 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 8.7
	Редакция № 1 от «17» 07 2020 г.	

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ


ДП ИЛ НИЛАС 8.7

Алматы 2020

ПРЕДИСЛОВИЕ


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

Заведующий ИЛ НИЛАС
«09» 07 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 «14» 07 2020 г. № 19

4 ВВЕДЕНО впервые

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цель и область применения	4
2	Термины и определения	4
3	Общие положения	5
4	Выявление и классификация несоответствий	5
5	Анализ причин, основная причина	6
6	Анализ последствий несоответствий и потребностей в действиях	7
7	Выбор и реализация корректирующих действий	7
8	Мониторинг эффективности	7
	Лист регистрации изменений	9

1 Цель и область применения

1.1 **Предоставлять** настоящую процедуру «Корректирующие действия» в процессе выявления, оценки, записи, расследования, исправления причин и определения расположения несоответствующих процессов, услуг и рабочих продуктов (далее именуемых несоответствиями). Краеугольным камнем корректирующих действий являются записанные и извлекаемые записи о предпринятых действиях и последующем мониторинге для определения того, что корректирующие действия были выполнены, задокументированы и признаны эффективными.

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

1.3 Настоящая процедура **разработана** в ИЛ НИЛАС для обеспечения контроля корректирующих действий в ИЛ НИЛАС.

1.4 Все работы по настоящей процедуре **контролирует** Руководитель ИЛ, Заведующий лабораторией или менеджер по качеству.

1.5 Настоящая процедура «Корректирующие действия» **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 Термины и определения

Корректирующие действия – это деятельность, которая должна выполняться, чтобы предотвратить повторное возникновение несоответствий или возникновение похожих несоответствий.

Исправление - действие, предпринимаемое для того, чтобы сделать рабочий продукт приемлемым для использования путем устранения обнаруженного несоответствия.

Дефицит - альтернативный термин, используемый для описания несоответствия.

Несоответствие - невыполнение определенного или подразумеваемого требования системы менеджмента качества или качественного рабочего продукта.

Наблюдение - воспринимаемая или обнаруженная аномалия или аномалия, которая не соответствует определенному или подразумеваемому требованию; тем не менее, может стать несоответствием, если не будет выполнено или может быть улучшено.

Профилактические меры - меры по смягчению или устранению первопричины несоответствия.

Основная причина - причина, которая приводит к несоответствию.

Анализ первопричин - систематический метод решения проблем,

который идентифицирует первопричину (ы) несоответствий.

3 Общие положения

Несоответствия могут возникать в различных местах системы качества и технических операций. Примерами могут служить жалобы клиентов, неприемлемые образцы для контроля качества, проблемы с приборами и образцами, проблемы с окружающей средой, которые влияют на результаты, закупленные материалы для лабораторного использования, наблюдения сотрудников, обзоры руководства и аудиты. Процессы, услуги и / или продукты, которые считаются несоответствующими, могут быть определены следующими способами:

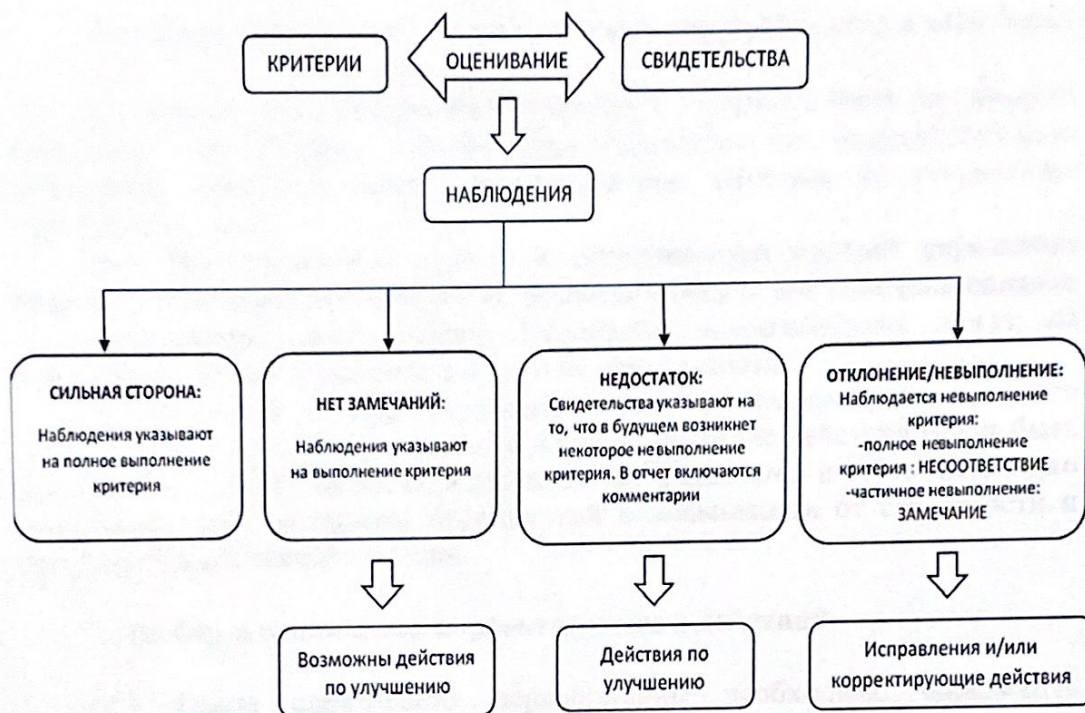
- Входящий продукт от поставщиков
- Услуги, предоставляемые внешними источниками (то есть подрядчиками по обслуживанию)
- Процессы, дающие недопустимые результаты или продукты.
- Внутренний или внешний аудит качества.

4 Выявление и классификация несоответствий

4.1 Когда возникает несоответствие, лаборатория должна предпринять действия для контроля и исправления с помощью действий, соответствующих эффектам обнаруженных несоответствий.

4.2 Проверка последствий несоответствия выполняется для определения того, является ли исправление или корректирующее действие оправданным.

4.3 Критерии аудита, заказчика или нормативные критерии оцениваются на основании свидетельств, предоставленных заказчиком, внутренним/внешним аудитором или персоналом лаборатории. При оценивании можно сделать вывод, что имеет место один из нескольких различных случаев:



4.4 Если незначительное несоответствие обнаружено, когда продукт не был затронут, но абсолютное соответствие заявлению о намерениях или пункту стандарта не было выполнено на основе объективных доказательств, оно может быть записано как исправление только с исправлениями действий, записанными и закрытыми.

4.5 Очевидная тенденция повторного незначительного несоответствия может привести к корректирующим действиям.

5 Анализ причин, основная причина

5.1 Одним из начальных этапов анализа причин может быть организация «Команды по корректирующим действиям», состоящей из сотрудников лаборатории, которые знакомы с проблемой.

5.2 «Команда по корректирующим действиям» проведет расследование для определения первопричины проблемы, чтобы определить эффективное корректирующее действие.

5.3 Часто основная причина не очевидна, поэтому требуется тщательный анализ всех возможных причин проблемы. Области для расследования могут включать в себя:

- Требования заказчика
- Образцы или образцы спецификации
- Методы и / или процедуры
- Навыки и обучение персонала
- Используемые расходные материалы и / или поставщики
- Оборудование и его калибровка

6 Анализ последствий несоответствий и потребностей в действиях

6.1 После обнаружения несоответствия, которое влияет на продукт, процессы или услугу лаборатории, «Команда по корректирующим действиям» проводит оценку необходимости действий по устранению причины (причин).

6.2 При пересмотре рисков и возможностей следует определить вероятность повторного появления несоответствия и его конечное влияние на повседневную деятельность. Некоторые несоответствия могут не повторяться или не оказывать влияние на деятельность.

6.3 «Команде по корректирующим действиям» следует решить, какого рода действия следует предпринять. Корректирующие действия могут быть выполнены или за одно определенное мероприятие, или за несколько следующих друг за другом мероприятий в зависимости от серьезности и приоритетности несоответствий.

7 Выбор и реализация корректирующих действий

7.1 После определения первопричины необходимо определить возможные корректирующие действия.

- Решите, что можно сделать, чтобы предотвратить повторение проблемы.

- Определите, как будет реализовано решение.

- Определите, кто будет нести ответственность за реализацию.

- Оцените риски внедрения решения.

7.2 Корректирующее действие (я), наиболее вероятно устраняющее проблему и предотвращающее повторение, должно быть выбрано для реализации.

7.3 Изменения, требуемые в результате расследования, должны регистрироваться и осуществляться (например, пересмотр процедур, обучение, возобновление работы там, где она была остановлено из-за несоответствия и т. д.).

7.4 Менеджер по качеству закрывает корректирующее действие, когда есть объективные доказательства того, что действия завершены и эффективны.

8 Мониторинг эффективности

8.1 Корректирующие действия, которые осуществляются, должны контролироваться, чтобы определить, являются ли они и / или продолжают быть эффективными.

8.2 Менеджер по качеству может держать заполненный отчет о действиях открытым в течение определенного времени для мониторинга эффективности, а затем закрыть проблему, как только она будет признана эффективной.

8.3 После того, как отчет о действиях был закрыт, его эффективность все еще можно определить с помощью аудита в области, затронутой первоначальным несоответствием.

8.4 В случае, если корректирующее действие окажется неэффективным, новый отчет о несоответствии будет инициирован с другим исследованием первопричины, чтобы определить, почему первое корректирующее действие не было эффективным, если была определена истинная первопричина, а также оценить и идентифицировать лучшее корректирующее действие для реализации и записи.

8.5 Это дополнительное корректирующее действие также должно проходить мониторинг для определения его эффективности.

Перечень форм

№	Наименование записи	Код формы записи	Хранение	
			место	срок
1	2	3	4	5
1.	Отчет по исправлениям и о корректирующих действиях	Ф ИЛ НИЛАС 8.7-01	МУК 101	3 года

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