

ТИЭП	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ	СТО СМК 8.3.01 - 2013
		Лист 1 / 8



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ТИЭП

И.Д. Тельчицкий

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Управление несоответствующей продукцией

СТО СМК 8.3.01-2013

Выпуск 1

СТАНДАРТ СООТВЕТСТВУЕТ
ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ ISO 9001-2011

Проректор по учебной, методической работе и
качеству образования ТИЭП

Мурашко М.В.

г. Тверь, 2013

ТИЭП	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ	СТО СМК 8.3.01 - 2013
		Лист 2 / 8

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН Проректором по учебной, методической работе и качеству образования ТИЭП.
2. ОБСУЖДЕН и ОДОБРЕН Ученым советом НОУ ВПО ТИЭП «30» августа 2013 г. (протокол № 11)
3. УТВЕРЖДЕН и ВВЕДЕН в действие ректором ТИЭП 02» сентября 2013 г. (приказ 02.09.2013 г. № 88)
4. Стандарт соответствует требованиям ГОСТ ISO 9001-2011.
5. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ.

ТИЭП	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ	СТО СМК 8.3.01 - 2013
		Лист 3 / 8

Содержание

1	Назначение и область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Определения.....	4
4	Сокращения и обозначения	4
5	Общие положения.....	5
5.1	Виды несоответствующей продукции	5
5.2	Причины возникновения несоответствующей продукции	5
5.3	Управление несоответствующей продукцией, возникшей по вине поставщика	5
5.4	Управление несоответствующей продукцией, возникшей по вине сотрудников и в результате форс-мажорных обстоятельств	6
5.5	Учет и анализ рекламаций	6
5.6	Процесс управления несоответствующей продукцией	6
6	Ответственность.....	8
7	Библиография.....	8
8	Лист регистрации изменений	8

ТИЭП	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ	СТО СМК 8.3.01 - 2013
		Лист 4 / 8

1 Назначение и область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок управления несоответствующей продукцией ТИЭП в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001, п.8.3.

Целью управления несоответствующей продукцией является предотвращение непреднамеренного использования или поставки несоответствующей продукции потребителю.

Документированные результаты деятельности по управлению несоответствующей продукцией (записи по качеству) являются составной частью данных для анализа СМК со стороны руководства ТИЭП.

Настоящий стандарт распространяется на все структурные подразделения ТИЭП.

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт содержит ссылки на следующие стандарты:

– ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

– ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.

3 Определения

В настоящем СТО СМК применяют термины и определения по ГОСТ ISO 9000.

4 Сокращения и обозначения

В настоящем СТО СМК используются следующие сокращения:

КД – корректирующие действия;

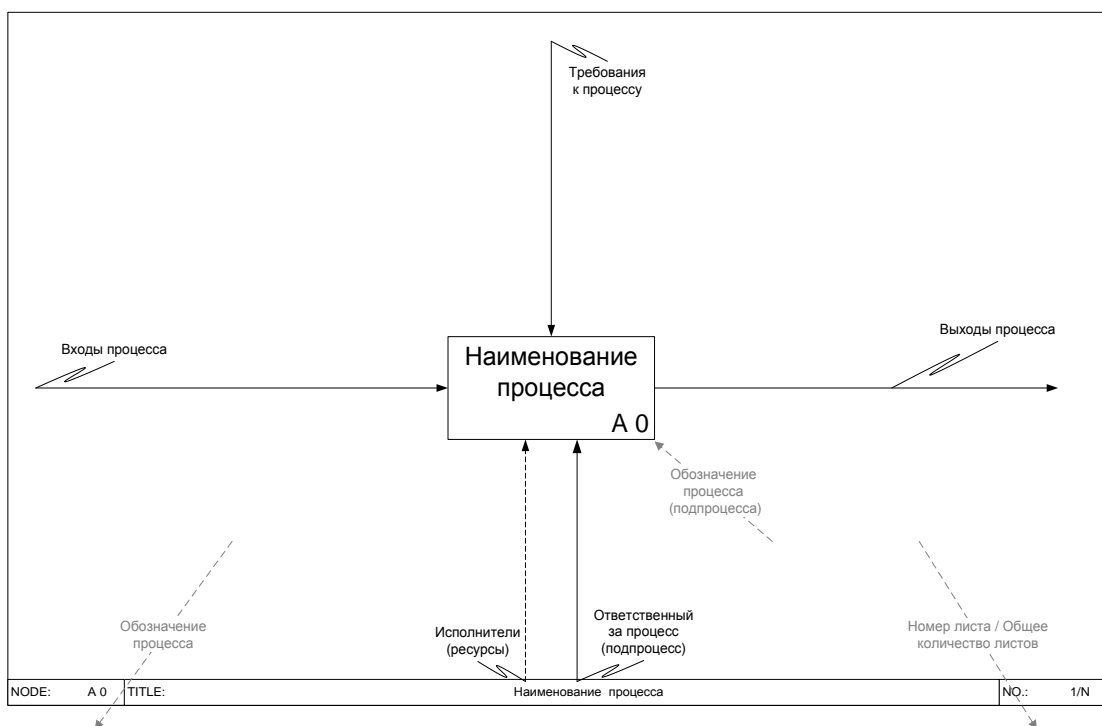
ПСП – положение о структурном подразделении;

ПД – предупреждающие действия;

СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарт организации.

Используемые обозначения:



5 Общие положения

5.1 Виды несоответствующей продукции

Несоответствующая продукция подразделяется на выявленную до сдачи потребителю (внутренняя несоответствующая продукция) и после сдачи продукции потребителю (внешняя несоответствующая продукция).

5.2 Причины возникновения несоответствующей продукции

Несоответствующая продукция может возникать:

5.2.1 По вине поставщика.

Например:

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

5.2.2 По вине сотрудников ТИЭП.

Например:

- Недостаточная квалификация сотрудников;
- Нарушение срока выполнения работ.

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

Например:

- Изменение требований таможенного кодекса;

5.3 Управление несоответствующей продукцией, возникшей по вине поставщика

Если установлено, что несоответствующая продукция (услуга), возникла по вине поставщика, то Начальник отдела снабжения составляет рекламацию.

Рекламация отправляется поставщику для замены несоответствующей продукции или компенсации срыва сроков поставки.

При отказе поставщика провести замену / компенсацию или отсутствии ответа на

ТИЭП	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ	СТО СМК 8.3.01 - 2013
		Лист 6 / 8

рекламацию, ректором дается указание об оформлении искового заявления и передаче его в Арбитраж для проведения процедуры выставления претензии в установленном законодательством порядке.

По результатам этой работы может быть пересмотрен статус поставщика, вплоть до исключения его из списка одобренных поставщиков (РК 01, п. 7.4 [1]).

Вся информация должна регистрироваться в журнале учета несоответствующей продукции.

5.4 Управление несоответствующей продукцией, возникшей по вине сотрудников и в результате форс-мажорных обстоятельств

Если установлено, что несоответствующая продукция (услуга), возникла по вине сотрудников ТИЭП или в результате форс-мажорных обстоятельств, руководитель соответствующего департамента совместно с Проректором по учебной, методической работе и качеству образования ТИЭП проводят анализ причин возникновения несоответствий и назначают корректирующие действия. По результатам анализа составляется акт с указанием назначенных КД. Акт подписывается сотрудником, допустившим несоответствие и передается Проректором по учебной, методической работе и качеству образования ТИЭП для контроля выполнения назначенных КД.

Вся информация должна регистрироваться в журнале учета несоответствующей продукции.

5.5 Учет и анализ рекламаций

При получении рекламации от потребителя, она регистрируется секретарем в Журнале входящей корреспонденции и передается Проректору по учебной, методической работе и качеству образования ТИЭП для проведения анализа.

После регистрации рекламация анализируется и передается руководителю соответствующего подразделения (в зависимости от типа рекламации).

Далее работу по анализу этой рекламации организует руководитель подразделения, которому она была передана. Вся информация должна регистрироваться в журнале учета несоответствующей продукции.

Все документы по несоответствующей продукции являются записями по качеству и управляются в соответствии с требованиями СТО СМК 4.2.02 [2].

5.6 Процесс управления несоответствующей продукцией

5.6.1 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, КД и ПД.

5.6.2 Управление несоответствующей продукцией после поставки потребителю

Порядок работы с рекламациями представлен на рисунке 1.

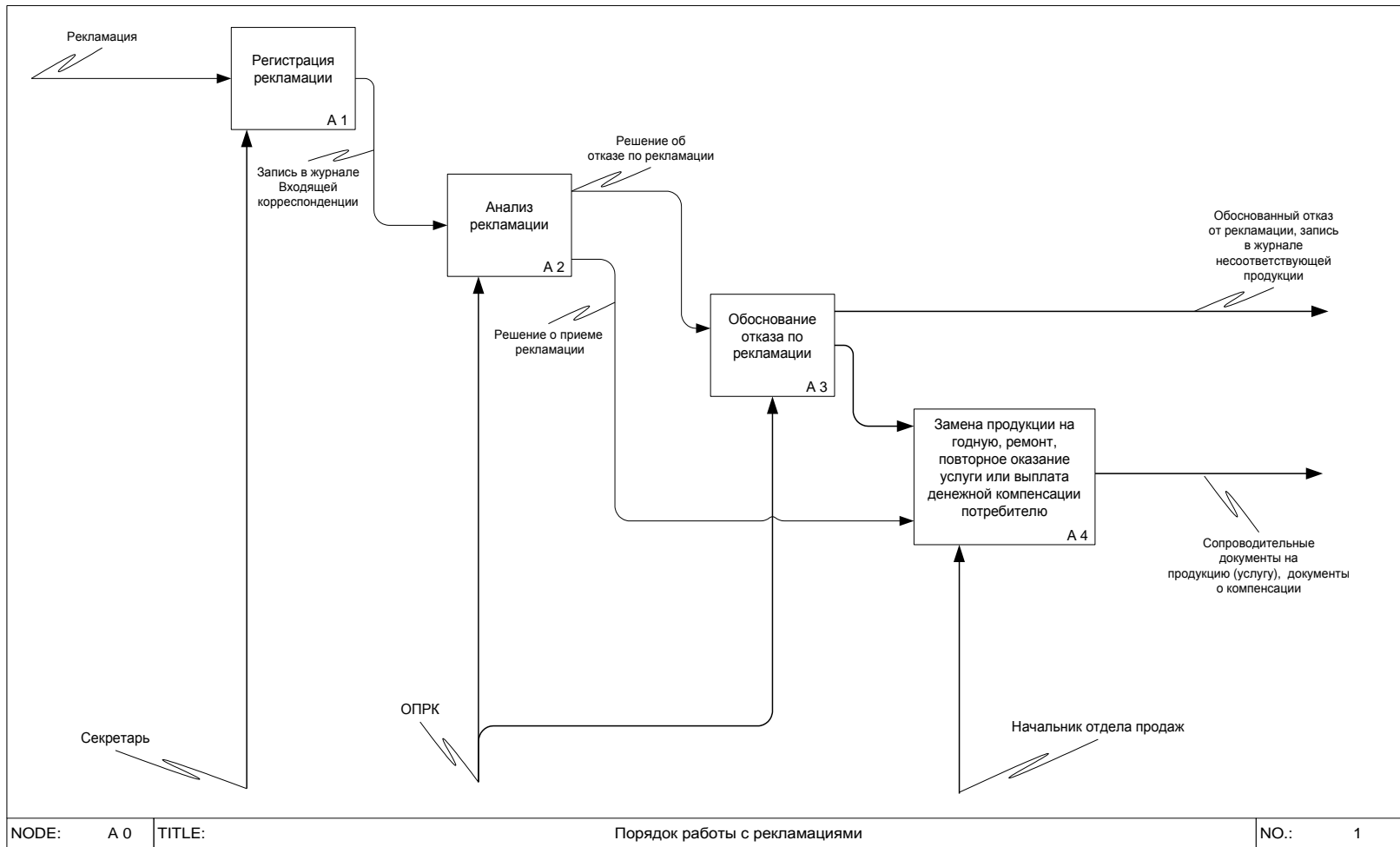


Рисунок 1 – Порядок работы с рекламациями

