(cc) BY

Малышева Алина Сергеевна
студентка
Научный руководитель
Касаткина Элла Феликсовна
канд. техн. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет
им. А.Г. и Н.Г. Столетовых»
г. Владимир, Владимирская область

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ С ПРОДУКЦИЕЙ, ВОЗВРАЩЕННОЙ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Аннотация*: в статье рассматриваются вопросы, связанные с организацией работы процессов проведения работ с продукцией, возвращенной от потребителя, на машиностроительном предприятии в системе менеджмента качества.*

Ключевые слова*: продукция, возвращенная от потребителя, система менеджмента качества, связь с потребителем, анализа требований потребителя.*

В современных условиях организация работы с потребителем означает внедрение в компаниях различных маркетинговых технологий и программ для того, чтобы в итоге предложить клиенту условия более выгодные, чем у конкурентов. Целью процессов, связанных с потребителем по ГОСТ Р ИСО 9001:2015 [1], является определение ответственности и действий, необходимых для достижения полного понимания всех требований потребителя, а также для разрешения противоречий или различий между требованиями и существующими материально-техническими, кадровыми, финансовыми возможностями удовлетворить эти требования. На машиностроительном предприятии должна быть определена процедура связанная с организацией последовательность действий с забракованной продукцией, возвращенной от потребителя. Процедура предусматривает следующий порядок работ (рис. 1):

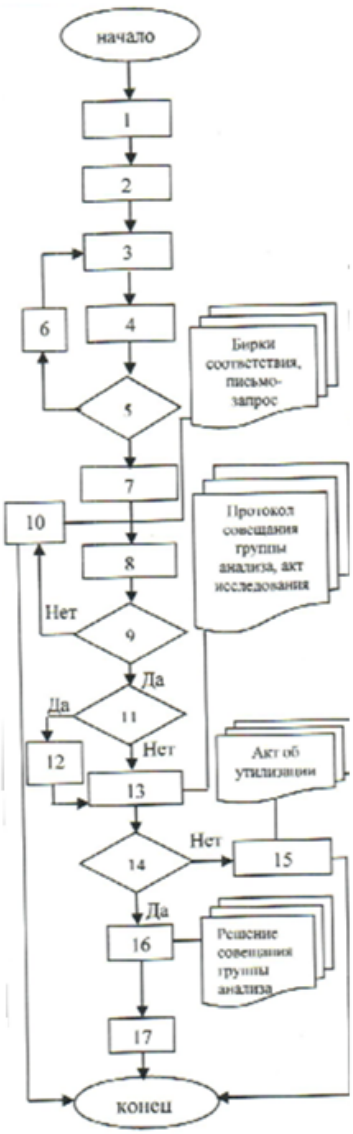
Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

– получение, рассмотрение, обработку и анализ поступающей информации о несоответствии выпускаемой продукции от потребителя и ее доведение до заинтересованных лиц организации;

– получение и учет забракованной у потребителя продукции;

– организация и проведение своевременного анализа возвращенной продукции, направление результатов анализа потребителю;

– подбор и направление пакета документов ведущему юрисконсульту для проведения претензионной работы.



1. Получение информации о забракованной у потребителя продукции
2. Анализ поступившей информации
3. Приемка продукции и комплекта документов на склад
4. Проверка наличия всех необходимых документов
5. Принятие решения о достаточности и правильности полученного комплекта документов
6. Запрос у потребителя недостающих документов
7. Передача продукции с комплектом документов на анализ
8. Проверка изделий на соответствие заявленным несоответствиям
9. Несоответствие подтвердилось ?
10. Запрос потребителю распорядится неподтвержденной продукцией
11. Несоответствие является повторяющимся?
12. . Пересмотр ранее разработанных мероприятий на исключение данного несоответствия
13. Проведение анализа продукции, разработка корректирующих действий
14. Принятие решения по результатам анализа (подлежит доработки/ ремонту или нет)
15. Утилизация несоответствующей продукции
16. Доработка/ремонт продукции
17. Передача результатов анализа и комплекта документов ведущему юрисконсульту для ведения претензионной работы

Рис. 1. Порядок проведения работ с продукцией, возвращенной от потребителя

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Информацию о забракованной продукции от потребителя получает инженер службы качества и сообщает об этом заинтересованным на предприятии лицам.

Полученная информация о забракованной продукции, независимо от вида сообщений (письмо, электронное сообщение, телефонограмма и прочее), должна содержать основные идентификационные параметры: номер и наименование изделия, описание несоответствия (характер проявления несоответствия в понимании потребителя – эффект клиента), место обнаружения (в процессе производства (конвейер), в эксплуатационный период), дата производства автомобиля или иного транспортного средства (месяц, год), марка, модель, пробег; регион, станция технического обслуживания, производившая замену несоответствующей продукции (для несоответствий, выявленных в эксплуатационный период).

Полученную информацию инженер обрабатывает, заносит в электронную базу прошлых проблем и проводит ее анализ для определения потенциальных причин заявленных несоответствий и возможных закономерностей. При проведении анализа статистические методы, используемые в системе менеджмента качества.

При получении информации о выявлении у потребителя несоответствий в гарантийный период инженер по качеству организовывает приемку (при наличии представителя организации) и возврат отказавшей в эксплуатационный период продукции в установленные договором с потребителем сроки и способом.

При получении информации о превышении в течение месяца установленного уровня количества гарантийных отказов одного изделия по одному несоответствию (эффекту клиента) оформляется распоряжение о стопроцентной перепроверке задела данного изделия. При обнаружении аналогичного несоответствия группа анализа проводит анализ несоответствия, выявляет причины, разрабатывает мероприятия, направленные на их устранение. До внедрения мероприятий вводится усиленный контроль по данному несоответствию. При отсутствии после перепроверки данного несоответствия организовывается срочный

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

возврат отказавшей у потребителя продукции для проведения ее анализа, определения коренных причин несоответствий и разработки корректирующих действий, направленных на их устранение.

При получении информации о выявлении у потребителя несоответствия в процессе производства (на конвейере):

– определяются срочные сдерживающие действия и разрабатывает корректирующие действия, позволяющие избежать поставок продукции, имеющей несоответствия, изложенные в уведомлении от потребителя;

– вызывает представителя организации к потребителю для:

а) рассмотрения забракованной продукции с целью ее замены или доработки, если это возможно;

б) подписания актов о браке и осуществления возврата забракованной продукции в установленные договором с потребителем сроки и способом.

Все принятые решения по забракованной продукции направляют потребителю официальным письмом.

Каждая единица забракованной продукции, возвращаемой от потребителя, должна сопровождаться – актом о браковки продукции потребителем (для изделий, забракованных в процессе производства и принятых представителем организации). В акте должно быть указано: наименование поставщика и потребителя, номер и наименование забракованной продукции, ее количество, описание несоответствия, дата и место его выявления.

Вся несоответствующая продукция от потребителей в организацию поступает на склад с соответствующим комплектом документов.

Анализ несоответствующей продукции, возвращенной от потребителя, производится группой специалистов, она обязана:

– провести внешний осмотр продукции;

– проверить изделия на соответствие заявленным дефектам;

– провести проверку в полном объеме, если заявленный дефект не подтвердился, принять окончательное решение о соответствии или несоответствии продукции;

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

– произвести разборку продукции, дефект которой подтвердился при проведении анализа, до определённых сборочных узлов и деталей с целью их подробного анализа (с проведением всех необходимых замеров) для определения коренной причины возникновения и пропуска несоответствия;

– определить, является ли несоответствие повторяющимся (используя базу несоответствий). В случае, если несоответствие является повторяющимся, группа специалистов пересматривает предыдущие мероприятия по его устранению для оценки их результативности и необходимости разработки новых мероприятий. Для работы с повторяющимся дефектом могут быть использованы дополнительные инструменты поиска коренной причины, а также взаимодействие с потребителем;

– определить характер выявленного несоответствия. Если в процессе анализа поступившей несоответствующей продукции установлено, что несоответствие производственного, конструкторского или технологического характера, то руководители подразделений – виновников собирают объяснительные записки с исполнителей, допустивших появление несоответствия, и предъявляют их на заседание балансовой комиссии для принятия решения о наказании виновных. Если в процессе анализа установлено, что причиной несоответствия является отказ комплектующих изделий, то инженер направляет внешнему поставщику оповещение о выявленном несоответствии;

– разработать мероприятия по устранению выявленных несоответствий.

По результатам проведенной работы группа специалистов может принять следующие решения:

– о внедрении срочных сдерживающих действий для недопущения поставок потребителю продукции, имеющей несоответствия;

– о возможности доработки или ремонта продукции (только забракованной у потребителя в процессе производства);

– о принятии изделий, соответствующих требованиям ТУ, либо имеющих эксплуатационные недостатки, возникшие вследствие нарушения потребителем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, ли-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

бо обстоятельств непреодолимой силы (если продукция не проходила приемку представителем организации) на хранение (изоляцию) до получения решения по данным изделиям от потребителя.

В установленные договором с потребителем сроки инженер по качеству направляет потребителю письменное уведомление о результатах анализа с приложением акта. Потребитель может принять решение либо о возврате данных изделий в свой адрес, либо об их утилизации.

В случае, если потребитель в течение трех календарных месяцев с момента направления в его адрес результатов анализа не предоставил решения в отношении продукции, принятой на хранение, принимает решение относительно нее самостоятельно: либо утилизировать с оформлением акта об утилизации, либо восстановить с оформлением решения совещания группы анализа (только для продукции, забракованной в процессе производства), либо направить в адрес потребителя самостоятельно.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, включая порталы потребителей в соответствие с ГОСТ Р ИСО 9004–2019 [2].

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015–11–01. – М.: Изд-во стандартов, 2015. – 95 с.

2. ГОСТ Р ИСО 9004–2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации». Ввод – 01.10.2020. — М.: Стандартинформ, 2019 – 80 с.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)