ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
НПО "ТЕЛЕКОМ"

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЗАО НПО «Телеком»

_____ М.В. Афонин
«27» апреля 2021г.

СТП 10.2-2021
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ И КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ

Редакция 1

Введена в действие: **27.04.2021**

РАЗРАБОТАЛ
Инженер-конструктор

_____Зотов В.А.
«27» апреля 2021г.

Содержание

1 Назначение и область применения **3**
2 Нормативные ссылки **3**
3 Определения, сокращения и обозначения **3**
4 Основные положения **4**
5 Управление несоответствиями и корректирующими действиями **5**
5.1 Виды несоответствий **5**
5.2 Причины возникновения несоответствий **5**
5.3 Корректирующие действия **5**
5.4 Управление несоответствиями по вине поставщика **6**
5.5 Управление несоответствующей продукцией, возникшей в процессе производства и в результате форс-мажорных обстоятельств **6**
5.6 Идентификация несоответствующей продукции **6**
5.7 Процесс управления несоответствиями **6**
6 Ответственность **7**
Приложение 1 ..... **9**
Лист регистрации изменений **10**

1 Назначение и область применения

Настоящий стандарт предприятия (далее СТП) устанавливает порядок управления несоответствиями и предпринимаемыми действиями по устранению причин и предотвращению их повторного возникновения.

Настоящий СТП предназначен для всех пользователей документации СМК.
Действие СТП распространяется на все структурные подразделения ЗАО НПО «Телеком» (далее - Общество).

2 Нормативные ссылки

В настоящем СТП использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- СТО Газпром 9001-2018 Системы менеджмента качества. Требования.
- РК СМК 01-2021 Руководство по качеству
- СТП 8.4.2-2021 Порядок входного контроля
- СТП 9.2-2021 Управление внутренними аудитами
- СТП 7.1.5-2021 Управление изготовлением продукции
- СТП 8.7-2021 Управление несоответствующей продукцией
- СТП 9.1.3(е)-2021 Методика оценки рисков и возможностей

3 Определения, сокращения и обозначения

Используются следующие сокращения:
ДИ– документированная информация.
КорД – корректирующие действия: Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.
МТС – материально-техническая служба.
Несоответствие: Невыполнение требований.
Разрешение на отступление: Разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции или услуге, выданное до их создания.
РК – руководство по качеству.
СМК – система менеджмента качества.
СИ – средства измерений.
ИО – испытательное оборудование.
БДИ – база данных Инфин.

4 Основные положения

4.1 Целью настоящей документированной информации является:

– обеспечение эффективного поиска истинных причин несоответствий, разработка и выполнение запланированных мероприятий для исключения их появления и повторяемости в дальнейшем;

– разработка и внедрение корректирующих действий, исключающих повторяемость выявленных несоответствий по аналогичным причинам, и направленных на устранение причин потенциальных несоответствий;

– контроль выполнения корректирующих действий;

– создание информационной базы для анализа системы качества со стороны руководства;

– определение данных для анализа, ответственность за их подготовку и сбор, периодичность и формы представления данных.

Выбор корректирующих действий осуществляется с учетом значимости выявленных несоответствий или потенциальных проблем и их возможных последствий.

4.2 Взаимосвязь СТП с нормативными документами системы менеджмента качества предприятия осуществляется по схеме, приведенной на рисунке 1.

Рисунок 1

5 Управление несоответствиями и корректирующими действиями

5.1 Виды несоответствий

Основные виды несоответствий подразделяются на значительные и незначительные.

К значительным несоответствиям относятся серьезные недостатки, которые негативно влияют на процессы СМК. Незначительные несоответствия – это небольшие сбои при выполнении определенных требований СМК.

Несоответствия, возникающие в Обществе, оказывают большое влияние на процессы производства и влекут за собой возникновение несоответствующей продукции, которая в свою очередь подразделяется на выявленную до сдачи потребителю (внутренняя несоответствующая продукция) и после сдачи продукции потребителю (внешняя несоответствующая продукция).

5.2 Причины возникновения несоответствий

Общими причинами возникновения несоответствий являются:

- невыполнение в полном объеме требований СМК;
- несоблюдение требований НТД, распространяющейся на область деятельности Общества;
- невыполнение правил и методов оценки соответствия продукции установленным требованиям;
- использование не поверенного/не аттестованного СИ/ИО;
- отсутствие необходимых ресурсов и т. п.

Основными причинами возникновения несоответствующей продукции являются:

- По вине поставщика.

Например:

- Несвоевременная поставка продукции /услуги;
- Поставка продукции / услуги ненадлежащего качества;
- Несоответствие номенклатуры поставленной продукции заявке.

- По вине сотрудников ЗАО НПО «Телеком».

Например:

- Неправильное оформление заявки поставщику;
- Ошибки проектирования;
- Механические повреждения при хранении продукции;
- Несоблюдение условий хранения продукции;
- Несоблюдение требований технологической документации;
- Несоответствие номенклатуры поставленной продукции или услуги заявке.

- По причине изменения внешних (форс-мажорных) обстоятельств.

Например:

- Изменение требований таможенного кодекса.

5.3 Корректирующие действия

При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, должны быть предприняты действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия, а также действия в отношении последствий данного несоответствия.

Корректирующие действия разрабатываются для устранения причин выявленных несоответствий с целью исключения их повторного возникновения и для исключения причин возникновения рисков на всех этапах производственной деятельности предприятия.

Руководителю соответствующего подразделения необходимо произвести оценку необходимости действий по устранению причин данного несоответствия посредством:

- анализа несоответствия;
- установления причин возникновения несоответствия;
- принятия мер по устранению причин несоответствий;
- анализа принятых мер.

При необходимости определенные в ходе планирования риски и возможности должны быть

актуализированы и внесены изменения в СМК.

Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.

В общем случае предусматриваются следующие корректирующие действия, необходимые для устранения причин несоответствий при изготовлении продукции:

- внесение изменений в документированную информацию (в т. ч. и записи);
- обучение, инструктаж персонала;
- внесение изменений в конструкторскую и технологическую документацию;
- совершенствование конструкции, технологии изготовления и организации производства;
- разработка предложений по улучшению качества продукции и внесение соответствующих изменений в конструкторскую и технологическую документацию.

5.4 Управление несоответствиями по вине поставщика

Если установлено, что несоответствующая продукция (услуга), возникла по вине поставщика, то Зам. Директора по производству оформляет акт (Приложение 1) и вместе с несоответствующей продукцией передаёт его в МТС. Акт отправляется поставщику для замены несоответствующей продукции или компенсации срыва сроков поставки.

По результатам этой работы может быть пересмотрен статус поставщика, вплоть до исключения его из списка одобренных поставщиков.

5.5 Управление несоответствующей продукцией, возникшей в процессе производства и в результате форс-мажорных обстоятельств

Анализ и устранение несоответствий, выявленных в процессе производства, осуществляются в соответствии с СТП 8.7-2021 «Управление несоответствующей продукцией»

Если установлено, что несоответствующая продукция (услуга), возникла в процессе производства и несоответствие выявлено при приемке продукции службой качества, то на данную продукцию в электронной маршрутной карте в БДИ в поле «Особые отметки» сотрудником службы качества вносится запись о несоответствии. Если несоответствие устранимое, то данная продукция возвращается исполнителю для устранения замечаний. После устранения несоответствия исполнителем вносится соответствующая запись в БДИ и продукция повторно предъявляется на контроль в службу качества. Если несоответствие не устранимое, то комиссией в составе Директора, инженера-технолога и руководителя подразделения разбирается причина несоответствия и принимается решение о списании несоответствующей продукции с оформлением акта на списание.

В электронном журнале также отражается информация об устранения несоответствия и намеченные мероприятия для предотвращения дефектов, имеющих системный характер. Еженедельно все выявленные в процессе производства несоответствия систематизируются Директором и отражаются в протоколах Дня качества. Также несоответствия, имеющие системный характер, анализируются на Дне качества и в случае необходимости намечаются корректирующие действия, которые записываются в протокол Дня качества.

5.6 Идентификация несоответствующей продукции

Вся несоответствующая продукция, находящаяся в ведении ЗАО НПО «Телеком» должна идентифицироваться с указанием ее статуса и храниться в изоляторе брака, либо другом отведенном для этого месте в соответствии СТП 8.7-2021 «Управление несоответствующей продукцией».

5.7 Процесс управления несоответствиями

5.7.1 Управление несоответствующей продукцией до поставки потребителю.

В случае обнаружения несоответствующей продукции / услуги в процессе производства информация о характере несоответствий регистрируется в журнале учета несоответствующей продукции и принимается решение о назначении коррекции.

5.7.2 Управление несоответствующей продукцией после поставки потребителю.
Порядок работы с рекламациями представлен на рисунке 2.

5.7.3 При выявлении несоответствия должна сохраняться документированная информация, содержащая:

- описание несоответствие;
- описание осуществленных действий;
- описание полученных разрешений на отклонение;
- указание полномочного органа и/или лица, принявшего решение об осуществлении действий в отношении несоответствия.

6 Ответственность

Ответственность за управление несоответствиями и корректирующими действиями несет ПРК.

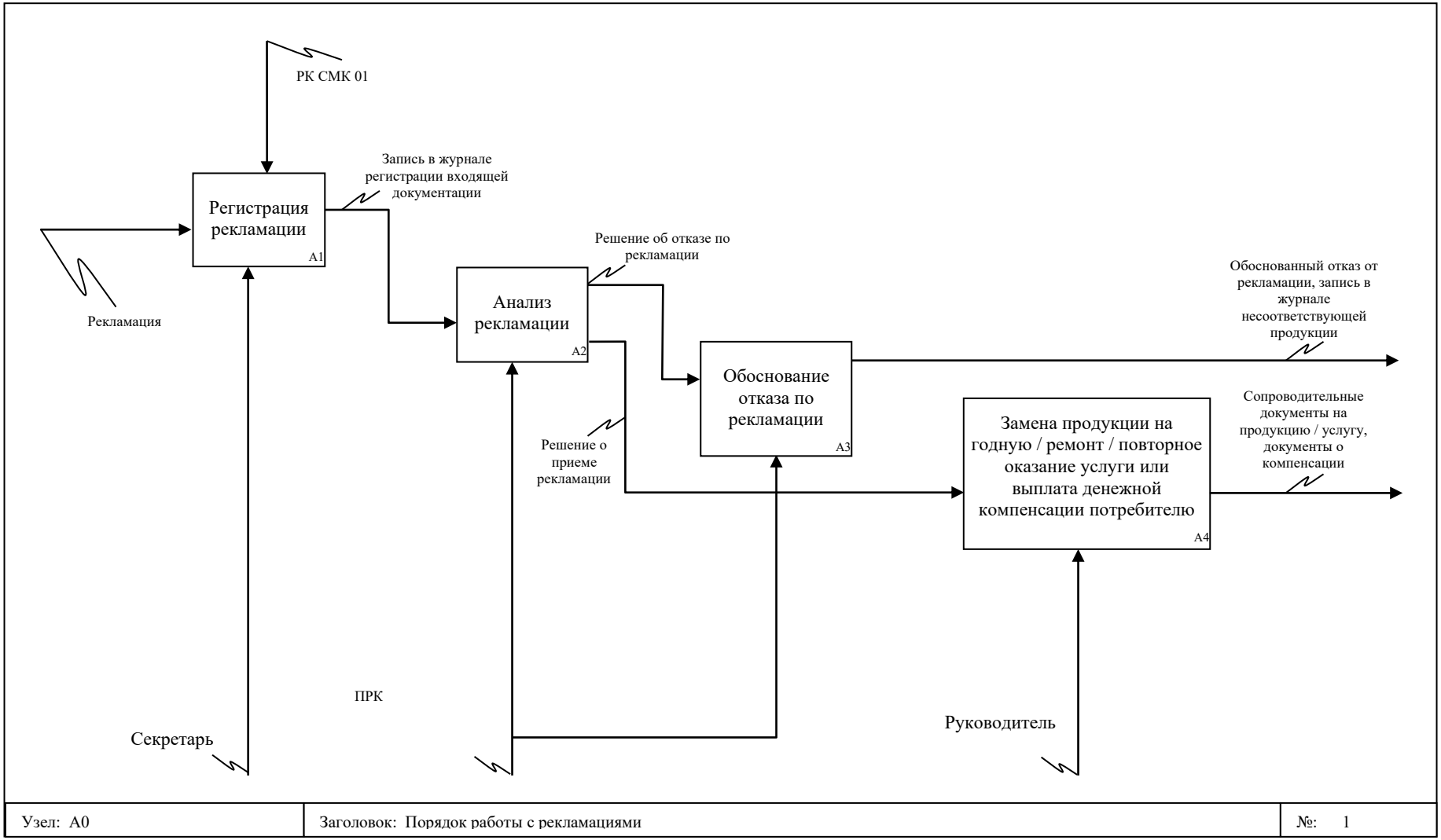

Рисунок 2 – Порядок работы с рекламациями

Приложение 1

АКТ
о несоответствии №_____

«____» _____20____г.

1. Объект _____
2. Подразделение, где выявлено несоответствие

_____

3. Наименование, обозначение работы _____
4. Поставщик_____
5. Номер заказа, сертификата, партии, заводской №

_____

6. Вид несоответствия

_____

7. Метод и объем контроля

_____

8. Заключение по результатам контроля

_____

9. Решение по дальнейшим

действиям_____ _____

Подписи (расшифровка подписи):

Руководитель структурного подразделения /_____/_____/

Представитель поставщика /_____/_____/

Представитель интегрированной системы менеджмента
от Высшего руководства /_____/_____/

Акт получил (должность, подпись, расшифровка подписи, дата):

/_____/_____/_____/

Лист регистрации изменений

Номер редакции	**Сущность изменений**	**№ и дата приказа**
Редакция 1	Документ введен впервые	№407-1/ВН от 27.04.2021