

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«РОССИЙСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ»
(ОАО «РЖД»)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 21 » ноября 2008 г.

Москва

№ 2468р

О развитии корпоративной системы менеджмента качества ОАО «РЖД»

В целях реализации функциональной стратегии управления качеством в ОАО «РЖД», а так же создания методологических основ корпоративной системы менеджмента качества ОАО «РЖД» и структурных подразделений:

1. Ввести в действие с 1 января 2009 г. следующие стандарты:

СТК 1.10.004 «Корректирующие и предупреждающие действия»;

СТК 1.10.005 «Решение проблем качества при техническом обслуживании и ремонте подвижного состава и объектов инфраструктуры»;

СТК 1.05.001 «Система «Барьер» блокирования и предупреждения дефектов».

2. Руководителям департаментов, управлений, филиалов, дирекций и иных структурных подразделений ОАО «РЖД» обеспечить соблюдение требований стандартов, утвержденных настоящим распоряжением.

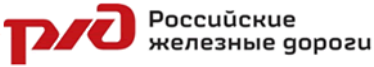
3. Начальникам железных дорог, дирекций сформировать и утвердить планы внедрения стандартов СТК 1.05.001, СТК 1.10.005 в своих структурных подразделениях.

Старший вице-президент ОАО «РЖД»

В.А. Гапанович

Исп. Линатов А.И., ЦТех
262-47-93

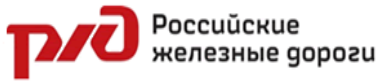


	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

Введен в действие
распоряжением ОАО «РЖД»
от «21» ноября 2008 г.
№ 2468р

Корректирующие и предупреждающие мероприятия

<p>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</p>	Дата ввода в действие:	Редакция:	Лист:
	01.01.2009 г.	1	1 из 19

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

Содержание

1 Область применения.....	2
2 Цель планирования и внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий.....	2
3 Определение понятий.....	2
4 Схема применения корректирующих и предупреждающих мероприятий.....	4
5 Порядок применения корректирующих и предупреждающих действий.....	6
5.1 Общие положения.....	6
5.2 Систематизация и анализ информации о несоответствиях.....	8
5.3 Определение причин несоответствий.....	9
5.4 Планирование и внедрение корректирующих мероприятий.....	10
5.5 Контроль внедрения и анализ корректирующих мероприятий.....	12
5.6 Порядок выполнения предупреждающих мероприятий.....	12
6 Принятые сокращения.....	13
7 Нормативные ссылки.....	13
Приложение А (справочное) Типовой перечень наиболее вероятных причин несоответствий.....	14
Приложение Б (обязательное) План корректирующих и предупреждающих мероприятий.....	17
Приложение В (обязательное) План корректирующих мероприятий по результатам аудитов.....	18

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт по качеству устанавливает порядок планирования, внедрения, контроля выполнения и анализа результативности корректирующих и предупреждающих мероприятий.

1.2 Настоящий стандарт предназначен для применения подразделениями аппарата управления, филиалами, дирекциями и структурными подразделениями ОАО «РЖД».

1.3 Стандарт соответствует требованиям [ГОСТ Р ИСО 9001](#), а именно п. 8.5 «Улучшение».

2 Цель планирования и внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий

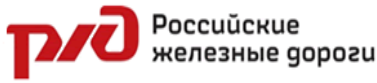
2.1 Целью планирования и внедрения корректирующих мероприятий является недопущение повторного возникновения несоответствий за счет реализации мер, направленных на устранение или снижение влияния причин выявляемых несоответствий.

2.2 Целью планирования и внедрения предупреждающих мероприятий является устранение или снижение влияния причин потенциальных несоответствий.

3 Определение понятий

3.1 В настоящем стандарте применены следующие понятия с соответствующими определениями:

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	2 из 19

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

Аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки) ([ГОСТ Р ИСО 9000](#)).

Диаграмма Исикавы – графическое изображение (в виде «рыбьего скелета») причинно-следственных связей на различных уровнях между некоторым явлением и влияющими на него факторами.

Диаграмма Парето – графическое представление степени важности причин или факторов, влияющих на исследуемую проблему. Диаграмма предназначена для выделения немногочисленных важных факторов. Имеет вид упорядоченных по убыванию столбиков. Их высота соответствует степени влияния соответствующего фактора на проблему в целом.

Корректирующее мероприятие – действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия или другой нежелательной ситуации ([ГОСТ Р ИСО 9000](#)).

Примечание – Корректирующее мероприятие предпринимается для предотвращения повторного возникновения несоответствия, тогда как предупреждающее мероприятие – для снижения вероятности возникновения несоответствия.

Нарушение безопасности движения – несоответствия, являющиеся нарушением безопасности движения в поездной и маневровой работе, классифицируются в соответствии с [приказом Министерства путей сообщения №1Ц от 08.01.1994 г., приложение 2](#).

Несоответствие – невыполнение требования ([ГОСТ Р ИСО 9000](#)).

Примечание – В контексте настоящего стандарта термин «несоответствие» используется как обобщающий для понятий «нарушение требований безопасности», «случай брака», «дефект», «отказ», «нарушение исполненного графика движения», «неисправность», «потенциальный брак, дефект, отказ» и т.п.

Метод мозгового штурма – оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать возможно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастических. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике.

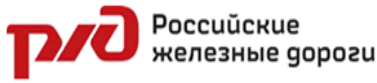
Примечание – Метод мозгового штурма является методом экспертного оценивания.

Метод расслоения – разделение совокупности наблюдаемых объектов на взаимоисключающие и исчерпывающие части (слои), которые должны быть более однородными относительно исследуемых показателей, чем вся совокупность.

Метод «Семь вопросов» – предназначен для полного описания проблемы или ее причин. В процессе описания проблемы необходимо ответить на вопросы: Кто? Что? Когда? Как часто? Где? Почему? Как?

Методика 8 шагов – поэтапная методика решения проблем, связанных с качеством продукции, услуг или процессов, основанная на применении командного подхода.

План корректирующих и предупреждающих мероприятий – документ, содержащий порядок применения мероприятий, направленных на устранение причин несоответствий, в т.ч. и потенциальных несоответствий.

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

Примечание – План корректирующих и предупреждающих мероприятий должен содержать мероприятия, срок и ответственность за устранение.

Предупреждающее мероприятие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации ([ГОСТ Р ИСО 9000](#)).

Продукция – подвижной состав, сложные технические средства.

Системное несоответствие – несоответствие, возникшее из-за ошибок в применении процедур/ методов, или применения не соответствующих процедур/ методов выполнения работ.

Уникальное несоответствие – непредвиденное несоответствие, неучтенное в существующих процедурах/ методах выполнения работ.

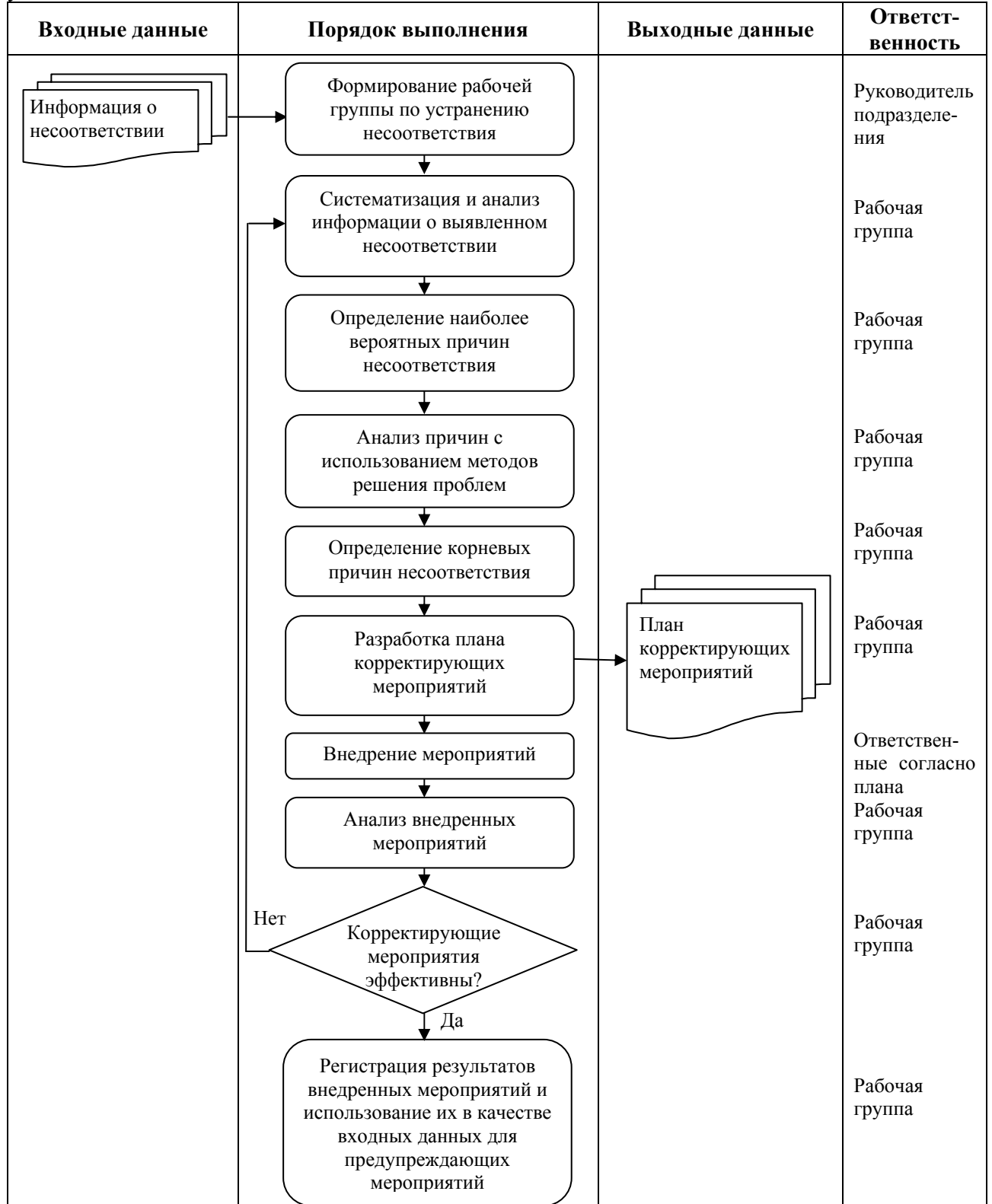
4 Схема применения корректирующих и предупреждающих мероприятий

4.1 Блок-схема применения корректирующих мероприятий для устранения уникальных несоответствий приведена в таблице 1.

4.2 Блок-схема применения корректирующих мероприятий для устранения системных несоответствий приведена в таблице 2.

4.3 Блок-схемы применения предупреждающих мероприятий аналогичны блок-схемам применения корректирующих мероприятий, указанным в таблицах 1 и 2.

Таблица 1 – Блок-схема применения корректирующих мероприятий для устранения уникальных несоответствий



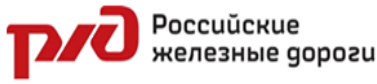
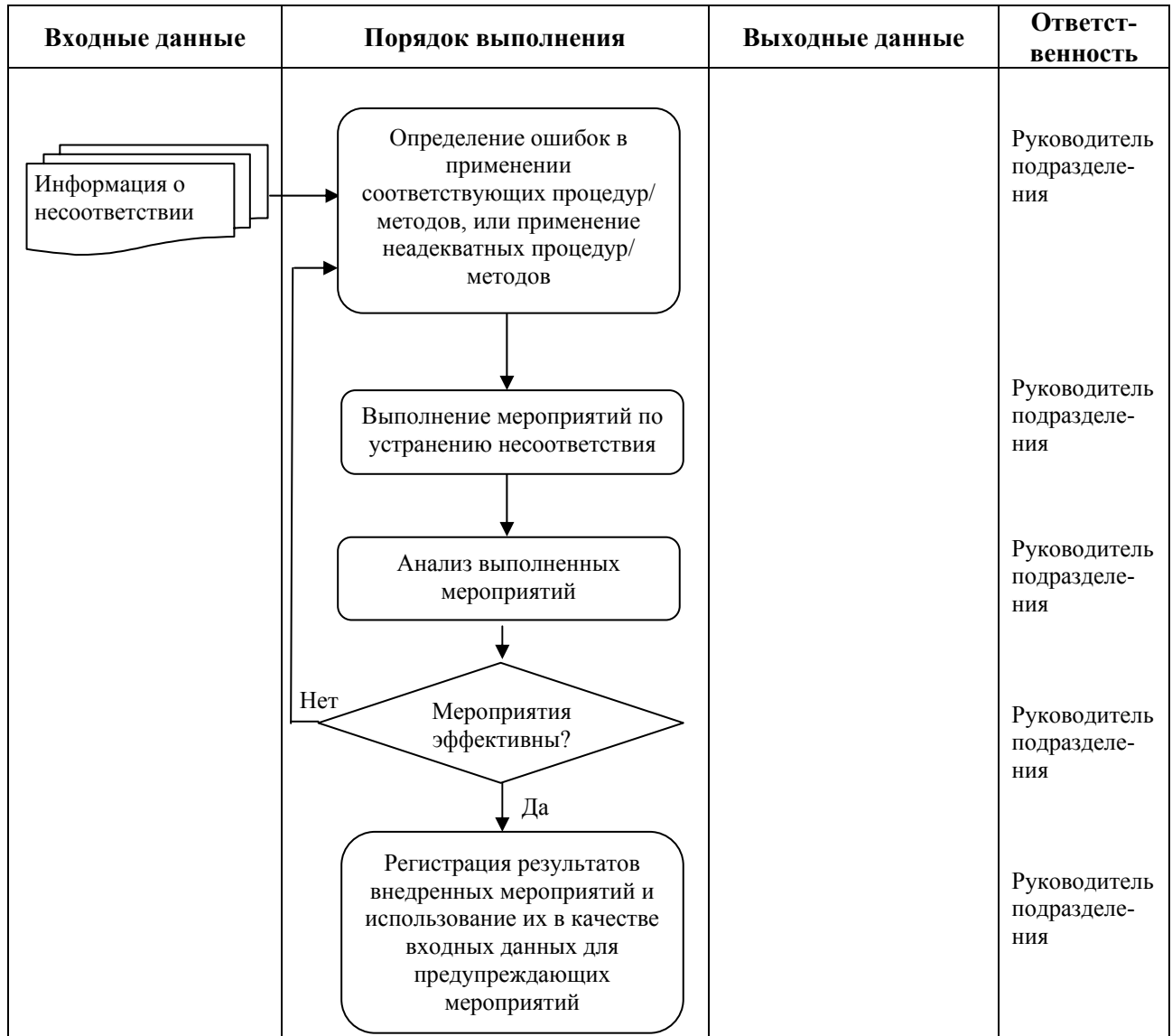
	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

Таблица 2 – Блок-схема применения корректирующих мероприятий для устранения системных несоответствий

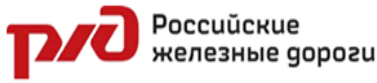


5 Порядок применения корректирующих и предупреждающих действий

5.1 Общие положения

5.1.1 Корректирующие и предупреждающие мероприятия должны применяться к несоответствиям выполняемых работ (предоставляемых услуг), отказам и несоответствиям объектов подвижного состава и их элементов, технических средств железнодорожного транспорта, отклонениям от технологических процессов, несоответствиям КСМК, выявляемым:

- по претензиям потребителей (как внешних потребителей услуг ОАО «РЖД», так и внутренних потребителей – хозяйств, филиалов, структурных подразделений ОАО «РЖД»);
- в процессе эксплуатации, технического обслуживания и ремонта подвижного состава и технических средств железнодорожного транспорта;

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

- по результатам проверок соблюдения технологических процессов;
- при внедрении новых или изменяемых технологических процессов;
- при внедрении новых или модернизированных объектов подвижного состава и его отдельных элементов, технических средств железнодорожного транспорта;
- по результатам проектов по снижению затрат и оптимизации потребления энергетических и материальных ресурсов;
- по результатам проведения ревизий безопасности движения;
- при анализе выполнения нормативных значений показателей процессов;
- по результатам проведения аудитов КСМК и процессов в филиалах и структурных подразделениях ОАО «РЖД» (по результатам внутренних и внешних аудитов, включая аудиты как второй так и третьей стороны);
- при проведении анализа КСМК со стороны руководства на различных уровнях ОАО «РЖД» и т.д.

5.1.2 Корректирующие мероприятия применяются в следующем порядке:

- регистрация, систематизация и анализ информации о несоответствиях ([п.5.2](#));
- определение причин несоответствий ([п.5.3](#));
- планирование и внедрение необходимых корректирующих мероприятий ([п. 5.4](#));
- анализ результативности и эффективности внедренных корректирующих мероприятий ([п. 5.5](#)).

5.1.3 Предупреждающие мероприятия осуществляются в следующем порядке ([п. 5.6](#)):

- определение потенциальных несоответствий и их причин;
- оценивание необходимости внедрения предупреждающих мероприятий;
- планирование и внедрение необходимых предупреждающих мероприятий;
- анализ внедренных предупреждающих мероприятий.

5.1.4 Выявленные несоответствия бывают двух видов: системные и уникальные. Порядок устранения несоответствия зависит от его вида.

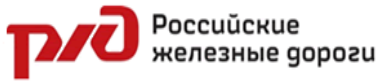
5.1.5 Ответственность за устранение несоответствий несут руководители структурных подразделений, в которых возникли данные несоответствия.

5.1.6 Ответственность за применение предупреждающих мероприятий несут руководители структурных подразделений (депо, дистанции, цеха, отдела и т.п.) филиалов и иных структурных подразделений ОАО «РЖД». Внедрение предупреждающих мероприятий может потребовать согласования с причастными структурными подразделениями или внешними потребителями.

5.1.7 Руководители структурных подразделений являются ответственными за:

- выявление ситуаций, в которых возникают отклонения от установленных целей и требований;
- обеспечение ресурсами для внедрения необходимых корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- контроль и анализ внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- обеспечение анализа эффективности корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- обеспечение критического анализа повторяющихся несоответствий.

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	7 из 19

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

5.1.8 Специалисты структурных подразделений – члены рабочих групп по устранению несоответствий являются ответственными за:

- сбор данных, проведение анализа несоответствий;
- внедрение разработанных корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- контроль и анализ внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий до их завершения;
- проверку эффективности внедренных корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- критический анализ повторяющихся несоответствий.

5.2 Систематизация и анализ информации о несоответствиях

5.2.1 Источниками информации о несоответствиях могут быть (данный перечень не является исчерпывающим) следующие зарегистрированные данные:

- претензии со стороны внешних и внутренних потребителей;
- зарегистрированные нарушения графика исполненного движения поездов;
- зарегистрированные отказы технических средств железнодорожного транспорта;
- зарегистрированные отказы объектов подвижного состава и их отдельных элементов;
- протоколы (акты) ревизий безопасности движения;
- протоколы (акты) проверок технологических процессов;
- отчеты о результатах аудитов КСМК и процессов (внутренние аудиты и внешние аудиты);
- протоколы анализа КСМК со стороны руководства и т.п.

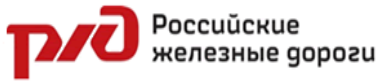
5.2.2 Перечисленная в п. 5.2.1 информация передается ответственными исполнителями руководителю структурного подразделения на бумажном или электронном носителях в течение одного рабочего дня после регистрации.

5.2.3 Руководитель структурного подразделения в течение трех рабочих дней организует сбор следующей дополнительной информации о зарегистрированном несоответствии:

- описание несоответствия;
- технические характеристики (для несоответствий технических средств железнодорожного транспорта, объектов подвижного состава, технологических процессов) – узел, деталь, технологическая операция, на которых несоответствие проявляется и т.п.;
- количественные характеристики несоответствия (для несоответствий технических средств железнодорожного транспорта, объектов подвижного состава, технологических процессов) – значения несоответствующих параметров, значения допуска на несоответствующие параметры;
- количество случаев / частота проявления несоответствия в течение последнего квартала;
- влияние несоответствия на безопасность движения, безопасность персонала;
- примерный материальный ущерб от несоответствия;
- другие сведения, необходимые для анализа причин несоответствия.

5.2.4 Вся указанная выше информация регистрируется документально.

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	8 из 19

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

5.2.5 По каждому зарегистрированному несоответствию руководитель структурного подразделения должен принять одно из следующих решений:

- устранение несоответствия организует руководитель структурного подразделения в последовательности, указанной в таблице 2, – для системного несоответствия, причины возникновения которого очевидны;
- несоответствие устраняется в рабочем порядке в соответствии с последовательностью этапов, изложенных в настоящем стандарте – для уникального несоответствия, причины которого неочевидны, требуют анализа, а устранение причин требует разработки и внедрения специальных организационно-технических мероприятий;
- несоответствие устраняется с применением методики 8 шагов ([СТК 1.10.005](#)) – для уникального несоответствия:
 - а) причины которого неочевидны и требуют анализа;
 - б) попытки устранить которое без использования методики 8 шагов не принесли результата;
 - в) которое оказывает существенное влияние на безопасность или наносит значительный материальный ущерб;
 - г) которое выявлено за пределами структурного подразделения;
 - д) несоответствие устранять экономически или технически нецелесообразно.

5.2.6 В обязательном порядке подлежат устранению:

- несоответствия, влияющие на безопасность движения;
- претензии потребителей (как внешних, так и внутренних);
- несоответствия, послужившие причиной нарушения графика исполненного движения поездов;
- несоответствия, выявленные в ходе проведения аудитов КСМК и процессов;
- несоответствия, взятые на контроль вышестоящим руководством.

5.2.7 По несоответствиям, устраняемым с применением методики 8 шагов, дальнейшая деятельность осуществляется в соответствии с [СТК 1.10.005](#).

5.2.8 По несоответствиям, устраняемым в рабочем порядке в соответствии с требованиями настоящего стандарта, руководитель структурного подразделения инициирует создание рабочей группы по устранению несоответствия, которая определяет причины несоответствия, планирует и анализирует внедрение корректирующих и предупреждающих мероприятий в соответствии с требованиями пп. [5.3-5.5](#) настоящего стандарта.

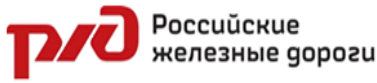
5.3 Определение причин несоответствий

5.3.1 Определение причин несоответствий, являющихся нарушением безопасности движения, проводится согласно приказу [МПС № 1Ц](#). Результаты расследования передаются руководителю структурного подразделения для выработки мероприятий по их устранению в строки, установленные приказом [МПС № 1Ц](#).

5.3.2 Для несоответствий, не являющихся нарушением безопасности движения, установление причин несоответствий проводится согласно пп. 5.3.3-5.3.7 настоящего стандарта.

5.3.3 Руководитель структурного подразделения формирует рабочую группу по устранению несоответствия и организует ее работу. Как правило, такие рабочие группы

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	9 из 19

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

носят межфункциональный характер и включают специалистов различных функциональных цехов и отделов (например, специалистов технологического отдела, отдела материально-технического снабжения, ремонтного и эксплуатационного цеха).

5.3.4 Порядок выявления причин несоответствий включает:

- определение наиболее вероятных причин несоответствия;
- анализ наиболее вероятных причин, оценка степени их влияния на возникновение несоответствия;
- определение корневых причин несоответствия.

5.3.5 Типовой перечень наиболее вероятных причин несоответствий приведен в [приложении А](#). Определение наиболее вероятных причин несоответствия осуществляет рабочая группа, при этом рекомендуется применять следующие методы: метод мозгового штурма, метод расслоения, метод «Семь вопросов», диаграммы Исикавы.

5.3.6 Анализ наиболее вероятных причин несоответствия осуществляет рабочая группа. При этом следует применять диаграммы Исикавы. Для количественной оценки степени влияния причины на возникновение несоответствия могут быть использованы:

- ранее накопленные статистические данные по расследованию аналогичных несоответствий;
- экспертные оценки членов рабочей группы.

5.3.7 Определение корневых причин несоответствия осуществляет рабочая группа, при этом следует использовать метод диаграмм Парето. Перечень корневых причин несоответствия регистрируется документально и используется при планировании мероприятий.

5.4 Планирование и внедрение корректирующих мероприятий

5.4.1 После определения корневых причин несоответствия рабочая группа определяет необходимые корректирующие мероприятия. Определение необходимых корректирующих мероприятий включает:

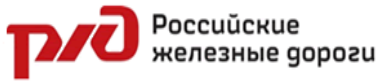
- определение всех возможных корректирующих мероприятий;
- анализ предложенных корректирующих мероприятий;
- разработка плана корректирующих мероприятий.

5.4.2 Определение всех возможных корректирующих мероприятий осуществляет рабочая группа по каждой из корневых причин несоответствия, при этом рекомендуется применять метод мозгового штурма, диаграмму Исикавы.

5.4.3 Анализ предлагаемых корректирующих мероприятий осуществляет рабочая группа:

- по каждому из предложенных мероприятий члены группы проставляют количественную оценку, насколько внедрение данного мероприятия снизит вероятность повторного возникновения несоответствия (в процентах);
- по каждому из предложенных мероприятий члены группы оценивают приблизительные затраты на внедрение мероприятия, в случае если мероприятие носит организационный характер и не требует затрат, данный факт особо отмечается;
- оцениваются сроки реализации предложенных мероприятий;

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	10 из 19

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

- оценивается потенциальное воздействие мероприятия на следующие аспекты:
 - а) эксплуатационные характеристики технических средств и объектов подвижного состава;
 - б) надежность и безопасность технических средств и объектов подвижного состава;
 - в) удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

5.4.4 По результатам анализа предлагаемых корректирующих мероприятий рабочая группа для каждой из причин несоответствия выбирает мероприятия, которые удовлетворяют следующим условиям:

- мероприятия, максимально снижающие вероятность повторного возникновения несоответствия;
- мероприятия, имеющие минимальные сроки внедрения;
- мероприятия организационного характера или мероприятия, требующие минимальных затрат;
- мероприятия, имеющие минимальное воздействие на надежность, безопасность и удовлетворенность потребителей.

5.4.4.1 Затраты на внедрение мероприятия не должны превышать материальный ущерб от несоответствия.

5.4.5 Если выбранные мероприятия требуют согласования причастных структурных подразделений, руководитель структурного подразделения – инициатора внедрения мероприятий организует совещание с причастными, в ходе которого осуществляется согласование перечня предлагаемых мероприятий.

5.4.6 На основе выбранных мероприятий рабочая группа формирует для всех несоответствий, кроме выявленных при аудитах КСМК и аудитов процессов, «План корректирующих и предупреждающих мероприятий» ([приложение Б](#)).

5.4.6.1 «План корректирующих и предупреждающих мероприятий» включает информацию о:

- несоответствиях и их причинах;
- мероприятиях по устранению их причин;
- сроках внедрения мероприятий, исполнителях и ответственных за контроль внедрения мероприятий.

5.4.6.2 «План корректирующих и предупреждающих мероприятий» должен определять не более одного исполнителя мероприятия, сроки исполнения указываются датой окончания внедрения мероприятия (число, месяц, год).

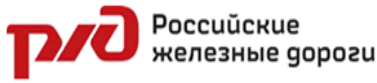
5.4.6.3 Сформированный «План корректирующих и предупреждающих мероприятий» утверждается руководителем структурного подразделения. Оригинал хранится не менее трех лет, а копии направляются исполнителям мероприятий.

5.4.7 Для устранения несоответствий, выявленных в ходе аудитов КСМК и процессов, рабочая группа формирует «План корректирующих мероприятий по результатам аудитов» ([приложение В](#)).

5.4.7.1 «План корректирующих мероприятий по результатам аудитов» включает информацию о:

- нарушенных при аудите требований;

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	11 из 19

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

- несоответствиях и их причинах;
- корректирующих мероприятиях по устранению несоответствий.

5.4.7.2 Сформированный «План корректирующих мероприятий по результатам аудитов» утверждается руководителем структурного подразделения и направляется руководителю группы аудиторов, проводившей проверку в соответствии с [СТО РЖД 1.05.501](#) и [СТО РЖД 1.05.502](#).

5.5 Контроль внедрения и анализ корректирующих мероприятий

5.5.1 Исполнители, определенные в «Плане корректирующих и предупреждающих мероприятий», внедряют мероприятия в указанные сроки и информируют руководителя структурного подразделений о выполнении мероприятий.

5.5.2 Руководитель структурного подразделения периодически анализирует выполнение планов корректирующих мероприятий и принимает управленческие решения, соответствующие сложившейся ситуации с исполнением планов.

5.5.3 По ходу выполнения «Плана корректирующих и предупреждающих мероприятий» может проводиться обоснованная корректировка мероприятий и сроков их исполнения. Корректировки «Плана корректирующих и предупреждающих мероприятий» должны согласовываться и утверждаться в том же порядке, что и сам план.

5.5.4 Полностью внедренные мероприятия «Плана корректирующих и предупреждающих мероприятий» подлежат анализу результативности внедрения, который проводится рабочей группой по устранению несоответствия.

5.5.5 Внедренное мероприятие считается результативным, если за период мониторинга по данному несоответствию наблюдается существенное снижение частоты или полное отсутствие случаев повторного выявления несоответствия. При этом длительность периода мониторинга несоответствия зависит от отраслевой специфики структурного подразделения и не должна быть меньше 3 месяцев с момента окончания внедрения мероприятия.

5.5.6 Оценка результативности выполненных корректирующих мероприятий регистрируется документально. К «Плану корректирующих и предупреждающих мероприятий» прикладываются все документальные подтверждения результативности внедренных мероприятий, например, статистические данные по снижению частоты выявления несоответствия и т.п.

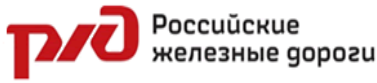
5.5.7 В случае, если внедренные корректирующие мероприятия были признаны нерезультативными, устранение несоответствия необходимо реализовывать с применением методики 8 шагов в последовательности, установленной в [СТК 1.10.005](#).

5.5.8 После внедрения и оценки результативности все материалы по анализу несоответствий, определению причин, планированию, внедрению корректирующих мероприятий подшиваются в папку и хранятся в течение трех лет с момента внедрения мероприятий.

5.6 Порядок выполнения предупреждающих мероприятий

5.6.1 Анализ потенциальных несоответствий осуществляется:

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	12 из 19

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

- при проведении анализа причин существующих несоответствий – оценивается вероятность возникновения аналогичного несоответствия на других технических средствах, в других технологических процессах, на других участках;
- при проведении анализа требований и ожиданий потребителей (как внутренних, так и внешних);
- при проведении ревизий безопасности движения, внутренних аудитов КСМК;
- при работе команды по методике 8 шагов в соответствии с требованиями [СТК 1.10.005](#);
- при проведении анализа КСМК со стороны руководства;
- при проведении анализа рисков процессов, в т.ч. технологических процессов.

5.6.2 Информация о потенциальных несоответствиях предоставляется ответственными исполнителями руководителю структурного подразделения, который инициирует работу по потенциальному несоответствию аналогично пп. [5.3-5.5](#) настоящего стандарта, за исключением оценивания количественных характеристик потенциального несоответствия, вместо которых указывается вероятность возникновения потенциального несоответствия.

5.6.3 Планирование предупреждающих мероприятий заключается в разработке мер, которые предотвратят возникновение потенциального несоответствия. При планировании предупреждающих мероприятий рекомендуется основываться на результатах корректирующих мероприятий, которые уже были предприняты для устранения подобных несоответствий.

6 Принятые сокращения

6.1 В настоящем стандарте применяются следующие обозначения и сокращения:

ГОСТ Р – государственный стандарт Российской Федерации;

КСМК – корпоративная система менеджмента качества;

ОАО «РЖД» – Открытое акционерное общество «Российские железные дороги».

7 Нормативные ссылки

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Термины и определения

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования

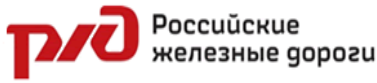
СТО РЖД 1.05.501-2007 Внутренние системные аудиты корпоративной интегрированной системы менеджмента качества ОАО «РЖД». Основные положения

СТО РЖД 1.05.502-2007 Внутренние аудиты процессов корпоративной интегрированной системы менеджмента качества ОАО «РЖД». Основные положения

СТК 1.10.005 Решение проблем качества при техническом обслуживании и ремонте подвижного состава и объектов инфраструктуры

Приказ МПС № 1Ц от 8 января 1994 г. «О мерах по обеспечению безопасности движения на железнодорожном транспорте»

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	13 из 19

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

**Приложение А
(справочное)**

Типовой перечень наиболее вероятных причин несоответствий

Таблица А.1 – Типовой перечень наиболее вероятных причин несоответствий

Комплекс причин	Наиболее вероятные причины
Несоответствия качества труда (несоответствия, вызванные работами исполнителей)	Небрежное отношение к работе
	Небрежная наладка оборудования, настройка
	Невыполнение наладчиком (оператором и пр.) регламентированной замены оснастки или инструмента
	Незнание линейным персоналом требований документации
Организационные недостатки (несоответствия, вызванные работами руководителей среднего и/или линейного звеньев)	Несоблюдение технологической дисциплины (в т.ч. несоблюдение технологических режимов, последовательности выполнения технологических операций и т.п.)
	Недостатки организационной работы с линейным персоналом
	Неправильный инструктаж
	Некомплектность состава бригады
	Несоответствие уровню квалификации при расстановке линейного персонала по рабочим местам
	Невыполнение переподготовки линейного персонала
	Недостатки состояния документации на рабочем месте
	Несоответствующее обеспечение документацией, несвоевременная ее замена
	Просрочен срок действия технологической документации, не внесены изменения; истек срок действия стандартов и рабочих инструкций и т.д.
	Неправильное внесение изменений в технологическую документацию
	Несоответствие нормативной документации формы бланочной продукции
	Неправильное оформление, недостаточное изложение
	Нарушение технологии
	Неутвержденная технологическая документация
	Невыполненные операции технологического процесса
	Неподтвержденный статус контроля
	Нарушение технологии ремонта, обслуживания, монтажа и т.п.
	Недостатки содержания оборудования, оснастки, инструмента
	Отсутствие оборудования, оснастки, инструмента (в том числе контрольного)
	Не соблюдены условия эксплуатации оборудования, оснастки, инструмента
Не соблюдена периодичность, порядок технологического обслуживания и ремонта оборудования, оснастки и инструмента	
Не аттестовано в срок оборудование, оснастка, инструмент, отсутствие аттестата	

Комплекс причин	Наиболее вероятные причины
	<p>Неправильный контроль, не обеспечена полнота контроля, испытаний</p> <p>Не соблюдена периодичность контроля, испытаний</p> <p>Запуск в работу материалов, запасных частей, технических средств без подтверждения качества по результатам испытаний</p> <p>Недостатки организации поставки запасных частей, технических средств, материалов, инструмента</p> <p>Не организован адекватный учет запасных частей, технических средств, материалов</p> <p>Не организована идентификация запасных частей, технических средств, материалов</p> <p>Нарушена ритмичность в подаче запасных частей, технических средств, материалов</p> <p>Недостатки по поддержанию микроклимата в коллективе</p> <p>Несоответствия в работе с информацией, влияющей на качество</p> <p>Нет анализа информации о несоответствиях</p> <p>Запаздывание и отсутствие информации, влияющей на качество</p> <p>Не оформлен документ, направленный на повышение качества</p> <p>Не выполнены должностные обязанности руководителями среднего и линейного звеньев</p>
Технологические недоработки	<p>Ошибки при проектировании технологических процессов, в т.ч. в последовательности операций, нормировании и пр.</p> <p>Ошибки при выборе и/или проектировании технологического оборудования, в т.ч. контрольного</p> <p>Ошибки при выборе и/или проектировании технологической оснастки</p> <p>Ошибки при выборе и/или проектировании режущего инструмента</p> <p>Ошибки при выборе и/или проектировании измерительного инструмента, калибров</p> <p>Ошибки при выборе основных материалов</p> <p>Ошибки при выборе запасных частей и технических средств</p> <p>Ошибки при выборе вспомогательных материалов</p> <p>Ошибки при выборе и/или проектировании средств механизации, оргоснастки</p> <p>Отклонения планировки, расположения оборудования, оснастки согласно установленным требованиям санитарных норм и правил</p>
Отклонения средств труда (оборудования, оснастки, инструмента)	<p>Не работает отдельная система, узел</p> <p>Высокая степень износа оборудования (физический износ)</p> <p>Течь масла, СОЖ и т.д.</p> <p>Несоответствие оборудования документации</p> <p>Не выдержаны заданные параметры оборудования</p> <p>Несоответствие параметров (давление, время и т.д.), обеспечивающих нормальную работу оборудования</p> <p>Не обеспечен коэффициент точности (стабильности) оборудования</p> <p>Высокая степень физического износа оснастки, инструмента</p>

Комплекс причин	Наиболее вероятные причины
	Оснастка или/и инструмент не обеспечивают точность Оснастка или/и инструмент не соответствует документации Контрольно-измерительные средства не работают, отсутствуют Контрольно-измерительные средства не соответствуют документации
Конструкторские недоработки	Недоработки в компоновке Ошибки в прочностных расчетах Неправильно задана термообработка Ошибки в выборе материала
Отклонения предметов труда (материалов, запасных частей, технических средств и т.п.)	Скрытые пороки материалов Несоответствие материала техническим условиям Скрытые пороки запасных частей, технических средств Несоответствие запасных частей, технических средств техническим условиям Скрытые пороки отливок, поковок, штамповок, сварки, термообработки и пр. Механические повреждения, коррозия, некомплектность заготовок
Недостатки содержания рабочего места	Шум, превышающий норму Сквозняки Освещенность, не соответствующая норме Запыленность, не соответствующая норме Влажность, не соответствующая норме Температура воздуха, не соответствующая норме Несоответствия общепринятым нормам санитарного состояния рабочего места (чистота, порядок и пр.) Невыполнение условий безопасности труда на рабочем месте

**Приложение Б
(обязательное)**

План корректирующих и предупреждающих мероприятий

План корректирующих и предупреждающих мероприятий

(наименование структурного подразделения)

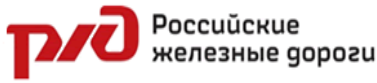
УТВЕРЖДАЮ
Руководитель структурного
подразделения

_____ подпись
«__» _____ 200__ г.

Краткое описание несоответствия	Причины несоответствия	Мероприятие по устранению причин несоответствия	Исполнитель	Срок исполнения	Устранение несоответствия подтверждаю	
					должность	подпись

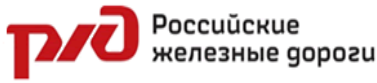
Согласовано

_____ Должность	_____ Подпись	_____ ФИО
_____ Должность	_____ Подпись	_____ ФИО
_____ Должность	_____ Подпись	_____ ФИО
_____ Руководитель рабочей группы	_____ Подпись	_____ ФИО

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

Приложение В
(обязательное)
План корректирующих мероприятий по результатам аудитов

<p>СОГЛАСОВАНО</p> <p>Руководитель группы аудиторов</p> <p>_____</p> <p align="center">подпись</p> <p>«__» _____ 200__ г.</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ</p> <p>Руководитель структурного подразделения</p> <p>_____</p> <p align="center">подпись</p> <p>«__» _____ 200__ г.</p>																						
<p>ПЛАН КОРРЕКТИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО УСТРАНЕНИЮ НЕСООТВЕТСТВИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ АУДИТА</p> <p>_____</p> <p>(требования, дата проведения аудита)</p>																							
Корректирующие мероприятия по устранению несоответствия																							
Требования	Описание несоответствия	Причины несоответствия	Корректирующие мероприятия по устранению несоответствия																				
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Содержание</th> <th style="width: 25%;">Исполнитель</th> <th style="width: 25%;">Срок исполнения</th> <th style="width: 25%;">Ожидаемые результаты внедрения</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Содержание	Исполнитель	Срок исполнения	Ожидаемые результаты внедрения																
Содержание	Исполнитель	Срок исполнения	Ожидаемые результаты внедрения																				

	Стандарт по качеству ОАО «РЖД»	СТК 1.10.004
	Корректирующие и предупреждающие мероприятия	

Изменения

Версия	Дата изменения	Разработчик изменений	Краткое описание изменения