

Научно-исследовательский радиофизический институт
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского» **(НИРФИ ННГУ им. Н.И. Лобачевского)**

СОГЛАСОВАНО
Начальник 117 военного представительства
Министерства обороны Российской Федерации

А.В. Нефедов

« » 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор НИРФИ
ННГУ им. Н.И. Лобачевского

С.В. Оболенский

« » 2019 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

Управление несоответствующей продукцией

СТО НИРФИ 20–2019

Экземпляр № _____

Н. Новгород

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН ответственным представителем руководства

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Директора от _____ № ____

3 СТАНДАРТ РАЗРАБОТАН с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012, а также стандартов ННГУ им. Н.И. Лобачевского

4 ВВЕДЁН ВПЕРВЫЕ

5 СТАНДАРТ РАЗРАБОТАН в обеспечение выполнения приказа Директора № ____ от _____ года *«О доработке системы менеджмента качества до уровня требований, определенных стандартами ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2012»*

Содержание

1 Назначение и область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины, определения, обозначения и сокращения	1
4 Описание процесса управления несоответствующей продукцией	2
4.1 Классификация несоответствий продукции	2
4.2 Идентификация несоответствующей продукции	3
4.3 Изоляция, хранение и утилизация несоответствующей продукции	3
4.4 Исследование и анализ несоответствующей продукции	4
5 Информация	5
Приложение А (обязательное) Форма журнала регистрации рекламаций	6
Приложение Б (обязательное) Форма журнала регистрации актов	7
Приложение В (обязательное) Форма карты разрешения на отклонение (отступление) ..	8
Приложение Г (обязательное) Форма журнала учета «разрешений на отступление (отклонение)	9

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт является нормативным документом системы менеджмента качества организации, устанавливающим требования к организации, проведению и оформлению документированных процедур с тем, чтобы гарантировать, что непреднамеренно не используется и не монтируется продукция, не соответствующая установленным требованиям.

1.2 Настоящий стандарт распространяется на все подразделения предприятия.

1.3 Настоящий стандарт регламентирует функции, полномочия и ответственность персонала подразделений и служб предприятия, при обнаружении несоответствия продукции установленным требованиям.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ 15467-79 Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения.

ГОСТ РВ 0015-002-2012 Система разработки и постановки продукции на производство военной техники. Системы менеджмента качества. Общие требования

ГОСТ РВ.15.703-2005 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций.

СТО 01-2019 Система менеджмента качества. Управление документацией системы менеджмента качества

СТО НИРФИ 14-2019 Система менеджмента качества. Порядок проведения входного контроля, хранения и выдачи закупаемой продукции.

СТО НИРФИ 17-2019 Система менеджмента качества. Контроль и испытания продукции.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применяются определения, соответствующие ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие определения:

3.1.1 **анализ**: Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

3.1.2 **брак**: Продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов.

3.1.3 **входной контроль**: Контроль продукции поставщика, поступившей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования при изготовлении продукции.

3.1.4 **дефект**: Невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием

3.1.5 **качество**: Степень соответствия присущих характеристик требованиям.

3.1.6 **контроль**: Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

3.1.7 **несоответствие**: Невыполнение установленных требований.

3.1.8 **несоответствующая продукция**: Продукция, имеющая несоответствие установленным требованиям.

3.1.9 **нормативный документ**: Документ, устанавливающий общие принципы, характеристики касающиеся различных видов деятельности или их результатов (стандарты, ТУ, своды правил, регламенты)

3.1.10 **потребитель**: Организация или лицо, получающие продукцию.

3.1.11 **продукция**: Результат процесса.

3.1.12 **процесс**: Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

3.1.13 **рекламация**: Письменное заявление получателя по установленной форме поставщику продукции на обнаруженное в период действия гарантийных обязательств несоответствие качества и (или) комплектности поставленной продукции установленным требованиям, а также требование о восстановлении или замене дефектной продукции.

3.1.14 **требование**: Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

3.1.15 **характеристика**: Отличительное свойство.

3.2 В настоящем стандарте используются следующие обозначения и сокращения:

- ВП – военное представительство
- ГОСТ – межгосударственный стандарт;
- ДС – документация по стандартизации;
- ОТК – отдел технического контроля;
- ОСТ – отраслевой стандарт;
- ОТМ – организационно-технические мероприятия;
- РД – руководящий документ;
- СТО – стандарт организации.

4 Описание процесса управления несоответствующей продукцией

4.1 Классификация несоответствий продукции

4.1.1 Управление несоответствующей продукцией устанавливается с целью изъятия ее из производственного процесса и принятия решения о ее дальнейшем использовании.

4.1.2 Управление несоответствующей продукцией производится, начиная с момента регистрации несоответствия в процессе проведения контроля ОТК продукции собственного производства согласно перечню контрольных операций, указанных в техпроцессах (в соответствии с СТО НИРФИ 17) и в процессе входного контроля (в соответствии с СТО НИРФИ 14) покупной продукции. В случае, если несоответствие продукции выявлено на рабочем месте рабочим или мастером в процессе межоперационного контроля, то управление несоответствующей продукцией производится, начиная с ее изоляции.

4.1.3 В случае, если продукция не соответствует установленным на нее требованиям, работник ОТК производит запись о факте выявления несоответствия и производит его описание.

4.1.4 Выявленная в процессе производства несоответствующая продукция подлежит немедленной идентификации и изолированию от соответствующей продукции.

4.1.5 С точки зрения дальнейшего использования несоответствующая продукция подразделяется следующим образом.

- без доработки с отступлением;
- после доработки;
- брак окончательный;
- перевод в другую категорию (сорт), для использования в других целях.

4.1.6 Несоответствующая продукция может использоваться без доработки с отступлением, если выявленное несоответствие не влияет на работоспособность и надежность изделия. В этом случае оформляется карта разрешения на отступление в соответствии с п. 4.4.5 настоящего стандарта.

4.1.7 Несоответствующая продукция может использоваться после доработки, если после выполнения работ по исправлению продукции она будет соответствовать установленным требованиям. В этом случае продукция после доработки должна быть проверена повторно.

4.1.8 Несоответствующая продукция относится к браку, если продукция предназначалась для передачи потребителю, но выявленный дефект не позволяет такую передачу произвести. В этом случае несоответствующая продукция утилизируется в соответствии с требованиями п.4.3.4 настоящего стандарта.

4.1.9 Несоответствующая продукция может быть переведена в другую категорию, если она не может быть доработана и не может быть принята с отступлением для того, чтобы соответствовать ее первоначальному назначению, однако, не является окончательным браком и может быть

использована для других целей. В том числе и переводом в другой сорт.

4.1.10 По месту обнаружения брак подразделяется на внутриводской и внешний.

4.1.11 Внешний брак – брак, выявленный потребителем в процессе эксплуатации продукции. На такую продукция потребителем направляется на предприятие рекламационный акт. Рекламационная работа ведется в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.703.

4.1.11.1 Все поступившие на предприятие рекламации регистрируются в журнале регистрации рекламаций в соответствии с приложением А, независимо от способа их получения.

4.1.11.2 При получении рекламации ОТК совместно с главным инженером производством и ОПР должны принять неотложные меры по устранению несоответствия у потребителя или возврата для восстановления на предприятие или заменить на годные изделия.

4.1.11.3 Независимо от способа удовлетворения претензии должен быть проведен тщательный анализ возможных причин появления несоответствия.

4.1.11.4 Если виновником несоответствия установлен потребитель, в следствие неправильной эксплуатации, он должен быть уведомлен об этом, а рекламация отклонена.

4.2 Идентификация несоответствующей продукции

4.2.1 Идентификация несоответствующей продукции осуществляется с целью гарантированного исключения возможности использования ее в производстве и при поставке ее потребителям.

4.2.2 Путем идентификации обеспечивается однозначная возможность визуально отличить несоответствующую продукцию от остальной (как годной, так и другой, несоответствующей по другим причинам или обнаруженной в другое время, продукции).

4.2.3 Идентификация осуществляется непосредственно в момент обнаружения несоответствия.

4.2.4 Идентификация несоответствующей продукции проводится:

- путем изоляции в специально отведенную тару с отметкой «Брак» с заполнением сопроводительной документации (маршрутной карты или технологического паспорта) и журнала учета приемки продукции ОТК, если позволяют габариты несоответствующей продукции;

- путем прикрепления этикеток с надписью «Брак» на несоответствующую продукцию (если целесообразно, на место дефектов) или маркировкой краской красного цвета с заполнением технологического паспорта и журнала учета приемки продукции ОТК, если размеры продукции не позволяют изолировать ее в специально отведенную тару;

- путем оформления Акта о браке по типовой форме Т-46. Акт о браке регистрируется в ОТК контролером в журнале регистрации актов о браке в соответствии с приложением Б.

Оформление акта о браке производит производственный мастер участка, допустивший брак, при участии контролера, технолога.

4.3 Изоляция, хранение и утилизация несоответствующей продукции

4.3.1 Все участки должны иметь свои изоляторы брака. До сдачи продукции в изолятор брака допускается ее хранение не более 24-х часов в специальных ящиках, установленных у рабочих столов контролеров ОТК, либо на рабочем месте с однозначной идентификацией (см. п. 4.4.4 настоящего стандарта).

4.3.2 При приемке несоответствующей продукции контролер заносит в «Журнал несоответствий» изолятора (форма произвольная) наименования детали, наименования изделия, дата выявления несоответствия, причина несоответствия, № участка.

4.3.3 Неисправимый брак, принятый в изолятор, после оформления «Акта о браке», закрашивается красной эмалью на видных местах. При большом количестве брака допускается забивать его молотком по наружным обработанным поверхностям.

4.3.4 Окончательно забракованная продукция хранится в цеховом изоляторе брака, а затем вывозится транспортными средствами под контролем представителя ОТК на склад утиля.

4.3.5 Несоответствующая продукция, используемая в дальнейшем производстве по пунктам 4.4.3-4.4.4, принятая в изолятор, после оформления «Акта о браке» выдается на участок

для доработки в присутствии контрольного мастера, с отметкой в «Журнале несоответствий» или на склад готовой продукции при переводе продукции в другую категорию.

4.3.6 Несоответствующая продукция, используемая в дальнейшем производстве по пунктам 4.4.3-4.4.4, должна иметь в сопроводительной документации ссылку на номер «Акта о браке и отметку о полной повторной проверке. Ответственный – контролер ОТК.

4.4 Исследование и анализ несоответствующей продукции

4.4.1 Несоответствующая продукция, выявленная в процессе производства рабочим или при контроле работником ОТК, подлежит отделению и внешней идентификации согласно требованиям п. 4.2.4 настоящего стандарта. Ответственный – мастер производственного участка.

4.4.2 Мастер производственного участка ставит в известность ОТК, технолога о выявленном несоответствии и назначает время совместного рассмотрения и оценки несоответствия. Ответственный – мастер производственного участка. Если несоответствие выявлено работником ОТК при контроле ответственность за сообщение о выявленном несоответствии мастера участка несет ОТК.

Допускается не проводить совещание комиссии по совместному рассмотрению и оценки несоответствия в случае доработки продукции, когда ОТК может принять решение самостоятельно.

4.4.3 На основании совещания комиссия принимает решение о дальнейшем использовании несоответствующей продукции, т.е. использовать продукцию с доработкой, без доработки с отступлением, отнести ее к другому сорту или к окончательному браку.

4.4.4 В случае, если принято решение о доработке продукции ОТК направляет продукцию на доработку на производственный участок. Продукция направляется совместно с маршрутной картой, в которой сделана отметка о несоответствии. После доработки продукция предъявляется в ОТК на пере проверку по «Извещению о вторичном предъявлении».

4.4.5 В случае, если принято решение о допуске продукции без доработки, с отступлением, оформляется «Карта разрешения на отступление» в соответствии с приложением В.

В этом случае, там, где это оговорено контрактом, договорной отдел ставит в известность потребителя или его представителя о несоответствии и получает от него решение. На основании полученного решения от потребителя, главный инженер утверждает «Карту разрешения на отступление» или отклоняет ее утверждение.

Карты разрешений регистрируются в журнале учета разрешений на отклонение в соответствии с приложением Г.

4.4.6 В случае, если продукция признана окончательным браком, производственный мастер официально оформляет бирку с надписью “Брак” и указанием наименования детали, наименования изделия, даты выявления несоответствия, причины несоответствия, номер маршрутной карты, и направляет продукцию в цеховой изолятор брака.

4.4.7 Первичным документом оформления окончательного брака является «Акт о браке» - бланки строгой отчетности (по типовой форме Т-46), оформляемого в 2-х экземплярах. 1экз – ОТК; 2экз – ВП или ОПР.

4.4.8 Причину несоответствия определяет производственный мастер, начальник производства.

4.4.9 При учете и оформлении несоответствия следует руководствоваться классификатором дефектов.

4.4.10 Исследование продукции и принятие решения о ее дальнейшем использовании, а также оформление «Акта о браке» должно проводиться на каждый случай выявленного несоответствия в течение двух дней. Оформляет документ «Акт о браке» участок, в котором обнаружено несоответствие. Согласовывают – технолог; ОТК.

4.4.11 Если для определения причины несоответствия необходимо лабораторное исследование или испытание, оформление «Акта о браке» может быть продлено до 5 дней. Решение на продление дает ОТК.

4.4.12 Передача несоответствующей продукции между участками проводится только при наличии маркировки «Брак» из изолятора брака участка-потребителя в изолятор участка-

поставщика с оформлением Акта о браке.

4.4.13 Участки на основании полученных в течение месяца информации по несоответствиям проводят анализ для выявления «узких мест» деталей, операций, исполнителей, станков и составляют совместно с ОТК организационно-технические мероприятия по исключению причин брака.

4.4.14 Систематический контроль выполнения организационно-технических мероприятий по профилактике несоответствий осуществляет ОТК

4.4.15 Важнейшими мерами по профилактике несоответствий являются:

- контроль соблюдения технологической дисциплины;
- правильная постановка контроля измерительных средств и технологической оснастки в процессе производства, кондукторов;
- сдача технологических процессов производству;
- систематическая работа с исполнителями по повышению квалификации;
- оперативный анализ причин каждого случая возникновения несоответствия в соответствии с настоящим стандартом и своевременное устранение их;
- ведение статистики несоответствий по участкам, изделиям, деталям, причинам, затратам, осуществляемое ОТК и ОПР. Анализ статистики и принятие мер по предупреждению несоответствий на производственных совещаниях у директора.

5 Информация

Содержание информации	Ответственный за предоставление	Форма	Кто информируется	Место и срок хранения	Право доступа	Способ восстановления
Рекламационный акт	Потребитель	ГОСТ РВ 15.703	Главный инженер, ОТК, производство	ОТК, 5 лет	Без ограничения	По электронной копии
Журнала регистрации рекламаций	ОТК	Приложение А	По запросу	ОТК, 5 лет	Без ограничения	По электронной копии
Журнал регистрации актов о браке	ОТК	Приложение Б	По запросу	ОТК, 5 лет	Без ограничения	По электронной копии
Карта разрешения на отступление	ОТК	Приложение В	Технолог, разработчик, Производство	ОТК, 5 лет	Без ограничения	По электронной копии
Журнал учета разрешений на отступление (отклонение)	ОТК	Приложение Г	По запросу	ОТК, 5 лет	Без ограничения	По электронной копии
Акт о браке	ОТК	Форма Т-46	Начальник цеха	Бухгалтерия, 2 года	Без ограничения	По электронной копии
Перечень входного контроля	Технолог	Произвольная	ОТК, кладовщик	Технолог, 5 лет	Без ограничения	По электронной копии

Приложение А
(обязательное)
Форма журнала регистрации рекламаций

Журнал регистрации рекламаций

№ п/п	Заказчик	Форма и номер рекламации (претензии)	Рекламируемая продукция	Причина предъявления рекламации (претензии)	Порядок рассмотрения претензии (рекламации)	Результаты рассмотрения претензии (рекламации)

**Приложение Б
(обязательное)
Форма журнала регистрации актов**

Журнал регистрации актов

№ п/п	Дата	№ акта	Наименование продукции, накладная №	Причина обнаружения	Принятое решение

Приложение В
(обязательное)
Форма карты разрешения на отклонение (отступление)

<p>(наименование предприятия)</p> <p>" ____ " _____ 200 г.</p>	<p>Заказ _____ номер или шифр</p> <p>Обозначение _____ сбор. единицы, узла, блока, детали</p> <p>Входит _____ обозначение сбор. единицы, узла, блока</p>
<p>РАЗРЕШЕНИЕ _____ номер</p>	
<p>Направить _____</p>	
<p>Требование конструкторского документа</p>	<p>Разрешено</p>
<p>Причина _____</p>	
<p>Мероприятия по устранению причины отклонения (отступления), исполнители и сроки:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Приложение на _____ листах</p> <p>Составил _____</p>	
<p>Отклонение (отступление) на взаимозаменяемость, качество, надежность и долговечность изделия и его эксплуатационные свойства не влияет _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Отклонение (отступление) разрешено _____ штук, программу</p>	
<p>Главный инженер _____</p>	
<p>Главный конструктор _____</p>	
<p>Главный технолог _____</p>	
<p>ПЗ (на оборонную продукцию) _____</p>	

**Приложение Г
(обязательное)
Форма журнала учета «разрешений на отступление (отклонение)»**

**Журнал учета
«Разрешений на отступление (отклонение)»**

Регистрационный номер	Дата оформления «Разрешения»	Обозначение и наименование изделия	Содержание несоответствия	Поставщик
1	2	3	4	5

Потребитель (производство, цех)	Срок действия «Разрешения»	Номер и дата предупреждения	Дата получения отчета	Прекращение действия
6	7	8	9	10

