

<i>Наименование ЮЛ</i>	Руководство по качеству	Лист 206 Всего листов 245
<i>Наименование ИЛ</i>	Регистрационный № РК-XX-20YY	Редакция № _____

8.6 Улучшения

Целью процесса улучшений является постоянный поиск возможностей и принятие необходимых действий для улучшения лабораторной деятельности и системы менеджмента в целом.

Возможности для улучшений могут быть идентифицированы по результатам достижения основных целей, анализа документированных процедур, инструкций, записей, применения политик, рассмотрения результатов внутренних аудитов, корректирующих действий, анализа со стороны руководства, предложений персонала, оценки рисков и возможностей, анализа данных и результатов проверок квалификации.

Каждый работник ИЛ независимо от статуса и занимаемой должности вправе обратиться к *руководителю ИЛ* с предложением по улучшению, если в ходе осуществления лабораторной деятельности обнаружился такие возможности. Улучшения могут быть связаны с необходимостью коррекции документов системы менеджмента, коррекции форм рабочих записей, изменения правил эксплуатации оборудования и т.п. *Руководитель ИЛ* рассматривает такие предложения по улучшению, и при необходимости, принимает соответствующее решение.

При проведении внутренних аудитов, а также, проверок квалификации могут обнаружиться недостатки в организации лабораторной деятельности и системе менеджмента, которые требуют проведения корректирующих действий. Корректирующие действия, для которых подтверждено достижение поставленных целей, приводят к улучшениям лабораторной деятельности и системы менеджмента.

Применение риск-ориентированного подхода в деятельности лаборатории позволяет избегать неоправданных рисков, способствует достижению целей и позволяет выявлять дополнительные возможности для улучшения, такие как, например, оптимизация процессов системы менеджмента, снижение расходов, выявление дополнительных источников дохода от лабораторной деятельности, и т.п.

По итогам анализа со стороны руководства ежегодно составляется план мероприятий по улучшению системы менеджмента лаборатории на следующий отчетный период, в котором, для каждого процесса системы менеджмента, отражаются перечень мероприятий по улучшению, планируемые сроки их выполнения и ответственные лица. Оценивание выполнения запланированных мероприятий осуществляется при следующем плановом анализе со стороны руководства.

Такой подход позволяет постоянно улучшать систему менеджмента лаборатории.

В целях улучшения своей деятельности, ИЛ стремится получать обратную связь от заказчиков. После выдачи результатов лабораторной деятельности (актов отбора, протоколов исследований (испытаний), измерений), каждому заказчику предлагается на добровольной основе заполнить небольшую анкету, форма которой приведена в **Приложении**. Рассмотрение ответов респондентов проводится в процессе анализа со стороны руководства; для выявления тенденций, делают сравнительный анализ полученных ответов с предыдущим отчетным периодом. Жалобы заказчиков, если подтверждена их обоснованность, также могут служить источником информации для улучшения лабораторной деятельности. Кроме того, возможности для улучшения могут быть выявлены при личном общении с заказчиками (переговоры, обсуждение результатов и т.п.). Заполненные анкеты, протоколы переговоров с заказчиками относятся к документам системы качества ИЛ и подлежат хранению в отдельной папке у *руководителя ИЛ* в течение трёх лет с момента заполнения (или составления).

<i>Наименование ЮЛ</i>	Руководство по качеству	Лист 207 Всего листов 245
<i>Наименование ИЛ</i>	Регистрационный № РК-XX-20YY	Редакция № _____

Приложение

**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКА УСЛУГ
Испытательной лаборатории
(наименование ЮЛ)**

***Уважаемые Заказчики! Данная анкета помогает руководству (наименование ЮЛ)
проанализировать и учесть в своей работе мнение Заказчиков о лаборатории
нашей организации.***

Наименование организации (Заказчика)	
Юридический адрес:	
Контактный телефон:	

Оцените, пожалуйста, степень Вашей удовлетворенности услугами Испытательной лаборатории (наименование ЮЛ) исходя из следующих критериев оценки:

- 5 баллов** - полная удовлетворённость,
- 4 балла** - хорошая степень удовлетворённости,
- 3 балла** - средняя степень удовлетворённости,
- 2 балла** - низкая степень удовлетворённости,
- 1 балл** - полная неудовлетворённость.

	1	2	3	4	5
1. Оцените степень надежности нашей лаборатории как исполнителя					
2. Насколько соответствует качество оказанных нами услуг согласованным требованиям (условиям договоров)					
3. Оцените своевременность оказания нами услуг					
4. Насколько доступна для Вас информация о наших услугах?					
5. Оперативно ли проводится нами работа по Вашим запросам, замечаниям, претензиям?					
6 Оцените профессиональные качества наших работников					
-компетентность					
-беспристрастность					
-соблюдение конфиденциальности					

Ваши пожелания по улучшению качества услуг, оказываемых испытательной лабораторией:

Дата заполнения:

Заполненную анкету просим выслать по факсу (указать номер телефона) или e-mail: (адрес почты) или передать руководителю ИЛ (наименование ЮЛ) лично

*Спасибо что уделили время на заполнение анкеты.
Нам важно Ваше мнение!*