

<b>AS Sivex International</b>	<b>Mittevastava teenuse ohje</b>	<b>Indeks:</b>	1/4
Dok. liik: Protseduur		Versioon 1.1	
Koostas: Aivo Aasa	Kinnitas:	Kehtiv alates: 01.01.2010	

## 1. Eesmärk

- Vähendada mittevastavuste esinemisvõimalusi ettevõtte tegevuses;
- Vähendada ressursside asjatut kulu;
- Välistada mittevastava teenuse osutamine kliendile.

## 2. Ulatus

Ettevõtte kõik teenused ja allüksused.

## 3. Vastutused

Mittevastavuste käsitlemise eest on vastutus juhatusel ja keskastme juhtidel, teised töötajad vastutavad vastavalt oma osalusele mittevastavuste kõrvaldamisel.

Mittevastavuste kõrvaldamise järelkontrolli teostab juhatus ja keskastme juhid. Siseauditiga leitud mittevastavuste käsitlemist kontrollib juhtkonna esindaja.

## 4. Tegevused

### 4.1. Üldist

Mittevastavuste liigitus ettevõttes.

#### I. sisemised mittevastavused (näiteid):

- nõuete mittetäitmine teenuse osutamise käigus, ka töötajate eksimused, mis tehakse kindlaks enne töö/teenuse (dokumentide, ladustatud kauba jm) üleandmist kliendile (sealhulgas kvaliteedisüsteemi nõuete mittetäitmine);
- alltöövõtjate tööde ja teenuste mittevastavus kokkulepitud nõuetele;
- avastatud materjalide jt. ostutoodete ja –teenuste halb kvaliteet;
- lepinguobjekti ja/või dokumentatsiooni mittevastavus tehnilistele või kvaliteedinõuetele (mittevastavus tehakse kindlaks enne töö üleandmist kliendile);

#### II. ettevõttevälised mittevastavused (näiteid):

- kliendi või tolliameti poolt töö/dokumentatsiooni saamisel või kasutamisel välja selgitatud ja ettevõttele teatatud tehnilised või muud mittevastavused, mis ei võimalda tehtud tööd/saadud dokumentatsiooni kasutada vastavalt selle otstarbele;
- kliendi ja ettevõtte vahel sõlmitud lepingu tingimuste mittetäitmine ettevõtte

<b>AS Sivex International</b>	<b>Mittevastava teenuse ohje</b>	<b>Indeks:</b>	2/4
Dok. liik: Protseduur		Versioon 1.1	
Koostas: Aivo Aasa	Kinnitas:	Kehtiv alates: 01.01.2010	

poolt.

- Tolliametipoolt nõutavate kohustuste mittetäitmine

Informatsiooniallikateks ettevõttesiseste mittevastavuste kohta on materjalide ja muude ostutoodete vastuvõtul vormistatud mittevastavuse raportid, teenuste osutamisel koostatud dokumentatsioon, siseauditite aruanded ja ka töötajatelt suuliselt või kirjalikult saadud informatsioon avastatud mittevastavuste kohta (vt Mittevastavuste register).

Informatsiooniallikateks ettevõtteväliste mittevastavuste kohta on kliendi poolt esitatud kirjalikud reklamatsioonid, tolliameti poolt esitatud ettekirjutused, kliendi poolt antud tagasiside tema rahulolu väljaselgitamise käigus ja samuti muu kirjalik või suuline informatsioon, mis käsitleb teenuse mittevastavusi (vt Klientide kaebuste register).

Ettevõtte igal töötajal on õigus ja ka kohustus kohe teatada oma vahetule juhile avastatud või võimalikust mittevastavusest tellimuste täitmisel või kliendi märkustest tehtud töö kohta.

Mittevastavuse kohta täidetakse vahetu juhi poolt mittevastavuse raport (vt Mittevastavuse rapordi vorm), kuhu märgitakse mittevastavuse (probleemi) kirjeldus ja selle kõrvaldamiseks ette võetud tegevused.

Mittevastavus ja sellest tulenevad tegevused registreeritakse sekretäri poolt ka mittevastavuste registris (kui on tegemist ettevõttesiseste mittevastavustega või tolliameti poolt tehtud ettekirjutustega) või klientide kaebuste registris, kus on klientide kaebused. Register on vajalik andmete kogumiseks analüüsi ja parendustegevuste jaoks.

## **4.2 Mittevastavuste käsitlemine**

### **4.2.1 Materjalide ja teiste ostutoodete mittevastavuste käsitlemine**

Tööde teostamiseks hangitud materjalide ja teiste ostutoodete juures avastatud mittevastavuste kohta koostatakse vajalikud dokumendid (praagiaktid jms) ja leitakse sobiv lahendus koos tarnijatega vastavalt kvaliteedikäsiraamatu osas 7.4 "Ostmine" kirjeldatule. Vajadusel vormistatakse mittevastavuse raport ja vastavad andmed kantakse Mittevastavuste registrisse vastavalt käesolevale protseduurile.

### **4.2.2 Muude sisemiste mittevastavuste käsitlemine**

Mittevastavusi käsitlevad juhtkond ja keskastme juhid.

Mittevastavuste edasise käsitlemise eest vastutav töötaja määrab kindlaks:

- kas mittevastavuste esinemine on süstemaatiline või juhuslik;
- kas mittevastavuste käsitlemine, korrigeerivad ja ennetavad tegevused on vajalikud;
- kas ettevõtte ressursidest piisab mittevastavuste ohjeks;

<b>AS Sivex International</b>	<b>Mittevastava teenuse ohje</b>	<b>Indeks:</b>	3/4
Dok. liik: Protseduur		Versioon 1.1	
Koostas: Aivo Aasa	Kinnitas:	Kehtiv alates: 01.01.2010	

- kas on vaja tegevusi kooskõlastada kliendiga.

Vastutav töötaja märgib edasiste tegevuste kohta oma otsuse mittevastavuse raportisse. Sekretär registreerib otsuse ka Mittevastavuste registris.

Pärast mittevastavuse kõrvaldamist teeb järelkontrolli vastutav töötaja ja puuduste avastaja.

Vastavad tegevused dokumenteeritakse mittevastavuste raportis (vt Mittevastavuse rapordi vorm) ja Mittevastavuste registris.

#### 4.2.3 Ettevõtteväliste mittevastavuste käsitlemine

Kui kliendil on märkusi tehtud töö kohta või temalt saadakse reklamatsioon, toimitakse järgmiselt:

##### I. Kirjaliku reklamatsiooni korral

- Sekretär registreerib reklamatsiooni Klientide kaebuste registris ja annab selle edasi tegevdirektorile või tema asetäitjale;
- Tegevdirektor või tema asetäitja hindab reklamatsioonis kirjeldatud mittevastavust:
  - ✓ suunab reklamatsiooni lahendamiseks vastutavale juhile, kes vajadusel vormistab mittevastavuse rapordi, käsitleb mittevastavust eespool toodud korras (vt punkt 4.2.2), leiab lahenduse ja esitab selle tegevdirektorile;
  - ✓ saadab kliendile oma allkirjaga vastuse.
- Sekretär registreerib otsuse ja järgnevad tegevused Klientide kaebuste registris.
- Reklamatsioon ja selle lahendamine arutatakse läbi vajadusel nõukogu koosolekul, otsus dokumenteeritakse.

##### II. Kliendi märkuste korral tehtud töö/teenuste kohta

- vastava informatsiooni saanud töötaja teatab sellest kohe oma vahetule juhile, kes määrab kindlaks mittevastavuse edasise käsitlemise eespool toodud korras (vt punkt 4.2.2);

##### III. Tolliameti poolt tehtud ettekirjutuste korral

- registreerib need sekretär vastavalt korrale sissetulnud kirjade registris ja mittevastavuste registris ja edastab need tegevdirektorile või tema asetäitjale
- suunab reklamatsiooni lahendamiseks vastutavale juhile, kes

<b>AS Sivex International</b>	<b>Mittevastava teenuse ohje</b>	<b>Indeks:</b>	4/4
Dok. liik: Protseduur		Versioon 1.1	
Koostas: Aivo Aasa		Kinnitas:	Kehtiv alates: 01.01.2010

vajadusel vormistab mittevastavuse rapordi, käsitleb mittevastavust eespool toodud korras (vt punkt 4.2.2), leiab lahenduse ja informeerib sellest tegevdirektorit või tema asetäitjat.

Peale teenuse või selle osutamise seotud mittevastavuse kõrvaldamist või selle käigus hindab töö vastutav juht esinenud mittevastavuse olulisust ja järgneva korrigeeriva või ennetava tegevuse vajalikkust (vt Korrigeerivate ja ennetavate tegevuste protseduurid).

Ilmnunud mittevastavusi ja nende kõrvaldamiseks rakendatud abinõusid arutatakse nõukogu koosolekutel, kus võetakse vastu otsused parendustegevuste algatamiseks.

Tegevuste mõjusust hinnatakse ka KJS-i iga-aastase juhtkonnapoolse ülevaatu käigus sekretäri poolt tehtud kokkuvõtte põhjal (vt Protokollid).

## 5. Dokumendid

- Mittevastavuse raport
- Mittevastavuste register
- Klientide kaebuste register
- Korrigeeriva tegevuse protseduur
- Ennetava tegevuse protseduur
- Protokollid
- ISO 9001:2008<sup>1</sup> punkt 8.3.

## 6. Dokumendi muudatuste register

Muu datu se nr.	Dokumendi leht				Muudatuse tegija nimi	Muudatuse tegemise kuupäev	Märkused muudatuse sisu kohta ja muu info
	Muudetud	Asendatud	Lisatud uus	Annuleeritud			
1	p.5	2008			A.Aasa	01.01.2010	Üleminek uuele standartile

<sup>1</sup> Vt muudatuste register nr.1