ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
НПО "ТЕЛЕКОМ"

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ЗАО НПО «Телеком»

_____М.В. Афонин
«27» апреля 2021г.

СТП 8.7-2021
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ

Редакция 1

Введена в действие: **27.04.2021**

РАЗРАБОТАЛ
Гл. конструктор

_____ Зобнин Р.С.
«27» апреля 2021г.

Содержание

1. Назначение и область применения 3
2. Нормативные ссылки 3
3. Определения, сокращения и обозначения....3
4. Общие положения 5
5. Процедура управления несоответствующей продукцией....9
5.1 Пояснение к диаграмме А-0....9
6 Ответственность 9
7 Лист регистрации изменений....10

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящий документ устанавливает порядок действий с продукцией, которая не соответствует установленным для нее требованиям, с целью предотвращения ее непреднамеренного использования или поставки. Данная СТП устанавливает ответственность и полномочия в отношении действий с несоответствующей продукцией в ЗАО НПО «Телеком» (далее – Общество).

1.2. Документ распространяется на Производство, МТС и ОТК.

2. Нормативные ссылки

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
СТО Газпром 9001-2018 Системы менеджмента качества. Требования.
СТО Газпром 9000-2018 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
СТП 7.5-2021 — Управление документированной информацией
СТП 8.5.1-2021 — Управление изготовлением продукции
СТП 10.2-2021 — **Управление** несоответствиями и корректирующими действия

Примечание: при пользовании настоящей документированной процедурой целесообразно проверить действие ссылочных стандартов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при использовании настоящей документированной процедурой следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Определения, сокращения и обозначения

3.1 В настоящей процедуре применены следующие термины с соответствующими определениями:

Замечание: это неудовлетворенность качеством выполненных работ, выраженная в письменной форме.

Запись: документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Несоответствующая продукция: продукция, которая не соответствует требованиям. Основные требования к продукции содержатся в КД. Помимо этого, есть еще недокументированные требования к качеству продукции, которые вытекают из общепринятой практики (например, отсутствие масляных пятен на поверхности изделия).

Нормативная и техническая документация (НД): документы, устанавливающие требования.

Ответственный исполнитель: руководитель структурного подразделения, в котором обнаружена несоответствующий результат.

Предписание: письменное распоряжение органа Ростехнадзора/иного надзорного органа, обязывающее организацию в установленный срок устранить выявленные нарушения.

Претензия: Выражение организации неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение. Претензия обычно сопровождается требованием возместить возможные убытки, связанные с невыполнением указанных обязательств (уплата штрафа, устранение недостатков предоставленных услуг и т.д.).

Правила достижения удовлетворенности потребителя: Обещания, данные потребителю организацией относительно ее поведения, направленного на повышение удовлетворенности потребителя, и соответствующие меры их обеспечения.

Предупреждающее действие: Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Контроль (inspection): Определение соответствия установленным требованиям.

Корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

Коррекция: Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Мониторинг: Определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия.

Служебное расследование: деятельность должностных лиц (комиссии), назначенных Директором, по установлению фактических обстоятельств и причин возникновения несоответствующей продукции/услуги.

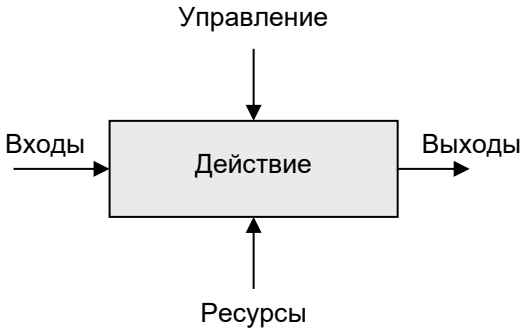
Услуга: Выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя.

3.2 В настоящей процедуре применены следующие сокращения с соответствующими определениями:

СМК — Система менеджмента качества;
МК — Маршрутная карта;
МТР – материально-технический ресурс;
ОТК — Отдел технического контроля;
СТП –Документ в системе документированной информации СМК Компании;
НРП — Несоответствующие результаты процессов;
НП — Несоответствующая продукция;
ПВР — Представитель высшего руководства по качеству;
ПСД — Проектно-сметная документация;

4. Общие положения

4.1. Процедура представлена на следующих листах в формате диаграмм IDEF0 в виде последовательности действий, для каждого из которых описаны входы и выходы, выделены ресурсы и определено управление (правила выполнения действия):



4.2. К несоответствующим результатам процессов проектирования и выполнения производственных работ относятся:

— замечания Потребителя при приемке работы в целом;

— замечания, претензии Потребителя после ввода оборудования в эксплуатацию в период действия гарантийного срока - один год;

— поставляемая продукция, услуги, не соответствующие требованиям Потребителя, определенным в договоре, требованиям нормативных документов;

— поставляемая продукция с не идентифицированным или сомнительным статусом;

— закупленные МТР, забракованные при приемке;

— материалы с истекшим сроком хранения.

4.3. Информация о несоответствующей продукции может содержаться в следующих документах:

— письма Потребителя, содержащие замечания, претензии;

— записи о приемке отдельных этапов работ в рабочих журналах, актах приемки и т.д.;

— акты о браке при выявлении в процессе закупок МТР, не соответствующих требованиям ЗАО НПО «Телеком».

4.4. Порядок управления, определение ответственности и осуществление действий в случаях возникновения несоответствующих результатов процессов (несоответствующей продукции) представлены на диаграммах А0 и А-0.

4.5. Идентификация несоответствующих результатов процессов (несоответствующей продукции)

4.5.1. Письма Потребителя, содержащие претензии и замечания, регистрируются в журнале входящей документации и передаются директору для определения ответственных за управление НРП/НП.

4.5.2. Ответственные за управление НРП/НП и документы, фиксирующие факт НРП/НП, определены в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Причины изменения	Документ/информация	Ответственный исполнитель
1	Изменения в НД внешнего происхождения, влияющие на процессы жизненного цикла продукции (т. е. требующие изменений договоре, квалификации персонала и т.п.)	Информация в специализированном программном обеспечении;	Юрист
2	**Изменения в процессе проведения:**		
	Производственных работ	Информация от исполнителей, протоколы технических совещаний, технические отчеты.	Заместитель директора по производству
3	Изменения требований Заказчика	Информация от Заказчика (письма, факсимильные сообщения и т.п.).	Заместитель директора по производству
4	Невозможность выполнить требования Потребителя в установленные сроки	Информация от исполнителей - Служебная записка (письмо) об отклонениях от графика проведения работ.	Директор

4.5.3. Претензии и иски дополнительно учитываются представителем высшего руководства. (Приложение 1).
4.5.4. МТР, забракованные при приемке, маркируются контрастной краской: «ЗАБРАКОВАНО». В том случае, когда маркировка невозможна, предпринимаются любые адекватные действия по идентификации (маркировка стеллажа для хранения и т.п.). В случае брака МТР комиссией составляется акт о браке в произвольной форме, после чего забракованные МТР подлежат возврату Поставщику. Факт появления брака при закупках МТР учитывается при оценке Поставщиков.
4.5.5. Поступившая продукция с не идентифицированным или сомнительным статусом отделяется от годной продукции (отдельный стеллаж или помещение для хранения и т.п.) или любыми средствами маркируется: «НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ».
4.5.6. В случае отступления от НД по разрешению Потребителя в документацию включается письмо потребителя о согласии на отклонение от НД.

4.6. Порядок работы с несоответствующей продукцией, выявленной Потребителем
4.6.1. В случае появления несоответствующей продукции в процессе производства работ осуществляется запись в документах, указанных в таблице 1. До выявления причин и устранения брака последующие работы не ведутся. В этом случае специальной идентификации не требуется. Ответственные исполнители (см. таблицу 1) устанавливают причины несоответствия, разрабатывают меры по его устранению и предупреждению повторного появления с указанием исполнителей.
4.6.2. Замечание считается предварительно закрытым после отправки ответа заказчику. Окончательным устранением замечания считается отсутствие повторного замечания после отправки ответа или после передачи заказчику продукции (услуги) с устраненными несоответствиями, либо подписание заказчиком соответствующих документов.
4.6.3. Продукция с не идентифицированным или сомнительным статусом после установления ее статуса (получения от Поставщика соответствующих сопроводительных документов) управляется соответствующим образом. Факт поставки продукции с сомнительным статусом учитывается при оценке Поставщиков.
4.6.4. Забракованная закупленная продукция или услуга подлежит возврату Поставщику или уничтожается. Факт появления НП при закупках учитывается при оценке Поставщиков.

4.7. Проведение служебного расследования

Служебное расследование проводится по распоряжению директора для выяснения следующих фактических обстоятельств:

– характера и размера ущерба причиненного в результате появления несоответствующей продукции;

– причин и условий, способствовавших появлению несоответствующей продукции/услуги;

– обстоятельств, смягчающих или отягчающих ответственность виновных лиц;

Должностные лица, назначенные для проведения служебного расследования, в ходе его проведения обязаны:

– изучить все имеющиеся материалы по данному вопросу, провести их анализ;

– потребовать письменные объяснения и иные дополнительные документы (справки, расчеты, выписки и другое), необходимые для проведения служебного расследования;

– принимать для выяснения обстоятельств все необходимые законные меры по всестороннему, полному, квалифицированному и объективному исследованию и документальному оформлению указанных сведений;

– вырабатывать предложения по устранению (профилактике) причин и условий, способствовавших появлению несоответствующей продукции, а также по мерам ответственности в отношении виновного (виновных) лица (лиц);

– руководствоваться требованиями законодательства РФ;

– ознакомить лицо, виновное в появлении несоответствующей продукции, с актом о результатах проведенного служебного расследования;

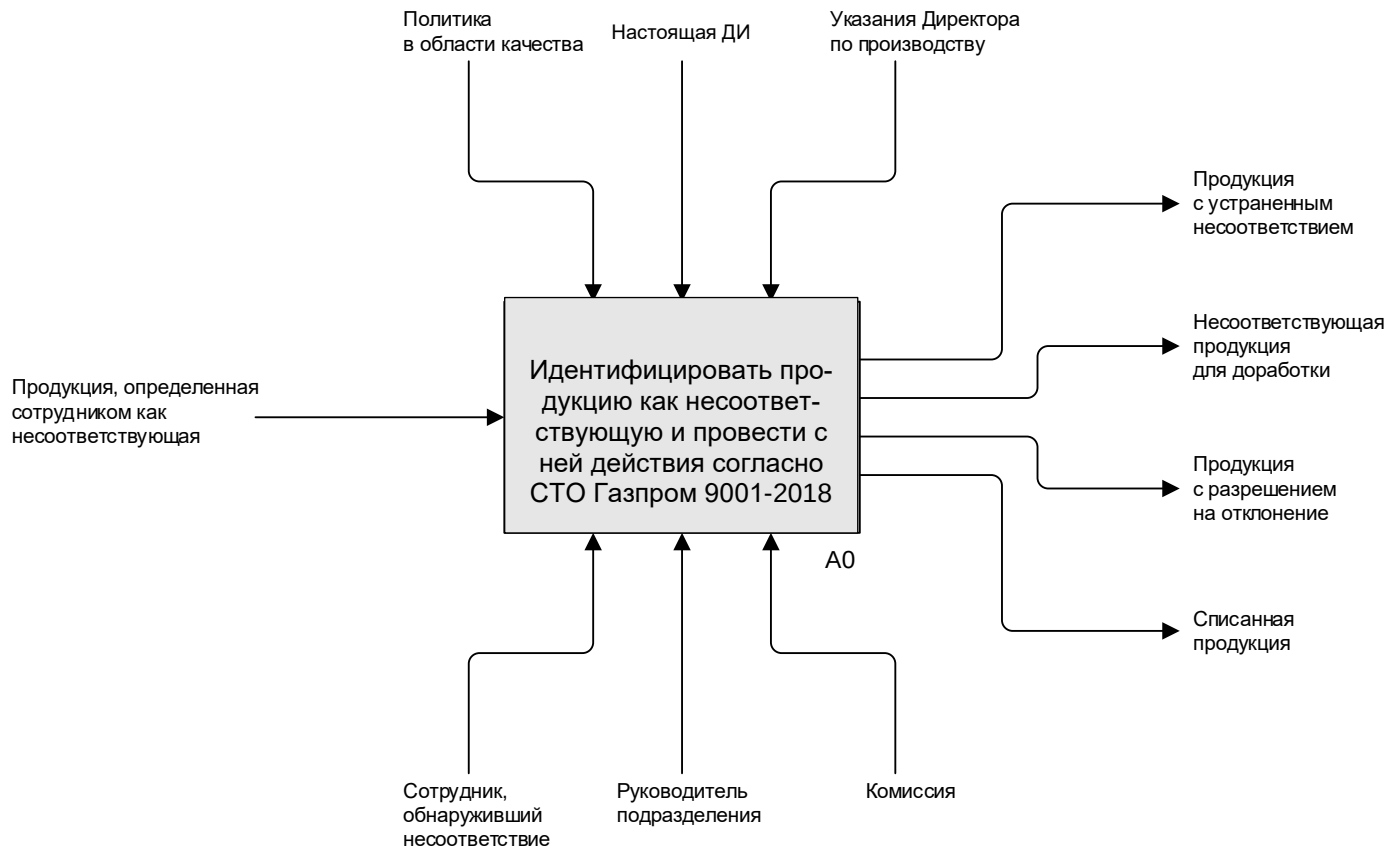
– докладывать директору, назначившему служебное расследование, о его результатах.

Если выявлена несоответствующая продукция, характер которой может проявиться в уже введенном в эксплуатацию оборудовании, необходимо предпринять действия, адекватные возможным последствиям несоответствия.

4.8. Определение экономических последствий от несоответствия

4.8.1 Затраты на качество, включая затраты на устранение несоответствий и на реализацию корректирующих действий рассчитываются не реже 1 раза в год.

4.8.2 ПВР проводит анализ причин возникновения несоответствующей продукции, состав и объем работ по устранению. Главный бухгалтер производит расчет стоимости устранения несоответствующей продукции. ПВР заполняет лист «Расчёт стоимости несоответствий» (Приложение 2). Данные стоимости устранения несоответствующей продукции используются в отчете по затратам на качество (Приложение 3). Отчет по затратам на качество утверждается Директором и является входными данными для анализа СМК высшим руководством.



NODE: A-0	Управление несоответствующей продукцией	СТП 8.7-2021

5. Процедура управления несоответствующей продукцией

5.1 Пояснение к диаграмме А-0

5.1.1 Решения о соответствии или несоответствии продукции установленным требованиям принимают работники ОТК при выполнении контроля продукции. Несоответствие также может быть обнаружено любым сотрудником в процессе изготовления продукции.

5.1.2 Действия, которые могут быть произведены по отношению к несоответствующей продукции, показаны на диаграмме А0.

5.2.1 Идентификацию несоответствующей продукции выполняет сотрудник, обнаруживший несоответствие.

- Для *изделия* идентификатором является запись о несоответствии в МК. Для этого сотрудник, обнаруживший несоответствие, заполняет поле «Особые отметки» в МК и излагает несоответствие на обратной стороне МК (СТП 7.5-2021).
- Несоответствующие *комплектующие* и компоненты, не имеющие серийных номеров, в местах их применения должны быть немедленно изолированы от другой продукции сотрудником, обнаружившим несоответствие. Места изоляции должны быть заранее определены руководителями подразделений (стеллаж, полка, коробка) и маркированы надписью: «Несоответствующая продукция».

5.2.2 В зависимости от несоответствия в каждом конкретном случае должен быть принят один из приведенных вариантов дальнейших действий:

— самостоятельно устранить несоответствие;
— вернуть несоответствующую продукцию для устранения несоответствий;
— хранить несоответствующую продукцию до принятия решения или ее списания;
— использовать несоответствующую продукцию, оформив разрешение на отклонение.

5.2.3 Сотрудник, обнаруживший несоответствие, может принять решение о самостоятельном устранении несоответствия, если эти действия находятся в рамках его обязанностей (например, наладка плат на участке наладки).

5.2.4 Возврат продукции для устранения несоответствия выполняют:

— контролер — *исполнителю* (СТП 8.5.1-2021)
— сотрудник, обнаруживший несоответствие — *своему непосредственному начальнику* для принятия решения

После устранения несоответствия исполнитель повторно предъявляет продукцию в *ОТК* для контроля (СТП 8.5.1-2021).

5.2.5 Решение о возможности дальнейшего использования, выпуска или приемки несоответствующей продукции по разрешению на отклонение принимают Зам. директора по производству совместно с Главным технологом (технологом). Разрешение на отклонение излагается на обратной стороне МК и заверяется подписями указанных лиц.

5.2.6 Если невозможно немедленно устранить несоответствие (например, из-за дефицита) такая продукция при хранении должна быть изолирована от остальной (например, сложена на стеллаж, в ящик или коробку с надписью: «Несоответствующая продукция»). Изоляцию и хранение обеспечивает руководитель подразделения. В связи с изменившимися условиями (например, погашение дефицита) руководитель подразделения может принять решение о дальнейших действиях с несоответствующей продукцией. При необходимости для принятия решения руководитель подразделения привлекает вышестоящее руководство.

5.2.7 Если невозможна доработка, а также дальнейшее использование несоответствующей продукции, она может быть списана. Списание выполняет комиссия в составе Зам. Директора по производству, Главного технолога.

6 Ответственность

Ответственность за управление несоответствующей продукцией возлагается на Зам. директора по производству.

7 Лист регистрации изменений

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

Приложение 1

ЖУРНАЛ
регистрации входящих претензий и исков

Исх. №, дата претен-зии	Наимено-вание контраген-та	Вх. №, дата претен-зии	Содержание претен-зии	Сумма претен-зии	Исх. № и дата ответа на претензию	Результат рассмотрения претен-зии	Удовлетворя-ющая сумма
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2

РАСЧЕТ СТОИМОСТИ НЕСООТВЕТСТВИЙ
за 20___год

Наимено-вание (шифр) объекта	Наименование подразделения	Дата анализа	Описание несоответ-ствия	Причина возникновения несоответствия	Работы по исправлению дефекта		
					состав работ	Объем работ ч\ч	Стоимость работ
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 3

Утверждаю

Директор ЗАО НПО «Телеком»

_____ М.В. Афонин

«____»_____ 20___г.

ОТЧЕТ по затратам на качество за 20___г.

Группа затрат на качество	Отчетный период 20__г.			Базовый период 20__г.		
	Руб.	От объема пр-ва, %	От общих затрат на каче-ство, %	Руб.	От объема пр-ва, %	От общих затрат на качество, %
1. Потери ресурсов на устранение несоответствий:						
Внутренние несоответствия (по нашей вине, затраты, которые не были преду-смотрены – по данным из доп. работ)						
Внешние несоответствия (по вине заказчиков)						
2. Предупредительные затраты:						
Консалтинговые услуги по разработке и внедрению СМК						
Услуги по сертификации СМК						
Затраты на подготовку и переподготовку персонала						
Затраты на обеспечение НД						
3. Затраты на контроль Услуги по поверке КИП						
4. Административные затраты на содержание группы СМК						
Всего затрат на качество:						

Вывод: Основными причинами снижения (повышения) затрат на качество являются:_____

Разработал_____ дата _____20__г