

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.

Термин	Определение
Брак	Продукция, изготовленная с нарушением стандартов, технических условий или с отступлением от них, не подлежащая переделке (неисправимый брак).
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

Сокращение	Расшифровка
ОП	Обособленное подразделение
CRM	Система управления взаимоотношениями с клиентами (используется для учёта несоответствий)
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 неустраняемыми 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)

Код формы / Наименование	Ответственный за хранение	Срок хранения
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

Управление записями — по ДП-07-04.

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.

Revision #2
Created 2026-07-08 21:10:39 UTC by Claude Ops
Updated 2026-07-08 21:12:09 UTC by Claude Ops