



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

**УПРАВЛЕНИЕ
НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ
ПРОДУКЦИЕЙ**

СТО Т.005-2017

Первое издание

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ


Первый проректор


И.В. Макурин
«25» 12 2017 г.


Ректор университета


Э.А. Дмитриев
2017 г.





Директор Технопарка


Д.Х. Ри
«21» 12 2017 г.

Комсомольск-на-Амуре
2017

	Система менеджмента качества СТО Т.005 - 2017 Управление несоответствующей продукцией	с. 2 из 16
---	---	------------

Лист согласования

Должность	Ф.И.О.	Подпись руководителя	Дата ознакомления
Начальник ОМК	Афанасьева Л.В.		21.12.2017
Начальник ПУ	Ременников А.В.		21.12.2017
Заместитель директора Технопарка по организационной работе	Мешков А.С.		21.12.2017
Заместитель директора Технопарка по производству	Любицкий А.Е.		21.12.2017



Содержание

1	Назначение и область применения	4
1.1	Назначение	4
1.2	Область применения	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины, определения и сокращения	4
3.1	Термины и определения	4
3.2	Сокращения.....	5
4	Основные положения	6
5	Управление несоответствующими результатами процессов / несоответствующей продукцией	6
6	Требования к оформлению документов о браке.....	9
7	Требования к проведению корректирующих действий по выявленным несоответствиям	10
8	Разработчики	11
	Приложение А Форма Акта о браке.....	12
	Приложение Б Форма журнала регистрации актов о браке.....	13
	Приложение В Форма журнала учета полученных рекламаций	14
	Приложение Г Форма журнала регистрации несоответствий.....	15
	Лист регистрации изменений	16



1 Назначение и область применения

1.1 Назначение

Настоящий стандарт организации (далее - СТО) разработан в соответствии с требованиями **ГОСТ РВ 0015-002-2012, ГОСТ ISO 9001-2011** и регламентирует управление несоответствующей продукцией, производимой в Технопарке КнАГТУ.

1.2 Область применения

Требования настоящего стандарта распространяются на Технопарк КнАГТУ и обязательны для соблюдения всеми сотрудниками Технопарка КнАГТУ.

В своей работе настоящий документ должны использовать все сотрудники Технопарка КнАГТУ. Формы документов, данные в приложениях являются обязательными к применению.

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт организации разработан на основе следующих нормативных документов:

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

ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ РВ 0015-002-2012 Системы менеджмента качества. Общие требования.

ГОСТ РВ 15.703-2005 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций. Общие положения.

РК Т.01-2017 Руководство по качеству.

СТО Т.002-2017 Управление записями.

СТО Т.006-2017 Корректирующие и предупреждающие действия.


СТО Т.003-2017 Порядок и проведение контроля качества продукции В и ВТ и её предъявления.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящем стандарте организации применены термины по **ГОСТ Р ИСО 9000** и **ГОСТ РВ 0015-002**, а также следующие:

Идентификация несоответствующей продукции – присвоение несоответствующей продукции индекса (метки, маркировки, помещение на

	Система менеджмента качества СТО Т.005 - 2017 Управление несоответствующей продукцией	с. 5 из 16
---	---	------------

выделенное, индексированное место) с целью предотвращения ее непреднамеренного использования.

Контроль – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Несоответствие – невыполнение требования.

Несоответствующая продукция – продукция, не удовлетворяющая требованиям НД (продукция, имеющая отклонения или произведенная в условиях, не соответствующих нормам, указанным в НД).

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Продукция – результат процесса. Продукцией так же является объект незавершенного ремонта в процессе промежуточных этапов производства работ и готовый объект, введенный в эксплуатацию.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие – выполнение требования.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

3.2 Сокращения

В настоящем стандарте организации используются следующие сокращения:

ВП	– военное представительство
В и ВТ	– вооружение и военная техника
ГОСТ Р	– национальный стандарт РФ
ИСО (ISO)	– Международная организация по стандартизации
НД	– нормативный документ
СТК	– служба технического контроля
ПРК	– представитель руководства по качеству
РФ	– Российская Федерация
СМК	– система менеджмента качества
СРПП	– система разработки и постановки продукции на производство
СТО	– стандарт организации
РК	– руководство по качеству



4 Основные положения

Организация обеспечивает идентификацию и управление результатами процессов (продукции), не соответствующих требованиям, и управляет ими с целью:

- того, чтобы в процессе производства и поставки непреднамеренно не могли быть использованы материалы, сырье, продукция, не соответствующие установленным требованиям;
- предотвращения их непреднамеренного использования и поставки;
- анализа несоответствий и получения данных о качестве и разработки и реализации процедур доработки, корректировки, мероприятий для обеспечения пригодности продукции и устранения несоответствий;
- материального учета несоответствующих результатов процессов (продукции) и последствий по фактам несоответствий.

Организация обеспечивает соответствующие действия с несоответствиями, выявленными в процессе выполнения основной деятельности при проведении различных видов контроля, проверок, аудитов, в том числе внешних.


5 Управление несоответствующими результатами процессов / несоответствующей продукцией

5.1 Все несоответствующие результаты процессов, на каком бы этапе производства они не были бы выявлены, должны находиться под управлением. Несоответствующие результаты процессов / несоответствующая продукция, которые не соответствуют установленным требованиям, должны быть идентифицированы и управляться с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки. Идентификация осуществляется биркованием (см. п. 6.3) несоответствующих результатов процессов (продукции) или нанесением соответствующей надписи.

Организация выполняет необходимые действия с несоответствиями, выявленными в процессе выполнения основной деятельности при проведении различных видов контроля и испытаний продукции, проверок, аудитов (внутренних и внешних).

5.2 Порядок действий с несоответствующими результатами процессов / несоответствующей продукцией и несоответствиями включает в себя:

- регистрацию отклонения качества несоответствующих результатов процессов / несоответствующей продукции от требований НД или факта несоблюдения НД;

	<p>Система менеджмента качества СТО Т.005 - 2017 Управление несоответствующей продукцией</p>	<p>с. 7 из 16</p>
---	--	-------------------

- идентификацию несоответствующих результатов процессов/ несоответствующей продукции;
- отделение несоответствующих результатов процессов (продукции) и изоляция (в изоляторах брака);
- проведение анализа причин и возможных последствий несоответствия;
- принятия решения о дальнейшем использовании несоответствующих результатов процессов (продукции);
- действия в случае обнаружения несоответствия после передачи продукции заказчику.

5.3 Входной контроль покупных изделий, материалов и комплектующих проводят работники СТК (с привлечением, при необходимости, других подразделений) в соответствии с **СТО Т.003-2017** и **РК Т.01-2017**.


В случае выявления несоответствующей продукции по результатам входного контроля и в процессе производства представителем СТК в соответствии с разделом 7 настоящего стандарта составляется «Акт о браке». Управление записями о действиях с несоответствующей продукцией осуществляется согласно **СТО Т.002-2017**.

Партия изделий с несоответствиями до принятия решения помещается в специально отведенные места (изоляторы брака Технопарка) с тем, чтобы предотвратить их случайное использование в производстве. Если физическая изоляция невозможна или нецелесообразна, к несоответствующей продукции крепится бирка с информацией, штампом и подписью представителя СТК (и ВП, при необходимости).

Ответственность и полномочия при действиях с несоответствующей продукцией распределяются следующим образом:

- на этапе входного контроля – начальник службы снабжения университета, представитель СТК;
- на этапе выдачи продукции в производство – заместитель директора по производству;
- на этапе сдачи продукции – специалист службы технического контроля;
- на этапе предъявления продукции Заказчику – заместитель директора по производству и специалист службы технического контроля.
- на этапе после поставки и/или эксплуатации военной продукции – директор, заместитель директора по производству.

5.4 В случае получения возврата продукции (раскрытие извещения), данный вопрос выносится на рассмотрение Совета по качеству (очередное или внеочередное заседание) не позднее 3-х рабочих дней после получения возврата (раскрытие извещения). На заседании анализируются причины возврата, разрабатываются действия с несоответствующей продукцией, а

	<p>Система менеджмента качества СТО Т.005 - 2017 Управление несоответствующей продукцией</p>	<p>с. 8 из 16</p>
---	--	-------------------

также корректирующие действия с указанием сроков и ответственных лиц. Корректирующие действия осуществляются согласно **СТО Т.006-2017**.

5.5 Порядок проведения работ по удовлетворению рекламаций и учёта рекламационных документов производится в соответствии с **ГОСТ РВ 15.703-2005**.

Каждое обращение Заказчика с рекламацией на поступившую продукцию в гарантийный срок эксплуатации рассматривается на заседании Совета по качеству, где производится анализ выявленных несоответствий с определением причин, разрабатываются корректирующие мероприятия, назначаются сроки и ответственные за исполнение лица, а так же мероприятия по предотвращению повторения несоответствий.

Контроль выполнения коррекции и/или корректирующих действий по несоответствиям осуществляет ПРК.

Форма Журнала учета полученных рекламаций приведена в **приложении В**.

5.6 В случае выявления несоответствующей продукции на этапе поставки и/или эксплуатации решением руководства организации создается комиссия под руководством директора и/или заместителя директора по производству. Комиссия проводит анализ возникшей ситуации и принимает соответствующее решение (устранение или замена продукции), которое согласовывается с заказчиком (ВП).


5.7 Все варианты решений по несоответствующей военной продукции должны быть согласованы с заказчиком или ВП, включая различные варианты:

- разрешение на отступление или отклонение;
- переделку с целью удовлетворения установленным требованиям;
- принятие с ремонтом или без ремонта по разрешению на отклонение;
- перевод в другую категорию для использования в других целях;
- забракование или отправку в отходы (утилизация).

Во всех случаях исправленная продукция подвергается повторной верификации (проверке) для подтверждения соответствия требованиям.

5.8 При обнаружении несоответствующих результатов процессов / несоответствующей продукции или фактов несоответствий во время мониторинга процессов менеджмента, при анализе на различных уровнях управления, в том числе при анализе СМК, руководители процессов и исполнители должны руководствоваться требованиями раздела 8 настоящего стандарта.

5.9 Записи о характере несоответствующих результатов процессов / несоответствующей продукции или несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения,

	<p>Система менеджмента качества СТО Т.005 - 2017 Управление несоответствующей продукцией</p>	<p>с. 9 из 16</p>
---	---	-------------------

поддерживаются в рабочем состоянии согласно **СТО Т.002-2017** и предоставляются заказчику (ВП) по требованию.

6 Требования к оформлению документов о браке

6.1 Браком в производстве является:

- продукция, которая не соответствует требованиям стандартов, чертежей и технических условий и в связи с этим не может быть использована по прямому назначению или же может быть использована только после дополнительных затрат на ее исправление или переделку с последующей верификацией;

- детали, узлы и изделия, вышедшие из строя в ходе монтажных работ на заказе;

- детали, узлы, сданные или поставленные заказчику (потребителю) и вышедшие из строя ранее истечения гарантийного срока эксплуатации при условии соблюдения им требований эксплуатации и хранения;

- детали, узлы, выполненные по чертежам и технологическим процессам, в которых авторами допущены ошибки, а также по чертежам и техпроцессам, в которые несвоевременно внесены изменения.

6.2 Брак в зависимости от дефектов делится на исправимый, неисправимый.

К исправимому браку относится продукция, дефекты которой, обусловившие ее забракование, технически возможно и (или) экономически целесообразно устранить.

К неисправимому браку относится продукция, в которой хотя бы один из дефектов, обусловивший ее забракование, технически невозможно и (или) экономически нецелесообразно устранить.

6.3 Для регистрации обнаруженного в производстве продукции брака применяется форма «Акта о браке». Форма «Акта о браке» приведена в **приложении А**.

Акты о браке регистрируются в журнале регистрации актов о браке. Форма журнала регистрации актов о браке приведена в **приложении Б**.

6.4 «Акт о браке» является первичным документом, имеющим юридическую силу, на основании которого:

- с незавершенного производства списываются забракованные изделия;
- определяются причины брака;
- определяются потери от брака;
- осуществляется оперативный учет и анализ брака;
- предъявляются в установленном порядке претензии к поставщикам комплектующих изделий и материалов, имеющих дефекты;
- разрабатываются соответствующие корректирующие действия.



6.5 Составление «Актов о браке» должно производиться специалистом СТК. Ответственность за своевременное оформление «Актов о браке» и контроль их прохождения по инстанциям возлагается на заместителя директора по производству.

6.6 При нарушении условий производства, которые могут привести к выпуску недоброкачественной продукции, работники вправе потребовать от администрации Технопарка устранения этого нарушения и приостановить выполнение порученной работы.

Руководитель, давший распоряжение на продолжение работы в этих условиях, принимает на себя ответственность за возможное изготовление недоброкачественной продукции. За неисполнение своих обязанностей по предотвращению брака, администрация привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.7 Мероприятия по предупреждению брака необходимо разрабатывать на основании проведенного анализа выявленного брака в соответствии с внутренними НД, действующими в организации.


7 Требования к проведению корректирующих действий по выявленным несоответствиям

7.1 Кроме различных действий по коррекции, разрабатываемых при обнаружении несоответствующих результатов процессов / несоответствующей продукции, в структурных подразделениях разрабатываются корректирующие действия по несоответствующим результатам процессов / несоответствующей продукции, а также по несоответствиям (по мере необходимости и на разных уровнях), которые регистрируются в журнале регистрации несоответствий.

Форма журнала регистрации несоответствий **в приложении Б.**

7.2 Все возникшие несоответствия или вопросы по возможным несоответствиям (качество продукции, квалификация исполнителей и исполнение ими своих обязанностей, состояние средств измерений, оборудования и инструментов, качество поступивших материалов, состояние производственной среды и документации и т.п.) рассматриваются на текущих производственных совещаниях и/или на Совете по качеству.

По решениям, принятым на этих совещаниях, могут быть изданы соответствующие распорядительные документы, разработаны корректирующие и предупреждающие действия с указанием сроков и ответственных лиц. Анализ их выполнения и результативности проводится на последующих совещаниях и рассматриваются на заседаниях Совета по качеству. Корректирующие действия проводятся согласно **СТО Т.006-2017.**

	<p>Система менеджмента качества СТО Т.005 - 2017 Управление несоответствующей продукцией</p>	с. 11 из 16
---	--	-------------

7.3 Анализ несоответствий проводится с целью оценки характера несоответствия, его значимости и принятия решения о дальнейших действиях по данному несоответствию, включая корректирующие. Принятие решения о дальнейших действиях по конкретному несоответствию осуществляется с учётом последствий несоответствия и затрат на его устранение (и устранение причин этого несоответствия).

Анализ осуществляется заместителем директора по производству с привлечением, при необходимости, ПРК и других специалистов (в том числе из других заинтересованных подразделений).

По результатам анализа конкретного несоответствия выявляются его причины и разрабатываются меры по их устранению, устанавливаются сроки устранения и ответственный исполнитель, о чем заместителем директора по производству (или другим специалистом – по его указанию) делаются записи в соответствующих графах Журнала регистрации несоответствий (**приложение Г**).

7.4 Вопросы, связанные с анализом и принятием решения по несоответствующим результатам процессов / несоответствующей продукции, могут обсуждаться также на текущих производственных совещаниях Технопарка, на совещаниях у директора, на заседаниях Совета по качеству.

8 Разработчики

Разработчиками данного документа являются:

Начальник ОМК

Директор Технопарка

Л.В. Афанасьева

Д.Х. Ри



ПРИЛОЖЕНИЕ А
(обязательное)

Форма журнала учета полученных рекламаций

(гриф секретности при необходимости)

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПОЛУЧЕННЫХ РЕКЛАМАЦИЙ

№ п/п	Номер и дата составления рекламационного акта, составлен, кому предъявлен	Наименование, индекс, заводской номер, дата выпуска изделия	Наименование, индекс, заводской номер, дата детали, прибора, агрегата, узла	Дата приемки получателем или ввода изделия в эксплуатацию	Дата обнаружения, внешнее проявление дефекта	Причина дефекта по рекламационному акту	Дата и исходящий номер уведомления поставщика о вызове представителя	Отчет по уведомлению (исходящий номер и дата), дата прибытия представителя поставщика	Адрес и дата отправки рекламационного изделия с документацией на исследование или ремонт	Дата и номер акта исследования, установленные характер и причины дефекта	Отметка об удовлетворении рекламации (номер и дата акта)



ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(обязательное)

Форма Акта о браке

УТВЕРЖДАЮ

Директор Технопарка КНАГТУ
_____ Д. Х. Ри
«__» _____ 2017 г.

АКТ № _____
от "___" _____ г.
о браке на производстве

Место составления _____ "___" _____ г.

Обозначение	Наименование	Ед. изм.	Кол-во	Причины брака, *	Вин-ное лицо	Даты		По фактической себестоимости	
						Поступления	Списания	цена	сумма

Сумма списания _____
(прописью)

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Первый экземпляр направляется в бухгалтерию и является основанием для списания с материально ответственного лица потерь товарно-материальных ценностей, второй экземпляр остается в подразделении, третий - у материально ответственного лица.

Все члены комиссии предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

Председатель комиссии _____ / _____ / _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

Члены комиссии: _____ / _____ / _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

_____ / _____ / _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

Материально ответственное лицо
_____ / _____ / _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

Решение руководителя:

Стоимость бракованного товара отнести на счет _____ (указать источник: себестоимость, прибыль, материально ответственное лицо и т.д.)

*Шифры причины отклонений	Причины отклонений от норм	Сумма
01	Несоответствие материалов, покупных полуфабрикатов и комплектующих изделий техническим условиям	
02	Несоответствие полуфабрикатов и комплектующих изделий собственного изготовления техническим условиям или их низкое качество	
03	Расход материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий на исправление брака и замену неисправимого брака	
04	Потери, вызванные доработками по требованию заказчика	
05	Потери, вызванные доработками по требованию разработчика	
06	Замена материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий, предусмотренных технологией, другими материалами, полуфабрикатами и комплектующими изделиями	
07	Нарушение технологического процесса	
08	Использование отходов взамен полноценных материалов	
09	Использование полноценных материалов взамен отходов	
10	Раскрой материала	
11	Прочие причины	



ПРИЛОЖЕНИЕ В
(обязательное)

Форма журнала регистрации актов о браке

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ АКТОВ О БРАКЕ

Дата	№ Акта о браке	Наименование изделия	Чертеж №	Дата передачи и Акта о браке	Роспись о получении	Дата получения оформленного акта	Виновник брака	Прим.
1	2	3	4	5	6	7	8	9



ПРИЛОЖЕНИЕ Г
(обязательное)

Форма журнала регистрации несоответствий

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ НЕСООТВЕТСТВИЙ

в подразделении _____

№ П/ П	Место обнару- жения несоот- ветствия	Лицо, обна- ружившее несоответ- ствие	Краткое содер- жание несоот- вет- ствия	Меры по устране- нию несоот- ветствия и/или причин несоот- ветствия	Сроки устране- ния несо- ответ- ствия /проведен ия коррек- тирующих действий	Испол- нитель	От- метка об устра- нении	Приме- чание
1	2	3	4	5	6	7	8	9



Лист регистрации изменений

	Номер приказа, дата утверждения изменения	Количество страниц изменения	Дата получения изменения	Подпись уполномоченного по качеству