

**«Утверждаю»**

---

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ**

## 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..... | 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  |
| Приложения.....  | 10 |

## 1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок управления несоответствиями в системе менеджмента качества СМК Логистической компании (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  
(СТ РК ISO 9000-2017) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

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

## 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                              |