

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СМАРТКОН»
(ООО «СМАРТКОН»)**

**Менеджмент качества
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ
ПРОДУКЦИЕЙ
Документированная процедура**

**СТО-МД-00-03-2010
редакция 1**

Издание официальное

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт устанавливает порядок управления несоответствующей продукцией (услугами), приобретаемой (поставляемой) Обществом с ограниченной ответственностью «СмартКон» (далее по тексту - Организация).

1.2 Настоящий стандарт разработан в обеспечение исполнения требований п. 8.3 ГОСТ Р ИСО 9001 применительно к деятельности ООО «СмартКон».

1.3 Положения настоящего стандарта подлежат применению должностными лицами и персоналом Организации, принимающих участие в реализации процессов СМК Организации, связанных с выпуском и/или обращением продукции.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 продукция: Результат деятельности или процесса, предназначенный для удовлетворения установленных требований потребителей Организации.

Примечание: В контексте настоящего стандарта термин «продукция» может применяться в отношении услуг, оказываемых потребителям

ООО «СмартКон»	Менеджмент качества. Управление несоответствующей продукцией. Документированная процедура	СТО-МД-00-03-2010 редакция 1
----------------	---	---------------------------------

4.4 Реализация указанных способов может осуществляться одним или несколькими методами:

- коррекцией процесса оказания услуги;
- отказ от предоставления услуги;
- коррекцией результатов оказания услуги;
- повторным оказанием услуги или отдельных операций, включенных в ее состав.

4.5 Коррекция процесса оказания услуги применяется в случаях, когда отклонение (несоответствие) было до завершения оказания услуги и предоставления ее результатов потребителю.

4.6 Отказ от дальнейшего предоставления услуги осуществляется в случаях, когда Организация не может обеспечить соответствие оказываемой услуги или ее результатов требованиям потребителя или когда невозможно достижение консенсуса по составу и результатам услуги между Организацией и потребителем.

4.7 Коррекция результатов оказания услуги осуществляется в случаях, когда несоответствие было выявлено после предоставления Организацией услуги потребителю. При этом обязательными условиями для применения данного метода являются:

- согласие потребителя на отклонение от первоначально установленных требований к составу, содержанию услуги и отчетных документов;
- возможность внесения изменений в отчетные документы по результатам оказания услуги без необходимости ее повторного оказания.

Основным источником информации по несоответствиям являются результаты мониторинга продукции (услуг), а также мониторинга удовлетворенности потребителей.

ООО «СмартКон»	Менеджмент качества. Управление несоответствующей продукцией. Документированная процедура	СТО-МД-00-03-2010 редакция 1
----------------	---	---------------------------------

- невозможности оказания услуги или предоставление ее результатов вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы;
- отказа потребителя на выдачу разрешения на отклонение в случаях, когда Организацией не может быть обеспечено соответствие услуги или ее результатов первоначально установленным требованиям;
- невозможности корректировки процесса оказания услуги, самой услуги или ее результатов в силу отсутствия у Организации необходимых для такой корректировки ресурсов.

6.2 Инициирование вопроса об отказе от предоставления услуги производится постоянно действующей рабочей комиссией Организации (далее – Комиссия) по представлению должностного лица, ответственного за процесс (направление деятельности), в рамках реализации которого оказывается услуга.

Должностное лицо оформляет письменный запрос в котором излагает обстоятельства, препятствующие дальнейшему оказанию услуги. Комиссия рассматривает запрос и на его основании оформляет соответствующее Решение об отказе от предоставления (оказания) услуги (работ) (далее – Решение) либо письменный отказ в оформлении такого решения.

6.3 Решение утверждается генеральным директором Организации по представлению Комиссии. В случае оформления письменного отказа, он направляется должностному лицу, ответственному за процесс за процесс (направление деятельности), в рамках реализации которого оказывается услуга.

6.4 На основании решения производится расторжение договорных отношений в установленном в Организации порядке.

7 КОРРЕКЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

7.1 Коррекция результатов оказания услуги заключается в представлении потребителю исправленных результатов работ услуг по итогам исправления

8 ПОВТОРНОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

8.1 Повторное оказание услуги инициируется должностным лицом, ответственным за направление деятельности (процесс), посредством реализации которого оказывается услуга. Основанием для повторного оказания услуги является:

– непригодность отчетных материалов по результатам оказания услуги для дальнейшего применения, исключающая возможность их коррекции в соответствии с п.7 Стандарта;

– наличие выявленных нарушений при реализации процесса оказания услуги, не позволяющих гарантировать достоверность ее результатов (сведений приведенных в отчетных документах).

8.2 При наличии хотя бы одного из указанных обстоятельств должностное лицо направляет Комиссии письменный запрос в объеме и в порядке, аналогичном установленному в п. 7.2 Стандарта.

8.3 Основанием для принятия Комиссией решения о возможности повторного оказания услуги, помимо оформленного запроса, является письменное согласие потребителя на повторное оказание услуги. Подтверждение оформляется в свободной форме и скрепляются подписью руководителя организации-потребителя.

8.4 Комиссия, при наличии достаточных оснований, оформляет Решение о повторном предоставлении услуги и предоставляет его генеральному директору Организации для утверждения. При отсутствии достаточных оснований Комиссия направляет ответственному должностному лицу письменный отказ в удовлетворении запроса.

8.5 Генеральный директор Организации утверждает Решение о повторном предоставлении услуги и выделяет необходимые ресурсы. По факту их выделения Организация производит повторное оказание услуги.