

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПР 7.9, 7.10

**ПРЕТЕНЗИИ. УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ, НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ
УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ.**

Издание №	Дата введения	Изменения	Утверждаю
1	20.04.2020 г.	Алымканова Н.М.	Директор ГП ЦЛ Мурзабеков К.З. Приказ № 19 от 20.04.2020 г.
2	03.12.2020 г.	Алымканова Н.М. Издание №1.	Директор ГП ЦЛ Мурзабеков К.З. 
3	11.03.2021 г.	Полевая А.В. Издание №2	Директор ГП ЦЛ Мурзабеков К.З. 
4	17.10.2023 г.	Полевая А.В. Издание №2	Директор ГП ЦЛ Мурзабеков К.З. 

ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек, бул. Эркиндик, 2	ПРЕТЕНЗИИ. УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ, НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ	ПР 7.9, 7.10
---	--	--------------

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

1.1. Настоящая процедура устанавливает порядок действий при получении жалобы и возникновении каких-либо нарушений несоответствующих требованиям собственной политики, процедурам, требованиям национальных межгосударственных и международных стандартов и требованиям аккредитующего органа.

1.2. Настоящая процедура обязательна для всего персонала ГП ЦЛ.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Целью данной процедуры является своевременная идентификация несоответствий и управление действиями, вызывающими несоответствия.

2.2. Процедура устанавливает порядок действий в отношении различного рода несоответствий.

3. РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

3.1. Если заказчик не доволен услугой, оказываемой ГП ЦЛ, приемщик-контролер регистрирует жалобу в бланке регистрации рекламации (ПР 7.9, 7.10 Ф.Б) в присутствии заказчика и заполненный бланк передает менеджеру по качеству. Письменные претензии (рекламации) на качество работ лаборатории могут быть записаны самим заказчиком при посещении лаборатории в Анкете-опроснике заказчика (ПР 7.9, 7.10 Ф.А). Если жалоба поступила в электронном виде, то она распечатывается и подтверждается письмом о получении жалобы.

3.2. Персонал лаборатории, который непосредственно принял рекламацию, должен уведомить об этом менеджера по качеству, который, ознакомившись с содержанием рекламации, заполняет бланк рекламацию, и в свою очередь докладывает о рекламации директору ГП ЦЛ или заместителю директора ГП ЦЛ. После ознакомления с претензией менеджер по качеству в течение одного дня оценивает обоснованность данной претензии. Для этого создается специальная комиссия, в состав которой входят менеджер по качеству и специалисты ГП ЦЛ. Состав комиссии утверждает Директор ГП ЦЛ.

3.3. Менеджер по качеству подключает к проведению расследования всех, кто имеет отношение к данной претензии. При необходимости или при желании заказчика к расследованию подключается представитель заказчика или контролирующего органа.

3.4. Рассматриваются все возможные причины, которые повлекли за собой появление данной претензии. Руководитель подразделения несет ответственность за установление и устранение причины несоответствия.

3.5. Все документы, касающиеся рекламаций, проведенного расследования, мер и результатов, принятых лабораторией по устранению и исправлению допущенных ошибок, хранятся у менеджера по качеству. По требованию заказчика ГП ЦЛ предоставляет заказчику официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

3.6. О результатах действий, принятых лабораторией, по устранению и исправлению допущенных ошибок рассматривается директором ГП ЦЛ, в случае необходимости совместно с заместителем директора ГП ЦЛ.

3.7. Письмо заявителю с результатами рассмотренной жалобы одобряется и подписывается директором ГП ЦЛ.

ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек, бул. Эркиндик, 2	ПРЕТЕНЗИИ. УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ, НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ	ПР 7.9, 7.10
---	--	--------------

4. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ РАБОТОЙ, НЕ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

4.1. Процесс управления несоответствующими работами начинается с выявления и регистрации несоответствий.

4.2. Несоответствие может быть выявлено при:

- проведении внутренних аудитов системы качества ГП ЦЛ;
- проведении внешнего аудита деятельности ГП ЦЛ;
- поступлении рекламации;
- анализе удовлетворенности заказчиков;
- входном контроле реактивов, материалов, оборудования и услуг;
- проверке оборудования и СИ на точность измерений;
- в процессе текущей деятельности подразделений;
- контроле технологического процесса;
- наблюдении за работой персонала;
- анализе действующей и разрабатываемой документации;
- в процессе контроля качества результатов испытаний;
- неудовлетворительные результаты испытаний ГП ЦЛ при участии МЛСИ и ПТ;
- отклонениях в оформлении протоколов испытаний,
- анализе и оценке СМК со стороны руководства.

4.3. Сотрудник, обнаруживший несоответствие обязан сразу доложить о нем руководителю подразделения, где это несоответствие выявлено, руководитель подразделения, в свою очередь, вносит несоответствие в бланк регистрации несоответствия ПР 7.9, 7.10 Ф.В.

4.4. Менеджер по качеству незамедлительно ставит в известность директора ГП ЦЛ или заместителя директора ГП ЦЛ, который дает распоряжение руководителю подразделения, в котором обнаружено несоответствие, провести оценку значимости возникшего несоответствия и о необходимости разработки и проведения корректирующих действий с указанием ответственных лиц и сроков устранения несоответствия.

4.5. В случае, когда данное несоответствие может повлиять на качество испытаний, менеджер по качеству дает распоряжение о немедленной приостановке работ, приостановке выдачи протоколов испытаний, **отчетов инспекции и отчетов ПТ** и докладывает о факте директору ГП ЦЛ. Менеджер по качеству письменно извещает заказчика об отмене результатов испытаний, несоответствующих установленным требованиям с момента выявления несоответствующей работы.

4.6. Руководитель подразделения отделяет пробы с сомнительными результатами и принимает меры по расследованию данного несоответствия.

4.7. Руководитель подразделения разрабатывает план корректирующих действий, по форме ПР 8.7 Ф.А, который утверждает директор ГП ЦЛ.

4.8. В дальнейшем действия по реализации плана КД проводятся в соответствии с процедурой ПР 8.7.

4.9. Когда причина жалобы и несоответствующей работы по анализам/испытаниям установлена и устранена, руководитель подразделения возобновляет работы.

ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек, бул. Эркиндик, 2	ПРЕТЕНЗИИ. УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ, НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ	ПР 7.9, 7.10
---	--	--------------

4.10. В случае, если эффективность принятых мер вызывает сомнения, повторяется анализ несоответствия и выработка новых корректирующих мер с привлечением всего персонала ГП ЦЛ.

4.11. После выполнения корректирующих мер испытание образцов с сомнительными результатами повторяется.

4.12. Руководитель подразделения должен принять необходимые меры для предотвращения повторения отклонений и следить за возможными появлениями несоответствий.

5. АНАЛИЗ ПРИЧИН НЕСООТВЕТСТВИЯ

5.1. Для анализа причин выявленного несоответствия применяется метод "5 Почему" (5 why) - это метод поиска причин возникших несоответствий, который позволяет быстро построить причинно-следственные связи.

5.2. Порядок применения метода "5 Почему":

- Для поиска ответов может применяться метод «мозгового штурма». «Мозговой штурм» – это подход, способствующий свободному обсуждению в группе и поощрению осведомленных лиц к выявлению и анализу причин несоответствий.

- Определить конкретную проблему, которую необходимо проанализировать. Проблема может быть записана на листе бумаги.

- Задать вопрос «Почему это несоответствие возникло?» или «Почему это произошло?». Все ответы записать под либо сбоку от проблемы. Ответов может быть несколько.

- Если причины, выявленные на шаге 2, не выявляют первопричину проблемы и могут быть детализированы далее, то по каждой из выявленных причин снова задать вопрос «Почему это произошло?», записать ответы ниже.

- Вопрос "Почему?" повторяется до тех пор, пока первопричина проблемы не станет очевидной. Как правило, чтобы детализировать причины до самого нижнего уровня, достаточно 5-ти повторений «Почему?»

- Если ответ решает проблему, определить решение, использующее ответ, направленное на устранение причины.

- После того, как анализ несоответствий (проблем) будет завершен, и дальнейшая детализация причин станет невозможна, проводится пересмотр всех выявленных причин и определяются коренные причины.

5.3. Анализ причин несоответствий методом "Пять почему" можно проводить с одновременным построением «Диаграммы Исикавы» ("Причинно-следственная диаграмма" или «рыбий скелет»). Диаграмма Исикавы может быть построена отдельно по каждому аспекту проблемы.

5.4. При анализе выявляются и фиксируются в диаграмме все факторы, даже те, которые кажутся незначительными. После оценки и ранжирования причин (факторов) по их значимости в диаграмме выделяются особо важные, которые предположительно оказывают наибольшее влияние на исследуемую проблему.

«Диаграмма Исикавы» - примеры определения и обозначения источников возможных причин возникновения рассматриваемого несоответствия.



ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек, бул. Эркиндик, 2	ПРЕТЕНЗИИ. УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ, НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ	ПР 7.9, 7.10
---	--	--------------

Лист информации о внесенных изменениях

№ издания	№ п.п., прилож.	Предыдущая редакция	№ издания	№ п.п., прилож.	Новая редакция
1	3.1	Письменные претензии (рекламации) на качество работ лаборатории могут быть записаны самим заказчиком при посещении лаборатории в Анкете-опроснике заказчика (ПР 7.9, 7.10 Ф.А). Если жалоба поступила в электронном виде, то она распечатывается. Получение претензий регистрирует инспектор по кадрам в Журнале входящих документов, а приемщик-контролер или менеджер по качеству в бланке регистрации рекламации (ПР 7.9, 7.10 Ф.Б).	2	3.1	Если заказчик не доволен услугой оказываемой ГП ЦЛ, приемщик-контролер регистрирует жалобу в бланке регистрации рекламации (ПР 7.9, 7.10 Ф.Б) в присутствии заказчика и заполненный бланк передает менеджеру по качеству. Письменные претензии (рекламации) на качество работ лаборатории могут быть записаны самим заказчиком при посещении лаборатории в Анкете-опроснике заказчика (ПР 7.9, 7.10 Ф.А). Если жалоба поступила в электронном виде, то она распечатывается и подтверждается письмом о получении жалобы.
1	3.4	Рассматриваются все возможные причины, которые повлекли за собой появление данной претензии. Руководитель подразделения отвечает за установление и устранение причины несоответствия.	2	3.4	Рассматриваются все возможные причины, которые повлекли за собой появление данной претензии. Руководитель подразделения несет ответственность за установление и устранение причины несоответствия.
1	3.5	Все документы, касающиеся рекламаций, проведенного расследования, мер и результатов, принятых лабораторией по устранению и исправлению допущенных ошибок, хранятся у менеджера по качеству. По требованию заказчика ему может быть предоставлен доступ к записям по рассмотрению его претензии	2	3.5	Все документы, касающиеся рекламаций, проведенного расследования, мер и результатов, принятых лабораторией по устранению и исправлению допущенных ошибок, хранятся у менеджера по качеству. По требованию заказчика ГП ЦЛ предоставляет заказчику официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы (претензии).
1	4.3	Сотрудник, обнаруживший несоответствие обязан сразу доложить о нем руководителю подразделения, где это несоответствие выявлено, руководитель подразделения, в свою очередь, вносит несоответствие в бланк регистрации несоответствия ПР 7.9, 7.10 Ф.Д.	2	4.3	Сотрудник, обнаруживший несоответствие обязан сразу доложить о нем руководителю подразделения, где это несоответствие выявлено, руководитель подразделения, в свою очередь, вносит несоответствие в бланк регистрации несоответствия ПР 7.9, 7.10 Ф.В.
1	4.9	Когда причина жалобы и несоответствующей работы по анализам/испытаниям установлена и устранена, директор ГП ЦЛ или заместитель директора разрешает возобновление работы.	2	4.9	Когда причина жалобы и несоответствующей работы по анализам/испытаниям установлена и устранена, руководитель подразделения возобновляет работы.
1	4.10	Все случаи несоответствующих работ записываются менеджером по качеству в таблицу Excel (ПР 7.9, 7.10 Ф.В), который также используется для	2	---	абзац удален

ГП «Центральная лаборатория» при МПРЭТН КР г. Бишкек, бул. Эркиндик, 2	ПРЕТЕНЗИИ. УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ, НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ	ПР 7.9, 7.10
---	--	--------------

		регистрации претензий			
1	ПР 7.9,7.10 Ф.В		2	ПР 7.9,7.10 Ф.В	форма удалена
1	4.11	Руководитель подразделения передает менеджеру по качеству отчет об устранении несоответствий, в котором введены записи о принятых мерах (ПР 7.9, 7.10 Ф.Г).	2	---	абзац удален
1	ПР 7.9,7.10 Ф.Г		2	ПР 7.9,7.10 Ф.Г	форма удалена
2			3	п.5	Добавлен
3	4.5	4.5.В случае, когда данное несоответствие может повлиять на качество испытаний, менеджер по качеству дает распоряжение о немедленной приостановке работ, приостановке выдачи протоколов испытаний, и докладывает о факте директору ГП ЦЛ. Менеджер по качеству письменно извещает заказчика об отмене результатов испытаний, несоответствующих установленным требованиям с момента выявления несоответствующей работы.	4		4.5.В случае, когда данное несоответствие может повлиять на качество испытаний, менеджер по качеству дает распоряжение о немедленной приостановке работ, приостановке выдачи протоколов испытаний, отчетов инспекции и отчетов ПТ и докладывает о факте директору ГП ЦЛ. Менеджер по качеству письменно извещает заказчика об отмене результатов испытаний, несоответствующих установленным требованиям с момента выявления несоответствующей работы.

