

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| ООО «Нефтемашсервис» | Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Предупреждающие действия | П-СМК-8.5-02 Редакция: 02-10.2010 стр. 1 из 5 |
|---------------------------------------|--|--|

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Нефтемашсервис»

Д.Р. Салахов
«22» октября 2010 г.

Дата введения:

«22» октября 2010 г.

Приказ от «22» октября 2010г. № 163

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПРОЦЕДУРА

Предупреждающие действия

П-СМК-8.5-02

Согласовано

Представитель руководства по СМК

И.Н. Чуркина

«21» октября 2010г.

Разработчик

Инженер по качеству

Г.В. Тетюева

«19» октября 2010 г.

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| ООО «Нефтемашсервис» | Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Предупреждающие действия | П-СМК-8.5-02 Редакция: 02-10.2010 стр. 2 из 5 |
|---------------------------------|--|--|

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 | Записи | 5 |
| 9 | Регистрация, рассылка, внесение изменений и хранение | 5 |
| 10 | Перечень приложений | 5 |

1 Назначение

1.1 Настоящая Процедура разработана в соответствии с требованиями п. 8.5.3 «Предупреждающие действия» международного стандарта ИСО 9001.

1.2 Настоящая Процедура устанавливает порядок действий при планировании, выполнении, контроля выполнения и оценки результативности предупреждающих действий в ООО «Нефтемашсервис».

1.3 Целью проведения предупреждающих действий является прогнозирование и эффективное предупреждение возможных проблем, постоянное совершенствование деятельности организации, её процессов и услуг на основе анализа со стороны руководства и руководителей подразделений.

2 Область применения

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

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.

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

¹ Использовать актуальные версии перечисленных документов

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| ООО «Нефтемашсервис» | Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Предупреждающие действия | П-СМК-8.5-02 Редакция: 02-10.2010 стр. 3 из 5 |
|---------------------------------|--|--|

4.2 Сокращения:

МС – международный стандарт;

СМК – система менеджмента качества;

ПР – представитель руководства по СМК;

ИК – инженер по качеству.

5 Ответственность

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

5.2 Ответственными за определение причин потенциальных несоответствий, оценку риска потенциальных несоответствий, разработку, реализацию, оценку результативности предупреждающих действий по всем направлениям деятельности являются владельцы процессов (руководители подразделений).

5.3 Зарегистрировать потенциальное несоответствие или подать предложение по улучшению может любой сотрудник предприятия.

6 Общие положения

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

6.2. Предупреждающие действия должны предприниматься для устранения причин потенциальных несоответствий при оказании услуг и выполнении всех процессов СМК и использоваться как средство для улучшения услуг, процессов и СМК в целом.

7 Описание процедуры

7.1 Процедура планирования и реализации предупреждающих действий включает следующие этапы:

- выявление потенциальных несоответствий, сбор информации о потенциальных несоответствиях и возможных потерях;
- исследование причин возникновения потенциальных несоответствий и поиск мер по их предупреждению;
- анализ значимости потенциальных несоответствий, оценка риска проблемы и необходимости планирования предупреждающих действий;
- планирование предупреждающих действий или мер по снижению риска появления несоответствия (исходя из уровня его риска, затрат при превращении данного потенциально несоответствия в реальное, затрат на выполнение предупреждающих действий);
- оформление, согласование с подразделениями-соисполнителями и утверждение предупреждающих действий, рассылка заинтересованным подразделениям;
- осуществление запланированных предупреждающих действий;
- контроль выполнения мероприятий (с соответствующими отметками в документе, планирующем предупреждающие действия);
- проведение анализа предпринятых предупреждающих действий с отметкой о результативности предпринятых действий.

7.2. Источниками информации для предупреждающих действий являются:

- внутренние аудиты СМК (Акты о несоответствии /наблюдении Акт-СМК-8.2.2);
- результаты контроля и мониторинга процессов СМК;
- результаты контроля продукции и оказания услуг;
- анализ деятельности владельцами процессов / руководителями подразделений;
- анализ СМК со стороны руководства;
- данные об удовлетворённости потребителей и их предложения;
- предложения работников предприятия, направленные на улучшение деятельности;

| | | |
|--|--|--|
| <p align="center">ООО «Нефтемашсервис»</p> | <p align="center">Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Предупреждающие действия</p> | <p align="center">П-СМК-8.5-02 Редакция: 02-10.2010 стр. 4 из 5</p> |
|--|--|--|

– рекомендации аудиторов сертифицирующего органа, представителей внешних организаций и т.д.

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

7.4. К предупреждающим могут быть отнесены следующие действия:

- совершенствование процессов оказания услуг;
- оказание дополнительных услуг;
- применение новых технологий и оборудования;
- замена поставщика товара, другой продукции и услуг;
- внедрение современных методов контроля и испытаний;
- совершенствование процессов СМК;
- обучение, аттестация и повышение квалификации персонала.

7.5. Предупреждающие действия проводятся в том подразделении / процессе, в котором выполняются действия, послужившие причиной потенциального несоответствия.

7.6. Если проблема может быть решена на уровне подразделения / процесса, то анализ причин возможного несоответствия и планирование предупреждающего действия 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 предупреждающим действиям.

7.7. Оформление предупреждающих действий

7.7.1. Предупреждающие 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 предупреждающих действий, должны быть указаны потенциальные несоответствия, их причины, предупреждающие действия, сроки их выполнения, ответственные за реализацию, отметки о контроле выполнения.

7.8. Анализ предупреждающих действий

7.8.1. После выполнения предупреждающих 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, исключена ли причина потенциального несоответствия).

Оценка результатов предупреждающих действий проводится не менее чем через месяц после их выполнения, если это не оговорено иначе другими процедурами СМК. Результаты

| | | |
|--|--|--|
| <p align="center">ООО «Нефтемашсервис»</p> | <p align="center">Система менеджмента качества ПРОЦЕДУРА Предупреждающие действия</p> | <p align="center">П-СМК-8.5-02 Редакция: 02-10.2010 стр. 5 из 5</p> |
|--|--|--|

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 результативности найденное решение закрепляется в действующей управленческой документации.

При отрицательной оценке процедура предупреждающих действий применяется повторно с учётом полученной информации. Процесс повторяется циклически до тех пор, пока не будет подтверждена результативность предпринятых предупреждающих действий, или будет принято решение о нецелесообразности дальнейшего их рассмотрения.

7.8.3. Анализ и оценка результативности предупреждающих действий, предпринятых по результатам внутреннего аудита, осуществляется согласно П-СМК-8.2.2-01.

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

8 Записи

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

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

9 Регистрация, рассылка, внесение изменений и хранение

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

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

9.3 Оригинал настоящей Процедуры хранится у инженера по качеству.

9.4 Копии настоящей Процедуры рассылаются в подразделения.

10 Приложение

Не применяется