

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. 1 из 14
	ДП-06-2024 «Управление несоответствующей продукцией» <b>ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ</b>	

**Утверждаю**  
**Руководитель компании**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **2024г.**

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ (УСЛУГОЙ)**

<i>Введен: Введен впервые</i> <i>Дата пересмотра: 2021г.</i>		Экземпляр: _____	
<b>Согласовано</b>	<b>Ф.И.О.</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
Менеджер			
Юрист ИКЦА			
Главный консультант			
<b>Разработано</b>			
Консультант			

**г. Алматы 2024 г.**

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. 2 из 14
	ДП-06-2024 «Управление несоответствующей продукцией» <b>ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ</b>	

## Содержание

1 Назначение и область применения.....	3
3 Термины и определения .....	3
4 Сокращения и обозначения .....	3
5 Ответственность и полномочия.....	4
6 Требования .....	4
6.1 Общие положения.....	4
6.2 Продукция, потребители и заинтересованные стороны компании.....	5
6.3 Идентификация несоответствующей продукции (услуг) .....	5
6.4 Выявление несоответствующей продукции (услуг).....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6.5 Регистрация несоответствий.....	7
6.6 Систематизация несоответствий .....	8
6.7 Управление продукцией и услугами, имеющими отклонения.....	8
6.8 Меры коррекции, корректирующие (предупреждающие) действия в отношении несоответствий образовательной продукции.....	9
7 Записи .....	10
8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка.....	10
Приложения.....	12
Лист регистрации изменений .....	13
Лист ознакомления .....	14

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. 3 из 14
	ДП-06-2024 «Управление несоответствующей продукцией» <b>ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ</b>	

## 1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура компании устанавливает порядок управления несоответствующими требованиям продукцией (услугами) системы менеджмента качества (далее - СМК) организации, построенной на основе стандарта ISO 9001.

1.2 Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом компании, и ее требования распространяются на всех сотрудников компании.

## 2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре компании приведены ссылки на следующие нормативные документы:

- ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования;
- ДП-01-2024. Общие требования к разработке внутренних регламентирующих документов ИКЦА;
- ДП-02-2024. Управление документацией;
- ДП-03-2024. Управление записями;
- ДП-04-2024. Внутренний аудит;
- ДП-05-2024. Корректирующие и предупреждающие действия;
- ДП-07-2024. Анализ со стороны руководства.

**Примечание:** Список и действующие редакции нормативных документов определяются в соответствии с перечнем внешней нормативной документации, который оформляется в виде отдельного документа (файла), анализируется и актуализируется на постоянной основе в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документами» (ДП-02).

## 3 Термины и определения

3.1 В настоящей документированной процедуре применяются термины и соответствующие им определения в соответствии с ISO 9001, в том числе, приведенные в таблице 1.

Таблица 1. Термины и определения

<b>Процесс</b>	Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которая преобразует «входы» в «выходы». <i>Примечание: «Входами» в процесс обычно являются «выходы» из других процессов. «Входы» - это то, что преобразуется в «выход» (продукцию).</i>
<b>Продукция</b>	Результат процесса
<b>Запись</b>	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
<b>Предупреждающее действие</b>	Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;
<b>Корректирующее действие</b>	Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;

## 4 Сокращения и обозначения

4.1 В настоящей документированной процедуре применены следующие сокращения и обозначения в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2. Сокращения и обозначения

№ п/п	Сокращения и обозначения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
-------	--------------------------	--

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. 4 из 14
	ДП-06-2024 «Управление несоответствующей продукцией» <b>ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ</b>	

1	ISO	International Organization for Standardization
2	Компания	Наименование компании
3	ИСМ	Интегрированная система менеджмента
4	ПРК	Представитель руководства по СМК
	Менеджер СМК	Менеджер системы менеджмента качества
6	ДП	Документированная процедура
7	КП	Карта процесса
8	ПУ	Процесс управления
9	ОП	Основной процесс
10	ПП	Поддерживающий процесс
12	ДИ	Должностная инструкция
13	ИОТ	Инструкция по охране труда
14	РСП	Руководители структурных подразделений

## 5 Ответственность и полномочия

5.1 Ответственность за разработку настоящей документированной процедуры в соответствии с требованиями документированной процедуры «Общие требования к разработке внутренних регламентирующих документов компании (ДП-01) несут Владельцы основных процессов СМК, Менеджер по СМК.

5.2 Ответственность за управление настоящей документированной процедурой в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документацией» (ДП-02) несет Менеджер по СМК.

5.3 Ответственность за внедрение процедуры управления несоответствующей продукцией в деятельность компании и контроль исполнения ее требований на постоянной основе несет Представитель руководства по СМК.

5.4 Ответственность за выявление, учет, документирование несоответствий продукции (услуг), разработку, реализацию мер коррекций и корректирующих действий, а также оценку их результативности с несоответствиями несут Владельцы процессов СМК, а также менеджер СМК, в рамки ответственности которых, входят вопросы допущенных несоответствий продукции (услуг). Данные лица несут также ответственность за статистическое накопление данных о несоответствиях продукции, составление аналитических отчетов (справок) и представление результатов анализа работы с несоответствиями ПРК.

5.5 Ответственность за обобщение данных о статусе продукции (услуг) и результатах управления несоответствиями в целом по предприятию в установленные отчетные периоды несут ПРК и Менеджер СМК.

## 6 Требования

### 6.1 Общие положения

6.1.1 В соответствии с требованиями п.8.7 (ISO 9001) предприятие должно управлять несоответствующей продукцией (услугой) на всех стадиях ее жизненного цикла и предпринимать действия по:

- идентификации несоответствующей продукции (услуг);
- устранению обнаруженного несоответствия продукции (услуг);
- санкционированию ее использования, выпуска или приемки при наличии разрешений на отклонение от уполномоченных лиц, и, где это применимо, потребителя;
- предотвращению ее первоначально предполагаемого использования.

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. 5 из 14
	ДП-06-2024 «Управление несоответствующей продукцией» <b>ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ</b>	

#### 6.1.2 Цели работы с несоответствующей продукцией (услугами):

- защита потребителя от непреднамеренного получения продукции (услуг), не отвечающей (им) установленным нормативным требованиям;
- предотвращение избыточных затрат, в том числе затрат времени, связанных с исправлениями и повторным исполнением и т.д.;
- сохранение лояльности и доверия к предприятию, престижа компании, как надежного партнера, предоставляющего услуги высокого качества.

#### 6.1.3 Задачами управления несоответствующей продукцией (услугами) также являются:

- выявление и устранение причин возникновения несоответствий;
- предупреждение повторного возникновения несоответствий продукции (услуг).

### 6.2 Продукция, потребители и заинтересованные стороны компании

#### 6.2.1 Услугами компании являются:

##### **Добровольное страхование:**

- 1) страхование жизни;
- 2) аннуитетное страхование;
- 3) страхование от несчастных случаев;

##### **Обязательная форма страхования:**

- 1) обязательное страхование работника от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей;

#### **6.2.2 Виды предоставляемых услуг:**

В настоящее время Компания реализует следующие страховые продукты:

- **Срочное страхование жизни и трудоспособности заемщиков.**
- **Страхование заемщиков от несчастных случаев.**
- **Аннуитетное страхование в рамках Закона Республики Казахстан «Об обязательном страховании работника от несчастного случая при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей».**

-  
-  
-  
-  
-  
-

#### 6.2.3 Заинтересованные стороны компании:

- работодатели;
- физические лица;
- Общество;
- Государство.

### 6.3 Идентификация несоответствующей продукции (услуг)

6.3.1 Несоответствия услуг компании, а также процессов их создания связаны с невыполнением (неадекватным выполнением) компанией следующих задач, определяются:

- по жалобам и претензиям страхователей;