|  |
| --- |
| ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» |

|  |
| --- |
| **С Т А Н Д А Р Т О Р Г А Н И З А Ц И И**СТО СМК 007 – 20\_\_Система менеджмента качестваУПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩИМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРОЦЕССОВ СМК ОРГАНИЗАЦИИ |

г. \_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Предисловие |

|  |
| --- |
| 1 РАЗРАБОТАН службой качества / ответственным за разработку документации по СМК ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом Генерального директора ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» от «\_\_» \_\_ 20\_\_ г. № \_3 Стандарт разработан в соответствии с требованиями пунктов 8.7.1 и 8.7.2 ГОСТ Р ИСО 9001:2015.4 Вновь/ взамен существующего (СТО СМК 007 - 20\_\_) |

|  |
| --- |
| **Содержание** |

с.

[Предисловие 2](#_Toc456098450)

[1. Назначение и область применения 4](#_Toc456098451)

[2. Нормативные ссылки 4](#_Toc456098452)

[3. Термины и определения. Обозначения и сокращения 5](#_Toc456098453)

[4. Общие положения 9](#_Toc456098454)

[5. Описание процесса 10](#_Toc456098455)

[6. Записи 14](#_Toc456098456)

[7. Оценка результативности процесса 16](#_Toc456098457)

[8. Ответственность 16](#_Toc456098458)

[9. Хранение 18](#_Toc456098459)

[Приложение А 19](#_Toc456098460)

[Приложение Б 20](#_Toc456098461)

[Приложение В 21](#_Toc456098462)

[Приложение Г 22](#_Toc456098463)

[Приложение Д 23](#_Toc456098464)

[Приложение Е 24](#_Toc456098465)

[Приложение Ж 25](#_Toc456098466)

[Приложение И 26](#_Toc456098467)

[Приложение К 27](#_Toc456098468)

[Приложение Л 28](#_Toc456098469)

[Приложение М 29](#_Toc456098470)

[Приложение Н 30](#_Toc456098471)

[Приложение П 31](#_Toc456098472)

[Приложение Р 32](#_Toc456098473)

[Лист регистрации изменений 33](#_Toc456098474)

[Лист ознакомления с документом 34](#_Toc456098475)

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮГенеральный директор/ заместитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (Ф.И.О)«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. |

|  |  |
| --- | --- |
| **С Т А Н Д А Р Т О Р Г А Н И З А Ц И И**

|  |
| --- |
| Система менеджмента качества СТО СМК 007 – 20\_\_Управление несоответствующими результатами процессовСМК Организации Вновь/ Взамен СТО СМК 007 – 20\_\_Дата введения 20\_\_-\_\_-\_\_ |

 |

1. **Назначение и область применения**
2. Настоящий стандарт устанавливает порядок действий при выявлении несоответствующих результатов в бизнес-процессах системы менеджмента качества Организации и устанавливает правила управления этими результатами.
3. Требования настоящего стандарта обязательны для высшего руководства Организации, Владельцев, Руководителей и Исполнителей всех процессов СМК, Представителя руководства в области качества, руководителей и специалистов структурных подразделений Организации.
4. **Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

1. ГОСТ Р ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (ISO 9000:2015 «Quality management systems — Fundamentals and vocabulary», IDT).
2. ГОСТ Р ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (ISO 9001:2015 «Quality management systems — Requirements», IDT).
3. СТО СМК 001 – 20\_\_ «Порядок разработки документов СМК Организации».
4. СТО СМК 002 – 20\_\_ «Управление документированной информацией. Внутренняя документация».
5. СТО СМК 004 – 20\_\_ «Управление документированной информацией. Внешняя документация».
6. СТО СМК 005 – 20\_\_ «Внутренний аудит СМК Организации».
7. СТО СМК 006 – 20\_\_ «Несоответствия и корректирующие действия».
8. **Термины и определения. Обозначения и сокращения**
9. В настоящем стандарте Организации применяются следующие термины с соответствующими определениями:

**Анализ** – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Владелец процесса** – должностное лицо, наделенное полномочиями распоряжаться выделенными ресурсами и ответственное за результативность и улучшение процесса.

Вход процесса – все, что поступает в процесс извне и подлежит определенному преобразованию.

Высшее руководство – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление Организацией на высшем уровне (ГОСТ Р ИСО 9000).

Примечание: к высшему руководству Организации относятся руководители, непосредственно подчиненные генеральному директору ОАО « ».

Выход процесса – все, что является результатом преобразования входа процесса.

**Дефектация** – осмотр на предмет выявления отклонений от требований нормативной документации комиссией, назначенной генеральным директором ОАО « ».

**Дефектная ведомость** – документ, в котором перечислены выявленные в результате комиссионного осмотра несоответствия физического состояния параметрам, установленным в НД (паспорт, техпаспорт и т.п.).

Документ – информация и соответствующий носитель (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Документ СМК** *-* любой материальный носитель информации, предназначенный для осуществления деятельности в системе менеджмента качества.

**Документация СМК** *-* комплект документов, необходимых для построения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества.

Документированная информация - информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит (ГОСТ Р ИСО 9000).

Примечания.

Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе и может быть получена из любого источника.

Документированная информация может относиться к:

* системе менеджмента, включая соответствующие процессы;
* информации, созданной для функционирования организации (документация);
* свидетельствам достигнутых результатов (записи).

Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ИСО Директив ИСО/МЭК, часть 1.

**Желтая зона изолятора брака** – часть изолятора брака, где находится несоответствующая продукция, признанная ремонтопригодной и направленная на устранение несоответствий.

**Записи –** документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Значительное несоответствие –** невыполнение требований ГОСТ Р ИСО 9001 и/или неоднократно выявленное невыполнение требований внутренних документов СМК.

**Идентификация несоответствия** – установление принадлежности несоответствия к определенному виду по форме проявления.

Примечание – По форме проявления несоответствие может быть существующим или потенциальным.

**Идентификация несоответствующих результатов процессов –** определение характера отклонений от установленных требований и нанесение отличительных знаков (бирок, ярлыков, штампов, стикеров и проч.) на эти результаты (продукцию или услуги).

**Изолирование несоответствующих результатов процессов** - отделение несоответствующих результатов процессов от продукции (услуг), отвечающей установленным требованиям, с целью предотвращения возможности ее дальнейшего несанкционированного использования.

**Изолятор брака** – огражденная территория в производственном помещении Организации, предназначенная для хранения продукции с выявленными отклонениями от установленных требований.

**Инструкция СМК –** документ, содержащий требования и правила, которые необходимо выполнять в СМК и/или отдельным видам деятельности.

**Корректирующее действие *–*** действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Коррекция *–*** действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Красная зона изолятора брака** – часть изолятора брака (например, выделенные полки стеллажа), где хранится несоответствующая продукция, предназначенная для утилизации и/или возврата поставщику.

**Менеджмент качества** – скоординированная деятельность по руководству и управлению Организацией применительно к качеству (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Нежелательная ситуация** – ситуация, которая может быть привести к каким-либо отрицательным последствиям.

**Незначительное несоответствие** – отдельное несистематическое упущение, ошибка, недочет в функционировании системы менеджмента качества, которые могут привести к невыполнению требований к продукции и услуге, а также к снижению результативности функционирования процесса или системы менеджмента качества в целом.

**Несоответствие *–*** невыполнение требования (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Несоответствующие результаты процессов** – результаты процессов (продукция или услуги) с выявленным подтверждением невыполнения требований, установленных в НД и/или предъявляемых со стороны потребителей.

**Нормативные документы** – национальные стандарты, отраслевые стандарты, правила, нормы и рекомендации, применяемые в Организации согласно установленному порядку.

**Обнаруженное несоответствие** – несоответствие, обнаруженное в ходе деятельности или аудиторских проверок.

**Ответственный за управление документированной информацией** - должностное лицо, назначаемое распоряжением руководителя предприятия для осуществления организационно-методической работы по управлению документацией в организации (структурном подразделении).

**Ответственный разработчик (исполнитель) документа** – специалист, наделенный руководителем разработки полномочиями и ответственностью за разработку документов СМК.

**Планирование качества** – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Политика в области качества** – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Результативность** – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов (ГОСТ Р ИСО 9000).

Ресурсы процесса – финансовые, материальные, трудовые и информационные средства, с помощью которых осуществляется преобразование входов в выходы.

**Руководитель разработки документа –** должностное лицо,ответственное за своевременное написание, согласование и утверждение документа

**Руководитель процесса –** должностное лицо, наделенное полномочиями управлять процессом и ответственное за его результативность.

**Руководство по качеству –** документ, определяющий систему менеджмента качества организации (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Сертификат соответствия** – документ, подтверждающий соответствие продукции или услуг установленным требованиям.

**Система менеджмента качества –** система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (ГОСТ Р ИСО 9000).

Стандарт организации - стандарт, утвержденный и применяемый организацией для целей стандартизации, установленных статьей 11 Федерального закона «О техническом регулировании», для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований или испытаний, измерений и разработок (ГОСТ Р 51.1, п. 2.1.28).

Требования к входам процесса – документ, устанавливающий характеристики входов, подлежащих преобразованию.

Требования к выходам процесса – документ, отражающий потребности и ожидания потребителей процесса (внутренних или внешних).

**Участник процесса –** должностное лицо (подразделение), принимающее участие в реализации процесса в рамках своей компетенции.

**Цели в области качества** – цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества (ГОСТ Р ИСО 9000).

**Эффективность** – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами (ГОСТ Р ИСО 9000).

1. В настоящем стандарте применяются следующие обозначения и сокращения:

IDT (ИДТ) – идентичный;

**ISO (ИСО)** - международная организация по стандартизации;

В – владелец процесса;

ГОСТ - межгосударственный стандарт;

ГОСТ Р - государственный стандарт Российской Федерации;

**И СМК** – инструкция СМК организации;

**ИУС** – информационный указатель национальных стандартов;

**КД** – корректирующие действия;

**МОЛ** – материально-ответственное лицо;

**МПЗ** – материально-производственный запас;

**МР** - методические рекомендации;

**МУ** - методические указания;

**МЭК** - Международная электротехническая комиссия;

**НД** - нормативная документация (нормативный документ);

**НП** – несоответствующая продукция (или услуги);

**НРП** – несоответствующие результаты процесса (продукция или услуга);

**ОАО** – открытое акционерное общество;

**ОСТ**– стандарт отрасли;

**ОУД** – ответственный за управление документированной информацией;

**ОК** – отдел качества;

**п.** – пункт документа;

**Р** – руководитель процесса;

**РД** - руководящий документ;

**РФ** – Российская Федерация;

**РК** – Руководство по качеству;

СМК - система менеджмента качества;

**СП** – структурное подразделение Организации;

СТО - стандарт организации;

СТО СМК - стандарт организации системы менеджмента качества;

**ТМЦ** – товарно-материальные ценности;

**ТУ** - технические условия;

**У** – участник процесса;

**ФЗ** - Федеральный закон;

**Ф СМК** – форма (формуляр) внутреннего документа СМК Организации.

1. **Общие положения**
	1. Целью процесса «Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации» является предотвращение попадания НП в производственные процессы и минимизация возможного ущерба (рисков) Организации и ее клиентов (поставщиков и потребителей).
	2. Объектами управления несоответствующей продукцией являются:
* неудовлетворяющие установленным в НД требованиям сырье, материалы, комплектующие, выявленные в результате приемки ТМЦ и/или входного контроля МПЗ;
* ............. и другие виды продукции, изготовленные структурными подразделениями Организации;
* услуги (сервисы), предоставляемые Организацией, ненадлежащее качество которых было выявлено потребителем в ходе приемки или в процессе эксплуатации.
	1. Основные ..................Организации» представлены в Паспорте процесса, приведенном в Приложении А.
	2. Таблица связи процесса «Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации» с другими процессами СМК приведена в Приложении Б.
	3. Записи процесса «Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации» также подлежат управлению, как и другие виды документированной информации СМК Организации (стандарты, инструкции и др.).
	4. Участники ................. в Приложении В.
	5. Основным регистрационным документом в рамках процесса «Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации» является акт приема возврата товара от потребителя (покупателя). Форма этого акта представлена в Приложении Г.
	6. С целью маркировки выявленных ......................в процессах Организации разработаны формы стикеров (Приложение Д). Кроме того, на производственной территории Общества предусмотрена зона, для временного хранения НРП - изолятор брака.
1. **Описание процесса**
2. Порядок выполнения процесса «Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации» приведен на диаграмме.

**Ф СМК 003-\_\_**

**Диаграмма процесса «Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Схема(алгоритм)процесса | Ответственный исполнитель | Выход(ы)из операции | Запись (форма записи), срок выполнения операции процесса |
|  | 1. Выявление и регистрация несоответствующей продукции | МОЛ, технический специалист и руководитель СП, предста...... | Запись о несоответствии. | Ф СМК 031-\_\_, Приложение И,Ф СМК 032-\_\_, Приложение К,1 рабочая смена,.......... |
| 2. Идентификация несоответствующей продукции | МОЛ, технический спе................. | Запись о несоответствии.Перемещение в «Изолятор брака». | Ф СМК 027-\_\_, Приложение Г, .................фикации НРП. |
| 3. Возможно применение? | Ген. директор, зам. ген. директора, руководители СП | Принятие решения о возможности применения. | Ф СМК 027-\_\_, Приложение Г, Ф СМК 034-\_\_, ......., Приложение Н,1 рабочая смена. |
| 4. Оформление разрешения на отклонение | Ген. директор, зам. ген. директора, руков..... отдела качества, кладовщик склада  | Зеленый стикер,запись о решении. | Ф СМК 027-\_\_, .... |
| 5. Возможна коррекция продукции? | Технический специалист и руководитель СП, представитель отдела качества | Принятие решения о проведении коррекции | Ф СМК 027-\_\_, .................димости. |
| 6. Возврат поставщику несоответствующей продукции | ............. | Красный стикер, оформление возврата НП | Ф СМК 027-\_\_, Приложение Г, Ф СМК 031-\_\_, Приложение И,1 час;...расный стикер. |
| 7. Проведение коррекции несоответствующей продукции | руководители и специалисты СП, представитель отдела качества | Отметка о выполнении работ | Ф СМК 035-\_\_, .................. необходимости |
| 8. Проверка продукции после проведения коррекции | ........ | Отметка о проверке | Ф СМК 035-\_\_, Приложение Н, 1 рабочая смена. |
| 9. Продукция может быть использована? | Технический специалист и руководитель СП, представитель отдела качества | Принятие решения о возможности использования | Ф СМК 035-\_\_, Приложение Н,1 час, зеленый стикер |
| 10. Утилизация несоответствующей продукции | Технический специалист и р............брака | Красный стикер, документ о списании | Ф СМК 033-\_\_, Приложение Л,1 час по мере списания. |
| 11 Использование в производстве | Кладовщик склада, МОЛ, специалисты и руководители СП | Зеленый стикер,запись об устранении несоответствий. | Журнал приемки ТМЦ, 1 час по мере устранения несоответствий. |

1. .......
2. ......
3. По результатам анализа генеральный директор передает письмо руководителю соответствующего СП для идентификации выявленного несоответствия и разработки мер по изоляции НРП – направляет ее в изолятор брака.
4. .........
5. Если продукция признана несоответствующей, то ответственный специалист маркирует НРП красным стикером по форме Ф СМК 028-\_\_ (Приложение Д) и передает ее зав. складом для размещения ее в «красной зоне» изолятора брака.
6. З........
7. В случае возможности использования выявленной НРП руководитель СП формирует разрешение об отклонении, а технический специалист СП совместно с менеджером по закупкам осуществляют разработку и выполнение корректирующих мероприятий с НРП. По окончании КД руководитель СП организует проверку результативности мероприятий, и в случае удовлетворительного результата обеспечивает отсылку покупателю данной продукции.
8. ..........................
9. После проведения проверки качества специалист СП МТО заносит соответствующие записи в журнал приемки ТМЦ, форма которого приведена в Приложении П (Ф СМК 036-\_\_), после чего МОЛ передает НД на склад Организации.
10. При поступлении продукции на склад кладовщик принимает продукцию, регистрирует сведения в журнале «Сведения об изделии», пример заполнения которого приведен в Приложении Р.......................
11. Перед проведением входного контроля комиссия составляет протокол отбора образцов по форме, приведенной в Приложении Е (Ф СМК 029-\_\_).
12. После выполнения операций входного контроля, МОЛ склада делает соответствующую запись в журнале «Сведения об изделии» и специалист, ответственный за проведение испытаний, составляет соответствующий протокол, форма которого приведена в приложении Ж (Ф СМК 030-\_\_).
13. .................
14. После поступления НП в «красную зону» изолятора брака, кладовщик изолятора брака делает запись в Журнале изолятора брака, форма которого приведена в Приложении К (Ф СМК 032-\_\_), и/или наклеивает на НП красный стикер (Приложение Д, Ф СМК 028-\_\_), а несоответствующая продукция направляется внешнему поставщику или утилизируется.
15. Выявленная в ходе реализации процессов, несоответствующая продукция подвергается, по.................
16. Продукция, изготовленная в Организации и признанная приемочной комиссией непригодной, утилизируется. Форма акта списания ТМЦ представлена в Приложении Л (Ф СМК 033-\_\_).
17. ............
18. При выполнении производственных или сервисных работ Руководители процессов используют сведения о несоответствиях, выявленных потребителями продукции или услуг Организации.
19. Руководители процессов организуют диагностику НРП и, в случае подтверждения несоответствия, МОЛ передают НП в изолятор брака.
20. Кладовщик изолятора брака регистрирует НП в Журнале изолятора брака (Приложение К (Ф СМК 032-\_\_)), и затем перемещает НП в буферную зону.
21. Дальнейшие действия с данными НРП (идентификация, дефектация, устранение несоответствий, приемка, перемещение на склад, выдача потребителю) осуществляются в порядке, установленном НД Организации. Формы красных, желтых и зеленых стикеров приведены в Приложении Д, Ф СМК 028-\_\_.
22. ...............
23. Корректирующие действия выполняет ОУД, назначенный руководителем соответствующего СП.
24. После проведения коррекции руководитель СП осуществляет проверку и последующую приемку данного документа.
25. Если корректировка документа невозможна, то он направляется ОУД для утилизации, а руководитель СП организует деятельность по формированию нового документа.
26. **Записи**

| **Наименование записи** | **Периодичность ведения записи** | **Ответственный за ведение записи**  | **Ответственный за хранение записи, срок хранения** | **Ссылка на соответствующую форму** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Акт ..... | При признании ...........контроля | Технический ........... СП | Руководитель СП, 3 года | В свободной форме |
| Акт осмотра | По факту осмотра | Технический специалист СП | Руководитель СП, 1 год | Альбом учетных форм Организации |
| Акт приема или возврата продукции (товара) ..... | После ...... претензии | Технический специалист СП | Руководитель СП, 3 года | Ф СМК 027-\_\_, Приложение Г. |
| Акт рекламации | При выявлении несоответствующих ТМЦ от поставщика | Технический специалист СП | Руководитель СП, 5 лет | Альбом учетных форм Организации или в свободной форме |
| Акт списания ТМЦ | В случае утилизации НРП | Руководитель СП | Главный бухгалтер, 5 лет | Ф СМК 033-\_\_, Приложение Л |
| Дефектная ведомость | По мере выявления НРП | Технический специалист СП | Руководитель СП, 1 год | Ф СМК 035-\_\_, Приложение Н |
| Журнал готовности | При каждом сервисе | Технический специалист СП | Руководитель СП, 5 лет | Альбом учетных форм Организации |
| Журнал записи сервисов (обслуживания и/или ремонтов) | По окончании межремонтного срока  | Технический специалист СП | Руководитель СП, 5 лет | Альбом учетных форм Организации |
| Журнал изолятора брака | При каждой изоляции НРП | Технический специалист СП | Руководитель СП, 3 года | Ф СМК 032-\_\_, Приложение К |
| Журнал приемки ТМЦ | По мере поступления ТМЦ | МОЛ | Инженер по снабжению, 10 лет;Кладовщик, 3 года | Альбом учетных форм ОрганизацииФ СМК 036-\_\_, Приложение П |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Протокол испытаний | По окончании каждого испытания | Технический специалист СП | Руководитель СП, 3 года | Ф СМК 030-\_\_, Приложение Ж |
| Протокол разбора случаев НРП | При каждом выявлении НРП | Руководители процессов | Представитель руководства в области качества, 3 года | В свободной форме |
| Распоряжение о выдаче НП | В случае необходимости | Ген. директор Организации | Руководитель СП, 2 года | Ф СМК 034-\_\_, Приложение М |
| Рекламационное письмо потребителя (покупателя) | По мере выявления НП | Секретарь | Секретарь, 3 года | В произвольной форме, с указанием: рег.исх. №, даты обращения, адресата и темы претензии, описания причин возврата, контактной информации о представителе покупателя. |
| Стикер на продукцию | По мере необходимости | Технический специалист СП | Руководитель СП, 3 года | Ф СМК 028-\_\_, Приложение Д. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Товарная накладная на возврат продукции (товара) | При каждом возврате некондиционного товара | Технический специалист СП | Зам. гл. бухгалтера, 3 года | Унифицированная форма № ТОРГ-12, утв. пост. Госкомстата РФ от 25.12.98 №132 |

1. **Оценка результативности процесса**
2. Технический директор осуществляет мониторинг процесса и контролирует установленные параметры процесса: сроки и полноту поступления НД на ТМЦ.
3. По окончании отчетного периода (но не позднее 25-го числа)............. Организации.
4. Для расчета показателя результативности процесса «Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации» необходимо использовать следующее выражение:



1. Один раз в год .................... по установленной форме (Ф СМК 015-\_\_, Приложение Д в СТО СМК 003-\_\_).
2. **Ответственность**

Ответственность за выполнение требований настоящего СТО СМК несут:

1. Генеральный директор Организации, являясь Владельцем процесса, за:
* осуществление общего управления процессом;
* обеспечение процесса необходимыми ресурсами;
* за принятие решения о ..................
* организацию оформления разрешений на отклонения;
* принятие решения о коррекции результатов процессов СМК;
* организацию возврата НРП поставщику;
* обеспечение утилизации НРП;
* анализ и оценку эффективности процесса.
1. Технический директор, являясь Руководителем процесса, за:
* мониторинг процесса и контролирование установленных параметров процесса;
* выявление НРП;
* идентификацию НРП;
* и.........;
* организацию утилизации НРП;
* разработку КД и организацию их выполнения;
* обеспечение взаимодействия с клиентами в части замены выявленной НРП;
* анализ процесса и оценивание его результативности;
* формирование отчета о результативности процесса по итогам его анализа.
1. Руководители, технические специалисты, менеджеры производственных и МОЛ СП, являясь участниками процесса, за:
* мониторинг процесса в рамках своей компетенции;
* ......................;
* идентификацию ..........
* изоляцию НРП (при необходимости);
* использование НРП;
* коррекцию.....
* ................
* утилизацию НРП.
1. Начальник СП по МТО, являясь участником процесса, за:
* выявление НРП на стадии приемки поступающих ТМЦ;
* идентификацию НРП на стадии приемки поступающих ТМЦ;
* изоляцию (при необходимости) НРП на стадии приемки поступающих в ТМЦ;
* принятие решения о возможности дальнейшего использования ТМЦ, признанных НРП;
* возврат НРП поставщику.
1. Инженер СП по МТО, являясь участником процесса, за:
* выявление НРП при приемке ТМЦ;
* идентификацию НРП;
* изоляцию (при необходимости) НРП на стадии приемки поступающих ТМЦ.
1. Представитель руководства в области качества, являясь участником процесса, за:
* анализ отчета о функционировании и возможности улучшения процесса.
1. Инженер ОК, являясь участником процесса, за:
* ....................
1. Руководители производственных процессов СМК Организации, являясь участниками процесса, за:
* анализ сведений о несоответствиях, выявленных потребителями продукции или услуг Организации;
* организацию диагностики выявленных НРП;
* обеспечение реализации дальнейших действий с НРП (идентификацию, ............, устранение несоответствий, приемку, перемещение на склад, выдачу потребителю) в соответствии с требованиями НД Организации.
1. **Хранение**
2. Подлинник данного стандарта организации хранится в ОК, а копии – во всех СП ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», персонал которых пользуется в своей работе внутренней документацией в течение всего срока его действия.
3. Срок хранения подлинника настоящего СТО СМК после аннулирования – \_\_\_ лет.

Руководитель разработки

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Разработал

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Нормоконтроль

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (Ф.И.О.)

**Приложение А**

(обязательное)

**Ф СМК 001-\_\_**

ПАСПОРТ ПРОЦЕССА СМК

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код****процесса** | **п.п.****ИСО 9001:2015** | **«Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации»** |
| **О 4** | **9.2** |
| **Содержание процесса** |  | **Цель процесса** |
| Выявление, регистрация, идентификация, изоляци........ | Предотвращение попадания НП в производственные процессы и минимизация возможного ущерба (рисков) Организации и ее клиентов (поставщиков и потребителей). |
| **Владелец процесса** | Генеральный директор Организации (Зам. генерального директора по производству или Гл. инженер) Представитель руководства в области качества |
| **Руководитель процесса** | Технический директор (руководитель СП) |
| **Основные входы процесса** |  | **Основные выходы процесса** |
| ТД, КД, ТУ, РЭ завода-изготовителя,Рекламационные ......... | Принятое решение по действиям с НРП,НП, направленная поставщику или на утилизацию. |
| **Требования к входам** | **Требования к выходам** |
| Своевременность, полнота, достоверность | Обоснованность принятого решения.Соответствие п.5 и п. 7 настоящего СТО СМК |
| **Поставщики:** высшее руководство Организации, .......... Организации. | **Потребители:** ... |
| **Виды используемых ресурсов:** материальные, информационные |
| **Контролируемые параметры процесса** |  | **Методы контроля** |
| Соответствие продукции характеристикам, указанным в НД (ТД, КД, ТУ, РЭ заводов-изготовителей).. | Экспертный, органолептический, инструментальный, регистрационный |
| **Показатели результативности** | **Показатели эффективности** |
| Отсутствие случаев непреднамеренного использования НП.В соответствии с пп.7.3 | Не определяется |
| **Периодичность анализа:** 1 раз в год | **Периодичность анализа:** не проводится |

**Приложение Б**

(обязательное)

**Ф СМК 002-\_\_**

**Таблица связи процесса «Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации» с другими процессами СМК**

|  |  |
| --- | --- |
| **На входе** | **На выходе** |
| **Код процесса** | **Наименование процесса** | **Код процесса** | **Наименование процесса** |
| **М1** | Анализ СМК высшим руководством | **М1** | ................. |
| **…** | **…** | **…** | **…** |
| **Б1** | Базовые (основные) бизнес-процессы | **Б2** | ................... |
| **…** | **…** | **…** | **…** |
| **О1** | Обеспечивающие процессы | **О2** | ............... |
| **…** | **…** | **…** | **…** |

**Приложение В**

(обязательное)

**Участники процесса «Управление несоответствующими результатами процессов СМК Организации»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Выявленная несоответствующая продукция** | **Этапы управления несоответствующими результатами процессов** | **Примечание** |
| **Выявление, регистрация** | **Идентификация (изоляция)** | **Разрешение на отклонение** | **Проведение коррекции** | **Проверка после коррекции** | **Возврат поставщику** | **Утилизация** |
| При выявлении претензий к качеству закупаемых ТМЦ или получаемых услуг | Специалисты ...... Организации | Технические .... | Высшее ру. | Персонал и . | Технические спе... | Менеджеры и . | Персонал и ...... | - |
| При поступлении претензии по качеству производимой продукции или оказываемых услуг | Потребитель | .............. | Технические специалисты . | Персонал и руководители СП | Технические спе. | Менеджеры и руководители СП | Персонал и руководители СП | - |
| При выявлении некорректно оформленных документов | Потребитель, высшее руководство Организации, руководители и специалисты СП | Руководители СП | Руководители СП | Специалисты СП | Руководители СП | - | Специалисты СП | - |

**Приложение Г**

(рекомендуемое)

**Форма акта приема возврата некондиционного товара от потребителя**

**Ф СМК 027-\_\_**

Форма акта приема возврата

 товара от покупателя утверждена

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Генеральный директор

ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание для составления акта : рекламация

**Акт приема возврата товара от покупателя**

**№ от « » 20\_\_г.**

Место приема товара: ОАО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», склад

.....

 (наименование, номер, дата)

доставлен товар от: « »

Причина возврата товара:

(указание причины, подтверждающих документов от покупателя)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | наименование | Кол-во по сопроводительным документам (шт) | Кол-во по факту (шт) | Причина  |
| 1 |  |  |  |  |

Комиссией было установлено, что:

..... полученного товара соответствует (не соответствует) претензии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тех. специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Пакет необходимых документов для бухгалтерии оформлен (не оформлен)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Зам.гл.бухгалтера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Товар подлежит возврату поставщику, о чем поставщик был поставлен в известность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Менеджер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

М.П.

**Приложение Д**

(обязательное)

**Форма стикеров на продукцию**

**Ф СМК 028-\_\_**

|  |
| --- |
| Красный стикер |
|  |  |
| Желтый стикер |
|  |  |
| Зеленый стикер |
|  |  |

**Приложение Е**

(рекомендуемое)

**Форма протокола отбора образцов**

**Ф СМК 029-\_\_**

**протокол отбора образцов №\_\_\_**

Настоящий протокол составлен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и

 (должность) (ФИО)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_г.

....е \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ отобраны из партии,

 (единица измерения)

полученной «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_г.

для проведения входного контроля.

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (Фамилия И.О.) (Подпись)

Кладовщик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия И.О.) (Подпись)

**Приложение Ж**

(рекомендуемое)

**Форма протокола испытаний**

**Ф СМК 030-\_\_**

**Протокол испытаний № \_\_\_\_**

Настоящий протокол составлен \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

 (должность) (Фамилия, Инициалы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

........................\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в количестве \_\_\_\_\_\_\_\_ (при весе продукции\_\_\_\_\_\_)

.............\_\_\_\_\_\_

Испытания проводились с применением следующего испытательного оборудования:

1.
2.

В результате установления соответствия требованиям \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (нормативный документ)

были получены следующие значения качественных показателей:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ образца** | **Наименование показателя** | **Фактическое значение** | **Нормативное значение** | **Примечание** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

По результатам испытаний продукцию признать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (соответствующей, несоответствующей)

Ответственные за проведение испытаний

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (Фамилия И.О.) (Подпись)

Мастер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия И.О.) (Подпись)

Технолог \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия И.О.) (Подпись)

Представитель отдела качества \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия И.О.) (Подпись и клеймо)

**Приложение И**

(рекомендуемое)

**Форма Журнала учета результатов входного контроля**

**Ф СМК 031-\_\_**

**Журнала учета результатов входного контроля**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

наименование Организации

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Дата поступления | Дата вх. контроля | Номер по классификатору | Наименование изделия (марка, тип) | ... | Заказчик (Цех, ФИО) | ...... | Кол-во проверенной продукции | .. | Кол-во забракованной продукции | Вид испытания (органолептический или инструментальный) | .............. | ........... | Причина рекламации (пункт ГОСТ, ТУ, НТД) | Подписи должностных лиц |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение К**

(рекомендуемое)

**Форма Журнала изолятора брака**

**Ф СМК 032-\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Дата поступления | Цех поступления | Наименование изделия (марка, тип) | ........ | Подпись мастера (сдающего продукцию) | Цех (принимающий продукцию на ремонт) | Решение | Дата (предполагаемого ремонта) | ................ | Подпись | Дата вывоза | .......... | ФИО (вывозящего) | Подпись вывозящего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение Л**

(рекомендуемое)

**Форма акта списания ТМЦ**

**Ф СМК 033-\_\_**

**АКТ № \_\_\_\_**

списания товарно-материальных ценностей

Настоящий акт составлен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_*\_\_*\_»\_*\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_ \_\_\_\_\_г.

 (место составления акта)

\_\_\_признаны неремонтопригодными и подлежат списанию.

 (№ по классификатору)

ыявлены следующие несоответствия:

Руководитель СП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия И.О.) (Подпись)

Технолог \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия И.О.) (Подпись)

Представитель отдела качества \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия И.О.) (Подпись и клеймо)

**Приложение М**

(рекомендуемое)

**Форма Распоряжения о выдаче продукции, не прошедшей входной контроль**

**Ф СМК 034-\_\_**

**Распоряжение**

о выдачи продукции, не прошедшей входной контроль

В связи с производственной необходимостью.........цен......... входной контроль.

 (единица измерения)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (Подпись) (Фамилия И.О.)

**Приложение Н**

(рекомендуемое)

**Форма дефектной ведомости**

**Ф СМК 035-\_\_**

**Дефектная ведомость**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Отметка о выполнении работы | Вид работы | ......... | ............ | Расценка | Стоимость работы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |
| Дополнительные работы |
|  |  |  |  |  |  |
| Итого дополнительные работы |  |  |  |  |
| ВСЕГО с премией |  |
| КОЛИЧЕСТВО |  |
| ИТОГО |  |

Составлено:

Работа принята:

**Представитель отдела качества** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия И.О.) (Подпись и клеймо)

**Приложение П**

(рекомендуемое)

**Форма журнала приемки ТМЦ**

**Ф СМК 036-\_\_**

Журнал приемки товарно-материальных ценностей

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | Поставщик | Код | Наименование | Ед. изм. | .... | ... | . | Требование накладная | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**МОЛ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (Фамилия И.О.) (Подпись)

**Руководитель СП** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование СП) (Фамилия И.О.) (Подпись)

**Приложение Р**

(рекомендуемое)

**Форма журнала «Сведения об изделии»**



**Лист регистрации изменений**

**Ф СМК 005-\_\_**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Порядковый номер изменения в документе** | **Порядковый номер изменения на странице** | **.** | **......** | **..................** | **Примечание** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Лист ознакомления с документом**

**Ф СМК 007-\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подразделение** | **......** | **..............** | **............** | **Дата** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |