

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

1. Цель

- Уменьшить возможности возникновения несоответствий в деятельности предприятия;
- Снизить бесполезные расходы ресурсов;
- Исключить оказание несоответствующей услуги клиенту.

2. Область применения

Все услуги и подразделения предприятия.

3. Ответственности

Ответственность за рассмотрение несоответствий лежит на руководстве и руководителях среднего звена, другие работники несут ответственность в зависимости от вклада в устранение несоответствий.

Надзор за устранением несоответствий осуществляет руководство и руководители среднего звена. Рассмотрение несоответствий, обнаруженных в результате внутреннего аудита, проверяет представитель руководства.

4. Действия

4.1. Общее

Классификация несоответствий на предприятии

I. Внутренние несоответствия (примеры):

- несоблюдения требований в ходе оказания услуги, а также ошибки работников, которые обнаруживаются до передачи работы/услуги (документов, хранящегося на складе товара и пр.) клиенту (в том числе несоблюдение требований системы качества);
- несоответствие работ и услуг субподрядчиков оговоренным требованиям;
- обнаруженное плохое качество материалов и др. закупаемой продукции и услуг;
- несоответствие объекта договора и/или документации техническим требованиям или требованиям качества (несоответствие устанавливается до передачи работы клиенту);

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

II. Внешние несоответствия (примеры):

- технические или другие несоответствия, выявленные клиентом или таможенным департаментом при получении или использовании работы/документации, о которых предприятие было уведомлено, и по причинам которых клиент не может использовать выполненную работу/полученную документацию по назначению;
- невыполнение предприятием условий договора, заключенного между клиентом и предприятием;
- невыполнение обязанностей, требуемых таможенным департаментом.

Источниками информации относительно внутренних несоответствий на предприятии являются рапорты о несоответствии, оформленные при приемке материалов и другой закупаемой продукции, документация, составленная при оказании услуг, отчеты по внутренним аудитам, а также информация относительно обнаруженных несоответствий, полученная от работников в устном или письменном виде (см. «Регистр несоответствий»).

Источниками информации относительно несоответствий вне предприятия являются письменные рекламации, представленные клиентом, предписания, представленные таможенным департаментом, обратная связь, установленная клиентом в ходе выяснения степени его удовлетворенности, а также иная письменная или устная информация, которая касается несоответствия услуги (см. «Регистр жалоб клиентов»).

Каждый работник предприятия имеет право и даже обязан немедленно извещать своего непосредственного руководителя об обнаруженном или потенциальном несоответствии при выполнении заказов или замечаниях клиента относительно выполненной работы.

В случае обнаружения несоответствия непосредственный руководитель составляет рапорт о несоответствии (см. «Форма рапорта о несоответствии»), в который вносится описание несоответствия (проблемы) и действия, предпринятые для его устранения.

Несоответствие и вытекающие из него действия регистрируются секретарем в регистре несоответствий (если речь идет о внутренних несоответствиях на предприятии или предписаниях, сделанных таможенным департаментом) или в регистре жалоб клиентов, если имеют место рекламации или замечания от клиентов. Регистр необходим для сбора данных с целью анализа действий по исправлению несоответствий.

4.2 Рассмотрение несоответствий

4.2.1 Рассмотрение несоответствующих материалов и другой закупаемой продукции

Относительно несоответствующих поставляемых материалов и другой закупаемой продукции составляются необходимые документы (акты о браке и т.п.) и находится подходящее решение вместе с поставщиками в соответствии с указанным в части 7.4 «Закупки» руководства по качеству. В случае необходимости оформляется рапорт о несоответствии и соответствующие данные вносятся в регистр несоответствий согласно

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

настоящей процедуре.

4.2.2 Рассмотрение других внутренних несоответствий

Несоответствия рассматривает руководство и руководители среднего звена.

При дальнейшем рассмотрении несоответствий ответственный работник определяет:

- является ли возникновение несоответствий систематическим или случайным;
- необходимо ли рассмотрение несоответствий, корректирующие и предупреждающие действия;
- достаточно ли ресурсов предприятия для управления несоответствиями;
- нужно ли согласовывать действия с клиентом.

Ответственный работник указывает свое решение относительно дальнейших действий в рапорте о несоответствии. Секретарь также регистрирует решение в Регистре несоответствий.

Ответственный работник и лицо, обнаружившее недостатки, осуществляют проверку после устранения несоответствия.

Соответствующие действия документируются в рапорте о несоответствии (см. «Форма рапорта о несоответствии») и в Регистре несоответствий.

4.2.3 Рассмотрение внешних несоответствий

Если у клиента имеются замечания относительно сделанной работы или от него получена рекламация, выполняются следующие действия:

I. В случае письменной рекламации

- Секретарь регистрирует рекламацию в Регистре жалоб клиентов и передает ее исполнительному директору или его заместителю;
- Исполнительный директор или его заместитель оценивает несоответствие, описанное в рекламации:
 - ✓ направляет рекламацию для ее разрешения ответственному руководителю, который, в случае необходимости, оформляет рапорт о несоответствии, рассматривает несоответствие в указанном выше порядке (см. пункт 4.2.2), находит решение и представляет его исполнительному директору;
 - ✓ отправляет клиенту ответ со своей подписью.

AS Sivex International	Управление несоответствующей услугой	Индекс:	4/4
Тип документа: Процедура		Версия 1.0	
Составил: Айво Ааса		Утвердил:	Действует с 02.01.2007

- Секретарь регистрирует решение и последующие действия в Регистре жалоб клиентов.
- Рекламация и способы ее разрешения обсуждаются, в случае необходимости, на собрании совета; решение собрания документируется.

II. В случае замечаний клиента относительно работы/услуги

- работник, получивший соответствующую информацию, немедленно извещает об этом своего непосредственного руководителя, который принимает решение о дальнейшем рассмотрении несоответствия в указанном выше порядке (см. пункт 4.2.2);

III. В случае предписания, сделанного таможенным департаментом

- их регистрирует секретарь согласно установленному порядку в регистре входящих писем и в регистре несоответствий, и доставляет их исполнительному директору или его заместителю
- направляет рекламацию на решение ответственному руководителю, который, в случае необходимости, оформляет рапорт о несоответствии, рассматривает несоответствие в указанном выше порядке (см. пункт 4.2.2), находит решение и информирует об этом исполнительного директора или его заместителя.

После оказания услуги или устранения связанного с ней несоответствия или в ходе устранения несоответствия ответственный за работу руководитель оценивает важность случившегося несоответствия и необходимость последующих корректирующих или предупреждающих действий (см. «Процедуры корректирующих или предупреждающих действий»).

Обнаруженные несоответствия и меры, принятые для их устранения, обсуждаются на собраниях совета, где принимаются решения о начале действий по улучшению.

Эффективность действий оценивается и в ходе ежегодного анализа СМК со стороны руководства на основании сводки, сделанной секретарем (см. «Протоколы»).

5. Документы

- Рапорт о несоответствии
- Регистр несоответствий
- Регистр жалоб клиентов
- Процедура корректирующих действий
- Процедура предупреждающих действий
- Протоколы
- ISO 9001:2000 п. 8.3.

