



Фамилия Имя Отчество: Иванов Иван Иванович

Дата выполнения: «10» января 2018 г.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ «Составление чек-листа»

Подготовьте чек-лист, состоящий из 10 контрольных точек, для проверки подразделения на соответствие стандарту ИСО 9001

Для каждой контрольной точки необходимо указать:

- Пункт стандарта, требования которого нужно проверить.
- Вопрос, который нужно задать проверяемому, чтобы проверить выполнение соответствующего требования.
- Пример объективного свидетельства, который подтверждает выполнение соответствующего требования.

Не менее 6 контрольных точек должны относиться к проверке основного процесса подразделения, но необходимо проверить и другие процессы, полностью или частично выполняемые в данном подразделении.

Упражнение считается выполненным успешно, если:

- Указано 10 контрольных точек,
- Вопросы и объективные свидетельства относятся к указанным пунктам стандарта,
- Не менее 6 контрольных точек относятся к основному процессу подразделения.

При невыполнении хотя бы одного из указанных критериев задание направляется на повторное выполнение с замечаниями и комментариями преподавателя.

### Пример чек-листа.

Чек-лист проверки подразделения: **Производственный цех.**

Пункт ИСО 9001	Вопрос	Объективное свидетельство
8.5.2	Каким образом идентифицируется продукция, прошедшая проверку ОТК?	Ярлыки, бирки.
7.1.5.2	Каким образом можно подтвердить точность измерений температуры в производственном помещении?	Сертификат поверки термометра.
	.....	



## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ «Оформление акта о несоответствии»

1. Проанализируйте описанные ситуации.
2. Укажите, требования какого пункта стандарта МС ИСО 9001 не выполняются,
3. Оформите акт о несоответствии.
4. Предложите Ваш вариант причины, по которой возникло данное несоответствие,
5. Предложите Ваши варианты мер коррекции и корректирующих действий по выявленному несоответствию.
6. Результаты анализа ситуаций оформите на бланках Актов о несоответствии.

В одной описанной ситуации могут быть одновременно нарушены несколько требований стандарта. Необходимо выбрать наиболее явное несоответствие.

Упражнение считается выполненным успешно, если Акты о несоответствии заполнены правильно, а именно:

- Заполнены все требуемые поля Акта,
- Правильно определен пункт стандарта, к которому относится данное несоответствие,
- Четко и конкретно описано объективное свидетельство несоответствия,
- Четко указано требование стандарта или внутреннего нормативного документа, которое нарушено в описанной ситуации,
- Предложенные корректирующие действия направлены на устранение причины несоответствия.

При невыполнении хотя бы одного из указанных критериев задание направляется на повторное выполнение с замечаниями и комментариями преподавателя.



### Пример заполнения акта о несоответствии

Во время внутреннего аудита производственного цеха аудитору показали «Журнал контроля технологических параметров» Ж-15, ведущийся согласно инструкции И11 «Контроль технологических параметров». Аудитор обратил внимание, что в Журнале отсутствуют записи значений температуры охлаждающей жидкости за 01 октября. Согласно требованиям пункта 3.8 инструкции И11 требовалось проводить постоянный контроль температуры охлаждающей жидкости с записью значений температуры в Журнале каждые 2 часа. Аудитору объяснили, что в этот день работал новый оператор, который не знал, что нужно заполнять журнал, но все технологические параметры он контролировал, и нарушений технологических режимов зафиксировано не было.

Акт № 2/15 о несоответствии.	
<b>ЧАСТЬ 1:</b>	
Проверяемое подразделение/процесс: <u>Производственный цех № 3</u>	
Стандарт <u>МС ИСО 9001</u> , Пункт стандарта <u>8.5.1</u>	
<b>ЧАСТЬ 2:</b>	
НЕСООТВЕТСТВИЕ: <i>Отсутствуют записи в журнале Ж15 «Журнал контроля технологических параметров» за 01.10.2015 г., что не соответствует требованиям п. 3.8 инструкции И11 «Контроль технологических параметров», согласно которой, результаты контроля параметра Z должны ежедневно фиксироваться в журнале Ж15 «Журнал контроля технологических параметров».</i>	
<b>ЧАСТЬ 3:</b>	
ПРИЧИНЫ НЕСООТВЕТСТВИЯ: <i>Отсутствие контроля за работой нового сотрудника.</i>	
МЕРЫ КОРРЕКЦИИ: <i>Мастеру цеха №3 проинструктировать сотрудника, не заполнившего журнал, по требованиям инструкции И11 «Контроль технологических параметров».</i>	
КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ: <i>Мастеру цеха №3 закрепить за вновь принятыми на работу сотрудниками опытных наставников, которые должны их проинструктировать и проконтролировать их работу.</i>	



## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ «Проведение внутреннего аудита»

Ознакомьтесь с описанием процесса внутреннего аудита Отдела материально-технического снабжения (ОМТС).

Найдите и укажите в приведенной ниже форме ошибки, которые допустил аудитор в процессе проведения аудита. Нужно найти не менее 7 ошибок. При указании ошибок необходимо давать ссылки на соответствующий номер реплики.

Упражнение считается выполненным успешно, если:

- Указано не менее 7 ошибок аудитора,
- Каждая указанная ошибка имеет ссылку на номер реплики,
- Каждая указанная ошибка снабжена точным комментарием, что именно аудитор сделал неправильно.

При невыполнении хотя бы одного из указанных критериев задание направляется на повторное выполнение с замечаниями и комментариями преподавателя.

1. Аудитор: «Спасибо, что нашли время со мной встретиться, Петр Петрович. Я знаю, что Вы занятой человек, поэтому постараюсь долго не занимать Ваше внимание. Давайте поговорим о закупках».
2. Начальник ОМТС: «Конечно, что Вас интересует?»
3. Аудитор: «У вас обширная база закупаемых материалов и комплектующих изделий; как вы выбираете своих поставщиков? Все сводится только к цене, или же качество тоже учитывается? Проводите ли вы аудит систем менеджмента своих поставщиков или осуществляете свой выбор только на основе внешней информации?»
4. Начальник ОМТС: «У нас и в самом деле существует правило, в соответствии с которым наши поставщики должны иметь сертификат соответствия требованиям ИСО-9001. Однако, можно сказать, что такой подход был нереальным, и теперь в вопросах выбора поставщика мы руководствуемся тем, насколько хорошо он работает.»
5. Аудитор: «И как же вы это делаете?»
6. Начальник ОМТС: «Если это один из существующих поставщиков, то у нас есть записи по его поставкам, качеству работы и тому, насколько хорошо он выполнял наши требования. Мы всегда можем обратиться к этим записям для того, чтобы оценить его работу. Давайте я Вам покажу несколько папок по поставщикам, с которыми мы таким образом решали наши проблемы.»
7. Аудитор: «Хорошая мысль.»
8. Комментарий: В течение следующих 30 минут Аудитор рассматривает документы, содержащиеся в папках.

.....

### Ошибки аудитора:

#### Реплика № 3

**Ошибка аудитора: Аудитор задал подряд 3 вопроса, не дожидаясь ответа на предыдущие вопросы.**