

**«Утверждаю»**

---

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ**

## Содержание

1. Назначение и область применения.....	3
2 Нормативные ссылки.....	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.....	4
6.3 Критерии несоответствий продукции .....	5
6.4 Идентификация несоответствий.....	5
6.5 Выявление несоответствий .....	6
6.6 Регистрация несоответствий .....	6
6.7 Систематизация и анализ несоответствий.....	7
6.8 Управление услугами, имеющими отклонения .....	8
7 Записи.....	8
8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка.....	9
Приложения.....	10

## 1. Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок управления несоответствиями в системе менеджмента качества СМК Отеля - (далее - компания), построенной на основе стандарта ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016).

1.2 Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом компании и ее требования распространяются на все его подразделения.

## 2 Нормативные ссылки

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

ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь  
(СТ РК ISO 9000-2017)

ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования  
(СТ РК ISO 9001-2016)

## 3 Термины и определения

3.1 В настоящей документированной процедуре компании применяются термины и соответствующие им определения в соответствии со стандартами СМК компании

Таблица 1. Термины и определения

Услуга	- результат процесса
Выпуск	- разрешение перейти к следующей стадии процесса
Запись	- документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
Жалоба	- претензия к качеству со стороны потребителя
Оператор процесса	- должностное лицо, осуществляющее выполнение работ по обеспечению производственного процесса
Риск	- влияние неопределенности на цели
Коррекция	- действие для устранения обнаруженного несоответствия
Несоответствие	- невыполнение требования
Корректирующее действие	- действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;
Разрешение на отклонение	- разрешение использовать или выпускать продукцию, которая не соответствует установленным требованиям

## 4 Сокращения и обозначения

4.1 В настоящей документированной процедуре компании применены следующие сокращения и обозначения в соответствии с таблицей 1.

Таблица 2. Сокращения и обозначения

№ п/п	Сокращения и обозначения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
1	ISO	International Organization for Standardization
2	СМК	Система менеджмента качества
3	ЗСП	Заинтересованное структурное подразделение
4	Политика СМК	Политики в области качества
5	Цели СМК	Цели в области качества
6	ВНД	Внутренний нормативный документ