

<p align="center">ООО «Нефтемашсервис»</p>	<p align="center">Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Корректирующие действия</p>	<p align="center">П-СМК-8.5-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 1 из 6</p>
--	---	--

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Нефтемашсервис»

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

Дата введения:

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

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПРОЦЕДУРА

Корректирующие действия

П-СМК-8.5-01

Согласовано

Представитель руководства по СМК

_____ И.Н. Чуркина

« 21 » октябрь 2010г.

Разработчик

Инженер по качеству

_____ Г.В. Тетюева

« 19 » октябрь 2010 г.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Корректирующие действия	П-СМК-8.5-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 2 из 6
---------------------------------	---	--

Содержание

№ п/п	Название раздела	Страница
1	Назначение	2
2	Область применения	2
3	Нормативные ссылки	2
4	Термины, определения и сокращения	2
5	Ответственность	3
6	Общие положения	3
7	Описание процедуры	3
8	Порядок действий и распределение ответственности	5
9	Записи	6
10	Регистрация, рассылка, внесение изменений и хранение	6
11	Перечень приложений	6

1 Назначение

1.1 Настоящая Процедура разработана в соответствии с требованиями п. 8.5.2 «Корректирующие действия» международного стандарта ИСО 9001.

1.2 Настоящая Процедура устанавливает порядок действий при планировании, выполнении, контроле выполнения и оценке результативности корректирующих действий в ООО «Нефтемашсервис».

1.3 Целью корректирующих действий является устранение причин выявленных несоответствий, предотвращение повторного появления несоответствий, совершенствование деятельности на основе ее анализа со стороны руководства и руководителей подразделений.

2 Область применения

2.1 Настоящая процедура применяется при планировании, выполнении, контроле выполнения и оценке результативности корректирующих действий.

2.2 Данная процедура обязательна для применения во всех подразделениях предприятия.

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-8.2.2-01. Процедура. Проведение внутреннего аудита СМК.

3.7 П-СМК-8.3-01. Процедура. Управление несоответствующей продукцией.

4. Термины, сокращения

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

Продукция - результат процесса.

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

Соответствие – выполнение требования. **Несоответствие** – невыполнение требования.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения несоответствия.

¹ Использовать актуальные версии перечисленных документов

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Корректирующие действия	П-СМК-8.5-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 3 из 6
---------------------------------	---	--

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

4.2 Сокращения:

МС – международный стандарт;

СМК – система менеджмента качества;

ПР – представитель руководства по СМК; **ИК** – инженер по качеству;

ВП – владелец процесса;

РП – руководитель подразделения;

КД – корректирующее действие;

СИ – соисполнитель

Сокращения степени ответственности:

О – ответственный, **У** – соисполнитель, **И** – информируется.

5 Ответственность

5.1 Ответственность за результативность процесса планирования и реализации корректирующих действий на предприятии и контроль выполнения настоящей процедуры несет представитель руководства по СМК.

5.2 Ответственными за определение причин несоответствий, разработку, реализацию, анализ корректирующих действий по всем направлениям деятельности являются владельцы процессов / руководители подразделений, которые осуществляют эту деятельность.

5.3 Зарегистрировать несоответствие может любой сотрудник предприятия.

6 Общие положения

6.1 Настоящая редакция является второй: Содержание изменений: уточнен порядок оформления корректирующих действий (см. п. 7.7.1), предоставления данных для проведения анализа результативности по корректирующим действиям и ведения записей по результатам оценки результативности (см. п. 7.8.1).

6.2 Корректирующие действия должны предприниматься для устранения причин несоответствий при производстве продукции и в выполнении других процессов СМК и используются как средство для улучшения услуг, процессов и СМК в целом.

6.3 Основанием для разработки корректирующих действий являются фактические несоответствия, выявленные в деятельности.

7 Описание процедуры

Порядок действий и распределение ответственности по планированию, выполнению и анализу результатов корректирующих действий приведен в разделе 8.

7.1 Корректирующие действия разрабатываются и выполняются на основе анализа:

– отклонений показателей результативности деятельности от установленных значений;
– данных о несоответствиях работ установленным требованиям, отрицательные результатах производственного контроля;

– данных о несоответствующих результатах входного контроля закупаемой продукции;

– актов о несоответствиях, выявленных при внутренних аудитах СМК (Акт-СМК-8.2.2);

– претензий и замечаний со стороны заказчика;

– претензий и замечаний со стороны внутренних потребителей подразделения / процесса

– наблюдений и замечаний со стороны аудиторов сертифицирующего органа, со стороны контролирующих органов и т.д.

7.2. После выявления несоответствия устанавливаются и анализируются его причины (см. раздел 8).

7.3. При планировании КД должна быть оценена их целесообразность. Критерии оценки – значимость несоответствия с точки зрения воздействия его последствий (на взаимоотношения с клиентом, качество услуг, безопасность, результативность процессов СМК и т.д.) и затраты, которые потребуются для выполнения корректирующих действий.

7.4. Корректирующие действия, могут быть, например, следующими:

- корректировка процессов и документации системы менеджмента качества;

<p align="center">ООО «Нефтемашсервис»</p>	<p align="center">Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Корректирующие действия</p>	<p align="center">П-СМК-8.5-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 4 из 6</p>
--	---	--

- совершенствование процессов выполнения работ;
- предъявление претензий по поставщикам или замена поставщиков;
- совершенствование технической оснащённости управляющего персонала;
- моральное и материальное стимулирование качественного труда;
- обучение (инструктаж) персонала;
- выделение дополнительных средств на обновление оборудования, технологий и др.

7.5. Корректирующие действия проводятся в том подразделении / процессе, в котором выполняются действия, послужившие причиной возникшего несоответствия.

7.6. Если проблема может быть решена на уровне подразделения / процесса, то анализ причин несоответствия и планирование КД организует владелец процесса (ответственный за данный вид деятельности) / руководитель подразделения.

Если проблема выходит за рамки компетенции владельца процесса / руководителя подразделения, то он докладывает о проблеме непосредственному руководителю или руководителю предприятия, который принимает решение по корректирующим действиям.

7.7. Оформление корректирующих действий

7.7.1. Корректирующие действия могут быть оформлены следующим образом. Для несоответствий, выявленных

- по результатам внутреннего аудита - Актом о несоответствии и/или в виде отдельного плана (см. П-СМК-8.2.2-01 «Проведение внутреннего аудита СМК»);

- по результатам производственного контроля качества работ – записями в журналах работ, актами, протоколами совещаний и / или в составе сводного отчёта о результативности процессов;

- по результатам входного контроля ТМЦ – актом приёмки продукции по количеству, качеству и комплектности, протоколом совещания и / или в составе сводного отчёта о результативности процессов;

- по претензиям и замечаниям со стороны заказчика – протоколом совещания, приказом (распоряжением);

- по данным мониторинга и измерений процессов СМК и анализа СМК в целом – в составе сводного отчёта о результативности процессов СМК, отчёта анализа СМК со стороны руководства и / или протоколом совещания.

7.7.2. В документах, планирующих проведение корректирующих действий, должны быть указаны несоответствия, причины, корректирующие действия, сроки их выполнения, ответственные за реализацию, отметки о контроле выполнения.

7.8. Анализ корректирующих действий

7.8.1. После выполнения корректирующих действий владелец процесса / руководитель подразделения, в котором выявлено несоответствие, при необходимости, совместно с ИК или представителем руководства по СМК должен провести анализ предпринятых действий с целью оценки их результативности (например, привело ли мероприятие к исключению причины, снижению вероятности появления, снижению значимости несоответствия; имеет ли результат предпринятых действий постоянный характер).

Оценка результатов корректирующих действий проводится не менее чем через месяц после их выполнения, если это не оговорено иначе другими процедурами СМК. Результаты оценки результативности корректирующих действий фиксируются в документе, которым оформлены эти действия, и ежеквартально предоставляются инженеру по качеству. Инженер по качеству вносит полученные данные в сводный отчёт о результативности процессов СМК и / или протокол совещания.

7.8.2. При положительной оценке найденное решение закрепляется в действующей документации. При отрицательной оценке процедура корректирующих действий применяется повторно с учётом полученной информации. Процесс повторяется циклически, пока не будет подтверждена результативность предпринятых корректирующих действий, или будет принято решение о нецелесообразности дальнейшего их рассмотрения.

7.8.3. Анализ и оценка результативности корректирующих действий, предпринятых по

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Корректирующие действия	П-СМК-8.5-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 5 из 6
---------------------------------	---	--

результатам внутреннего аудита, осуществляется согласно П-СМК-8.2.2-01.

7.8.4. Обобщение результативности корректирующих действий проводится ИК. Результаты оценки корректирующих действий являются входными данными анализа СМК со стороны руководства.

8 Порядок действий и распределение ответственности

	Описание действий	Матрица ответственности			Документ
		О	У	И	
1. 	Выявление и документирование несоответствий	ВП / РП	исполнитель работ	-	Акт-СМК-8.2.2, акты, журналы работ, сводный отчет о результативности процессов, протокол совещания, и т.д.
2. 	Установление и анализ причин выявленных несоответствий	см. 7.6	-	ИК	Акт-СМК-8.2.2, протокол совещания, сводный отчет о результативности процессов, и др. документы, содержащие данные о несоответствии
3. 	Оценка значимости несоответствия и необходимости КД.	см. 7.6	-	ИК, ПР	Акт-СМК-8.2.2, протокол совещания, сводный отчет о результативности процессов, и др. документы, содержащие данные о несоответствии
4. 	Разработка, согласование с соисполнителями (СИ) КД	см. 7.6	СИ	ИК ПР	то же
5. 	Анализ предлагаемых КД и их целесообразности	см. 7.6	ВП / РП СИ	-	то же
6. 	Определение КД, необходимых ресурсов и ответственных лиц. Утверждение КД, рассылка участникам их выполнения	см. 7.6	ВП / РП	ИК	Акт-СМК-8.2.2, протокол совещания, акты, сводный отчет о результативности процессов, приказ (распоряжение), отдельный план КД
7. 	Проведение КД и запись их результатов	ВП / РП	СИ	ИК	Сводный отчет о результативности процессов, протокол совещания или документ, которым оформлены КД
8. 	Контроль выполнения КД, при необходимости – перенос сроков КД	ИК	РП	ПР	то же
9. 	Если несоответствие выявлено внешними контролирующими органами или заказчиком – отчет о выполнении предпринятых мер	ПР	ИК	-	Согласование - переписка с внешними контролирующими органами, оформление мероприятий – в соответствии с требованиями внешних органов
10. 	Анализ результативности предпринятых КД	см. 7.8	ИК	ПР	Сводный отчет о результативности процессов и / или протокол совещания или документ, которым оформлены КД

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Корректирующие действия	П-СМК-8.5-01 Редакция: 02-10.2010 стр. 6 из 6
---------------------------------	---	--

9 Записи

9.1 К записям по качеству относятся все документы, фиксирующие корректирующие действия (в т.ч., приказы, протоколы совещаний, журналы работ, Акты-СМК-8.2.2 и т.д.), свидетельства предпринятых корректирующих действий, а также данные оценки их результативности (см. п.п.7.7.1, 7.8.1).

9.2 Указанные записи хранятся владельцами процессов, ответственными за выполнение корректирующих действий, в течение 1 года после подтверждения результативности предпринятых мер, если иное не оговорено другими процедурами СМК.

10 Регистрация, рассылка, внесение изменений и хранение

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

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

10.3 Оригинал настоящей Процедуры хранится у инженера по качеству.

10.4 Копии настоящей Процедуры рассылаются в подразделения.

11 Перечень приложений

Не применяется.