

AS Sivex International	Предупреждающие действия	Индекс:	1/4
Тип документа: Процедура		Версия 1.0	
Составил: Айво Ааса		Утвердил:	Действует с 02.01.2007

1. Цель

- Устранить причины возможных несоответствий;
- Предотвратить возникновение новых несоответствий, поставив целью улучшение деятельности предприятия, оказание услуг должным образом и повышение степени удовлетворенности клиента.

2. Область применения

Все услуги и подразделения предприятия.

3. Ответственности

Ответственный исполнитель для осуществления предупреждающих действий назначается непосредственным руководителем.

Надзор за выполнением предупреждающих действий проводит непосредственный руководитель ответственного исполнителя, а в случае предупреждающих действий, следующих за внутренним аудитом, - представитель руководства, ответственный за СМК.

4. Действия

После устранения несоответствия, связанного с услугой или ее оказанием, или в ходе устранения несоответствия ответственный исполнитель вместе с непосредственным руководителем оценивают возможность появления другого(их) несоответствия(й) по аналогичным причинам или в других областях (подразделениях), а также необходимость упреждающей деятельности, чтобы предотвратить появление несоответствия(й) на основании следующих критериев:

- возможности появления новых несоответствий по аналогичным причинам или в других областях и серьезность их последствий для предприятия или его заинтересованных сторон;
- влияние проблемы или ее решения на степень удовлетворенности клиентов или результативность работы предприятия;
- связь возможных несоответствий с безопасностью труда или выполнением требований правовых актов.

Решение и следующие действия документируются в форме Рапорта о несоответствии и в Регистре несоответствий в соответствии с Процедурой управления несоответствиями (см. «Процедуру управления несоответствующей услугой»), назначается ответственный исполнитель и предполагаемый срок исполнения.

Рассмотрение несоответствий, обнаруженных в результате внутреннего аудита, и проведенные предупреждающие действия документируются в форме протокола о несоответствии внутреннего аудита (см. «Протокол о несоответствии внутреннего аудита») в соответствии с процедурой внутреннего аудита (см. «Процедуру внутреннего

AS Sivex International	Предупреждающие действия	Индекс:	2/4
Тип документа: Процедура		Версия 1.0	
Составил: Айво Ааса		Утвердил:	Действует с 02.01.2007

аудита»).

Источниками информации для предупреждающих действий являются:

- замечания и предложения, сделанные таможенной;
- обзор требований клиента;
- предложения работников предприятия;
- предыдущий опыт и несоответствия, наблюдавшиеся на предприятии раньше;
- рапорты о несоответствиях и регистр несоответствий;
- отчеты по внутренним аудитам;
- решения руководства и протоколы анализа со стороны руководства;
- замечания, рекламации от клиентов или анкеты удовлетворенности клиентов;
- результаты мониторинга и измерения процессов.

Затем ответственный за предупреждающие действия исполнитель начинает уточнять возможное несоответствие и анализировать его причины. В случае необходимости он привлекает к выяснению возможной причины несоответствия работников, к сфере компетенции которых относится несоответствие.

При выяснении возможных причин (в т.ч. основной причины) несоответствия ответственный исполнитель оценивает, смогли ли новые несоответствия быть вызваны:

- более быстрым выполнением работ, чем обычно,
- изменением рабочей нагрузки,
- недостатком ресурсов,
- недостаточным обменом информацией или неправильным толкованием полученной информации,
- некомпетентностью работника или недостаточным инструктированием,
- ошибками при выполнении работ и/или оформлении документов,
- неточностями в документации системы качества,
- неточностями в требованиях клиента или договоре о работах,
- действиями субподрядчиков,
- возникновением технических причин (отказы оборудования и аварии и т.п.).

Возможные причины несоответствия, выясненные ответственным исполнителем, обсуждаются на собрании совета и в результате обсуждения определяются основные причины возможного несоответствия, а также действия, необходимые для устранения причин(ы), назначаются работники, ответственные за эти действия, и сроки.

AS Sivex International	Предупреждающие действия	Индекс:	3/4
Тип документа: Процедура		Версия 1.0	
Составил: Айво Ааса		Утвердил:	Действует с 02.01.2007

Соответствующее решение и основная(ые) причина(ы) возможного несоответствия документируются непосредственным руководителем (см. «Рапорт о несоответствии») и секретарем («Регистр несоответствий»). В случае необходимости и в зависимости от характера или продолжительности действий, исполнительный директор или его заместитель составляет также план мероприятий по предупреждающим действиям. План мероприятий утверждается советом.

После проведения вышеописанных предупреждающих действий, их результативность оценивает руководитель или работник, который изначально выяснил причину(ы) аозможного несоответствия и начал предупреждающие действия. Результаты оценки регистрируются в Рапорте о несоответствиях (см. «Рапорт о несоответствии») и Регистре несоответствий (см. «Регистр несоответствий»).

Надзор за выполнением предупреждающих действий осуществляет непосредственный руководитель, назначивший ответственного исполнителя, в случае предупреждающих действий, следующих за внутренним аудитом, – также представитель руководства, ответственный за СМК, в соответствии с процедурой внутреннего аудита (см. «Процедуру внутреннего аудита»).

Если предупреждающие действия не привели к ожидаемому результату и несоответствие все-таки возникло, несоответствие устраняется и начинаются корректирующие действия в соответствии с процедурами (см. «Процедуру корректирующих действий»), вышеописанные предупреждающие действия повторяются еще раз (с назначения ответственного исполнителя), причем предыдущие предупреждающие действия анализируются и обязательно оцениваются на уровне руководства предприятия. Соответствующее решение документируется (см. «Регистр несоответствий»).

Эффективность проведенных предупреждающих действий оценивается также на основании составленных сводок в ходе ежегодного анализа СМК со стороны руководства с целью дальнейшего улучшения СМК (см. «Протоколы»).

5. Документы

- Рапорт о несоответствии
- Регистр несоответствий
- Процедура управления несоответствующей услугой
- Процедура корректирующих действий
- Процедура внутреннего аудита
- Протокол о несоответствии внутреннего аудита
- Протоколы
- ISO 9001:2000 пункт 8.5.3.

