

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

Государственное унитарное предприятие
«Центр по оказанию услуг в агропромышленном комплексе»
при Инспекции по контролю за агропромышленным комплексом
при Кабинете Министров Республики Узбекистан

**ПРОЦЕДУРА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДЛЯ ЦЕНТРАЛЬНОЙ
ЛАБОРАТОРИИ ПО ИСПЫТАНИЮ ХЛОПКОВОЙ ПРОДУКЦИИ**

ПСК -2-04:2021

**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ
И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ**

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель	5
2. Область применения	5
3. Термины и определения	5
4. Нормативные ссылки	5
5. Ответственные за применение	5
6. Описание процесса	5
7. Хранение	9
8. Приложения	9

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

Срок действия неограничено

1. Цель

Настоящая процедура разработана с целью установления требований к

- определению обязанностей и полномочий по управлению несоответствующими работами;
- проведению оценки значимости несоответствующей работы;
- принятию корректирующих действий вместе с решением о приемлемости несоответствующей работы;
- извещению потребителя при необходимости и отмене работ;
- установлению ответственности за разрешение возобновить работу.

2. Область применения

Настоящая процедура применима в ЦЛ и его филиалах ко всем несоответствующим работам и жалобам клиентов.

3. Термины и определения

В настоящей процедуре применяют следующие термины и определения:

Несоответствие – невыполнение требования.

Незначительные несоответствия – несоответствия устранимы без влияния на итоговый результат лабораторных работ.

Малозначительный несоответствия - несоответствия устранимы с корректировкой результатов лабораторных работ.

Значительный несоответствия - несоответствия не устранимы в рамках конкретной заявки на проведение лабораторных работ.

4. Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- O'z DSt ISO/IEC 17025:2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;

5. Ответственные за применение

Начальник ЦЛ, управляющий по качеству ЦЛ, менеджер по качеству органа сертификации хлопковой продукции.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

Несоответствия как невыполнения требований выявляются и идентифицируются на всех стадиях процессов предоставления лабораторных услуг.

К несоответствиям при осуществлении различных уровней деятельности по испытаниям продукции относятся отклонения от требований, установленных во внешней и внутренней нормативной документации и заявителей (потребителей).

В лаборатории реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие сотрудников;
- несоответствие ресурсов для проведения лабораторных работ;
- несоответствие климатических условий;
- несоответствие нормативной документации (информационной среды);
- несоответствие управленческих действий.

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

6.1 Анализ причин несоответствий

6.1.1 Анализ причин несоответствия предусматривает:

- определение первопричины в цепи возможных причин, которые привели к возникновению несоответствия;
- определение возможных последствий несоответствия;
- определение очередности устранения причин несоответствия.

6.1.2 Выявление несоответствующей работы или проблемы, касающейся системы качества или проведения испытаний, может произойти на различных этапах испытаний, в рамках системы менеджмента и технических операций. Они выявляются в результате:

- претензий от потребителя;
- контроля качества работ;
- проведения поверки/калибровки/аттестации СИ/ИО/ВО;
- проведения проверки расходных материалов;
- наблюдения персонала или после проведения контроля за ним;
- входного контроля материалов;
- изменения климатических условий
- приемки и подготовки проб, хранении образца;
- рассмотрения и изучения отчетов об испытаниях;
- анализа со стороны руководства;
- внутренних и внешних проверок.

6.1.3 При обнаружении работ, несоответствующих установленным требованиям, персонал обнаруживший несоответствие останавливает работы и незамедлительно оповещает об этом руководителя лаборатории.

6.1.4 Анализ несоответствий и их причин проводится с целью оценки значимости и степени их влияния на качество продукции (услуги).

6.1.5 При выявлении малозначительных несоответствий установленным требованиям руководитель лаборатории приостанавливает работу до момента устранения несоответствий.

6.1.6 При выявлении значительных несоответствий установленным требованиям руководитель лаборатории прекращает лабораторные работы.

6.1.7 Руководитель лаборатории немедленно предпринимает меры по исправлению ситуации и приведению процесса лабораторных работ к соответствию.

6.1.8 Сведения о несоответствиях обсуждаются на уровнях управления лаборатории:

- на собраниях со стороны высшего руководства;
- на совещаниях в лаборатории.

6.2 Устранение несоответствий

6.2.1 На основании результатов анализа несоответствий и их причин определяются возможные варианты устранения несоответствий (коррекции).

6.2.2 На основании результатов анализа несоответствий и их причин принимается решение о целесообразности проведения корректирующих и действий с целью устранения причин несоответствий.

6.2.3 Появление несоответствия повторно рассматривается как отсутствие требуемой результативности проведенного корректирующих действий.

6.2.4 В случае обнаружения несоответствия продукции (услуги) заявителем (потребителем) в процессе ее применения и предъявления им претензий по качеству производятся действия по управлению жалобами потребителя.

Все поступающие жалобы и предложения клиентов, как устные, так и письменные,

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

должны фиксироваться в журнале входящей корреспонденции в канцелярии, которые поступают в ЦЛ. Поступившая жалоба или предложение от клиентов в письменном виде должна быть внесена в отчет о жалобе заявителя установленной формы (**Приложение Ф1-ПСК -2-04**), а сама жалоба должна к ней прилагаться.

Отчет о жалобе заявителя должен быть представлен директору ГУП «Центра» или его заместителю для рассмотрения и принятия решения и затем направляется руководителю ЦЛ.

Жалобу заявителя следует рассматривать как обоснованную, в случае не обоснованной жалобы и предложения, заявителю следует предоставить разъяснение в устном или письменном виде по усмотрению руководителя ЦЛ или ГУП «Центра». На письменные жалобы и предложения ответ всегда предоставляется в письменной форме.

Обоснованные жалобы и предложения требуют приведения действий по исправлению.

Руководитель ЦЛ должен письменно ответить на все обоснованные жалобы и предложения в возможно кратчайшие сроки, в ответе должно содержаться описание немедленных мер по исправлению, которые должны быть предприняты, а также разъяснение для исключения повторного возникновения проблемы. Учет по поступившим жалобам ведется в Журнале учета жалоб заявителей (**Приложение Ф2- ПСК 2-04**).

6.2.5 Несоответствующая работа может быть:

- не принята и возвращена исполнителю для доработки;
- принята с отклонением от требований;
- выполнена вторично;
- забракована окончательно.

6.2.6. Руководитель ЦЛ контролирует устранение несоответствий и делает соответствующие записи в журнале.

6.2.7 Исправленные протоколы испытаний должны быть снова проанализированы согласно критериям, которые были использованы при первичной оценке соответствия.

6.2.8 Руководитель ЦЛ должен оценить требуются ли специальные корректирующие действия в отношении каждого выявленного в процессе работы несоответствия. При положительном решении он должен дать устное или письменное указание о необходимости анализа причин несоответствия, а также разработки и выполнения соответствующего корректирующего действия.

6.2.9 После принятия данных действий протоколы о несоответствиях с записями, о предпринятых мерах хранятся у менеджера по качеству, в папке с документацией по внутреннему аудиту и представляются на очередное совещание по качеству у директора с участием руководителя лаборатории.

6.2.10 При необходимости, руководитель лаборатории ставит в известность заказчика.

6.2.11 Вся несоответствующая работа заносится руководителем ЦЛ в «Протокол о несоответствии» - **Приложение Ф4-ПСК-2-02**.

6.3 Устранение несоответствующих работ по установленным требованиям (корректирующие действия).

6.3.1 Руководитель ЦЛ, проводит оценку значимости несоответствующей работы.

По результатам оценки могут быть приняты решения о приемлемости несоответствующей работы или разработке корректирующих действий для устранения причин несоответствий.

6.3.2 Если несоответствие имеет первостепенное значение для воздействия на лабораторную деятельность, в этом случае руководитель ЦЛ проводит совещание. Лицо,

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

которое выявило несоответствие, тоже участвует на этом совещании. На совещании рассматриваются следующие вопросы:

- определение несоответствия,
- прекратить работу при необходимости,
- определение времени, когда началось несоответствие,
- определение образцов, подверженных несоответствию,
- оценка достоверности протоколов испытаний в зависимости от степени несоответствия.

6.3.3 Если выявленное несоответствие связано с испытанием, то выбирается и реализуется один или несколько нижеследующих методов:

- Проведение испытаний в лабораториях по несоответствию в списке утвержденных субподрядчиков.
- Провести повторное испытание, используя те же или другие методы.
- Повторение испытания в одинаковых условиях разными сотрудниками лаборатории.
- Повторение испытаний на контрольных образцах.
- Сопоставление образца с результатами теста, полученными по разным критериям.
- Калибровка/поверка/аттестация СИ/ИО/ВО и повторное проведение испытания.

6.3.4 Окончательные решения относительно управления несоответствующей работой (прекращение работы, отзыв, возобновление работы и т.д.) принимает руководитель лаборатории.

6.3.5 Все несоответствия устраняются в течении 3 месяцев.

6.3.6 Любые несоответствия, обнаруженные в ходе проверки на этапе приобретения, входного материала, регистрируются в форме несоответствия и покупка не производится.

6.3.7 Во время проведения субподрядных работ (или срока устранения несоответствия обговоренного с заказчиком) в самой лабораторией, где обнаружены работы несоответствующие установленным требованиям, необходимо в кратчайшие сроки провести корректирующие действия и возобновить работы.

6.3.8 При выявлении неверно проведенных испытаний, когда их результаты не могут быть достоверными, заполненный протокол испытаний аннулируется.

6.3.9 Все мероприятия, проводимые во время выявления работ несоответствующих установленным требованиям, записываются в журнал регистрации протоколов несоответствующих работ.

6.3.10 Если корректирующие мероприятия для устранения причин несоответствия требуют определенного времени, то работы по проведению испытаний на это время приостанавливаются.

6.3.11 После выполнения корректирующих действий, руководитель лаборатории проверяет эффективность и результативность корректирующих действий.

При положительных результатах руководитель лаборатории дает разрешение на возобновление работ.

6.3.12 Исправленные протоколы испытаний должны быть снова проанализированы согласно критериям, которые были использованы при первичной оценке соответствия.

6.3.13 Руководитель лаборатории должен оценить требуются ли специальные корректирующие действия в отношении каждого выявленного в процессе работы несоответствия. При положительном решении он должен дать устное или письменное указание о необходимости анализа причин несоответствия, а также разработки и выполнения соответствующего корректирующего действия.

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

6.3.14 После принятия данных действий протоколы корректирующих действий с записями о предпринятых мерах хранятся у менеджера по качеству и предоставляются на очередном совещании с участием руководителя лаборатории

7. Хранение

Менеджер по качеству хранит оригинал настоящей процедуры наряду с другими процедурами под номером ПСК -2-04.

8. Приложения

ПСК -2-04:2021-01: Отчет о рекламации клиента
ПСК -2-04:2021-02: Журнал регистрации отчетов о рекламациях клиента
ПСК -2-04:2021-03: Журнал регистрации отчетов о несоответствиях по результатам внутренних аудитов

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

Приложение Ф1-ПСК-2-04

Отчет о рекламации Заказчика

Клиент:	№ договора	Устно	Письменно	№ отчета
Содержание рекламации и предложения:				
Подпись:		Дата:		
Меры по исправлению:				
Предполагаемая дата выполнения:				
Подпись:		Дата:		
Предложенное корректирующее действие:				
Предполагаемая дата выполнения:				
Подпись:		Дата:		
Анализ корректирующего действия:				
Подпись:		Дата:		

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

Приложение Ф2-ПСК -2 -04

Журнал учета рекламаций Заказчиков

№ отчета	Дата	Клиент	№ Договора	Ответ клиенту	Примечание

Дата введения 27.12.2021	Система менеджмента качества Центральной лаборатории по испытанию хлопковой продукции	Редакция 3
ПСК-2-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТОЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ	10 стр.

Приложение Ф3-ПСК -2-04

Журнал регистрации отчетов о несоответствиях по результатам внутренних аудитов

№ отчета	Дата	Подразделение	Дата проведения корректирующего действия	Фактическая дата завершения	Примечание