

 SATBAYEV UNIVERSITY	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени К.И.САТПАЕВА»	
Документ СМ 1 уровня	Редакция № 2 от « <u>25</u> » <u>03</u> 2021 г.	РК ИЛ НИЛАС – 2021

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
Испытательной лаборатории НИЛАС
РК ИЛ НИЛАС-2021

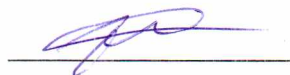
Алматы 2021

ПРЕДИСЛОВИЕ

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

Заведующий ИЛ НИЛАС

«15» марта 2021 г.

 Е. Хамза

2 СОГЛАСОВАНО

Проректор по науке

«15» марта 2021 г.

 А. Сыздыков

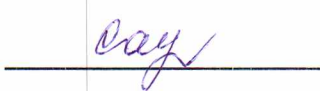
Руководитель ИЛ НИЛАС

«15» марта 2021 г.

 М. Куспангалиев

Начальник управления
лицензирования,
сертификации и контроля
качества образования

«15» марта 2021 г.

 А. Сауранбаева

Начальник отдела
юридического обеспечения

«15» марта 2021 г.

 Д. Кульджанова

Начальник отдела по
развитию
государственного языка

« » 2021 г.

 Ж. Оракбаева

3 УТВЕРЖДЕНО решением Правления от «25» марта 2021 г. № 11

4 ВВЕДЕНО взамен Редакции №1 от 17.07.2020

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание	3
1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения и сокращения	6
4 Общие требования	8
4.1 Беспристрастность	8
4.2 Конфиденциальность	8
5 Требования к структуре	9
6 Требования к ресурсам	13
6.1 Общие требования	14
6.2 Персонал	14
6.3 Помещения и условия окружающей среды	14
6.4 Оборудование	15
6.5 Метрологическая прослеживаемость	17
6.6 Продукция и услуги, предоставляемые внешними поставщиками	18
7 Требования к процессу	19
7.1 Рассмотрение запросов, тендеров и договоров	19
7.2 Выбор, верификация и валидация методов	20
7.3 Отбор образцов	22
7.4 Обращение с объектами испытаний или калибровки	22
7.5 Технические записи	24
7.6 Оценивание неопределенности измерений	25
7.7 Обеспечение достоверности результатов	26
7.8 Представление отчетов о результатах	27
7.9 Жалобы	30
7.10 Управление несоответствующей работой	30
7.11 Управление данными и информацией	31
8 Требования к системе менеджмента	32
8.1 Варианты	32
8.2 Документация системы менеджмента	33
8.3 Управление документами системы менеджмента	35
8.4 Управление записями	35
8.5 Действия, связанные с рисками и возможностями	35
8.6 Улучшения	36
8.7 Корректирующие действия	36
8.8 Внутренние аудиты	38
8.9 Анализ со стороны руководства	39
9 Использование знака аккредитации	40
Приложения	41

1 Область применения

1.1 Руководство по качеству Испытательной лаборатории Научно-исследовательской лаборатории архитектуры и строительства Некоммерческого акционерного общества «Казахский национальный исследовательский технический университет им. К.И.Сатпаева» (далее - ИЛ) представляет собой документированную процедуру Системы менеджмента (далее - СМ) по контролю и подтверждению соответствия продукции требованиям действующих нормативных документов.

1.2 Руководство по качеству содержит полное описание СМ ИЛ. Настоящее Руководство по качеству разработано в целях обеспечения непрерывного повышения качества проведения испытаний, максимального удовлетворения Заказчиков услуг с минимально возможным уровнем затрат, а также для укрепления доверия к ИЛ со стороны органа по аккредитации, органов государственного контроля, заказчиков услуг ИЛ, и иных заинтересованных сторон, донесения до персонала ИЛ Политики руководства, целей и задач в области качества и путей их достижения, обеспечения специалистов ИЛ документированными процедурами проведения испытаний.

1.3 Руководство по качеству определяет принципы функционирования СМ при проведении работ по контролю микроклимата рабочей зоны (аттестации рабочих мест) и испытаний строительных материалов и конструкций.

1.4 Срок действия Руководства по качеству не регламентирован.

1.5 Руководство по качеству соответствует ГОСТ ISO/IEC 17025-2019.

1.6 Ответственными за соблюдение требований Руководства по качеству является Заведующий ИЛ и все сотрудники НИЛАС.

1.7 Порядок управления Руководством по качеству (разработка, регистрация, актуализация, ознакомление, рассылка, хранение) осуществляется в соответствии с документированной процедурой ДП КазННТУ 401 «Внутренняя нормативная документация».

2 Нормативные ссылки

В настоящем Руководстве по качеству использованы ссылки на следующие документы:

2.1 Внешние нормативные документы:

- Закон РК «О техническом регулировании» № 603-ІІ от 9.11.2004г.

- Закон РК «Об обеспечении единства измерений» № 53-ІІ от 7.06.2000г.

- Закон РК «Об аккредитации в области оценки соответствия» № 61-ІV от 05.07.2008г.

- Закон РК «О государственных закупках» № 434-V от 14.12.2015г.

- Закон РК «О науке» № 407- IV от 18.02.2011г.

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

- ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий».

- МС ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

- СТ РК 1.1-2013 «Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения».

- СТ РК 1.5-2013 «Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов».

- СТ РК 3.58-2005 «Порядок обращения с образцами, используемыми при проведении подтверждения соответствия».

- СТ РК 3.16-2008 «Межлабораторные сравнительные испытания. Организация и порядок их проведения».

- РМГ 43-2001 «Применение «Руководства по выражению неопределенности измерений».

- ILAC P9:06/2014 «Политика ILAC по участию в деятельности по проверке квалификации».

- ILAC P14:01/2013 «Политика ILAC по неопределенности калибровки».

- ILAC P10:01/2013 «Политика ILAC по прослеживаемости результатов измерений».

- П 01-04.05 СМ ТОО "НЦА" «Политика по участию в деятельности в области проверки квалификации».

- П 01-07.04 СМ ТОО "НЦА" «Политика в области прослеживаемости результатов измерений».

- П 01-07.09 СМ ТОО «НЦА» «Политика по неопределенности результатов измерений».

- ПК 01-05.02 СМ ТОО "НЦА" «Политика и цели в области качества».

2.2. Внутренние нормативные документы:

-ДП ИЛ НИЛАС 4.1 Беспристрастность

-ДП ИЛ НИЛАС 4.2 Конфиденциальность

-ДП ИЛ НИЛАС 6.2 Персонал

-ДП ИЛ НИЛАС 6.3 Помещения и условия окружающей среды

-ДП ИЛ НИЛАС 6.4 Оборудование

-ДП ИЛ НИЛАС 6.5 Метрологическая прослеживаемость

-ДП ИЛ НИЛАС 6.6 Продукция и услуги, предоставляемые внешними поставщиками

-ДП ИЛ НИЛАС 7 Требования к процессу

-ДП ИЛ НИЛАС 7.1 Рассмотрение запросов, тендеров и договоров

-ДП ИЛ НИЛАС 7.2 Выбор, верификация и валидация методов

-ДП ИЛ НИЛАС 7.3 Отбор образцов и обращение с объектами испытаний

-ДП ИЛ НИЛАС 7.5 Технические записи

-ДП ИЛ НИЛАС 7.6 Оценивание неопределенности измерений

-ДП ИЛ НИЛАС 7.7 Обеспечение достоверности результатов

- ДП ИЛ НИЛАС 7.8 Представление отчетов о результатах
- ДП ИЛ НИЛАС 7.9 Жалобы
- ДП ИЛ НИЛАС 7.10 Управление несоответствующей работой
- ДП ИЛ НИЛАС 7.11 Управление данными и информацией
- ДП ИЛ НИЛАС 8.5 Действия, связанные с рисками и возможностями
- ДП КазНИТУ 401 Внутренняя нормативная документация
- ДП КазНИТУ 402 Организационная документация
- ДП КазНИТУ 404 Управление записями по качеству
- ДП ИЛ НИЛАС 8.7 Корректирующие действия
- ДП ИЛ НИЛАС 8.8 Внутренние аудиты
- ДП ИЛ НИЛАС 8.9 Анализ со стороны руководства
- П 029.Л03-29-05-2017 «Положение о НИЛАС».
- П 029-04.14.02-2015 «Положение об ответственном по качеству».

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Терминология, используемая в настоящем Руководстве по качеству, соответствует терминам и определениям, указанным в Законе Республики Казахстан «Об аккредитации в области оценки соответствия» № 61-IV от 05.07.2008г. и стандартах МС ИСО 9001-2015, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, ГОСТ ISO/IEC 17025-2019.

3.2 Определения

Аккредитация – подтверждение соответствия третьей стороной относящееся к органу по оценке соответствия и служащее официально демонстрацией его компетентности для выполнения конкретных задач по оценке соответствия.

Аттестат аккредитации – документ, выдаваемый органом по аккредитации, удостоверяющий компетентность субъектов аккредитации выполнять работы в определенной области оценки соответствия.

Аудит - систематический, независимый документированный анализ деятельности аккредитованных испытательных лабораторий, процесс получения объективных свидетельств и объективной оценки с целью определения степени выполнения критериям аудита.

Документ – информация и соответствующий носитель.

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельности лаборатории со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельство осуществленной деятельности.

Заказчик – юридическое или физическое лицо, представившее продукцию (услугу) для подтверждения соответствия.

Испытание – определение в соответствии с требованиями конкретного предполагаемого использования или применения.

Испытательное оборудование – средство испытаний, представляющее собой техническое устройство для воспроизведения испытаний.

Качество – степень, с которой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям.

Корректирующие действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предотвращения его повторения.

Метод испытания – установленные технические правила проведения испытаний.

Несоответствие – невыполнение требования.

3.3 Сокращения:

НАО КазННТУ – Некоммерческого акционерного общества «Казахский национальный исследовательский технический университет им. К.И.Сатпаева»;

Б и ОТ – безопасность и охрана труда;

ВА – внутренний аудит (внутренняя проверка) СМ;

ГОСТ – межгосударственный стандарт;

ГСО – Государственный стандартный образец;

ДИ – должностная инструкция;

ДКР – департамент корпоративного развития;

ДП – документированная процедура СМ;

ИАиС – Институт архитектуры и строительства имени Т. К. Басенова;

И – инструкция СМ;

ИЛ – Испытательная лаборатория;

ИО – испытательное оборудование;

ИСО – международная организация по стандартизации;

ИУС – информационный указатель стандартов;

КД – корректирующие действия;

МЛСИ – межлабораторные сличительные испытания;

MRA – Соглашение о взаимном признании оценки соответствия (Mutual Recognition Arrangement);

НД – нормативная документация;

НИЛАС – Научно-исследовательская лаборатория архитектуры и строительства;

ОС – окружающая среда;

ОтК – ответственный по качеству;

П - Положение;

ПБ – пожарная безопасность;

ПД – предупреждающие действия;

ПРК – представитель руководства по качеству;

РК – Руководство по качеству;

СИ – средства измерения;

СМ – Система менеджмента;

СО - стандартный образец;

СТ РК – национальный стандарт;

ТО - техническое обслуживание;

Ф – Форма СМ;

4 Общие требования

4.1 Беспристрастность

Процесс беспристрастности лаборатории действует в соответствии с требованиями установленными в ДП ИЛ НИЛАС 4.1.

4.1.1 Лабораторная деятельность осуществляется беспристрастно, структурирована и управляется таким образом, чтобы гарантировать беспристрастность.

4.1.2 Руководство лаборатории стремится к беспристрастности.

4.1.3 Лаборатория несет ответственность за беспристрастность своей лабораторной деятельности и не допускает коммерческого, финансового или иного давления, ставящего под угрозу беспристрастность.

4.1.4 лаборатория на постоянной основе выявляет риски для своей беспристрастности. Это включает в себя те риски, которые возникают в результате его деятельности, или в результате его взаимоотношений, или в результате взаимоотношений его персонала. Однако такие отношения не обязательно представляют для беспристрастности лаборатории.

4.1.5 в случае выявления риска для беспристрастности лаборатория может продемонстрировать, как она устраняет или минимизирует такой риск.

4.2 Конфиденциальность

Процесс конфиденциальности лаборатории описан в ДП ИЛ НИЛАС 4.2.

4.2.1 Лаборатория несет ответственность, посредством юридически закрепленных обязательств, за управление всей информацией, полученной или созданной в ходе выполнения лабораторной деятельности. Лаборатория заранее информирует заказчика о том, какую информацию она намерена разместить в открытом доступе. За исключением информации, которую заказчик делает общедоступной, или когда это согласовано между лабораторией и заказчиком (например, с целью реагирования на жалобы), вся остальная информация считается частной информацией и считается конфиденциальной.

4.2.2 Если лаборатория обязана по закону или уполномочена в соответствии с договорными соглашениями разглашать конфиденциальную информацию, заказчик или заинтересованное лицо, если это не запрещено законом, уведомляется о предоставленной информации.

4.2.3 Информация о заказчике, полученная из источников, отличных от заказчика (например, истец, регулирующие органы), является конфиденциальной между заказчиком и лабораторией. Поставщик (источник) этой информации является конфиденциальным для лаборатории и не может быть передан заказчику, если это не согласовано с источником.

4.2.4 Персонал, в том числе любые члены организации, подрядчики, сотрудники внешних органов или физические лица, действующие от имени

лаборатории, сохраняют в тайне всю информацию, полученную или созданную в ходе осуществления лабораторной деятельности, за исключением случаев, предусмотренных законом.

5 Требования к структуре

5.1.1 ИЛ НИЛАС ИАиС им. Т. Басенова создано согласно приказа Ректора НАО КазННТУ № 265-П от 12.06.2017 г. НАО КазННТУ является самостоятельной правовой единицей с юридической ответственностью, действующая на основании Устава и свидетельства о государственной перерегистрации за № 9387-1910-01-АО от 14.01.2015 г. в управлении юстиции Бостандыкского района департамента юстиции г. Алматы и имеет все необходимые юридические (учредительные) документы, регламентирующие его деятельность.

Местонахождение юридического лица:

- юридический адрес: РК, 050013, г. Алматы, ул. Сатпаева, 22/4;
- фактический адрес: РК, 050013, г. Алматы, ул. Сатпаева, 22/4;
- телефон: (727) 2577001; телефон: (727) 2577177, вн. 7402
- адрес электронной почты:
nilas.laboratory@gmail.com;
- веб-сайт:
www.kaznitu.kz; kazmaam@mail.ru

ИЛ не является юридическим лицом и не имеет своего расчетного счета или субсчета в банке. Отсутствует юридическая, административная и финансовая зависимость от Заказчиков услуг и поставщиков продукции и услуг.

Местонахождение ИЛ: РК, 050013, г. Алматы, ул. Сатпаева, 22/4; ком. 111 МУК, Ц1 МУК, 214 МУК.

Организационно-структурная схема ИЛ приведена в Приложении Б настоящего Руководства по качеству.

5.1.2 В область деятельности ИЛ входит проведение контрольных испытаний продукции, указанной в настоящем Руководстве по качеству.

- ГОСТ ISO/IEC 17025-2019;
- данного Руководства по качеству;
- документов СМ ИЛ НИЛАС (НАО КазННТУ);
- Заказчиков ИЛ;
- регулирующих органов или организаций, осуществляющих официальное признание.

Перечень испытываемой продукции с указанием НД на продукцию и методы проведения испытаний приведены в Области аккредитации ИЛ.

5.1.3 В область применения СМ ИЛ входят работы в помещениях ИЛ. Данный процесс описан в процедуре ДП ИЛ НИЛАС «Отбор образцов и обращение с объектами испытаний»

5.1.4 ИЛ входит в структуру ИАиС им. Т. Басенова НАО КазННТУ.

Основное назначение ИЛ, нормативные основания деятельности, структура, функции и распределение ответственности подразделения, планирование работ и отчетность, взаимоотношения и связи ИЛ с другими подразделениями и внешними заинтересованными, в работе ИЛ сторонами, материальное и информационное обеспечение, обеспечение условий труда, безопасности персонала и другие вопросы определены в П029.Л.03-29-05-2017.

Обязанности, ответственность и полномочия специалистов ИЛ четко определены и установлены в ДП ИЛ НИЛАС 6.2 Персонал, ДИ 029.Л.03-29.05.01-2017, ДИ 029.Л.03-29.05.02-2017, ДИ 029.Л.03-29.05.03-2017, ДИ 029.Л.03-29.05.04-2017, ДИ 029.Л.03-29.05.05-2017, ДИ 029.Л.03-29.05.06-2017, ДИ 029.Л.03-29.05.07-2017, распоряжениях (приказах) и настоящем Руководстве по качеству.

Сотрудники ИЛ не испытывают никакого неправомерного коммерческого, финансового или другого давления, которое влияет на их техническое суждение.

ИЛ идентифицировала потенциальные конфликты интересов своих специалистов, специалистов НИЛАС, подразделений (служб) НАО КазННТУ и разработала организационные меры по обеспечению беспристрастности:

- отсутствует административная и финансовая зависимость ИЛ от Заказчиков и поставщиков продукции. Заключение договоров и закупкой продукции для функционирования ИЛ занимается Управление государственных закупок (по согласованию с Заведующими НИЛАС и ИЛ);

- в соответствии с требованиями П029.Л.03-29-05-2017, ИЛ не занимается никакой другой деятельностью (кроме испытания продукции), которая поставила бы под угрозу веру в независимость и добросовестность ее деятельности. ИЛ имеет постоянный штат персонала. Сотрудники работают только в ИЛ и НАО КазННТУ (в области образования и науки), и не числятся в других организациях, в том числе в организациях – Заказчиках услуг ИЛ.

- Заведующий ИЛ назначается приказом Ректора НАО КазННТУ по согласованию с Директором ИАиС (Заведующим НИЛАС). Прием и увольнение работников ИЛ, установление должностных окладов производит Ректор НАО КазННТУ. Прямая зависимость заработной платы персонала от доходов ИЛ, качества и количества испытаний исключена;

- структура ИЛ построена по иерархии должностей, что снижает риски связанные с соперничеством сотрудников;

- работы по испытанию продукции, независимо от полученных результатов, оплачивает организация – Заказчик на основании договорных обязательств;

- подразделения НАО КазННТУ отделены от ИЛ как самостоятельные структурные единицы и не влияют на действия Заведующего ИЛ;

- высшее руководство НАО КазННТУ и ИАиС взяло на себя обязательство не оказывать административного и финансового давления на

деятельность ИЛ в соответствии с Приложением В настоящего Руководства по качеству.

5.1.5 ИЛ:

а) Располагает руководящим и техническим персоналом (Таблица № 5 Паспорта ИЛ, ДИ), который вне зависимости от других обязанностей имеет полномочия и ресурсы (таблицы 1 - 6 Паспорта ИЛ), необходимые для выполнения своих обязанностей, включая внедрение, поддержание и улучшение СМ ИЛ.

Персонал ИЛ своевременно выявляет произошедшие и потенциально возможные несоответствия (отступления от требований СМ ИЛ, СМК НАО КазННТУ и процедур проведения испытаний), определяет причины их возникновения и в соответствии со значимостью для СМ ИЛ, разрабатывает, выполняет и проверяет эффективность выполнения КД и ПД для предупреждения и сокращения несоответствий (ДП ИЛ НИЛАС 8.8, п. 4.1, п. 4.2, п. 7.7 настоящего Руководства по качеству).

б) Располагает мерами, обеспечивающими свободу руководства и сотрудников от любого внутреннего или внешнего коммерческого, финансового или другого давления и влияния, которое может оказывать отрицательное воздействие на качество работы.

в) Определяет Политику и процедуры, позволяющие обеспечить конфиденциальность информации и прав собственности ее Заказчиков, включая процедуры защиты электронного хранения и передачи результатов (ДП ИЛ НИЛАС 4.2, ДП ИЛ НИЛАС 7.11, Приложение Г настоящего Руководства по качеству):

- результаты испытаний в равной степени являются собственностью ИЛ и Заказчика услуг и могут быть опубликованы только по взаимной договоренности;

- полученная в результате испытаний информация об объекте испытаний (продукции) хранится в соответствии с установленным в ИЛ порядком;

- сотрудники ИЛ, допущенные к участию в испытаниях, несут персональную ответственность за передачу информации лицам, не имеющим соответствующих полномочий;

- база и банк данных, материалы, созданные в процессе работ по испытаниям, являются собственностью ИЛ;

- проводятся инструктажи с персоналом ИЛ по утвержденным процедурам и методам защиты электронного хранения и передачи результатов испытаний и сведений об образцах испытаний.

г) Определяет Политику и процедуры позволяющие избежать вовлечения специалистов ИЛ в какую-либо деятельность, которая снижает доверие к компетентности, беспристрастности ее суждений или честности (ДП ИЛ НИЛАС 4.1, Приложение Д настоящего Руководства по качеству).

д) Определяет организационную и управленческую структуру ИЛ (П029.Л.03-29-05-2017, Приложение Б настоящего Руководства по качеству), ее место в НИЛАС и НАО КазННТУ и взаимосвязи между СМ, технической

деятельностью и руководством, подразделениями НАО КазННТУ (ДП, П, ДИ). Установила ответственность, полномочия и взаимоотношения всех специалистов, занятых в управлении, выполнении или проверке работ, влияющих на качество испытаний.

В целях предупреждения негативных воздействий, которые могут отрицательно сказаться на работе персонала ИЛ, предусмотрен комплекс мер по обеспечению независимости и объективности испытаний. К таким мерам относятся:

- аттестация персонала ИЛ (один раз в три года);
- обеспечение персонала НД на производимые испытания;
- использование ИО и СИ, находящихся в точном соответствии с установленными НД на методы испытаний;
- контроль за соблюдением работниками требований установленного порядка проведения работ, методик и условий проведения испытаний;
- контроль за достоверностью данных и правильностью оформления результатов;
- возложение на каждого сотрудника персональной ответственности за достоверность и объективность проводимых испытаний;
- обязательство сотрудников информировать Заведующего ИЛ о фактах административного, экономического или морального воздействия на него со стороны должностных или заинтересованных лиц с целью изменения результатов испытаний;
- контроль за соблюдением: Правил внутреннего распорядка, требований инструкций по Б и ОТ, ПБ;
- независимость оплаты труда сотрудника от результатов испытаний и принадлежности испытываемой продукции определенным организациям, фирмам или лицам.
- использование мер морального стимулирования за высокое качество работы.

g) Обеспечивает адекватный систематический надзор за персоналом, проводящим испытания (включая стажеров), за оценкой результатов испытаний (ДП ИЛ НИЛАС 7.10, внутрилабораторный контроль качества, проведение МЛСИ - ДП ИЛ НИЛАС 7.7, техническое обучение, комиссионное принятие решений).

h) Имеет техническую администрацию, несущую общую ответственность за техническую деятельность и предоставление необходимых ресурсов для обеспечения требуемого качества работы ИЛ - Заведующий ИЛ (ДИ 029.Л.03-29-05.02-2017).

ИЛ имеет:

- организационно-методические ресурсы: внешние и внутренние НД, устанавливающие технические требования к продукции и методам ее испытаний, СМ ИЛ;
- физические ресурсы: лабораторные и офисные помещения, обеспечивающие необходимые и достаточные условия для проведения