

«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..... | 5 |
| 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 Туристического агентства - (далее - Компания), построенной на основе стандарта ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016) (далее – стандарта СМК).

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:

| | |
|--|---|
| Закон Республики Казахстан | О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц |
| ISO 9000:2015 (СТ РК ISO 9000-2017) | Система 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 | Политика в области качества |