



**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ООО «Восток-Амфибия»  
\_\_\_\_\_ Файзуллин М.Х.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2007г.

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

### **Порядок взаимодействия с поставщиками по вопро- сам качества КИиМ**



**СОДЕРЖАНИЕ**

1	Назначение .....	4
2	Область применения .....	4
3	Нормативные ссылки.....	4
4	Термины и определения .....	4
5	Сокращения.....	5
6	Ответственность.....	5
7	Требования .....	5
7.1	Общие положения.....	5
7.2	Категории серьезности проблемы.....	6
7.3	Порядок отработки вопросов качества КИиМ .....	6
7.4	Оценка результативности мероприятий поставщика .....	8
8	Документация.....	8
9	Внесение изменений .....	8
10	Учет и хранение .....	8
	Приложение А (обязательное) Форма запроса на решение проблемы .....	9
	Приложение Б (обязательное) Форма первоначального ответа на запрос по решению проблем .....	10
	Приложение В (обязательное) Форма окончательного ответа на запрос по решению проблем.....	11
	Форма отчета 8Д .....	11
	Лист регистрации изменений .....	13
	Лист рассылки .....	14

## 1 Назначение

Настоящее руководство устанавливает порядок взаимодействия служб ООО «Восток-Амфибия» и поставщика при возникновении проблем с качеством закупаемых КИиМ, а так же требования к поставщикам, включающие порядок принятия срочных сдерживающих действий, проведение анализа причин выявленных дефектов, разработку корректирующих действий и информирование подразделений ООО «Восток-Амфибия».

Целью настоящего руководства является:

- оперативный обмен информацией и необходимое взаимодействие соответствующих служб ООО "Восток-Амфибия" и поставщиков;
- единая система документирования предпринятых действий по вопросам качества КИиМ;
- обеспечение принятия мер гарантирующих дальнейшее улучшение качества поставляемых КИиМ, и как следствие совершенствование потребительских свойств конечной продукции и снижение затрат.

## 2 Область применения

Положения данного руководства распространяются на подразделения ООО «Восток-Амфибия», участвующие в отработке вопросов связанных с качеством поставляемых КИиМ (СМТС, ОТК, СОК) и всех поставщиков ООО "Восток-Амфибия".

## 3 Нормативные ссылки

- МС ИСО\ТУ 16949:2009 «Системы менеджмента качества Особые требования по применению ИСО 9001:2008 для организаций-производителей серийных и запасных частей для автомобильной промышленности.
- ГОСТ Р 51814.1-2009 (ИСО\ТУ 16949-2009) Особые требования по применению ГОСТ Р ИСО 9001 - 2008 для организаций-производителей серийных и запасных частей для автомобильной промышленности
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

## 4 Термины и определения

**Входной контроль качества закупаемых автомобильных компонентов** – процедура определения соответствия качества поступающей продукции требованиям, установленным конструкторской, технологической и нормативной документацией.

**Несоответствие** – невыполнение требования.

**Рекламация** – оформленное в установленном порядке заявление потребителя поставщику на обнаруженное в период действия гарантийных обязательств несоответствие качества и (или) комплектности поставленной продукции или проведенных работ установленным требованиям.

**Дефект** – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

**Проблема** – ситуация, при которой ожидаемый уровень выполнения определенной работы (норматива) не достигается, и причина невыполнения этого норматива неизвестна.

**Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия;

**Срочные сдерживающие действия** – действия, предпринятые для предотвращения влияния проблемы до тех пор, пока не будут реализованы окончательные корректирующие действия.

**Улучшение качества** – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

## 5 Сокращения

- СМТС служба материально-технического снабжения;
- ТО технический отдел
- КИиМ комплектующие изделия и материалы;
- КПД корректирующее/предупреждающее действие;
- ОТК отдел технического контроля;
- СМК система менеджмента качества;
- СОК сектор обеспечения качества;
- ПЧР приоритетное число рисков;
- ТД техническая документация.

## 6 Ответственность

Ответственный за внесение данных и предоставление информации касающейся качества КИиМ – начальник ОТК. Инициирование процедуры решения проблем с качеством КИиМ на основании статистических данных – СОК. Ответственность за формирование и рассылку запросов поставщику – начальник ОТК. Ответственность за разработку данного руководства несет начальник СОК.

Ответственность за оформление первоначального и окончательного ответа – поставщик КИиМ. Поставщики распределяют ответственность и полномочия среди персонала своего предприятия связанных с решением вопросов, касающихся качества поставляемой продукции и предоставляет контактную информацию в ООО "Восток-Амфибия".

## 7 Требования

### 7.1 Общие положения

**7.1.1** В случае обнаружения ООО "Восток-Амфибия" на входном контроле или возникновения в процессе производства проблемы с КИиМ, или при получении рекламаций от потребителей, вследствие дефекта КИиМ, ОТК формирует «Запрос на решение проблемы» (Приложение А) и направляет его в адрес поставщика.

**7.1.2** С целью мониторинга своевременности реагирования поставщика, все запросы ОТК передает в СМТС. Запросы регистрируются в журнале (форма произвольная).

**7.1.3** Срок для предоставления поставщиком первоначального ответа 1 – 3 дня.

**7.1.4** Срок для предоставления поставщиком окончательного ответа 2 рабочие недели.

**7.1.5** Поставщик применяет инженерные методики для решения вопросов с качест-

вом продукции – 8Д (методика решения проблем); FMEA (ГОСТ Р 51814.2), использует статистические методы – диаграмма Исикавы.

## 7.2 Категории серьезности проблемы

**7.2.1 Предварительная информация** – информация поставщику о потенциальной проблеме (КИиМ соответствует требованиям ТД, но размер начал приближаться к пределу допуска – контрольные карты) по результатам контроля.

**7.2.2 Обнаружена проблема** – КИиМ забракованы, но это не повлекло за собой простоя производства ООО "Восток-Амфибия"

**7.2.3 Простой производства** – обнаруженное несоответствие привело к остановке производства ООО "Восток-Амфибия", организации дополнительных рабочих смен по наверстыванию плана производства.

**7.2.4 Острая проблема** – проблема обнаружена и ООО "Восток-Амфибия" остановило поставки продукции потребителям, возможные простои производства потребителя.

## 7.3 Порядок обработки вопросов качества КИиМ

**7.3.1** После получения «Запроса на решение проблемы», поставщик должен либо письменно подтвердить признание брака до даты, указанной для первоначального ответа и сообщить о дальнейших действиях с данной продукцией, а также предпринятых сдерживающих действиях (заполнить бланк «Первоначальный ответ»), (**Приложение Б**), либо направить в адрес ООО "Восток-Амфибия" своего представителя и сообщить дату его прибытия.

**7.3.2** Первоначальный ответ, поставщик может направить по электронной почте или по факсу.

**7.3.3** Первоначальный ответ предназначен для отправки информации в адрес ООО "Восток-Амфибия" о том, что запрос получен, проблема понятна и предприняты срочные сдерживающие меры (например, изоляция, оповещение соответствующих служб предприятия-поставщика о проблеме, проверка существующего запаса подозрительных КИиМ на складе, дополнительный контроль и т.п.), ограничивающие ООО "Восток-Амфибия" от дальнейших поставок несоответствующих КИиМ.

**7.3.4** Несвоевременный ответ поставщика или его отсутствие в указанные сроки дает право ООО "Восток-Амфибия" составить в одностороннем порядке акт о фактическом качестве и комплектности и самостоятельно распорядиться бракованной продукцией, в т.ч. утилизировать её без дополнительного уведомления поставщика. Все убытки и расходы, произведенные ООО "Восток-Амфибия" в связи с хранением, транспортировкой, доработкой, утилизацией, подлежат возмещению за счет поставщика согласно условиям действующего договора поставки.

**7.3.5** Получив первоначальный ответ от поставщика, соответствующие службы ООО "Восток-Амфибия" (ОТК, СОК, СМТС) анализирует достаточность принятых мер по исключению несоответствий в последующих поставках. В случае возникновения разногласий формируется повторный запрос поставщику с указанием дополнительной информации – причин недостаточности мер, принятых поставщиком. СМТС анализирует принятые меры по исключению несоответствий связанных с организацией сроками и условиями поставок. Меры, принятые по-

ставщиком для решения вопросов связанных с дефектами анализируют ОТК и СОК.

**7.3.6** После внедрения срочных сдерживающих действий, поставщик обязан направить в адрес ООО "Восток-Амфибия" окончательный ответ по проблеме до даты указанной в запросе (провести анализ причин несоответствия и разработать корректирующие действия).

**7.3.7** Если поставщик по каким-либо причинам не может подготовить окончательный ответ до указанной даты, он сообщает (направляет по факсу) о причинах потребителю и указывает дату предоставления полной информации (в любом случае окончательный ответ должен быть подготовлен не более чем за 30 дней с момента получения запроса).

**7.3.8** На период разработки, реализации и согласования с ООО "Восток-Амфибия" мероприятий и анализа причин несоответствий, поставщик осуществляет поставки в режиме срочных сдерживающих мер.

**7.3.9** Окончательный ответ поставщик направляет по эл. почте или факсом.

**7.3.10** Окончательный ответ предназначен для отправки информации в адрес ООО "Восток-Амфибия" о том, какова причина возникновения дефекта, какова причина возникновения несоответствующей продукции у потребителя, какие корректирующие действия по устранению проблемы предприняты, и какие предупреждающие действия будут внедрены, для предотвращения появления подобной проблемы в будущем, указываются сроки устранения несоответствий, и ожидаемые результаты от внедрения разработанных мер (Приложение В).

**7.3.11** Получив окончательный ответ от поставщика, соответствующие службы ООО "Восток-Амфибия" (ОТК, ТО, СОК, СМТС) анализирует достаточность разработанных мероприятий. ООО "Восток-Амфибия" может принять окончательный ответ или отклонить его. В случае если ООО "Восток-Амфибия" не устраивает по какой-либо причине содержание «Окончательного ответа» поставщика, в адрес поставщика отправляется «Отказ в принятии окончательного ответа» с указанием причин, если в адрес поставщика не был направлен «Отказ в принятии окончательного ответа» - это означает принятие ООО "Восток-Амфибия" окончательного ответа поставщика. СМТС анализирует принятые меры по исключению несоответствий связанных с организацией, сроками и условиями поставок. План корректирующих действий направленный на решения вопросов связанных с дефектами изделий анализируют ОТК, СОК и ТО. Для этого СМТС предоставляет планы корректирующих действий в соответствующие службы.

**7.3.12** При получении «Отказа в принятии окончательного ответа» поставщик анализирует комментарии сделанные специалистами ООО "Восток-Амфибия", разрабатывает новые или дополнительные мероприятия по устранению несоответствий и повторно высылает окончательный ответ, при этом номер запроса и дата остаются такими же, как и в предыдущем ответе.

**7.3.13** В случае, если поставщик не может по какой-либо причине выполнить заявленные в «Окончательном ответе» мероприятия или не укладывается в указанные сроки, в адрес ООО "Восток-Амфибия" отправляется «Окончательный ответ» с исправлениями и/или дополнениями по электронной почте и по факсу, где указывается причина изменения окончательного ответа.

**7.3.14** Процедура анализа и принятия нового/исправленного/дополненного окончательного ответа аналогична выше описанной.

**7.3.15** В случае невыполнения поставщиком запланированных мероприятий в указанные сроки, а также нерезультативности срочных сдерживающих мер, к поставщику могут применяться следующие меры:

- перераспределение объемов поставок на альтернативных поставщиков или отказ от поставщика;
- вызов поставщика для проведения совместного совещания;
- организация внепланового аудита поставщика;
- и др. меры воздействия.

**7.3.16** По мере реализации корректирующих действий и по окончании всех указанных сроков, поставщик предоставляет отчет о реализации.

## 7.4 Оценка результативности мероприятий поставщика

**7.4.1** Соответствующие службы ООО "Восток-Амфибия" проводят мониторинг поставок и оценивают результативность мероприятий разработанных поставщиком. В случае, если выполненные мероприятия поставщика оказались не результативными, ООО "Восток-Амфибия" извещает поставщика о необходимости повторного анализа дефектов и разработки корректирующих действий.

## 8 Документация

### 8.1 Документы и записи, требуемые настоящим руководством

Наименование документа	Форма документа	Исполнитель	Периодичность оформления	Получатель
Запрос на решение проблемы	Приложение А	ОТК	При возникновении проблемы	Поставщик
Первоначальный ответ на запрос	Приложение Б	Поставщик		ООО "Восток-Амфибия"
Окончательный ответ на запрос	Приложение В			

## 9 Внесение изменений

Порядок внесения изменений, проверки и пересмотра настоящего руководства в соответствии с СТП 4.2-01 (внутренний документ ООО «Восток-Амфибия»).

## 10 Учет и хранение

Порядок учета и хранения настоящего СТП – в соответствии с СТП 4.2-01.

### ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Начальник СОК

Новичкова Е.Л.

### СОГЛАСОВАНО:

Гл. инженер

Тихомиров О.Ю.

Начальник ТО

Осипов А.В.

Начальник СМТС

Ермакова И.Н.

Начальник ТО

Осипов А.В.



## Приложение А (обязательное)

### Форма запроса на решение проблемы

**ООО «Восток-Амфибия»**

*Наименование поставщика*

Контактное лицо для ответа:

*Должность представителя поставщика*

Должность Ф.И.О.

*ФИО*

Факс:

Факс:

E-mail:

E-mail:

### Запрос на решение проблемы

Категория серьезности проблемы	<input type="checkbox"/> Предварительная информация	<input type="checkbox"/> Обнаружена проблема	<input type="checkbox"/> Простой производства	<input type="checkbox"/> Острая проблема
--------------------------------	---	--	---	--

Номер запроса	Дата
Поставщик	<i>Наименование поставщика</i>
Потребитель	ООО «Восток-Амфибия»
Первоначальный ответ до:	00.00.0000
Окончательный ответ до:	00.00.200__

Обозначение КИиМ	ЕПКД.
Наименование КИиМ	
Используется в изделии	
Конечный потребитель	

Место обнаружения	Входной контроль / Переработка / У потребителя / Эксплуатация
Метод проверки	Визуально / Измерение / Испытание
Номер документа (накладной, с/ф)	
Дата документа (накладной, с/ф)	
Дата (период) проверки	
Количество подозрительных (объем партии)	
Проверено	
Количество несоответствующих	
Описание несоответствия (комментарии, протоколы анализа и т.д.) и дополнительная информация	

Согласно условиям действующего договора поставки, просим Вас письменно подтвердить признание брака до даты, указанной для первоначального ответа и сообщить о дальнейших действиях с данной продукцией, а так же предпринятых сдерживающих действиях.

В случае если вы оспариваете факт обнаружения брака, просим в срок, указанный для первоначального ответа, сообщить о намерениях направить своего представителя. Полномочия представителя должны подтверждаться Доверенностью.

В случае:

- отсутствия письменного ответа;
- неявки уполномоченного представителя в указанный срок;
- если продукция фактически не вывезена и не заменена, по истечении указанного вами срока;

факт брака считается подтвержденным и ООО "Восток-Амфибия" имеет право самостоятельно распорядиться бракованной продукцией, в т.ч. утилизировать её без дополнительного уведомления.

Все убытки и расходы, произведенные ООО "Восток-Амфибия" в связи с хранением, транспортировкой, доработкой, утилизацией, подлежат возмещению за счет поставщика согласно условиям действующего договора поставки.

Ответы присылать по электронной почте и обязательно дублировать по факсу.

**Приложение Б**  
(обязательное)

Форма первоначального ответа на запрос по решению проблем

**ООО «Восток-Амфибия»**

Должность

Ф.И.О.

Факс:

E-mail:

**Первоначальный ответ**

Запрос ООО «Восток-Амфибия» № \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Признание несоответствующей продукции	<input type="checkbox"/> Подтверждение брака и согласие на одностороннее оформление акта <input type="checkbox"/> Направлен уполномоченный представитель Дата прибытия:
Срочные сдерживающие действия поставщика, гарантирующие отсутствие дефектов в последующих поставках <i>(информирование персонала, перепроверка складов, дополнительный контроль и т.д.)</i>	
Действия по управлению несоответствующей продукцией	<input type="checkbox"/> Возврат и восполнение за счет поставщика <input type="checkbox"/> Доработка силами поставщика <input type="checkbox"/> Доработка за счет поставщика <input type="checkbox"/> Утилизация за счет поставщика Дата реализации:
Гарантированная дата поставки соответствующей продукции	

Комментарии:

(должность уполномоченного лица,  
подготовившего ответ)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

(ФИО уполномоченного лица,  
подготовившего ответ)

Тел:

Факс:

E-mail:

**Приложение В**  
(обязательное)

Форма окончательного ответа на запрос по решению проблем

**Форма отчета 8Д**

<b>Отчет 8Д № _____ от _____ Г.</b>						
<b>D0 исходные данные</b>						
Изделие		Обозначение		Место обнаружения		
Описание дефекта					Основание (№PRR)	
Влияет ли дефект на функционирование				ДА / НЕТ		
Влияет ли дефект на безопасность				ДА / НЕТ		
<b>D1 формирование команды</b>						
ФИО		Должность		Задача		
<b>D2 описание проблемы (что? когда? где? почему? как? как часто?)</b>						
Проблема возможна на другой аналогичной продукции				ДА / НЕТ		
Дополнительная информация						
<b>D3 Временные сдерживающие меры ДА / НЕТ</b>						
Мероприятия				Ответственный	Сроки	
<b>D4 Анализ причин</b>						
<b>а) Возникновения несоответствующей продукции</b>						
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	КИиМ	Оборудование / СТО	Технология / конструкция	Персонал	СИ/контроль	Прочее
ПОЧЕМУ	1?					
	2?					
	3?					
	4?					
	5?					
Основная причина по результатам анализа, оказавшая наибольшее влияние на несоответствие:						
<b>б) Возникновения несоответствующей продукции у потребителя</b>						
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
	Метод контроля	Персонал	Прочее			
ПОЧЕМУ	1?					
	2?					
	3?					
	4?					
	5?					
Основная причина по результатам анализа, оказавшая наибольшее влияние на несоответствие:						
<b>D5 Выбор и проверка корректирующих действий</b>						
Причина				Возможные корректирующие действия		
<b>D6 Окончательный план мероприятий</b>						

мероприятия	сроки	ответственный	факт. сроки реализации

**D7 Действия по предотвращению повторного возникновения проблемы**

			Ответственный	Сроки
Внесение изменений в стандарты предприятия	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет		
Внесение изменений в рабочие инструкции / инструкции по контролю	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет		
Внесение изменений в планы управления	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет		
FMEA	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет		
Изменение чертежей	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет		
Аудит субпоставщика	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет		
Распространение действий на схожий процесс	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет		
Прочее	<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет		

**D8 Анализ результативности предпринятых действий**

Показатель результативности/эффективности	Доказательства /полученные результаты



