

<p align="center">ООО «Нефтемашсервис»</p>	<p align="center">Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией</p>	<p align="center">П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 1 из 12</p>
--	---	---

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Нефтемашсервис»

_____ Д.Р. Салахов
« 22 » октябре 2010 г.

Дата введения:

« 22 » октябре 2010 г.
Приказ от « 22 » октябре 2010г. № 163

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПРОЦЕДУРА

Управление несоответствующей продукцией

П-СМК-8.3-01

Согласовано

Заместитель директора по строительству

_____ П.В. Ширококов
« 21 » октябре 2010г.

Представитель руководства по СМК

_____ И.Н. Чуркина
« 20 » октябре 2010г.

Разработчик

Инженер по качеству

_____ Г.В. Тетюева
« 20 » октябре 2010г.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 2 из 12
-------------------------	---	--

Содержание

№ п/п	Название раздела	Страница
1	Назначение	2
2	Область применения	2
3	Нормативные ссылки	2
4	Термины, сокращения	3
5	Ответственность	3
6	Общие положения	3
7	Описание процедуры управления несоответствующей продукцией	4
8	Действия с несоответствующей закупаемой продукцией	6
9	Управление продукцией, не соответствующей установленным требованиям, выявленной при сдаче - приёмке готовых сборных изделий, конструкций.	7
10	Управление продукцией не соответствующей установленным требованиям, выявленной на стройплощадке в процессе производства работ.	8
11	Управление несоответствующей продукцией, выявленной после сдачи работ (в течение гарантийного периода)	9
12	Управление претензиями потребителей	9
13	Записи	10
14	Регистрация, рассылка, внесение изменений и хранение	10
15	Приложение:	11
	1. Форма Акта приёмки по количеству, качеству и комплектности.	12

1 Назначение

1.1 Настоящая Процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями п. 8.3 «Несоответствующая продукция» МС ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования».

1.2 Настоящая Процедура устанавливает порядок действий в ООО «Нефтемашсервис» с продукцией, не отвечающей требованиям, установленным в нормативной документации, в целях предотвращения её непреднамеренного использования при выполнении работ, изготовлении и монтаже.

2 Область применения

2.1 Настоящая Процедура применяется ко всем видам производственной деятельности, охваченной процессами СМК ООО «Нефтемашсервис».

2.2 Настоящая Процедура применяется всеми сотрудниками производственных подразделений ООО «Нефтемашсервис».

3. Нормативные ссылки

Процедура разработана с учетом следующих нормативных документов¹:

3.1 МС ИСО 9000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

3.2 МС ИСО 9001. Системы менеджмента качества. Требования.

3.3 РК-СМК-4.2.2. Руководство по качеству ООО «Нефтемашсервис».

3.4 П-СМК-4.2.3-01. Процедура. Управление нормативной документацией.

3.5 П-СМК-4.2.4-01. Процедура. Управление записями.

3.6 П-СМК-8.5-01. Процедура. Корректирующие действия.

¹ Использовать актуальные версии перечисленных документов

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 3 из 12
-------------------------	---	--

4. Термины, сокращения

4.1 Термины, применяемые в настоящей процедуре, соответствуют определениям, приведенным в МС ИСО 9000.

4.2 В настоящей процедуре использованы следующие термины:

Требование – потребность или ожидание, которое установлено (например, в заявке, договоре), обычно предполагается или является обязательным.

Соответствие – выполнение требования.

Несоответствие – невыполнение требования.

Продукция - результат процесса. В данной процедуре под продукцией понимаются завершённые строительством работы, их отдельные этапы, а также оборудование, комплектующие, предназначенные для поставки клиенту и выполнения работ.

Несоответствующая продукция – результаты работ ООО «Нефтемашсервис» и закупленная для производственной деятельности продукция (услуги), не удовлетворяющие требованиям, установленным в регламентирующей документации (системы менеджмента качества, нормативно-технической, технологической, инструкциях, чертежах, и т.д.). Далее по тексту все виды регламентирующей документации именуется общим термином НТД.

Разрешение на отклонение – разрешение на использование закупленной продукции (сдачу работ), которые не соответствует установленным требованиям.

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

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию.

Претензия – выражение неудовлетворённости продукцией и / или работой организации или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

4.3 Сокращения:

СМК – система менеджмента качества; **ПР** – представитель руководства по СМК;

ИК – инженер по качеству; **ТМЦ** – товарно-материальные ценности;

НТД – нормативно – техническая документация;

ПТО – производственно – технический отдел.

5 Ответственность

5.1 Ответственность за разработку, внесение изменений и управление настоящей процедурой несет заместитель директора по строительству.

5.2 Ответственность за правильность применения настоящей процедуры несут руководители производственных подразделений ООО «Нефтемашсервис».

5.3 Контроль исполнения настоящей процедуры осуществляет заместитель директора по строительству.

6 Общие положения

6.1 Настоящая редакция процедуры является второй. Содержание внесённых изменений: уточнён порядок ведения записей при обнаружении несоответствий в ходе контроля Работниками ПТО выполнения работ на объекте (п.7.1); конкретизированы требования к ведению записей по несоответствующей продукции ремонтно-заготовительным участком (пп.7.1, 9.1, 9.6); уточнён порядок ведения записей мастером строительных и монтажных работ и / или производителем работ о характере несоответствий закупленной продукции обнаруженной на объекте выполнения работ (п.8.5); определён порядок действий по претензиям потребителей (п.12).

уточнена процедура управления несоответствующей продукцией – разделы 6, 7, а также изменена форма изложения действий с несоответствующей продукцией – разделы 8 - 12.

6.2 Описание действий с несоответствующей продукцией предназначено для:

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 4 из 12
-------------------------	---	--

- а) предотвращения сдачи Заказчику объекта работ, не соответствующих установленным требованиям;
- б) предотвращения использования в производстве закупленной продукции (услуг), не соответствующих установленным требованиям;
- в) анализа несоответствий и получения данных о качестве на основе контроля процесса производства для разработки корректирующих и предупреждающих действий.

7 Описание процедуры управления несоответствующей продукцией

Порядок действий с несоответствующей продукцией включает в себя:

- ◆ регистрацию отклонений качества продукции (работ) от требований;
- ◆ идентификацию несоответствующей продукции;
- ◆ отделение несоответствующей продукции от соответствующей продукции;
- ◆ поиск и проведение анализа причин и возможных последствий несоответствия;
- ◆ принятие решения о дальнейшем использовании продукции, оценку необходимости проведения корректирующих действий;
- ◆ действия в случае обнаружения несоответствия после передачи продукции (сдачи работ) заказчику.

7.1 Регистрация отклонения

Отклонения качества продукции от требований НТД выявляются в процессе выполнения работ, в процессе входного, операционного, приемочного, окончательного инспекционного контроля.

Регистрации подлежат отклонения качества продукции, условий её производства, контроля, хранения от норм, установленных в НТД (в том числе, в технологиях и регламентах) и документации СМК.

Отклонения продукции от требований должны быть зарегистрированы:

- при приёмке закупленной продукции (ТМЦ) – кладовщиком, мастером строительных и монтажных работ и / или производителем работ при производстве работ на объекте в Акте приёмки по количеству, качеству и комплектности (см. Приложение 1);
- при приёмке продукции (выполненных работ) получаемой от подрядчика – ответственным за выполнение работ по договору в акте – приёмке выполненных работ;
- при сдаче - приёмке готовых сборных изделий, конструкций – начальником производственной базы в Журнале учёта готовых изделий, конструкций;
- при производстве работ на объекте – мастером и / или производителем работ в журналах работ, работниками ПТО в актах, протоколах совещаний. Состав, содержание и форма основных записей определяются действующими нормативными документами по строительству, а при отсутствии в них точных указаний определяется организацией (для многосторонних документов – по соглашению сторон), исходя из характера информации, необходимой для использования данной записи.

7.2 Идентификация несоответствующей продукции

Вся продукция, признанная несоответствующей нормам, должна быть идентифицирована.

Способ идентификации выбирается, исходя из вида продукции, и должен исключать возможность непреднамеренного использования несоответствующей продукции. Для идентификации, как правило, используются: физическое отделение, надписи «Несоответствующая продукция» (бирки или таблички) или отметки в сопроводительной документации.

Ответственным за идентификацию продукции является руководитель того подразделения, где выявлено несоответствие.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 5 из 12
-------------------------	---	--

7.3 Отделение несоответствующей продукции

Продукция, признанная несоответствующей требованиям, установленным в НТД, должна быть отделена от соответствующей для исключения возможности непреднамеренного её использования. Ответственным за отделение несоответствующей продукции является руководитель того подразделения, где выявлено несоответствие.

Лица, проводящие контроль, организуют перемещение несоответствующей продукции в специально отведенное место, обозначенное «Несоответствующая продукция» или иным аналогичным способом.

В случае невозможности перемещения или физического отделения несоответствующей продукции допускается идентифицировать её (биркой, транспарантом) «Несоответствующая продукция» (см. п.7.2).

7.4 Проведение анализа причин и возможных последствий несоответствия и принятие решения о дальнейшем использовании продукции.

Несоответствующая продукция подлежит обследованию руководителем подразделения, в котором возникло несоответствие, для оценки возможности её приёмки после доработки (исправления) или без доработки при наличии разрешения на отклонение от требований. По результатам обследования руководитель подразделения должен принять решение о последующих действиях, из числа следующих:

- исправление несоответствия и проведение повторных испытаний (контроля);
- при невозможности исправления силами подразделения:
 - исправление несоответствия с привлечением других подразделений;
 - получение согласия Заказчика о сдаче работ с отклонением от норм НТД;
 - решение об утилизации ввиду невозможности дальнейшего использования;
 - оформление разрешения на сдачу работ с несущественным отклонением от требований НТД (решение принимается заместителем директора по строительству или руководителем предприятия).
 - решение о возврате поставщику закупленных ТМЦ, несоответствие которых обнаружено при приёмке (входном контроле) или в производстве;
 - оформление разрешения на приёмку закупленных ТМЦ с несущественным отклонением от требований НТД (решение утверждается руководителем предприятия).

Принятое решение о дальнейшем действии документируется (вносится в соответствующую графу Акта, Журналов работ и пр.).

Должны быть установлены причины выявленных несоответствий.

Установление причин несоответствий возлагается на комиссию в составе руководителя подразделения и работника, ответственного за производство работ (при несоответствии закупленной продукции – на специалиста по снабжению). В необходимых случаях установление причин несоответствий проводится на оперативном совещании.

Результаты анализа несоответствий ежеквартально предоставляются руководителем подразделения инженеру по качеству и при необходимости в случае неотложного принятия решения, рассматриваются на оперативном совещании (см.п.7.6).

По результатам анализа причин несоответствий планируются корректирующие действия согласно П-СМК-8.5-01.

7.5 Доработка, переделка, ремонт, утилизация несоответствующей продукции

Доработка (исправление) продукции, не соответствующей установленным требованиям, проводится согласно существующим технологическим процессам.

Устранение несоответствий не должно повлечь снижение качества продукции.

Доработанная, переделанная продукция должна подвергаться повторному контролю на соответствие требованиям НТД. Результаты контроля должны регистрироваться в документах, предусмотренных для данного вида контроля.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 6 из 12
-------------------------	---	--

7.6 Учёт и анализ несоответствий

Зарегистрированные несоответствия, причины несоответствий и действия в отношении несоответствующей продукции персонал, проводящий контроль продукции, должен доводить в установленные сроки до должностных лиц предприятия (вышестоящего руководства и ИК).

Руководители подразделений ежеквартально анализируют количество, характер несоответствий, определяют необходимость корректирующих действий.

Корректирующие действия необходимы, если несоответствия носят системный характер. Результаты анализа несоответствий ежеквартально предоставляются руководителем подразделения инженеру по качеству и при необходимости в случае неотложного принятия решения, рассматриваются на оперативном совещании.

ИК ежегодно систематизирует полученную информацию о несоответствиях, и представляет представителю руководства по СМК для использования в качестве входных данных анализа СМК со стороны руководства.

8 Действия с несоответствующей закупаемой продукцией

8.1 Несоответствующая закупаемая продукция, как правило, выявляется специалистом по снабжению на стадии ее получения на складе поставщика. Приёмка (входной контроль) закупленной продукции осуществляется внешним осмотром, если это не оговорено другими документами предприятия или условиями договоров. При приёмке проверяется:

- качество упаковки (целостность тары, упаковочных чехлов, пломб и др.);
- консервация;
- отсутствие механических повреждений (вмятин, забоин, царапин, трещин и др.);
- наличие маркировки, предусмотренной НТД.

8.2 При обнаружении факта несоответствия закупленной продукции специалист по снабжению регистрирует факт несоответствия в документации на закупку, определяет мероприятия по отношению к поставщику этих материалов.

8.3 Если на этой стадии по каким-либо причинам несоответствующая продукция не выявлена и поступила на склад (где она проходит приёмку по тем же критериям) она отделяется от всей партии, идентифицируется и складывается в отведённом для неё месте (см. п. 7.2, 7.3). Кладовщик в свою очередь:

- доводит эту информацию до сведения специалиста по снабжению,
- заполняет соответствующую графу в Акте приёмки продукции (см. п.7.1).

8.4 Дальнейшие действия с продукцией, не разрешённой к применению (возврат, замена несоответствующей продукции, необходимость оформления претензии и т.д.), определяются специалистом по снабжению по согласованию с поставщиком в установленном законодательством порядке.

8.5 В случае если несоответствующая закупленная продукция обнаружена в подразделении при производстве работ мастер строительных и монтажных работ и / или производитель работ должен **оформить Акт приёмки продукции по количеству, качеству и комплектности**, обеспечить отделение несоответствующей продукции с соответствующей идентификацией с целью предотвращения случайного использования по назначению и в течение рабочей смены уведомить специалиста по снабжению.

8.6 Специалист по снабжению и руководитель подразделения, по заявке которого произведена закупка, определяют дальнейшие действия с несоответствующей продукцией, что фиксируется в Акте приёмки продукции по количеству, качеству и комплектности.

8.7 При отсутствии разрешения на отклонение проводится демонтаж и, при необходимости, утилизация детали (изделий), которые не могут быть использованы по назначению.

8.8 Демонтаж и утилизацию организует мастер строительных и монтажных работ и / или производитель работ.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 7 из 12
-------------------------	---	--

8.9 Результаты приёмки продукции используются при переоценке поставщика, при необходимости уточняется состав одобренных поставщиков.

8.10 Специалист по снабжению ежеквартально анализирует результаты входного контроля закупленной продукции, поступающей на предприятие. Результаты анализа, при наличии несоответствующей закупаемой продукции, предоставляются инженеру по качеству и содержат: наименование материалов или комплектующих, поставщик, наличие документа, удостоверяющего качество продукции, количество принятой и несоответствующей продукции, причины несоответствий и принятые меры.

9 Управление продукцией, не соответствующей установленным требованиям, выявленной при сдаче - приёмке готовых сборных изделий, конструкций.

9.1. В случае выявления при сдаче - приёмке готового изделия, конструкции не соответствующего установленным требованиям НТД начальник производственной базы:

- организует идентификацию несоответствующей продукции доступным способом (см.п.7.2);

- организует регистрацию о несоответствии проверяемых параметров установленным требованиям в Журнале учёта готовых изделий, конструкций (см. п.7.1);

- ставит в известность заместителя директора по строительству для проведения оценки последствия несоответствия и принятия решение о способе устранения несоответствия;

- в случае если устранение несоответствия возможно силами подразделения, самостоятельно организует работы по устранению несоответствия;

- в случае если решение вопроса об устранении несоответствия не возможно самостоятельно организует исправление несоответствия с привлечением других подразделений в соответствии с указаниями заместителя директора по строительству.

9.2 После устранения выявленных несоответствий начальник производственной базы организует повторное предъявление на сдачу - приёмку готовой продукции для подтверждения её соответствия установленным требованиям.

9.3 При невозможности исправления начальник производственной базы:

- организует идентификацию несоответствия;

- организует регистрацию несоответствия (см. п.7.1);

- организует изолирование, уничтожение (разборку) или утилизацию несоответствующей продукции.

9.4 Дальнейшее производство работ с использованием несоответствующих результатов предыдущего этапа не допускается.

Для продолжения работ начальник производственной базы должен получить устное распоряжение заместителя директора по строительству или, в его отсутствие, главного инженера о возможности продолжения работ. При необходимости, определяемой заместителем директора по строительству, отклонение результатов работ от требований НТД должно быть согласовано с Заказчиком и проектировщиком.

9.5. В случае если несоответствующая продукция (изделия, конструкции) обнаружена на стройплощадке при производстве работ мастер строительных и монтажных работ и / или производитель работ должен обеспечить отделение или перемещение в специально отведённое место несоответствующей продукции с соответствующей идентификацией с целью предотвращения случайного использования по назначению и в течение рабочей смены уведомить заместителя директора по строительству.

9.6. Заместитель директора по строительству и начальник производственной базы определяют дальнейшие действия с несоответствующей продукцией, что фиксируется в Журнале учёта готовых изделий, конструкций.

9.7 Вся информация о несоответствующей продукции ежеквартально предоставляется начальником производственной базы инженеру по качеству.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 8 из 12
-------------------------	---	--

10 Управление продукцией не соответствующей установленным требованиям, выявленной на стройплощадке в процессе производства работ.

10.1 Несоответствующая продукция на стройплощадке в процессе производства работ может быть выявлена:

- входным контролем закупленных ТМЦ (см. п.8) и готовых сборных изделий, конструкций (см. п.9);
- операционным контролем;
- приёмочным, инспекционным контролем и технадзором заказчика.

10.2 В случае выявления операционным контролем на стройплощадке в процессе производства работ, продукции не соответствующей требованиям НТД (несоответствующей продукции), мастер строительных и монтажных работ и / или производитель работ выявивший несоответствие докладывает заместителю директора по строительству.

10.3 Мастер строительных и монтажных работ и / или производитель работ, где выявлено несоответствие, в случае если устранение возможно силами подразделения, самостоятельно организует работы по устранению несоответствия.

10.4 В случае если решение вопроса об устранении несоответствия не возможно самостоятельно мастер строительных и монтажных работ и / или производитель работ:

- приостанавливает производство работ;
- организует регистрацию несоответствия (см. п.7.1);
- организует изолирование и / или идентификацию несоответствующей продукции.
- ставит в известность заместителя директора по строительству для проведения оценки последствия несоответствия и принятия решение о способе устранения несоответствия;
- организует исправление несоответствия с привлечением других подразделений в соответствии с указаниями заместителя директора по строительству.

10.5 Дальнейшее производство работ с использованием несоответствующих результатов предыдущего этапа не допускается.

Для продолжения работ мастер строительных и монтажных работ и / или производитель работ должен получить устное распоряжение заместителя директора по строительству или, в его отсутствие, главного инженера о возможности продолжения работ. При необходимости, определяемой заместителем директора по строительству, отклонение результатов работ от требований НТД должно быть согласовано с заказчиком и проектировщиком.

10.6 При невозможности доработки (исправления) несоответствующей продукции заместитель директора по строительству:

- организует идентификацию несоответствия;
- организует регистрацию несоответствия (см. п.7.1);
- организует изолирование, уничтожение (разборку) или утилизацию несоответствующей продукции.

10.7 В случае выявления при приёмочным, инспекционным контроле или технадзором заказчика на стройплощадке в процессе производства работ, продукции не соответствующей требованиям НТД (несоответствующей продукции), лицо выявившее несоответствие докладывает заместителю директора по строительству.

10.8 Дальнейшее производство работ с использованием несоответствующих результатов предыдущего этапа не допускается.

10.9 Заместитель директора по строительству:

- организует идентификацию несоответствующей продукции доступным способом (см.п.7.2);
- организует регистрацию о несоответствии проверяемых параметров установленным требованиям (см. п.7.1);
- оценивает последствия несоответствия и принимает решение о способе устранения несоответствия;

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 9 из 12
-------------------------	---	--

- в случае если устранение несоответствия возможно силами подразделения, в котором выявлено несоответствие, организует работы по устранению несоответствия;

- в случае если устранение несоответствия не возможно силами подразделения, в котором оно выявлено, организует доработку (исправление) с привлечением других подразделений.

10.10 После устранения выявленных несоответствий заместитель директора по строительству организует повторное предъявление на сдачу - приёмку продукции (этапов работ) для подтверждения её соответствия установленным требованиям.

Сдача работ не осуществляются до тех пор, пока все запланированные действия не будут полностью и успешно осуществлены, в противном случае решение о приёмке должно быть принято имеющими на то соответствующие полномочия лицами с участием представителя заказчика и проектировщика. Если решением технадзора заказчика и проектировщика признано возможным принять и использовать по назначению несоответствующую продукцию, это документально оформляется с внесением, при необходимости, изменений в проектную документацию. При этом должны быть определены дополнительные ограничения по использованию несоответствующей продукции.

10.11 При невозможности исправления несоответствующей конструкции заместитель директора по строительству:

- организует идентификацию несоответствия;
- организует регистрацию несоответствия (см. п.7.1);
- организует изолирование, уничтожение (разборку) или утилизацию.

10.12 Вся информация о несоответствующей продукции ежеквартально предоставляется заместителем директора по строительству инженеру по качеству.

11 Управление несоответствующей продукцией, выявленной после сдачи работ (в течение гарантийного периода)

11.1 Если несоответствующая продукция выявлена заказчиком после сдачи работ в течение гарантийного периода, предпринимаются действия согласно условиям договора.

11.2 Результаты анализа причин, предпринятых действий и результативность предпринятых действий фиксируются протоколами совещаний.

11.3 Информация о несоответствиях ежегодно в сроки годовой отчетности предоставляется начальником ПТО инженеру по качеству (см. п.7.6).

12. Управление претензиями потребителей.

12.1 Претензии от потребителя могут быть получены:

- по результатам приёмочного, инспекционного контроля и технадзора заказчика;
- в случае выявления несоответствующей продукции после начала эксплуатации в течение гарантийного периода.

12.2 При поступлении претензии потребителя заместителем директора по строительству и главным инженером проводится оценка обоснованности претензии.

12.3 По каждой обоснованной претензии заместителем директора по строительству и главным инженером проводится ее первоначальная оценка с точки зрения таких критериев как важность, безопасность, сложность, возможные последствия, а также оценка необходимости и возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии, назначение ответственных лиц.

12.4 После соответствующего расследования обстоятельств и данных по претензии ответственными лицами предлагаются ответные действия, например исправление проблемы и/или предупреждение ее повторного появления в будущем. Если претензия не может быть немедленно удовлетворена, то определяется способ ее решения, который может привести к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 10 из 12
---------------------------------	---	--

12.5 В установленные сроки доведение до потребителя ответственными лицами сведений обо всех действиях, если претензия не урегулирована согласование с потребителем принятое решение и предложение возможных альтернативных вариантов решения.

12.6 Решения принятые по результатам рассмотрения претензий могут быть зафиксированы протоколами совещаний, приказами / распоряжениями по предприятию. Информация о принятых решениях хранится комплектно с претензией потребителя.

12.7. Записи по результатам рассмотрения претензий и последующим действиям управляются согласно П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

12.8 Информация о претензиях потребителей ежегодно в сроки годовой отчетности предоставляется заместителем директора по строительству и главным инженером инженеру по качеству (см. п.7.6).

13 Записи

13.1 Управление Актами приёмки по количеству, качеству и комплектности, Журналами, другими записями осуществляется в соответствии с П-СМК-4.2.4-01.

13.2 Срок, место хранения и ответственные за хранение документов приведены ниже:

№	Наименование документа	Место хранения оригинала/ копии	Срок хранения, лет	Ответственный за хранение оригинала / копии
1.	Акт приёмки по количеству, качеству и комплектности	Склад	1	Кладовщик
3.	Акты (формы определяются действующими нормативными документами по строительству)	Стройплощадка, ПТО / ПТО	До окончания выполнения работ, до приёмки объекта заказчиком / в течение гарантийного срока	Мастер строительных и монтажных работ и / или производитель работ / начальник ПТО
4.	Журнал учёта готовых изделий, конструкций.	Ремонтно-заготовительный участок	2	Начальник производственной базы
5.	Журналы работ (формы определяются действующими нормативными документами по строительству)	Стройплощадка, ПТО	До окончания выполнения работ, до приёмки объекта заказчиком	Мастер строительных и монтажных работ и / или производитель работ / начальник ПТО
6.	Предписания (форма определяется потребителем), уведомления о выполнении мероприятий по предписаниям	Ответственный исполнитель / секретарь	1	Ответственный исполнитель / секретарь

14 Регистрация, рассылка, внесение изменений и хранение

14.1 Регистрация, рассылка, внесение изменений и хранение - согласно П-СМК-4.2.3-01 «Управление нормативной документацией».

14.2 Настоящая Процедура может дополняться и изменяться по предложению работников предприятия. Решение об изменениях принимает представитель руководства по СМК.

14.3 Оригинал настоящей Процедуры хранится у инженера по качеству.

14.4 Копии настоящей Процедуры рассылаются в подразделения и/или доступны по локальной компьютерной сети.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 11 из 12
---------------------------------	---	--

15 Приложение:

1. Форма Акта приёмки по количеству, качеству и комплектности.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Управление несоответствующей продукцией	П-СМК-8.3-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 12 из 12
-------------------------	---	---

Приложение 1
(рекомендуемое)

Акт приёмки продукции по количеству, качеству и комплектности

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по обеспечению производства

_____ подпись, расшифровка подписи

« ____ » _____ 20__ г.

А К Т № _____

Приёмки продукции по количеству, качеству и комплектности

от « ____ » _____ 20__ г.

Состав комиссии:

1. Лицо, подавшее заявку _____
2. Кладовщик _____
3. Специалист по снабжению _____

Комиссия произвела приёмку продукции по количеству, качеству, комплектности и составила настоящий акт о том, что на склад (производственную площадку) ООО «Нефтемашсервис» от _____

_____ наименование поставщика, адрес

_____ поступила продукция (сырьё, материалы, полуфабрикаты, комплектующие)

в количестве _____ шт. (кг, м, др. единицы) по накладной № _____
от « ____ » _____ 20__ г.

Наличие сопроводительных документов _____

_____ наименование документов, удостоверяющих качество

При входном контроле выявлено _____

Заключение: _____

Подписи:

- | | | |
|----------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 1. Лицо, подавшее заявку | _____ | _____ |
| | <small>подпись</small> | <small>фамилия, имя, отчество</small> |
| 2. Кладовщик | _____ | _____ |
| | <small>подпись</small> | <small>фамилия, имя, отчество</small> |
| 3. Специалист по снабжению | _____ | _____ |
| | <small>подпись</small> | <small>фамилия, имя, отчество</small> |