

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  <b>SATBAYEV<br/>UNIVERSITY</b> | <b>МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ<br/>РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН</b>   |                        |
|  | <b>НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО<br/>«КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ<br/>ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ имени К.И.САТПАЕВА»</b> |                        |
|  | <b>ИСПЫТАТЕЛЬНАЯ ЛАБОРАТОРИЯ НИЛАС</b>   |                        |
| <b>Документ СМ 2-го<br/>уровня</b>   | <b>Документированная процедура</b>   | <b>ДП ИЛ НИЛАС 7.1</b> |
|  | <b>Редакция № 1<br/>от «17» 04 2020 г.</b>   |                        |

**РАССМОТЕНИЕ ЗАПРОСОВ, ТЕНДЕРОВ И ДОГОВОРОВ**


**ДП ИЛ НИЛАС 7.1**

Алматы 2020

**ПРЕДИСЛОВИЕ**


**1 РАЗРАБОТАНО** Испытательной лабораторией Научно-исследовательской лаборатории архитектуры и строительства (НИЛАС) НАО «КазНИТУ имени К.И. Сатпаева»

Заведующий ИЛ НИЛАС  
«08» 06 \_\_\_\_\_ 2020 г.


  
Е. Хамза

**2 СОГЛАСОВАНО**


Проректор по науке  
«16» 07 \_\_\_\_\_ 2020 г.

  
А.Сыздыков


Руководитель НИЛАС  
«15» 07 \_\_\_\_\_ 2020 г.

  
Б.Куспангалиев

/ Начальник управления  
лицензирования,  
сертификации и контроля  
качества образования  
«14» 07 \_\_\_\_\_ 2020 г.

  
А. Сауранбаева

Начальник отдела  
юридического обеспечения  
«13» 07 \_\_\_\_\_ 2020 г.

  
Д.Кульджанова

Начальник отдела по  
развитию государственного  
языка  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

\_\_\_\_\_ Ж.Оракбаева

**3 УТВЕРЖДЕНО** решением Правления от «17» 07 2020 г. № 19

**4 ВВЕДЕНО** впервые

## СОДЕРЖАНИЕ

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1   | Область применения   | 4 |
| 2   | Нормативные ссылки   | 4 |
| 3   | Термины, определения и сокращения                                | 4 |
| 4   | Процедура  | 5 |
| 4.1 | Требования к порядку рассмотрения запросов, тендеров и договоров | 5 |
| 4.2 | Неприемлемый запрос  | 5 |
| 4.3 | Заявление о соответствии   | 5 |
| 4.4 | Оценка субподрядчика   | 6 |
| 4.5 | Отклонение от договора   | 6 |
| 4.6 | Поправка к договору  | 6 |
| 5   | Обслуживание заказчиков  | 6 |
| 6   | Отчеты для проверки  | 6 |
| 7   | Лист регистрации изменений                                       | 7 |

## 1 Область применения

1.1 Настоящая процедура «Рассмотрение запросов, тендеров и договоров» разработана в соответствии с требованиями п. 7.1 ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий» и устанавливает единые требования и порядок, чтобы обеспечить систематическое и эффективное рассмотрение запросов заказчика до того, как какая-либо работа будет принята Испытательной лабораторией Научно-исследовательской лаборатории архитектуры и строительства (далее - ИЛ НИЛАС) НАО КазНИТУ.

1.2 Настоящая процедура распространяется на продукты и процессы лабораторных работ ИЛ НИЛАС. Эта процедура непосредственно касается программы обеспечения качества исследовательской лаборатории.

1.3 Данная процедура распространяется на все требования заказчиков по рассмотрению заявок, тендеров и контрактов в ИЛ НИЛАС НАО КазНИТУ.

1.4 Настоящая процедура является внутренним нормативным документом ИЛ НИЛАС и не подлежит предоставлению другим сторонам. Кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок системы менеджмента качества ИЛ НИЛАС, аудиторов аккредитационных органов, а также потребителям-партнерам с разрешения руководителя клиентов ИЛ НИЛАС НАО «КазНИТУ имени К.И. Сатпаева».

## 2 Нормативные ссылки

В данной процедуре используются ссылки на следующие документы:

- ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;
- Международные стандарты серии ИСО 9000;
- Руководство по качеству ИЛ НИЛАС;

## 3 Термины, определения и сокращения

Применяемые в настоящей процедуре термины и определения:

Запрос - любое иное письменное обращение заказчика к ИЛ, которое не подпадает под признаки Претензии или Жалобы и целью которого является получение заказчиком какой-либо интересующей его информации.

Договор - согласованный заказ или предложение с подписавшим его заказчиком.

Тендер - это способ конкурентного отбора предложений, наиболее подходящих для заказчика.

ДП – Документированная процедура

И – Инструкция

Ф – Форма

ИЛ – Исследовательская лаборатория

## 4 Процедура

### 4.1 Требования к порядку рассмотрения запросов, тендеров и договоров

4.1.1 ИЛ должна поддерживаться процедуры рассмотрения запросов, тендерных и договоров. Политика и процедуры ИЛ должны обеспечивать:

1. Требования, включая используемые методы, адекватно определены, документированы и поняты.

2. ИЛ обладает возможностями и ресурсами для удовлетворения этих запросов.

3. Выбирается соответствующий метод испытаний, способный удовлетворить требования заказчика.

4. Если возникнет необходимость привлечения внешних поставщиков выполняются требования п. 6.6 ГОСТ 17025-2019, и лаборатория предлагает заказчику, чтобы конкретная деятельность ИЛ была выполнена внешним поставщиком, и получает одобрение заказчика.

4.1.2 Ответственным лицом за одобрение или отклонение запросов, тендеров и договоров является руководитель ИЛ НИЛАС.

4.1.3 Любые разногласия между заявкой или тендером и контрактом должны быть устранены до начала любой работы. Каждый договор должен быть приемлемым как для КЛ, так и для заказчика.

4.1.4 Любые разногласия между запросом или тендером и договором должны быть устранены до начала любой работы. Каждый договор должен быть приемлемым как для ИЛ, так и для заказчика.

4.1.5 Протоколы испытаний, включая любые существенные изменения, должны быть задокументированы и сохранены в материалах дела. Учет также ведется в случае проведения соответствующих обсуждений с заказчиком, касающихся требований заказчика или результатов работы в период исполнения договора.

### 4.2 Неприемлемый запрос

4.2.1 Если заказчик запрашивает метод испытания, который считается неуместным или устаревшим, руководитель ИЛ или назначенное им лицо должны сообщить заказчику, что этот метод не будет использоваться и почему.

### 4.3 Заявление о соответствии

4.3.1 Когда заказчик запрашивает заявление о соответствии спецификации или стандарту для проведения испытания, спецификация или стандарт и правило принятия решения должны быть четко определены. За исключением случаев, предусмотренных в запрашиваемой спецификации или стандарте, выбранное правило принятия решений должно быть доведено до сведения заказчика и согласовано с ним. Правило принятия решений описывает, как учитывается неопределенность измерений при определении

соответствия конкретному требованию.

#### **4.4 Оценка субподрядчика**

4.4.1 Настоящая процедура также будет контролировать любые работы, выполняемые ИЛ на субподряде. Руководитель ИЛ или назначенный им специалист рассмотрит все договора с субподрядчиками до их заключения, чтобы убедиться, что субподрядчик может выполнить субподрядные требования и имеет возможность выполнить договорные испытания заказчика.

#### **4.5 Отклонение от договора**

4.5.1 Заказчик будет проинформирован руководством ИЛ о любом отклонении от договора.

#### **4.6 Поправка к договору**

4.6.1 Если договор нуждается в изменении после начала работы, то этот же процесс пересмотра должен быть повторен, и любые поправки должны быть доведены до сведения заказчика и всего затронутого персонала.

#### **5 Обслуживание заказчиков**

5.1 Руководство ИЛ и весь персонал стремится предоставлять качественные услуги своим заказчикам.

Механизмы обслуживания заказчиков включают в себя:

- а) развитие и поддержание хороших рабочих отношений с заказчиками;
- б) предоставление технических консультаций, рекомендаций, помощи и предложений по дополнительным видам работ, когда это необходимо;
- в) быть готовым ответить на вопросы и оказать помощь в таких вопросах, как обработка результатов, представление доказательств, состояние испытаний, объяснение и / или разъяснение отчетов и интерпретация результатов;
- г) поиск обратной связи с заказчиком для улучшения будущих услуг;
- д) обеспечение конфиденциальности.

#### **6 Отчеты для проверки**

7.1 Протоколы испытаний, включая любые существенные изменения, должны быть задокументированы и сохранены. Записи соответствующих обсуждений с заказчиком, касающихся требований заказчика или результатов работы в период исполнения договора, также должны храниться в материалах дела.

Лист регистрации изменений к \_\_\_\_\_  
*обозначение документа*

| Порядковый номер изменения | Раздел, пункт документа | Вид изменения (заменить, аннулировать, добавить) | Номер и дата извещения | Изменение внесено |  |
|----------------------------|-------------------------|--|------------------------|-------------------|--|
|                            |                         |  |                        | Дата              | Фамилия и инициалы, подпись, должность |
|                            |                         |  |                        |                   |  |