 SATBAYEV UNIVERSITY	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН	
	НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени К.И.САТПАЕВА»	
	ИСПЫТАТЕЛЬНАЯ ЛАБОРАТОРИЯ НИЛАС	
Документ СМ 2-го уровня	Документированная процедура	ДП ИЛ НИЛАС 7.10
	Редакция № 1 от « <u>14</u> » <u>04</u> 2020 г.	

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ


ДП ИЛ НИЛАС 7.10

Алматы 2020

ПРЕДИСЛОВИЕ

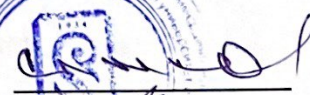
1 РАЗРАБОТАНО Испытательной лабораторией Научно-исследовательской лаборатории архитектуры и строительства (НИЛАС) НАО «КазННТУ имени К.И. Сатпаева»

Заведующий ИЛ НИЛАС
«09» 04 2020 г.



Е. Хамза

2 СОГЛАСОВАНО


Проректор по науке
«16» 04 2020 г.


А.Сыздыков


Руководитель НИЛАС
«15» 04 2020 г.


Б.Куспангалиев


Начальник управления
лицензирования,
сертификации и контроля
качества образования
«14» 04 2020 г.


А. Сауранбаева

Начальник отдела
юридического обеспечения
«14» 04 2020 г.


Д.Кульджанова

Начальник отдела по
развитию
государственного языка
«1» 2020 г.


Ж.Оракбаева

3 УТВЕРЖДЕНО решением Правления от «17» 04 2020 г. № 19

4 ВВЕДЕНО впервые

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цель и область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины, определения и сокращения	4
4	Ответственность	5
5	Процедура по управлению несоответствующей работой	5
6	Анализ несоответствий	6
7	Предпосылка	7
	Лист регистрации изменений	8

1 Цель и область применения

1.1 Настоящая процедура «Управление несоответствующей работой» разработана в соответствии с требованиями п. 7.10 ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 и устанавливает единые требования для создания системы обеспечения оперативного выявления, документирования и исправления несоответствующих испытательных работ в соответствии с политикой лаборатории и требованиями заказчика в Испытательной лаборатории Научно-исследовательской лаборатории архитектуры и строительства (далее - ИЛ НИЛАС) НАО КазННТУ.

1.2 Настоящая процедура применяется ко всем несоответствиям, обнаруженным в испытательных работах или проблемах с системой управления. Эта процедура непосредственно касается программы обеспечения качества исследовательской лаборатории.

1.3 Все работы по настоящей процедуре контролирует заведующий и специалисты ИЛ.

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 «КазННТУ 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».
- РК ИЛ НИЛАС Руководство по качеству

3 Термины, определения и сокращения

Применяемые в настоящей процедуре термины и определения:

Несоответствие — это недостаток характеристик, документации или реализации процесса, который ухудшает качество работы ИЛ.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

ДП – Документированная процедура

И – Инструкция

Ф – Форма

ИЛ – Исследовательская лаборатория

Обратите внимание на следующие примеры несоответствия:

- Существенные ошибки протокола испытаний.
- Перегрузка или неправильное обращение с оборудованием ИЛ.
- Просроченный статус поверки оборудования.
- Неудовлетворительный результат контроля качества.
- Жалобы заказчиков, которые вызывают сомнения в качестве работы ИЛ.

4 Ответственность

Ответственными за организацию разработки, введение в действие и поддержание в рабочем состоянии данной Процедуры являются заведующий и менеджер по качеству ИЛ НИЛАС.

Выявление несоответствий и уведомление руководителя ИЛ является обязанностью всех сотрудников ИЛ.

Контроль за выполнением требований данной Процедуры в ИЛ НИЛАС осуществляет руководитель ИЛ.

5 Процедура по управлению несоответствующей работой

Выявление несоответствующих работ или проблем с системой управления или с контрольными испытаниями могут происходить в различных местах внутри системы управления и технических операций. Примерами могут служить жалобы заказчиков, контроль качества, поверка оборудования, наблюдения или надзор персонала, проверка протоколов об испытаниях, управленческие обзоры и внутренние или внешние аудиты.

5.1 Сотрудники ИЛ НИЛАС, обнаружившие, что какой-либо аспект испытательных работ или результаты испытаний не соответствуют установленным процедурам или согласованным требованиям заказчика, могут выявить несоответствие, заполнив раздел формы Ф ИЛ НИЛАС 7.10-01: отчет о несоответствующей работе.

Новый номер отчета должен быть записан в журнал регистрации несоответствий с использованием формы Ф ИЛ НИЛАС 7.10-01. Заполненная форма затем должна быть представлена Руководителю или заведующему ИЛ либо путем отправки сохраненного файла в виде вложения по электронной почте, либо путем подачи бумажной формы лично.

5.2 Заведующий ИЛ исследует систему лаборатории, стандарты измерений и процедуры, используемые для несоответствующей работы, и обосновывает значимость несоответствия по следующим критериям:

а) Незначительное несоответствие - не оказывает прямого влияния на точность, достоверность испытательных работ и системе менеджмента качества ИЛ.

б) Значительное несоответствие оказывает непосредственное влияние на точность, достоверность испытаний. В этом случае заведующий ИЛ принимает решение о том, следует ли прекратить затрагиваемые испытательные работы, отказаться от выдачи протокола испытаний и

возобновить работы. Затем он предоставляет отчет руководителю ИЛ.

В случае существенного несоответствия руководитель или заведующий ИЛ обязан проинформировать об этом Заказчика.

После завершения анализа несоответствующих работ заведующий ИЛ заполняет результаты в форму Ф ИЛ НИЛАС 7.10-01 и отправляет отчет руководителю ИЛ.

5.3 Когда оценка (основанная на значимости несоответствующей работы) указывает на то, что она может повториться или что есть сомнения в соответствии деятельности лаборатории с ее собственной политикой и процедурами, то процедуры корректирующих действий, описанные в ДП 8.7 «Корректирующие действия ИЛ НИЛАС» должны быть незамедлительно выполнены.

5.4 Исправления будут производиться немедленно, вместе с любыми решениями о приемлемости несоответствующей работы.

5.5 Диспозиции или действия, предпринятые в отношении несоответствующего рабочего продукта, основаны на анализе влияния на предыдущие результаты и включают одно из следующих действий:

а) Переделка - действие, предпринятое над несоответствием таким образом, чтобы он соответствовал указанным требованиям;

б) Отклонить - действие, предпринятое, если не удастся устранить несоответствие. Заказчик получает уведомление о том, что испытания не могут быть проведены.

5.6 Данные, отчеты и действия не публикуются до тех пор, пока проблема не будет решена и проверена руководством ИЛ. Возможно, потребуется провести повторный анализ или повторный сбор образца, а также провести повторный осмотр. Если не удастся устранить проблему, заказчик получает уведомление о неспособности ИЛ выполнить испытания.

5.7 Когда несоответствие было обнаружено и достоверность ранее сообщенных данных находится под вопросом, ИЛ в соответствии с процедурами начинает корректирующие действия с расследованием, заказчик в свою очередь должен быть уведомлен о несоответствиях.

6 Анализ несоответствий

Все несоответствия должны быть проанализированы на предмет их возникновения.

Ответственность за проведение анализа несоответствия в ИЛ НИЛАС возлагается на заведующего ИЛ или менеджера по качеству в зависимости области несоответствия.

Анализ несоответствия и причины их появления осуществляются в несколько этапов:

- оценка уровня несоответствия;
- распределение несоответствий по степени важности в случае обнаружения нескольких причин одного несоответствия (значительные, незначительные и критические);

- принятие решения о выполнении корректирующих или предупреждающих действий.

Заведующий ИЛ или менеджер по качеству ответственные за поиск причин несоответствия при необходимости могут привлечь других специалистов ИЛ НИЛАС.

7 Предпосылка

При правильном выполнении параметров контроля качества можно регулярно отслеживать различные аспекты качества данных. В тех случаях, когда эффективность работы выходит за пределы допустимых пределов, полученные данные могут быть подвергнуты сомнению и после проведения расследования будет принято решение о их достоверности. Внутренняя программа обеспечения качества ИЛ является главным средством обеспечения того, чтобы проводились только достоверные контрольные испытания. Параметры контроля качества и элементы обеспечения качества определяются в программе управления качеством лаборатории. Эти выявленные параметры контроля качества являются критическими элементами, которые могут привести к несоответствию испытаний, если они не будут выполнены.

Перечень форм

№	Название документа	Форма	Место хранения	Срок хранения
1	Отчет о несоответствующей работе	Ф ИЛ НИЛАС 7.10-01	МУК 101	

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