

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

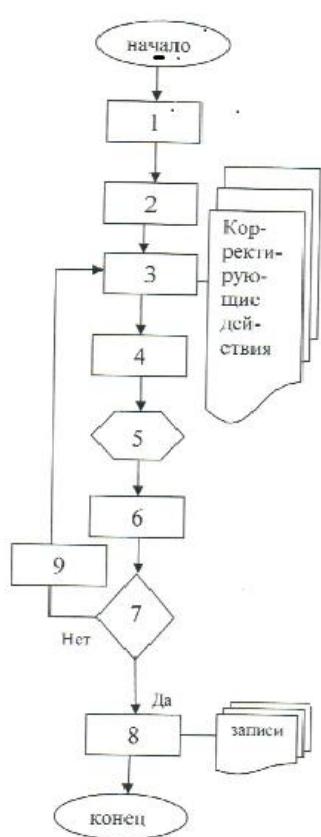
ПРОВЕДЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ НА ПРОИЗВОДСТВЕ

Аннотация: в статье рассматриваются вопросы, связанные с организацией работы по организации корректирующих действий на предприятии в системе менеджмента качества.

Ключевые слова: корректирующие действия, претензии, несоответствия, система менеджмента качества, связь с потребителем, анализа требований потребителя.

Корректирующие действия всегда относятся к уже имеющейся, идентифицированной проблеме. Такие мероприятия проводят с целью устранения причин существующего, идентифицированного несоответствия, дефекта, претензии или другой нежелательной ситуации для того, чтобы предотвратить их повторное возникновения, тем самым сократив затраты на переработку брака и повысив степень удовлетворенности потребителей продукции.

Корректирующие действия, на любом предприятии, применяют для обеспечения постоянного улучшения в соответствие со стандартом ISO 9001:2015 [1], а также для повышения результативности системы менеджмента качества. Работы по корректирующим действиям предусматривают как устранение самого несоответствия (коррекция), так и устранение причины обнаруженного несоответствия (корректирующие действия), рис. 1.



1. Анализ выявленных несоответствий.
2. Проведение коррекции.
3. Разработка, согласование, утверждение корректирующих действий.
4. Проведение работ по внедрению предложенных мероприятий.
5. Контроль за выполнением разработанных коррекций.
6. Анализ эффективности выполненных работ.
7. Принятие решений о результативности.
8. Карточка учета корректирующих действий.
9. Повторный анализ.

Рис. 1. Порядок проведения корректирующих действий

Исходными данными для разработки необходимых коррекций являются:

- результаты внутренних и внешних аудитов системы менеджмента качества, продуктов, процессов;
- результаты работ по освоению новой продукции;
- результаты оценки удовлетворенности потребителей;
- результаты оценки качества выпускаемой продукции и результатов выходного контроля;
- результаты рекламационной работы с внешними поставщиками;
- результаты анализа возвратов и претензий от потребителей;
- результаты оценки функционирования процессов системы менеджмента качества;
- результаты проверок органами государственного контроля и надзора.

Основными задачами корректирующих действий являются:

- анализ несоответствий, включая претензии потребителей;
- установление причин возникновения несоответствий;
- оценка необходимости действий для обеспечения, что несоответствия не повторятся;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- верификация результативности предпринятых корректирующих действий;
- актуализация рисков и возможностей;
- определение методов защиты от ошибок;
- извлечение уроков.

Корректирующие действия должны отвечать следующим требованиям:

- адекватность, направленность на устранение причин несоответствия;
- выполнимость, наличие ресурсов для выполнения;
- соответствие последствиям выявленных несоответствий;
- своевременность;
- обоснованность, принятие решений, основанных на фактах;
- наличие четких сроков исполнения и конкретных исполнителей.

Определяющими факторами для разработки корректирующих действий являются:

- замечания, претензии потребителей, данные об удовлетворенности потребителей, их предложения;
- отрицательная динамика критериев результативности процессов системы менеджмента качества;
- отчеты по внутренним аудитам процесса/продукта, отчеты по внешним аудитам, акты проверок органами контроля и надзора;
- снижение качества выпускаемой продукции;
- результаты анализа со стороны руководства;
- срыв сроков выполнения мероприятий;

– выявление приемлемых и значимых рисков.

При разработке корректирующих действий необходимо учитывать возможности и цели организации и целесообразность введения данных корректирующих действий. Для каждого разработанного корректирующего действия назначают ответственного и срок выполнения [2]. Сроки выполнения определяет владелец процесса, согласовывая их с ответственными за выполнение соответствующего корректирующего действия. В зависимости от значимости и сложности несоответствия, сроки могут согласовываться с определенными заинтересованными лицами организации. Сроки выполнения корректирующих действий, разработанных по результатам аудитов не должны превышать шести месяцев. В случае необходимости увеличения срока необходимо рассмотреть возможность включить данное корректирующее действие в цели в области качества на предстоящий период либо в план улучшения системы менеджмента качества.

Разработанные корректирующие действия должны быть выполнены в полном объеме и в установленный срок. В случае, когда корректирующие действия не выполнены в срок, ответственный исполнитель должен обосновать причину невыполнения и оформить решение о переносе срока.

При проведении верификации выполненных корректирующих действий рассматривают своевременность и результативность предпринятых корректирующих действий. Верификация результативности корректирующих действий осуществляется в срок от двух недель до трех месяцев после их выполнения в зависимости от несоответствия. Если в срок не более трех месяцев после выполнения корректирующих действий данное несоответствие не выявилось, корректирующие действия считаются результативными. Если при верификации выявлено, что корректирующие действия нерезультативны, то необходимо заново проанализировать несоответствие, установить причину и разработать новые корректирующие действия.

Если корректирующее действие признано результативным, то есть устранена причина возникновения и исключена возможность повторного его возникновения, несоответствие считается отработанным.

Результативные корректирующие необходимо внедрять на аналогичную продукцию и процессы, с целью предупреждения возникновения подобных несоответствий на аналогичных изделиях.

Накопленный опыт результативного устранения причин несоответствий выпускаемой продукции инженер отдела качества фиксирует в специальных карточках.

Цели формирования карточек:

- помочь в оперативном определении коренных причин проблем и выборе оптимальных способов их решений;
- определить возможные пути повышения результативности будущих проектов;
- помочь при планировании и разработке бюджета будущих проектов;
- предотвратить повторение ошибок предыдущих проектов;
- постоянное улучшение.

Требования к карточкам:

- формируют по истечении трех месяцев после оценки результативности внедренных корректирующих действий;
- содержат перечень результативных действий по устранению причин возникновения проблем и основные уроки, полученные при их реализации;
- пересматривают (аннулируют) в случае повторного появления подобной проблемы и формируют вновь при условии результативности разработанных дополнительных корректирующих действий.

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

ции. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации» Ввод – 01.10.2020. – М.: Стандартинформ, 2019. – 80 с.