02 Testing\1. 2. 3. 4.  
(je nach Bearbeitungsstatus) gespeichert.

Vor dem Versand muss das Angebot durch einen Mitarbeiter der Abteilung Verkauf mitunterzeichnet werden.

* Für Angebote bis CHF 5‘000.– ist zusätzlich die Unterschrift des Laborleiters erforderlich.
* Für Angebote über CHF 5‘000.– ist die Unterschrift des Sales Managers oder des CEO erforderlich.

**Verweis erstellen**

Nachdem das Angebot an den Kunden geschickt wurde, muss der gegenseitige Verweis zwischen dem Verzeichnis ..\Kunde\yyyymmdd und dem Verzeichnis des Angebots erstellt werden.  
In der **7.1.1 Liste der Anfragen** ist die VV\_xxx Nummer einzutragen, um eine eindeutige Nachverfolgbarkeit sicherzustellen.

**Besonderes**

Dokumentvorlagen gelten als Grundgerüste und können bei Bedarf angepasst werden. Angepasste Vorlagen müssen versioniert, im Dokumentenlenkungssystem abgelegt und freigegeben werden.

Sollten dem Kunden weitere Informationen mitgeteilt werden, sind diese den gespeicherten Anfrageinformationen zu entnehmen.

Erfolgt innerhalb von 20 Tagen keine Antwort auf das Angebot, ist erneut Kontakt mit dem Kunden aufzunehmen. Offene Angebote werden zentral gesammelt und monatlich geprüft.

**Hinweis:**  
Diese Arbeitsanweisung ist Bestandteil des dokumentierten Qualitätsmanagementsystems. Sie wird regelmäßig auf Aktualität und Normkonformität geprüft.