

8. Производство и обслуживание

- [Карта процесса: Технический контроль \(ОТК\)](#)
- [Карта процесса: КПП 2.8](#)
- [Карта процесса: Логистика 2.5](#)
- [Карта процесса: Персонал](#)
- [Управление несоответствующей продукцией](#)

Карта процесса:

Технический контроль

(ОТК)

		УТВЕРЖДАЮ
	Генеральный директор	
	ООО «АйТек»	
	_____Виноградов К.П	
	«__»_____2024г.	

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Карта процесса

ОТК

КП _._

редакция № 2

РАЗРАБОТАНО:		Подпись	Дата
СОГЛАСОВАНО:		Подпись	Дата

СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела/ подраздела	Наименование раздела/подраздела	Лист
	Предисловие	3
1	Назначение	3
2	Область применения	3

3	Нормативные ссылки	3
4	Определение терминов и принятые сокращения	3
5	Ответственность	4
6	Описание процесса	4
6.1	Цель процесса	4
6.2	Мониторинг и оценка результативности процесса	4
6.3	Входы процесса	5
6.4	Выходы процесса	5
6.5	Ресурсы	5
6.6	Необходимая информация	5
6.7	Блок-схема процесса КП 2.5	6
7	Записи по качеству	6
8	Управление документом	7
	Приложение 1 Форма отчета о функционировании процесса	8
	Приложение 2 Форма отчета по мониторингу процесса	9
	Приложение 3 Форма Лист Мониторинга	10

ПРЕДИСЛОВИЕ

Введен взамен КП 2.4 Редакции 1, вводится в действие со дня утверждения.

Проверку документа на актуальность не позднее 12 месяцев с даты его утверждения выполняет руководитель структурного подразделения.

Требования настоящей КП не распространяются на действующие документы СМК, которые были приняты до введения его в действие. Их приведение в соответствие с требованиями настоящей КП осуществляют при очередном пересмотре указанных документов, а в обоснованных случаях - при разработке очередных изменений к ним.

1. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая карта процесса (далее - КП) определяет порядок действий процессе «Технический контроль (ОТК)» в ООО «АйТек» (далее - Организация).

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования и правила настоящей КП распространяются на все структурные подразделения, участвующие в процессе «Технический контроль».

1. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы и/или сделаны ссылки на следующие нормативные и законодательные документы:

ГОСТ ISO 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования;

СТО 03-21 «Управление документами СМК»;

СТО 05-21 «Входной контроль»;

СТО 07-21 «Управление несоответствующими результатами процессов и несоответствующей продукцией»;

СТО 08-21 «Порядок проведения приемо-сдаточных испытаний НКУ»;

СТО 09-21 «Маркировка и идентификация продукции».

1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ И ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе используются следующие термины, обозначения и сокращения:

Сокращения	Расшифровка
ОТК	Отдел технического контроля
НКУ	Низковольтные комплектные устройства
ПСИ	Приёмо-сдаточные испытания
K1...K5	Показатели результативности процесса

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Владелец процесса «Технический контроль» согласно матрице распределения ответственности, в СМК ООО «АйТек» несет ответственность за результативное функционирование данного процесса, его поддержание, мониторинг, улучшение, контроль исполнения и соблюдение требований, установленных в настоящей КП, а также за внедрение и актуализацию данной КП.

Ответственным за сбор и анализ данных является начальник ОТК.

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

1. Цель процесса

Целью процесса «Технический контроль» является обеспечение соответствия выпускаемой продукции (НКУ) установленным требованиям конструкторской и нормативной документации, а также предупреждение передачи потребителю несоответствующей продукции.

• 1. **Мониторинг и оценка результативности процесса**

С целью оценки результативности процесса проводится анализ показателей и формирование годового отчета о функционировании процесса «Технический контроль» (Приложение 1).

$$K1_{\text{год}} = (K1_{\text{янв}} + K1_{\text{февр}} \dots) / 12$$

До 15 числа текущего месяца, следующего за отчетным, проводится мониторинг по форме Приложения № 3 и оценка уровня показателей по форме Приложения № 2 с целью проведения своевременных корректирующих мер при необходимости.

Показатели для мониторинга и оценки результативности процесса:

№ п/п	Обозначение /наименование показателя	Метод расчета показателя	Уровни показателя			Место/Форма сбора данных
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень				
Значения показателя						
1	О1 «Выполнение заявки до плановой даты отгрузки», %	(количество заявок на проверку, по которым завершен контроль ОТК / общее количество заявок на проверку с плановой датой отгрузки в отчетном периоде) * 100%	Меньше 90%	100%	100%	Инфоцентр в CRM
Результат оценки показателя						

Несвоевременное завершение контроля	Своевременное завершение проверки	Своевременное завершение проверки				
Предпринимаемые меры						
Требуется коррекция, определить причины	Процесс результативен	Процесс результативен				
2	О2 «Количество рекламаций, связанным с качеством сборки изделий», %	(общее количество рекламаций от потребителя, подтвержденных как брак, пропущенный ОТК / общее количество отгруженных изделий за отчетный период) * 100%	Уровни показателя			Инфоцентр в CRM
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень				
Значения показателя						
Больше 3%	Меньше или равно 1%	0%				
Результат оценки показателя						
Недопустимо большое количество рекламаций	Приемлемое количество рекламаций	Отсутствие рекламаций				
Предпринимаемые меры						
Требуется коррекция, пересмотр процедур контроля	Процесс результативен	Процесс результативен				

3	ОЗ «Соблюдение принципов 5S», %	(количество набранных баллов по чек-листу 5S / максимально возможное количество баллов) * 100%	Уровни показателя			Акт аудита
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень				
Значения показателя						
Меньше 70%	Больше или равно 85%	100%				
Результат оценки показателя						
Неудовлетворительное состояние рабочего места	Удовлетворительное состояние рабочего места	Отличное состояние рабочего места				
Предпринимаемые меры						
Внеплановый аудит, переобучение, наведение порядка	Процесс результативен	Процесс результативен				
4	О4 «Соблюдение графика поверки средств измерения», %	(количество средств измерений, поверенных в установленный срок / общее количество средств измерений с окончанием срока поверки в отчетном периоде) * 100%	Уровни показателя			График поверки
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень				

Значения показателя						
Меньше 90%	100%	100%				
Результат оценки показателя						
Нарушение сроков поверки	Полное соблюдение сроков поверки	Полное соблюдение сроков поверки				
Предпринимаемые меры						
Изоляция неповеренных СИ, определение причин несоблюдения графика поверки СИ	Процесс результатов	Процесс результатов				
5	О5 «Аттестация инженеров ОТК», %	(количество аттестованных инженеров ОТК / общая численность инженеров ОТК) * 100%	Уровни показателя			Протоколы аттестации
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень				
Значения показателя						
Меньше 100%	100%	100%				
Результат оценки показателя						
Низкий уровень квалификации	Полная аттестация персонала	Полная аттестация персонала				
Предпринимаемые меры						

Пересмотр графика аттестации, обучение, отстранение неаттестованных	Процесс результативен	Процесс результативен				
6	Об «Результативность повторного контроля», %	(количество изделий, прошедших повторный контроль без замечаний / общее количество изделий, подвергнутых повторному контролю) *100%	Уровни показателя			Акт повторного контроля
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень				
Значения показателя						
Меньше 80%	Больше или равно 80%	100%				
Результат оценки показателя						
Низкая достоверность первичного контроля	Высокая достоверность	Полное совпадение				
Предпринимаемые меры						
Анализ причин пропуска брака, повторная аттестация контроллера, усиление выборочного контроля	Процесс результативен	Процесс результативен				

• 1. Входы процесса

--	--	--

№ п/п	Наименование	Поставщик
1	Готовая продукция на приемочный контроль	Производство
2	Конструкторская документация	Проектный отдел
3	Заявка на проверку	Производство

• 1. Выходы процесса

№ п/п	Наименование	Потребитель
1	Проверенная продукция	Склад

• 1. Ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Предъявляемые требования	Поставщик
1	Информационная среда	Своевременное предоставление и полнота информации	Участники процесса
2	Финансы	Своевременное, полное и бесперебойное финансирование	Администрация/Бухгалтерия
3	Инфраструктура	Соответствие требованиям	Администрация, Административно хозяйственный отдел
4	Персонал	Соответствие квалификационным требованиям	Отдел кадров
5	Оборудование	Оргтехника, ПО, средства измерения	Администрация, Отдел цифровизации

• 1. Необходимая информация

№ п/п	Наименование информации	Предъявляемые требования	Поставщик
1	Конструкторская документация (схемы, эскизу, доп. Требования)	Своевременное предоставление и полнота информации	Проектный отдел

• 1. Блок-схема процесса КП _._

1. ЗАПИСИ ПО КАЧЕСТВУ

№ п/п	Наименование	Форма	Хранение			Примечания
Место	Ответственный	Срок хранения				
1	Отчет о функционировании процесса	Приложение 1	Начальник ОТК	Начальник ОТК	3 года	
2	Отчет по мониторингу процесса	Приложение 2	Начальник ОТК	Начальник ОТК	3 года	
3	Лист мониторинга	Приложение 3	Начальник ОТК	Начальник ОТК	3 года	
4	Протоколы ПСИ?		Начальник ОТК	Начальник ОТК		

1. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ

Управление данным документом производится согласно требованиям, установленным в СТО 02-21 «Управление документами СМК».

Приложение 1 Форма отчета о функционировании процесса

(Форма установлена КП 2.5)

Годовой отчет о функционировании процесса

«ОТК»

№ п/п	Обозначение критерия	Наименование критерия	Уровни показателя			Фактический показатель критерия	Оценка критерия
Значения показателя							
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень					
1	01год	01 «Выполнение заявки до плановой даты отгрузки», %	Меньше 90%	100%	100%		

2	О2год	О2 «Количество рекламаций, связанным с качеством сборки изделий», %	Больше 3%	Меньше или равно 1%	0%		
3	О3год	О3 «Соблюдение принципов 5S», %	Меньше 70%	Больше или равно 85%	100%		
4	О4год	О4 «Соблюдение графика поверки средств измерения», %	Меньше 90%	100%	100%		
5	О5год	О5 «Аттестация инженеров ОТК», %	Меньше 100%	100%	100%		
6	Обгод	Об «Результативность повторного контроля», %	Меньше 80%	Больше или равно 80%	100%		

Выводы: <указывается результативность процесса, необходимая коррекция> Рекомендации по улучшению:...

Исполнитель процесса: <Должность И.О.Фамилия >

«__» _____ 20__ г.

Приложение 2

Форма отчета по мониторингу процесса

(Форма установлена КП __. __)

Отчет по мониторингу процесса

«ОТК»

№ п/п	Обозначение критерия	Наименование критерия	Уровни показателя			Фактический показатель критерия	Оценка критерия	Решение по мониторингу
Значения показателя								
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень						
1	О1	О1 «Выполнение заявки до плановой даты отгрузки», %	Меньше 90%	100%	100%			
2	О2	О2 «Количество рекламаций, связанных с качеством сборки изделий», %	Больше 3%	Меньше или равно 1%	0%			
3	О3	О3 «Соблюдение принципов 5S», %	Меньше 70%	Больше или равно 85%	100%			
4	О4	О4 «Соблюдение графика поверки средств измерения», %	Меньше 90%	100%	100%			
5	О5	О5 «Аттестация инженеров ОТК», %	Меньше 100%	100%	100%			

	О6	О6 «Результативность повторного контроля», %	Меньше 80%	Больше или равно 80%	100%			

Выводы: Процесс... <указывается состояние процесса, предложения по возможности и/или необходимости его улучшения

Исполнитель процесса: <Должность И.О.Фамилия >

«__» _____ 20__ г.

Приложение 3

Форма Лист Мониторинга

(Форма установлена КП)

Лист мониторинга процесса "ОТК" по показателю О1 за месяц 20ГГ

№	№ заявки на проверку	Плановая дата отгрузки	Дата выполнения заявки	Выполнено до даты отгрузки (Да/Нет)
1				
...				
	Итого заявок =			Кол-во «Да» =
О1 = (Кол-во «да» / общее кол-во заявок на проверку) * 100%				...%

Лист мониторинга процесса "ОТК" по показателю О2 за месяц 20ГГ

№	Дата рекламации	Артикул изделия	Причина возникновения	Подтвержден брак ОТК (Да/Нет)
1				
...				
		Итого рекламаций =		Кол-во «Да» =
О2 = (Кол-во «Да» / отгруженные изделия за отчетный период) *100%				...%

Лист мониторинга процесса "ОТК" по показателю ОЗ за месяц 20ГГ

№	Дата аудита	Количество набранных баллов	
1			
ОЗ = (кол-во набранных баллов / максимальное кол-во баллов) *100%			...%

Лист мониторинга процесса "ОТК" по показателю О4 за месяц 20ГГ

№	Наименование СИ	Заводской номер	Плановая дата поверки	Фактическая дата поверки	Поверено в срок (Да/Нет)
1					
...					
	Кол-во СИ =				Кол-во «Да»
О4 = (кол-во «Да» / общее кол-во СИ) * 100%					... %

Лист мониторинга процесса "ОТК" по показателю О5 за месяц 20ГГ

№	ФИО инженера ОТК	Дата последней аттестации	Результат (аттестован/ не аттестован)	Дата следующей аттестации
1				
...				
О5 = (кол-во аттестованных / общее кол-во инженеров) * 100%				... %

Лист мониторинга процесса "ОТК" по показателю О6 за месяц 20ГГ

№	Артикул изделия	Результат первичного контроля	Результат повторного контроля	Выявлены расхождения (Да/Нет)	Комментарии
1					
...					

	Кол-во изделий =			Кол-во «Нет» =	
О6 = (кол-во «Нет» / общее кол-во изделий) * 100%					... %

Карта процесса: КПП 2.8

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «АйТек»

_____ К.П. Виноградов

« ____ » _____ 202 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Карта процесса.

Производство.

КП 2.8

ПРЕДИСЛОВИЕ:

1. Проверку документа на актуальность не позднее 12 месяцев с даты его утверждения выполняет руководитель структурного подразделения.
2. Требования настоящей КП не распространяются на действующие документы СМК, которые были приняты до введения его в действие. Их приведение в соответствие с требованиями настоящей КП осуществляют при очередном пересмотре указанных документов, а в обоснованных случаях - при разработке очередных изменений к ним.

СОДЕРЖАНИЕ:

[ПРЕДИСЛОВИЕ 2](#)

1. [НАЗНАЧЕНИЕ](#) 3
2. [ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ](#) 3
3. [НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ](#) 3
4. [ТЕРМИНЫ](#) И СОКРАЩЕНИЯ.....3
5. [ОТВЕТСТВЕННОСТЬ](#) 4
6. [ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА](#) 4
 1. [Цель процесса](#) 4

2. [Входы процесса](#) 4
3. [Выходы процесса](#) 4
4. [Ресурсы](#) 4
5. [Процедуры процесса](#) 6
6. [Форма отчета по мониторингу, оценке, улучшению процесса](#) 7
7. [ЗАПИСИ ПО КАЧЕСТВУ](#) 8
8. [УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ](#) 8

1. НАЗНАЧЕНИЕ:

Настоящая карта процесса (далее - КП) определяет порядок взаимодействия процедур в процессе «Производство» в ООО «АйТек» .

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования и правила настоящей КП распространяются на все структурные подразделения и структурные единицы, участвующих в процедурах процесса «Производство».

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы и/или сделаны ссылки на следующие нормативные и законодательные документы:

1. ГОСТ ISO 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
2. ГОСТ Р ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования;
3. СТО 03-21 «Управление документами СМК»;
4. СТО 05-21 «Входной контроль»;
5. СТО 07-21 «Управление несоответствующими результатами процессов и несоответствующей продукцией».

4**. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

В настоящем документе используются следующие термины, обозначения и сокращения:

КП -	Карта процесса
ТУ -	Техническое условие
K1 -	Обозначение показателя критерия №1 – «Производительность цеха/выработка»
K2 -	Обозначение показателя критерия №2 – «Коэффициент полезного времени»

K3 -	Обозначение показателя критерия №3 - «Уровень брака»
K4 -	Обозначение показателя критерия №4 - «Выполнение сборки в срок»
K5 -	Обозначение показателя критерия №5 - Соблюдение требований СМК, 5S и ОТиПБ»

ПУЭ – Правила устройства
электроустановок

ОТК - Отдел технического контроля

ТИ - Технологическая инструкция

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Владельцем процесса «Производство», несущим ответственность за результативное функционирование данного процесса, его поддержание и улучшение, контроль исполнения и соблюдение требований, установленных в настоящем КП, а также за внедрение и актуализацию данной КП, является начальник Производства.

Исполнителями процесса «Производство», несущими ответственность за реализацию процесса, являются сотрудники процесса Производство.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1 ЦЕЛЬ ПРОЦЕССА

Целью процесса «Производство», является осуществление сборки готовой продукции для её отгрузки Заказчику.

Критерии достижения цели:

№ п/п	Обозначение и наименование критерия	Порядок расчёта или метод сбора	Плановые показатели критерия
-------	-------------------------------------	---------------------------------	------------------------------

1	К1 «Производительность цеха/выработка»	К1= (Выработка цеха)/(план цеха) x 100%, где выработка цеха - количество произведённой подразделением продукции, выраженной в нормочасах, не включает в себя простои, хозработы, стажировку, план цеха - количество часов по изделиям запланированных на подразделение (монтажники, слесаря, бригадиры)	требование не менее 115%
2	К2 «Коэффициент полезного времени»	К2 = фактическое время по включенным заказам/(фактическое время по включённым заказам + простои + хоз работы)	требование не менее 94%
3	К3 «Уровень брака»	К3 = $(K_3 / (11 * K_{изд.})) * 100\%$, где Кз - количество замечаний полученных по чек-листу в отчетном периоде, Кизд. - количество изделий, предъявленных в отчетном периоде. Доля выявленных замечаний по отношению к возможному количеству замечания из чек-листа по переданным изделиям на ОТК в отчетном периоде.	требование не более 7%
4	К4 «Выполнение сборки в срок»	К4=Доля переданных на ОТК изделий в срок по отношению к запланированным, $K_4 = (K_{пиз \text{ срок}}) / (K_{пиз \text{ общ.}}) \times 100\%$, где Кпиз срок - количество переданных на ОТК изделий в срок, Кпиз общ. - общее количество собранных изделий в отчетном периоде.	требование не менее 85%
5	К5 «Соблюдение требований СМК, 5S и ОТиПБ»	Чек-лист аудита 5S.	не менее 80% выполнения требований чек-листа

6.2 ВХОДЫ ПРОЦЕССА

№ п/п	Наименование	Поставщик
1	Рабочая документация (Спец-я, Схемы, 3D-модели, Эскизы)	Отдел проектирования
2	Комплектующие и материалы для сборки изделия	Склад

6.3 ВЫХОДЫ ПРОЦЕССА

№ п/п	Наименование	Потребитель
1	Готовое изделие	ОТК

6.4 РЕСУРСЫ

№ п/п	Наименование ресурса	Предъявляемые требования	Поставщик (процесс, подразделение, ответственное лицо)
1	Информационная среда	Конкурсная документация (техническое условие), своевременное предоставление и полнота информации	Проектирование; проектный отдел.
2	Финансы	Своевременное, полное и бесперебойное финансирование	Закупка, оплата; Отдел закупок, логистики, бухгалтерия.
3	Инфраструктура	Соответствие требованиям НТД	Проверка на соответствие ПУЭ, ГОСТ, ТИ, ТУ; ОТК
4	Персонал	Соответствие квалификационным требованиям	Аттестация персонала, повешение квалификации; мастер по обучению, отдел кадров.
5	Оборудование	Оргтехника, ПО, станки, инструменты, средства измерения	Обеспечение производства передовым оборудованием, инструментом; Начальник производства, отдел закупок.

6.5 ПРОЦЕДУРЫ ПРОЦЕССА

БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕССА КП 2.8

6.6 ФОРМА ОТЧЕТА ПО МОНИТОРИНГУ, ОЦЕНКЕ, УЛУЧШЕНИЮ ПРОЦЕССА.

«УТВЕРЖДЕНО»

Владелец процесса <наименование процесса>

<Должность>

И.О. Фамилия

« _ » _ 20 г.

Отчет о
функционировании
процесса
«Производство»

№ п/п	Обознач. критерия	Форма сбора данных	Интервал сбора данных	Ответств. за сбор данных	Значение показателя		Оценка показателя
План	Факт						
1	K1	Отчет	1раз/мес.	Начальник производства	не менее 115%		Требуется коррекция, причина
Процесс результативен							
2	K2	Отчет	1раз/мес.	Начальник производства	не менее 94%		Требуется коррекция, причина

Процесс результати вен							
3	K3	Отчет	1раз/мес.	Начальник производст ва	не более 7%		Требуется коррекция, причина
Процесс результати вен							
4	K4	Отчет	1раз/мес.	Начальник производст ва	не менее 85%		Требуется коррекция, причина
Процесс результати вен							
5	K5	Отчет	1раз/мес.	Начальник производст ва	не менее 80% выполнени я требований чек-листа		Требуется коррекция, причина
Процесс результати вен							

Выводы: <указывается результативность процесса, необходимая коррекция> Рекомендации по улучшению:...

Исполнитель процесса: <Должность И.О. Фамилия >

«_»_ 20 г.

7.ЗАПИСИ ПО КАЧЕСТВУ.

№ п/п	Наименован ие	Форма	Хранение			Примечания
Место	Ответственн ый	Срок хранения				
1	Отчет о функциониро вании процесса	П.6.6	Начальник Производства	Начальник Производства	3 года	

8.УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ.

Управление данной КП производится согласно требованиям, установленным в СТО 02-21 «Управление документами СМК».

Карта процесса: Логистика

2.5

		УТВЕРЖДАЮ
	Генеральный директор	
	ООО «АйТек»	
	_____Виноградов К.П	
	«__»_____2024г.	

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Карта процесса

Логистика

КП 2.5

редакция № 2

РАЗРАБОТАНО:		Подпись	Дата
СОГЛАСОВАНО:		Подпись	Дата

СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела/ подраздела	Наименование раздела/подраздела	Лист
	Предисловие	3
1	Назначение	3
2	Область применения	3
3	Нормативные ссылки	3
4	Определение терминов и принятые сокращения	3

5	Ответственность	4
6	Описание процесса	4
6.1	Цель процесса	4
6.2	Мониторинг и оценка результативности процесса	4
6.3	Входы процесса	5
6.4	Выходы процесса	5
6.5	Ресурсы	5
6.6	Необходимая информация	5
6.7	Блок-схема процесса КП 2.5	6
7	Записи по качеству	6
8	Управление документом	7
	Приложение 1 Форма отчета о функционировании процесса	8
	Приложение 2 Форма отчета по мониторингу процесса	9
	Приложение 3 Форма Лист Мониторинга	10

ПРЕДИСЛОВИЕ

Введен взамен КП 2.5 Редакции 1, вводится в действие со дня утверждения.

Проверку документа на актуальность не позднее 12 месяцев с даты его утверждения выполняет руководитель структурного подразделения.

Требования настоящей КП не распространяются на действующие документы СМК, которые были приняты до введения его в действие. Их приведение в соответствие с требованиями настоящей КП осуществляют при очередном пересмотре указанных документов, а в обоснованных случаях - при разработке очередных изменений к ним.

1. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая карта процесса (далее - КП) определяет порядок действий процессе «Логистика» в ООО «АйТек» (далее - Организация).

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования и правила настоящей КП распространяются на все структурные подразделения, участвующие в процессе «Логистика».

1. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы и/или сделаны ссылки на следующие нормативные и законодательные документы:

ГОСТ ISO 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования;

СТО 03-21 «Управление документами СМК»;

СТО 05-21 «Входной контроль»;

СТО 07-21 «Управление несоответствующими результатами процессов и несоответствующей продукцией».

1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ И ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе используются следующие термины, обозначения и сокращения:

Сокращения	Расшифровка
СМК	Система менеджмента качества
ГП	Готовая продукция
КП	Карта процесса
Л1	Обозначение показателя критерия №1 – «Своевременная доставка ГП»
Л2	Обозначение показателя критерия №2 – «Своевременная доставка материалов»
Л3	Обозначение показателя критерия №3 – «Документооборот по логистике»

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Владелец процесса «Логистика» согласно матрице распределения ответственности в СМК ООО «АйТек», несет ответственность за результативное функционирование данного процесса, его поддержание, мониторинг, улучшение, контроль исполнения и соблюдение требований, установленных в настоящей КП, а также за внедрение и актуализацию данной КП.

Ответственным за сбор и анализ данных является ведущий специалист по логистике.

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

1. Цель процесса

Целью процесса «Логистика», является своевременная и качественная доставка продукции покупателю и своевременный забор комплектующих и материалов от поставщика.

• 1. **Мониторинг и оценка результативности процесса**

С целью оценки результативности процесса проводится анализ показателей и формирование годового отчета о функционировании процесса «Логистика» (Приложение 1).

$L1_{год} = (L1_{янв} + L1_{февр}...) / 12$

$L2_{год} = (L2_{янв} + L2_{февр}...) / 12$

$L3_{год} = (L3_{янв} + L3_{февр}...) / 12$

До 15 числа текущего месяца следующего за отчетным проводится мониторинг по форме Приложения № 3 и оценка уровня показателей по форме Приложения № 2 с целью проведения своевременных корректирующих мер при необходимости.

Показатели для мониторинга и оценки результативности процесса:

№ п/п	Обозначение /наименование показателя	Метод расчета показателя	Уровни показателя			Место/Форма сбора данных
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень				
Значения показателя						

1	Л1 «Своевременная доставка ГП», %	Доля заявок на доставку ГП своевременно доставленных, $L1 = \frac{K_{\text{вып.}}}{(K_{\text{общ.}})} \times 100\%$, где Kвып. - количество заявок с датой доставки ГП в срок в отчетном периоде, Kобщ. - общее количество заявок на доставку ГП в отчетном периоде.	Менее 98%	Более или равно 98%	100%	Журнал заявок на доставку/Лист мониторинга
Результат оценки показателя						
Несвоевременная доставка ГП	Своевременная доставка ГП	Своевременная доставка ГП				
Предпринимаемые меры						
Требуется коррекция, определить причины	Процесс результативен	Процесс результативен				

2	Л2 «Своевременная доставка материалов», %	Доля заявок на получение от поставщика своевременн о привезенных, $L2 = \frac{K_{\text{вып.}}}{(K_{\text{общ.}})} \times 100\%$, где Kвып. - количество заявок с датой получения в срок в отчетном периоде, Kобщ. - общее количество заявок на получение от поставщика в отчетном периоде.	Уровни показателя			Журнал заявок на доставку/Лист мониторинга
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень				
Значения показателя						
Менее 98%	Более или равно 98%	100%				
Результат оценки показателя						
Несвоевременная доставка материала	Своевременная доставка материала	Своевременная доставка материала				
Предпринимаемые меры						
Требуется коррекция, определить причины	Процесс результативен	Процесс результативен				

3	ЛЗ «Документоборот по логистике»	Доля заявок на доставку с наличием полного верно оформленного комплекта документов, подтверждающих факт отгрузки продукции заказчику, $ОЛ1 = \frac{Кпкд.}{Кобщ.} \times 100$, где Кпкд. - количество поставок с полным комплектом документов в отчетном периоде, Кобщ. - общее количество поставок в отчетном периоде.	Уровни показателя			Журнал заявок на доставку/Лист мониторинга
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень				
Значения показателя						
Менее 95%	Более или равно 95%	100%				
Результат оценки показателя						
Отсутствие полного комплекта документов ниже целевого уровня	Наличие полного верно оформленного комплекта документов	Наличие полного верно оформленного комплекта документов				
Предпринимаемые меры						

Требуется коррекция, определить причины	Процесс результативен	Процесс результативен				

• 1. Входы процесса

№ п/п	Наименование	Поставщик
1	Заявка на доставку	Отдел закупок/Отдел продаж

• 1. Выходы процесса

№ п/п	Наименование	Потребитель
1	Поступление товара на склад	Склад
2	Доставка готовой продукции	Заказчик

• 1. Ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Предъявляемые требования	Поставщик
1	Информационная среда	Своевременное предоставление и полнота информации	Участники процесса
2	Финансы	Своевременное, полное и бесперебойное финансирование	Администрация/Бухгалтерия
3	Инфраструктура	Соответствие требованиям	Администрация, Административно хозяйственный отдел
4	Персонал	Соответствие квалификационным требованиям	Отдел кадров
5	Оборудование	Оргтехника, ПО, автотранспорт	Администрация, Отдел цифровизации

• 1. Необходимая информация

№ п/п	Наименование информации	Предъявляемые требования	Поставщик

1	Адрес склада поставщика, часы работы склада, контактное лицо, информация о весогабаритных характеристиках груза.	Своевременное предоставление и полнота информации	Отдел закупок
2	Адрес доставки заказчику, контактное лицо, наличие доверенности на право подписи документов, часы работы	Своевременное предоставление и полнота информации	Менеджер отдела продаж
3	Время готовности упакованной готовой продукции и весогабаритные характеристики.	Своевременное предоставление и полнота информации	Склад

• 1. Блок-схема процесса КП 2.5

1. ЗАПИСИ ПО КАЧЕСТВУ

№ п/п	Наименование	Форма	Хранение			Примечания
Место	Ответственный	Срок хранения				
1	Отчет о функционировании процесса	Приложение 1	Ведущий менеджер по закупкам и логистики	Заместитель операционного директора по закупкам	3 года	
2	Отчет по мониторингу процесса	Приложение 2	Ведущий менеджер по закупкам и логистики	Заместитель операционного директора по закупкам	3 года	
3	Лист мониторинга	Приложение 3	Ведущий менеджер по закупкам и логистики	Заместитель операционного директора по закупкам	3 года	

1. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ

Управление данным документом производится согласно требованиям, установленным в СТО 02-21 «Управление документами СМК».

Приложение 1 Форма отчета о функционировании процесса

(Форма установлена КП 2.5)

Годовой отчет о функционировании процесса

«Логистика»

№ п/п	Обозначение критерия	Наименование критерия	Уровни показателя			Фактический показатель критерия	Оценка критерия
Значения показателя							
Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень					
1	Л1год	Своевременная доставка ГП	Менее 98%	Более или равно 98%	100%		
2	Л2год	Своевременная доставка материалов	Менее 98%	Более или равно 98%	100%		
3	Л3год	Документооборот по логистике	Менее 95%	Более или равно 95%	100%		

Выводы: <указывается результативность процесса, необходимая коррекция> Рекомендации по улучшению:...

Исполнитель процесса: <Должность И.О.Фамилия >

«__»_____20__г.

Приложение 2

Форма отчета по мониторингу процесса

(Форма установлена КП 2.5)

Отчет по мониторингу процесса

«Логистика»

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Отмене но (не по причин е отдела логист ики)										
Выполн ено:										
Л2								=Факт/ План*1 00%		

Лист мониторинга процесса "Логистика" по показателю Л3 за месяц 20ГГ

№	Статус	Вид доставки	Получатель	Статус возврата документа	Документо оборот		Комментар ий
План	Факт						
1		Доставка заказчику			0	0	
2					0	0	
...					0	0	
99					0	0	
Всего:							
Отменено (не по причине отдела логистики)							
Выполнено:							
Л3						=Факт/Пла н*100%	

Карта процесса: Персонал

Документ 1. Карта процесса «Управление персоналом» (КП 2.6)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Карта процесса

Управление персоналом

КП 2.6 редакция № 1

		УТВЕРЖДАЮ	
		Генеральный директор	
		ООО «АйТек»	

		Виноградов К.П	
		«__»_____2025	
		г.	
РАЗРАБОТАНО:		Подпись	Дата
Ведущий менеджер по персоналу Т.А. Архипова			
СОГЛАСОВАНО:		Подпись	Дата
Директор по организационному развитию (при наличии)			

СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела/подраздела	Наименование	Лист
	Предисловие	3
1	Назначение	3
2	Область применения	3
3	Нормативные ссылки	3
4	Определение терминов и принятые сокращения	3
5	Ответственность	4

№ раздела/подраздела	Наименование	Лист
6	Описание процесса	4
6.1	Цель процесса	4
6.2	Мониторинг и оценка результативности процесса	4
6.3	Входы процесса	5
6.4	Выходы процесса	5
6.5	Ресурсы	5
6.6	Необходимая информация	5
6.7	Блок-схема процесса КП 2.6	6
7	Записи по качеству	6
8	Управление документом	7
	Приложение 1 Форма отчета о функционировании процесса	8
	Приложение 2 Форма отчета по мониторингу процесса	9
	Приложение 3 Форма Лист Мониторинга	10

ПРЕДИСЛОВИЕ

Введен впервые (взамен отсутствует), вводится в действие со дня утверждения. Проверку документа на актуальность не позднее 12 месяцев с даты его утверждения выполняет руководитель структурного подразделения.

1. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая карта процесса (далее – КП) определяет порядок действий в процессе «Управление персоналом» в ООО «АйТек» (далее – Организация).

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования и правила настоящей КП распространяются на все структурные подразделения, участвующие в процессе «Управление персоналом», а также на работников Организации.

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- ГОСТ ISO 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования;
- Трудовой кодекс РФ;
- СТО 03-21 «Управление документами СМК»;

- СТО 08-21 «Подбор, адаптация и обучение персонала».

4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ И ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Сокращение	Расшифровка
СМК	Система менеджмента качества
КП	Карта процесса
У1	Укомплектованность штата (доля закрытых вакансий)
У2	Текучесть кадров (добровольные увольнения)
У3	Своевременность закрытия вакансий
У4	Выполнение плана обучения персонала
У5	Своевременность оформления кадровых документов

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Владелец процесса «Управление персоналом» согласно матрице распределения ответственности в СМК ООО «АйТек» – ведущий менеджер по персоналу Т.А. Архипова. Владелец процесса несет ответственность за результативное функционирование процесса, его поддержание, мониторинг, улучшение, контроль исполнения и соблюдение требований настоящей КП, а также за внедрение и актуализацию КП.

Ответственным за сбор и анализ данных является ведущий менеджер по персоналу.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1. Цель процесса

Целью процесса «Управление персоналом» является обеспечение Организации квалифицированными кадрами, создание условий для их эффективной работы, профессионального развития и поддержание благоприятного климата.

6.2. Мониторинг и оценка результативности процесса

С целью оценки результативности процесса проводится анализ показателей и формирование годового отчета о функционировании процесса «Управление персоналом» (Приложение 1).

$$У1_{год} = (У1_{янв} + У1_{февр} + ...)/12$$

$$У2_{год} = (У2_{янв} + У2_{февр} + ...)/12$$

$$У3_{год} = (У3_{янв} + У3_{февр} + ...)/12$$

$$У4_{год} = (У4_{янв} + У4_{февр} + ...)/12$$

$$Y5_{\text{год}} = (Y5_{\text{янв}} + Y5_{\text{февр}} + \dots)/12$$

До 15 числа месяца, следующего за отчетным, проводится мониторинг по форме Приложения № 3 и оценка уровня показателей по форме Приложения № 2 с целью принятия своевременных корректирующих мер.

Показатели для мониторинга и оценки результативности процесса:

№ п/п	Обозначение/ наименование	Метод расчета показателя	Нижний уровень	Целевой уровень	Верхний уровень	Место/Форма сбора данных
1	У1 «Укомплектованность штата», %	У1 = (Кзакр.вак. / Кобщ.вак.) x 100%, где Кзакр.вак. – количество закрытых вакансий в отчетном периоде, Кобщ.вак. – общее количество открытых вакансий на начало периода	Менее 90%	95% и более	100%	Отчеты по подбору / CRM HR
2	У2 «Текущность кадров», %	У2 = (Куво.по соб. / ССЧ) x 100%, где Куво.по соб. – количество уволившихся по собственному желанию за период, ССЧ – среднесписочная численность	Более 15%	10%	Менее 5%	Данные отдела кадров

3	УЗ «Своевременность закрытия вакансий», %	УЗ = (Квып.срок / Кобщ.заявок) x 100%, где Квып.срок – вакансии, закрытые в установленный срок (до 30 дней), Кобщ.заявок – всего заявок на подбор	Менее 80%	90%	100%	Журнал заявок на подбор
4	У4 «Выполнение плана обучения», %	У4 = (Кпровед.обуч / Кплан.обуч) x 100%, где Кпровед.обуч – количество проведенных обучений (часов или мероприятий), Кплан.обуч – плановое количество	Менее 85%	95%	100%	План обучения, акты выполненных работ
5	У5 «Своевременность оформления кадровых документов», %	У5 = (Кдок.в срок / Кдок.всего) x 100%, где Кдок.в срок – кадровые документы (приказы, трудовые договоры и пр.), оформленные в регламентированный срок (3 дня), Кдок.всего – общее количество	Менее 95%	99%	100%	Система кадрового делопроизводства

6.3. Входы процесса

№ п/п	Наименование	Поставщик
1	Заявка на подбор персонала	Руководитель подразделения

№ п/п	Наименование	Поставщик
2	План обучения и развития	Руководители подразделений, стратегическая сессия
3	Кадровые документы (заявления, приказы)	Сотрудники, руководители

6.4. Выходы процесса

№ п/п	Наименование	Потребитель
1	Принятый на работу сотрудник	Подразделение-заявитель
2	Проведенное обучение	Сотрудники
3	Оформленные кадровые документы	Сотрудники, бухгалтерия, фонды
4	Отчеты по персоналу (текучесть, укомплектованность)	Генеральный директор, руководство

6.5. Ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Предъявляемые требования	Поставщик
1	Информационная среда (HR CRM, 1С ЗУП)	Достоверность, своевременность ввода данных	Отдел цифровизации, участники процесса
2	Финансы	Бюджет на подбор, обучение, мотивацию	Администрация / Бухгалтерия
3	Инфраструктура	Рабочие места, учебные классы, доступ к платформам	Административно-хозяйственный отдел
4	Персонал (кадровые специалисты)	Квалификация по ТД, этика	Отдел кадров (сам процесс)
5	Оборудование	ПК, ПО, веб-камеры для онлайн-обучения	Администрация, отдел цифровизации

6.6. Необходимая информация

№ п/п	Наименование информации	Предъявляемые требования	Поставщик
1	Профиль вакансии: требования, условия, срок закрытия	Полнота, четкость	Руководитель подразделения
2	График отпусков, заявления сотрудников	Своевременность предоставления	Сотрудники
3	Потребности в обучении	Привязка к бизнес-целям	Руководители

6.7. Блок-схема процесса КП 2.6

(Приводится схематично, аналогично предоставленным документам: этапы – получение заявки, поиск, отбор, оформление, адаптация, обучение, оценка, увольнение и т.д.)
(сделать)

7. ЗАПИСИ ПО КАЧЕСТВУ

№ п/п	Наименование	Форма	Хранение	Примечания
			Место	Ответственный
1	Отчет о функционировании процесса	Приложение 1	Ведущий менеджер по персоналу	Ведущий менеджер по персоналу
2	Отчет по мониторингу процесса	Приложение 2	Ведущий менеджер по персоналу	Ведущий менеджер по персоналу
3	Лист мониторинга	Приложение 3	Ведущий менеджер по персоналу	Ведущий менеджер по персоналу

8. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ

Управление данным документом производится согласно требованиям, установленным в СТО 02-21 «Управление документами СМК».

Приложение 1 Форма отчета о функционировании процесса «Управление персоналом» (годовой)

№ п/п	Обозначение критерия	Наименование критерия	Уровни показателя	Фактический показатель критерия	Оценка критерия
			Нижний	Целевой	Верхний
1	У1год	Укомплектованность штата	<90%	≥95%	100%
2	У2год	Текучесть кадров	>15%	10%	<5%
3	У3год	Своевременность закрытия вакансий	<80%	90%	100%
4	У4год	Выполнение плана обучения	<85%	95%	100%
5	У5год	Своевременность оформления кадровых документов	<95%	99%	100%

Выводы: <указывается результативность процесса, необходимая коррекция> Рекомендации по улучшению: ...

Исполнитель процесса: Ведущий менеджер по персоналу Т.А. Архипова «__»_____20__г.

Приложение 2

Форма отчета по мониторингу процесса (ежемесячный)

Аналогично Приложению 2 из КП 2.4, с теми же показателями и дополнительной колонкой «Решение по мониторингу».

Приложение 3

Форма Лист мониторинга (пример для показателя УЗ)

Лист мониторинга процесса «Управление персоналом» по показателю

УЗ «Своевременность закрытия вакансий» за месяц 20__г.

№	№ заявки	Должность	Подразделение	Плановая дата закрытия	Фактическая дата закрытия	Своевременно (План 1/0)	Факт 1/0	Причина срыва
1						0	0	
...						0	0	
Итого						Итого план	Итого факт	
УЗ =						(факт / план) × 100%		

Аналогично строятся листы по У1, У2, У4, У5.

Документ 2. Риски по процессу «Управление персоналом» на 2025 год

Описание риска	Последствия риска	Стратегия реагирования	Предупреждение наступления риска	Статус риска (наступил/не наступил)
			Антирисковые мероприятия	Ответственные исполнители
ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ				

Описание риска	Последствия риска	Стратегия реагирования	Предупреждение наступления риска	Статус риска (наступил/не наступил)
Дефицит квалифицированных кадров на рынке	– Срыв сроков проектов из-за незакрытых вакансий – Перегрузка существующих сотрудников, выгорание – Рост затрат на подбор (дорогие каналы)	Снижение риска	1. Развитие внутреннего кадрового резерва. 2. Сотрудничество с профильными вузами/колледжами. 3. Гибкие условия работы (удаленка, гибрид). 4. Реферальная программа.	Ведущий менеджер по персоналу Т.А. Архипова
Высокая текучесть ключевых сотрудников	– Потеря компетенций и знаний – Снижение производительности – Затраты на поиск и адаптацию новичков	Снижение риска	1. Регулярные опросы вовлеченности (eNPS). 2. Система адаптации и наставничества. 3. Конкурентная система мотивации. 4. Прозрачный карьерный трек.	Ведущий менеджер по персоналу, руководители подразделений
Несвоевременное закрытие вакансий (более 30 дней)	– Простои производственных ролей – Срыв сроков поставок и проектов – Штрафы перед заказчиками	Принятие риска (с контролем)	1. Автоматизация отбора (ATS-система). 2. Страховой пул внешних рекрутеров. 3. Приоритизация срочных вакансий еженедельно.	Ведущий менеджер по персоналу
Невыполнение плана обучения / низкая эффективность обучения	– Отставание компетенций от требований рынка – Ошибки в работе, некачественная продукция – Риски безопасности (если применимо)	Снижение риска	1. Оценка потребностей в обучении перед планированием. 2. Пост-тренинговое тестирование и КПЭ. 3. Внутренние тренеры из числа экспертов.	Ведущий менеджер по персоналу, руководители подразделений
Нарушение трудового законодательства (ошибки в кадровых документах)	– Штрафы от трудовой инспекции (до 100 тыс. руб.) – Судебные иски сотрудников – Репутационные потери	Уклонение от риска	1. Регулярный аудит кадрового делопроизводства (ежеквартально). 2. Использование 1С ЗУП с контролем сроков. 3. Повышение квалификации кадровиков (курсы по ТК РФ).	Ведущий менеджер по персоналу

Составил: Ведущий менеджер по персоналу _____ Т.А. Архипова «26» февраля 2025 г.

Документ 3. Цели по процессу «Управление персоналом» в области качества на 2025 год

№	Наименование цели	Показатель / Критерий	Плановое значение	Ответственный	Срок	Ресурсы
1	Обеспечить укомплектованность штата на уровне не ниже 95%	У1 – доля закрытых вакансий	≥ 95%	Ведущий менеджер по персоналу	ежемесячно, итог 31.12.2025	Бюджет на подбор, каналы поиска
2	Снизить текучесть кадров до 10% в год	У2 – коэффициент текучести (добровольные увольнения)	≤ 10%	Ведущий менеджер по персоналу	31.12.2025	Система мотивации, опросы
3	Сократить средний срок закрытия вакансии до 25 дней	У3 – своевременность закрытия (доля вакансий, закрытых ≤30 дней)	90% вакансий закрывать за ≤30 дней	Ведущий менеджер по персоналу	31.12.2025	ATS, реферальная программа
4	Выполнить годовой план обучения на 95%	У4 – выполнение плана обучения	95%	Ведущий менеджер по персоналу	31.12.2025	Бюджет обучения, LMS
5	Обеспечить 100% своевременность оформления кадровых документов (приказы, договоры)	У5 – доля документов, оформленных в регламентированный срок (3 дня)	100%	Ведущий менеджер по персоналу	ежемесячно	1С ЗУП, внутренний контроль
6	Внедрить систему адаптации для новых сотрудников (100% прохождение)	Доля новых сотрудников, прошедших программу адаптации (испытательный срок)	100%	Ведущий менеджер по персоналу	30.06.2025	Программа адаптации, наставники

Согласовано: Генеральный директор ООО «АйТек» _____ Виноградов К.П. «__» _____ 2025 г.

Разработал: Ведущий менеджер по персоналу _____ Т.А. Архипова «26» февраля 2025 г.

Все документы оформлены в едином стиле с вашими исходными КП 2.4 и 2.5, содержат необходимые разделы, показатели и ответственных. При необходимости номера КП, даты и блок-схему можно доработать под реальные регламенты организации.

Управление несоответствующей продукцией

ООО «АйТек»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

ДП-08-02 «Управление несоответствующей продукцией»

Код документа: ДП-08-02	УТВЕРЖДАЮ
Версия: 1.0	Генеральный директор
Дата введения:	ООО «АйТек»
Количество листов:	
Статус документа: Действующий	_____
	Виноградов К.П.
	«» _____ 2026г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ	2
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	2
3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
4. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	5
6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА (ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ)	6
6.1. Общие положения	6
6.2. Виды несоответствий	6
6.3. Выявление и идентификация НП	7
6.4. Регистрация и документирование	8

6.5. Принятие решения по НП	9
6.6. Действия с несоответствующими комплектующими/материалами в производстве	10
6.7. Управление несоответствующей документацией	11
6.8. Управление несоответствующими результатами процессов	12
6.9. Повторный контроль (верификация)	12
6.10. Разграничение с корректирующими действиями	12
1. ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ (ЗАПИСИ).....	13
2. МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ПРОЦЕССА.....	13
3. ПРИЛОЖЕНИЯ	14
9.1. Форма 8.7-01. Акт о выявлении несоответствующей продукции	14
9.2. Форма 8.7-03. Разрешение на отклонение (уступку)	15
9.3. Приложение 1. Форма этикетки для маркировки НП	16
9.4. Приложение 2. Форма Акта о браке	16

1. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	17
----------------------------------	----

Лист ознакомления	18
-------------------------	----

НАЗНАЧЕНИЕ

- 1. Настоящая документированная процедура устанавливает порядок выявления, идентификации, изоляции, учёта, принятия решений и документирования несоответствующей продукции (далее — НП), а также несоответствующей документации и несоответствующих результатов процессов в ООО «АйТек».
- 2. **Цель процедуры** — предотвращение непреднамеренного использования или поставки потребителю продукции, не соответствующей установленным требованиям, снижение затрат, связанных с несоответствиями, и постоянное улучшение процессов.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1. Требования процедуры распространяются на все подразделения Компании, участвующие в жизненном цикле продукции и процессов:

- Склад входного контроля / Отдел закупок и логистики — входной контроль.
- Производственные площадки в г. Подольск и г. Кострома.
- Отдел технического контроля (ОТК) — выходной контроль, контроль в производстве.
- Склад готовой продукции / Логистика.

- Отдел продаж — при доставке продукции потребителю (до перехода права собственности).
- Сервисная служба — при выявлении несоответствий после отгрузки.
- Отдел проектирования и разработки — при подготовке рабочей документации.

2.2. Процедура применяется к:

- сырью, материалам, комплектующим (в т.ч. выявленным при входном контроле и в производстве);
- незавершённом производству;
- готовой продукции;
- продукции, выявленной после поставки (рекламации, гарантийные случаи);
- рабочей документации (чертежи, технологические карты, инструкции);
- результатам процессов (недостижение запланированных показателей).

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

3.1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), раздел 8.7.

3.2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 — термины и определения.

3.3. РК-01 «Руководство по качеству».

3.4. ДП-07-04 «Управление документацией и записями».

3.5. ДП-10-01 «Корректирующие действия».

3.6. П СМК-002 «Входной контроль».

3.7. П СМК-007 «Рекламационная работа».

3.8. П СМК-005 «Корректирующие и предупреждающие действия».

3.9. ДМ СМК-001 «Каталог дефектов».

3.10. СТО/ТИ/КП на производство и контроль.

4. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4.1. **Термины** (по ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и дополнения):

Термин	Определение
Несоответствующая продукция (НП)	Продукция, не соответствующая установленным требованиям.
Брак	Продукция, изготовленная с нарушением стандартов, технических условий или с отступлением от них, не подлежащая переделке (неисправимый брак).

Термин	Определение
Брак поставщика	Материалы или комплектующие, не соответствующие требованиям на момент поставки.
Производственный брак	Брак, возникший в процессе изготовления (слесарный, монтажный, складской и т.п.).
Внешний брак	Брак, выявленный после отгрузки потребителю.
Дефект	Невыполнение требования, относящегося к предполагаемому или установленному использованию.
Коррекция	Действие по устранению выявленного несоответствия (переделка, ремонт, доработка).
Ремонт	Действие по восстановлению работоспособности продукции (частный случай коррекции).
Уступка (разрешение на отклонение)	Разрешение на использование или поставку продукции, не соответствующей исходным требованиям.
Верификация	Подтверждение соответствия после выполнения коррекции.
Изолятор брака	Специально отведённое и обозначенное место для временного хранения несоответствующей продукции.
Продукция под подозрением	Продукция, в отношении которой нет полной уверенности в соответствии (отсутствие маркировки, нарушение условий хранения, сбой оборудования и т.п.). Управляется как НП до выяснения.
Несоответствующий результат процесса (НРП)	Ситуация, когда процесс не достигает запланированных результатов (по показателям эффективности, срокам и т.д.).
Техническая комиссия (ТК)	Коллегиальный орган для принятия решений по сложным несоответствиям. Состав: начальник склада, начальник ОТК, начальник производства.

4.2. Сокращения:

Сокращение	Расшифровка
ОТК	Отдел технического контроля
ТК	Техническая комиссия
НП	Несоответствующая продукция
НРП	Несоответствующий результат процесса
ОЗил	Отдел закупок и логистики
ОП	Обособленное подразделение
CRM	Система управления взаимоотношениями с клиентами (используется для учёта несоответствий)

Сокращение	Расшифровка
WMS	Система управления складом
Акт о браке	Внутренний документ для фиксации несоответствия и его движения

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Роль / Должность	Ответственность в рамках процесса
Начальник ОТК	Владелец процесса. Общий контроль, организация работы комиссии (ТК), утверждение решений по сложным несоответствиям, контроль верификации.
Начальник производства (Подольск/Кострома)	Оперативное управление НП в производстве, организация коррекции, предоставление образцов/информации для анализа, контроль изолятора брака на производстве.
Начальник склада	Обеспечение изоляции НП на складах (входной контроль, склад готовой продукции), участие в ТК.
Начальник Отдела снабжения	Взаимодействие с поставщиками по браку поставщика, инициирование рекламаций, учёт возвратов.
Руководитель сервисной службы	Управление НП, выявленной после отгрузки (рекламации), взаимодействие с потребителем.
Менеджер по продажам	Контроль НП при доставке продукции потребителю (до перехода права собственности).
Заместитель операционного директора по проектированию и разработке	Управление несоответствующей документацией, организация внесения изменений.
Сотрудник ОТК	Идентификация, маркировка, изоляция НП, регистрация в CRM/журналах, оформление Актов о браке, повторный контроль.
Специалист по качеству	Методологическое руководство, анализ результативности процесса, инициирование корректирующих действий, подготовка отчётов.
Техническая комиссия (ТК)	Коллегиальное принятие решений по несоответствиям, требующим межфункционального подхода (уступка, списание, анализ причин).

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА (ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ)

6.1. Общие положения

6.1.1. Управление несоответствиями осуществляется в следующем порядке: **ВЫЯВЛЕНИЕ → ИДЕНТИФИКАЦИЯ/МАРКИРОВКА → ИЗОЛЯЦИЯ → РЕГИСТРАЦИЯ → ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ → ИСПОЛНЕНИЕ → ПОВТОРНЫЙ КОНТРОЛЬ → ЗАКРЫТИЕ**

6.1.2. Цели управления несоответствиями:

- обеспечение качества продукции и услуг;
- улучшение производственных процессов;
- соответствие стандартам и требованиям;
- предотвращение потерь;
- контроль над процессами.

6.2. Виды несоответствий

6.2.1. Несоответствующая продукция (НП) может быть:

- с устранимыми дефектами (после коррекции может стать годной);
- с неустранимыми допустимыми дефектами (уступка/разрешение на отклонение);
- неисправимый брак (подлежит утилизации/возврату поставщику).

6.2.2. Несоответствующий результат процесса (НРП) — недостижение целей процесса, нарушение регламентов, невыполнение плановых показателей.

6.2.3. Несоответствующая документация — ошибки в чертежах, технологических картах, инструкциях, выявленные в ходе производства или проверок.

6.3. Выявление и идентификация НП

6.3.1. НП может быть выявлена на любом этапе: входной контроль, производство, испытания, склад, отгрузка, у потребителя, а также при аудитах и анализе процессов.

6.3.2. Сотрудник, выявивший НП, ОБЯЗАН: (переписать)

- нанести маркировку «НЕСООТВЕТСТВИЕ» или использовать красный скотч/стикер; для производственных участков используется этикетка по форме Приложения 1;
- физически переместить продукцию в зону карантина/изолятора брака (стеллаж/паллета с красной разметкой);
- сообщить мастеру/начальнику ОТК или ответственному лицу подразделения.
- Создать запись в журнале регистрации несоответствий в CRM (6.4.2)

6.3.3. До принятия решения любые действия с НП категорически запрещены, продукция считается изолированной и идентифицированной.

6.4. Регистрация и документирование

6.4.1. На каждое выявленное несоответствие оформляется **«Акт о выявлении несоответствующей продукции» (форма 8.7-01)**. Допускается регистрация в электронном виде.

6.4.2. Для несоответствий, выявленных в производстве (комплектующие, узлы), используется электронный **«Журнал регистрации несоответствий» в CRM-системе**. Сотрудник, обнаруживший несоответствие, создаёт запись, заполняя поля:

- дата и место обнаружения;
- наименование продукции, артикул;
- количество;
- описание несоответствия;
- прикрепление фото (обязательно)

6.4.3. Записи в CRM защищены от несанкционированных изменений, статус записи отслеживается (новая, на рассмотрении, брак подтверждён, не является браком, перемещено и т.д.).

6.4.4. Для учёта брака поставщика и производственного брака дополнительно оформляется **«Акт о браке» (Приложение 2)**, подписываемый членами ТК. Акт передаётся на склад вместе с бракованной продукцией.

6.5. Принятие решения по НП

6.5.1. Начальник ОТК (или уполномоченное лицо) в течение 1 рабочего дня (опционально в течение часов) определяет один из вариантов действий:

Действие	Описание	Необходимые условия
Коррекция (переделка, доработка)	Устранение несоответствия (подрегулировка, замена компонента, повторная обработка)	Возможность технически, экономически целесообразно. После доработки — повторный контроль ОТК.
Ремонт	Восстановление работоспособности	Не меняет конструкцию, разрешено конструкторской документацией.
Уступка (разрешение на отклонение)	Поставка продукции с отклонением, но безопасной и функциональной	Обязательное согласование с потребителем или ТК. Оформляется «Разрешение на отклонение» (форма 8.7-03) .
Перевод в другую категорию	Использование для других целей (учебные стенды, запчасти)	Решение ТК.
Утилизация / Списание	Физическое уничтожение, исключение из оборота	При невозможности/нецелесообразности и коррекции. Оформляется актом на списание.

6.5.2. Для продукции, выявленной после поставки (рекламации):

- регистрация в CRM;
- организация возврата/замены/ремонта силами сервисной службы;
- обязательное информирование потребителя о сроках и действиях.

6.6. Действия с несоответствующими комплектующими/материалами в производстве

6.6.1. При обнаружении в производстве несоответствующих комплектующих/материалов (прошедших входной контроль, но вызвавших сомнение или поломку) работник обязан:

- сообщить мастеру или начальнику производства;
- приостановить работу с данной партией;
- внести запись в электронный журнал несоответствий в CRM.

6.6.2. Начальник производства информирует ОТК. Сотрудник ОТК рассматривает запись в CRM, при необходимости осматривает продукцию, и выносит решение:

- **«Не является браком»** — продукция возвращается в производство с пояснением причины;
- **«Признать брак»** — оформляется Акт о браке (Приложение 2), подписываемый ТК начальник ОТК, инженер ОТК

6.6.3. При подтверждении брака:

- в CRM проставляется статус «Брак», выбирается причина: «Брак поставщика», «Производственный брак» (с уточнением: слесарный, монтажный, складской), «Транспортировочный брак» и Производственный брак (склад)»;
- продукция перемещается в изолятор брака на складе; в системе WMS ячейка меняется на «Брак»;
- для брака поставщика сотрудник Отдела Снабжения получает уведомление в CRM и направляет рекламацию поставщику (согласно П СМК-007), отслеживает статус рассмотрения;
- при утилизации или возврате поставщику оформляется Акт о браке для учёта потерь.

6.7. Управление несоответствующей документацией

6.7.1. При выявлении ошибок, несоответствий или неактуальности рабочей документации (чертежи, технологические карты, инструкции) в процессе производства или проверок сотрудник обязан:

- изъять несоответствующий документ из обращения (сделать пометку «Аннулирован», убрать с рабочих мест);
- сообщить руководителю подразделения и в ОТК.

6.7.2. Руководитель подразделения совместно с отделом проектирования организует анализ несоответствия. При подтверждении ошибки инициируется внесение изменений в документацию по процедуре ДП-07-04.

6.7.3. После корректировки документация проходит повторное согласование и утверждение, затем рассылается по местам применения. Старые версии изымаются.

6.8. Управление несоответствующими результатами процессов

6.8.1. Если процесс не достигает запланированных результатов (по показателям эффективности, срокам, качеству), руководитель процесса фиксирует несоответствие в отчёте о процессе или служебной записке.

6.8.2. Руководитель процесса инициирует анализ причин с привлечением специалистов по качеству. При необходимости разрабатываются корректирующие действия по ДП-10-01.

6.8.3. Результаты анализа и принятые меры документируются и учитываются при анализе СМК со стороны руководства.

6.9. Повторный контроль (верификация)

6.9.1. После выполнения коррекции (доработки, ремонта) продукция предъявляется в ОТК повторно.

6.9.2. Результаты повторного контроля фиксируются в Акте (форма 8.7-01) или в CRM (статус «Проверено, годно»). В случае положительного заключения ОТК продукция возвращается в оборот (на склад, в производство). При отрицательном результате — направляется на утилизацию или повторную коррекцию.

6.10. Разграничение с корректирующими действиями

6.10.1. Настоящая процедура (ДП-08-02) описывает **управление САМОЙ ПРОДУКЦИЕЙ** и несоответствиями на уровне единичных случаев.

6.10.2. Если несоответствие:

- носит повторяющийся характер;
- вызвано системной проблемой (оборудование, обучение, документация);
- является критическим для безопасности/функциональности,
- — **начальник ОТК / специалист по качеству инициирует корректирующее действие по ДП-10-01** (анализ причин, поиск первопричины, предотвращение повторения).

7. ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ (ЗАПИСИ)

Код формы / Наименование	Ответственный за хранение	Срок хранения
Форма 8.7-01. Акт о выявлении несоответствующей продукции	ОТК	3 года
Форма 8.7-03. Разрешение на отклонение (уступку)	ОТК / Коммерческий отдел	5 лет
Приложение 2. Акт о браке	ОТК / Отдел снабжения	3 года
Журнал регистрации несоответствий в CRM	ОТК / IT	Постоянно (электронный архив)
Отчёт по анализу несоответствующей продукции (форма 8.7-04)	Директор по качеству	3 года
Записи по рекламациям в CRM	Сервисная служба / Отдела снабжения	5 лет

8. МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ПРОЦЕССА

8.1. Начальник ОТК ежемесячно формирует «**Отчет по анализу несоответствующей продукции**» (форма 8.7-04), содержащий:

- количество выявленных НП в разрезе подразделений/видов продукции;
- структуру несоответствий (диаграмма Парето);
- количество разрешений на отклонение;
- затраты на брак;
- анализ повторяющихся несоответствий и результативности принятых мер;
- предложения по улучшению.

8.2. Отчёт предоставляется специалисту по качеству и используется при анализе со стороны руководства (раздел 9.3 РК). Техническая комиссия ежеквартально рассматривает динамику и эффективность корректирующих действий.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

9.1. Форма 8.7-01. Акт о выявлении несоответствующей продукции

ООО «АйТек»	УТВЕРЖДАЮ
АКТ № ____	Начальник ОТК
о выявлении несоответствующей продукции	_____ / _____
	«» _____ 20 г.

1. Дата выявления: «» _____ 20 г.
2. Подразделение-источник: _____
3. Наименование продукции, чертеж/ТУ: _____
4. Количество (партия, №): _____
5. Характер несоответствия (описание): _____
6. Выявил (ФИО, должность): _____ / _____ (подпись)
7. Решение по НП:
 - Коррекция (доработка)
 - Ремонт
 - Уступка (разрешение на отклонение) — приложение: Разрешение № ____
 - Перевод в другую категорию
 - Утилизация / Списание
8. Ответственный за исполнение: _____
9. Результат повторного контроля (заполняется ОТК):
 - Соответствует. Продукция годна.
 - Не соответствует. Направлено в утилизацию. Контролер ОТК: _____ / _____ (подпись)

9.2. Форма 8.7-03. Разрешение на отклонение (уступку)

ООО «АйТек»	УТВЕРЖДАЮ
РАЗРЕШЕНИЕ НА ОТКЛОНЕНИЕ № __	Генеральный директор
(Уступка / Разрешение на приемку с отклонением)	_____ / Виноградов К.П.
	«» _____ 20 г.

1. **Продукция:** _____
2. **Договор / Заказ №:** _____
3. **Потребитель (наименование):** _____
4. **Описание отклонения от требований:** _____
5. **Причина отклонения (кратко):** _____
6. **СОГЛАСОВАНО С ПОТРЕБИТЕЛЕМ (отметить):**
 - Письмо / Доп. соглашение № __ от «_» _____ 20 г.
 - Отметка в CRM / Электронная переписка (скриншот прилагается)
 - Иное: _____
7. **Заключение Технической комиссии (ТК):**
 - Отклонение признано допустимым, продукция может быть поставлена.
 - Председатель ТК: _____ / _____

9.3. Приложение 1. Форма этикетки для маркировки НП

АКТ № __
Дата _____ 20__ г.
Дефект _____

(Этикетка выполняется на самоклеящейся бумаге красного цвета, размещается на изделии или упаковке.)

9.4. Приложение 2. Форма Акта о браке

(Приводится форма согласно документу П СМК-003. В данной версии процедуры форма представлена в виде таблицы, аналогичной документу, но для удобства восприятия можно воспроизвести её схематично или дать ссылку на электронный шаблон.)

АКТ О БРАКЕ № __ от «» _____ 20** г.

1. **Наименование продукции:** _____
2. **Количество (партия):** _____
3. **Характер брака:** _____
4. **Причина брака:**
 - Брак поставщика (указать: некомплект, не работает, слом корпуса и т.д.)
 - Производственный брак (указать: слесарный, монтажный, складской)

5. Заключение ТК:

- Подлежит утилизации
- Подлежит возврату поставщику
- Возможна доработка (срок: _____)

Члены ТК:

Начальник склада: _____ / _____

Начальник ОТК: _____ / _____

Начальник производства: _____ / _____

1. Материальные потери от брака: _____ руб.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящая процедура подлежит пересмотру не реже 1 раза в год или при изменении организационной структуры, требований стандарта, по итогам аудитов.

10.2. Все сотрудники, вовлечённые в процесс, должны быть ознакомлены с настоящей ДП под подпись (лист ознакомления — ниже).

Разработал:

Главный специалист СМК по стандартизации и сертификации

_____ / Тимофеева Д.Ю.

Согласовано:

Операционный директор

_____ / Хлопяникова М. И.

Начальник производства

_____ / Маринчу Н. Х.

Начальник ОТК

_____ / Гапон Д. А.

Начальник отдела снабжения

_____ / Корнилова Н. А.