

# **ПРОЕКТИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ПРОЦЕДУРЫ «УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСЛУГОЙ» В ЦЕНТРЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И ИСПЫТАНИЙ**

*Кокорева А.Е.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

*Научный руководитель: Янушевская М.Н., ст. преподаватель кафедры физических методов и приборов контроля качества*

Документооборот является неотъемлемой частью в системе менеджмента качества организации. Результативность действий организации определяется наличием документов, которые раскрывают процессы организации, а также документов, отражающих состояние организации.

Документированные процедуры, выполняемые подразделениями, находятся на втором уровне документов системы менеджмента качества [1]. Целью управления документацией является обеспечение применения на рабочем месте только актуализированных документов [2]. Документированная процедура является текстовым описанием каждого процесса и рассматривает этот процесс так, как он реализуется на практике. Структура документированной процедуры включает в себя: постановку цели, то для чего нужен документ, разработку плана действий и распределение ответственности, реализацию этих действий, проверку на предмет соответствия требованиям, проведение улучшающих мероприятий [3]. Основным принцип документированной процедуры: документ служит напоминанием персоналу как следует работать [4].

Областью применения данной процедуры является ее использование высшим руководством и сотрудниками, так как документированная процедура распространяется на все подразделения центра стандартизации, метрологии и испытаний [5]. Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой» устанавливает порядок управления несоответствующей услугой, виды несоответствий, предполагаемые причины несоответствий и меры по их устранению, а также ответственность персонала за действия при управлении несоответствующей услугой. Несоответствующая услуга – это услуга, которая не соответствует установленным (оговоренным или документированным способом) требованиям к ней или ожиданиям потребителя.

Управление несоответствующей услугой проводится с целью:

- предотвращения использования заявителем результатов услуг, выполненных с отступлениями от действующих правил и норм;
- предотвращения непреднамеренного использования несоответствующей услуги сотрудниками центра;

- уменьшения затрат, связанных с доработкой или заменой несоответствующей услуги.

Управление несоответствующей услугой включает:

- выявление несоответствий при оказании услуги на каждом этапе ее жизненного цикла;

- идентификация несоответствий;

- регистрация факта несоответствий;

- оценка характера несоответствий;

- определение причины несоответствия;

- принятие решения по коррекции несоответствующей услуги;

- проверка услуги после устранения несоответствия;

- предупреждение повторного возникновения несоответствия.

Выявление несоответствующей услуги проводится: при подписании документов, завершающих определенный этап работ при оказании услуги, при внутреннем аудите системы менеджмента качества, при анализе поступивших от заказчиков претензий и апелляций, либо при внешних проверках (инспекционных, государственного надзора, комиссии по аккредитации).

Решение по несоответствующей услуге принимает на соответствующем уровне руководитель подразделения. Ответственность за коррекцию выявленного несоответствия несет исполнитель работ, контроль за оперативное и качественное выполнение коррекции осуществляет руководитель подразделения.

Мероприятия по устранению предполагаемых несоответствий могут быть представлены в виде таблицы «Классификатор несоответствий услуг». Исправление несоответствий проводится в сроки, указанные в планах корректирующих мероприятий.

В результате внедрения документированной процедуры «Управление несоответствующей услугой» деятельность центра стандартизации, метрологии и испытаний становится понятной, четкой, а документация становится удобной для идентификации.

### **Список информационных источников**

1. Аскаров Е.С. ИСО 9000. Процедуры [Электронный ресурс]. – режим доступа: <http://quality.eup.ru/DOCUM4/iso-doc.htm>. 24.09.2014

2. ГОСТ ISO 9001-2011 Система менеджмента качества. Требования. – М: Стандартинформ, 2012. - С. 18

3. Разработка документированных процедур, требования к содержанию и оформлению [Электронный ресурс]. – режим доступа: [http://www.quality.edu.ru/quality/met/tip\\_mod/doc/622/](http://www.quality.edu.ru/quality/met/tip_mod/doc/622/). 20.09.2014

4. Заика И. Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие. – М.: Кнорус, 2010. – 185 с.

5. Сажин П. Б. Повышение эффективности деятельности организации на основе управления внешними и внутренними документами // Проблемы современной экономики. – Спб, 2009. – Т.1. - № 2. – С. 229-234.

## **ВНУТРЕННИЙ АУДИТ КАК СПОСОБ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

*Редькина А.В.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

*Научный руководитель: Янушевская М.Н., ст. преподаватель кафедры  
физических методов и приборов контроля качества*

В современных условиях изменения внешней среды, при постоянном повышении сложности процессов управления, расширении масштабов компании и разделении функций владения и управления компанией, внутренний аудит становится инструментом повышения результативности деятельности организации, её конкурентоспособности.

Стандарт ISO 19011 определяет аудит как систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита [1]. Требование о проведении внутренних аудитов системы менеджмента качества содержится в п. 8.2.2 стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

Внутренний аудит качества в организации позволяет значительно улучшить систему управления качеством, и в итоге улучшить качество самой продукции или услуг.

Следовательно, внутренний аудит является одним из инструментов для мониторинга и проверки результативности внедрения и функционирования СМК. Результаты внутренних аудитов предоставляют такого рода информацию для анализа со стороны руководства, что позволяет разработать корректирующие действия и выявить возможности улучшения, как отдельных процессов, так и системы в целом [1].

Преимущества этого вида контроля над традиционными очевидны. Во-первых, руководитель сам инициирует контроль, а, следовательно,