



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» -
управляющая компания холдинга


Д.П.Барташевич
23.06.2025 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ ПОСТАВЩИКОВ

Р ПСТ ЛЕСМАШ О02-01-2025

Разработчик	Отдел качества		
Введено в действие	Приказ от 23.06.2025 № 164		
Дата введения	01.07.2025	Срок действия	-
Редакция	01	Экземпляр	Контрольный (на бумажном носителе)
Взамен	-		
Расположение документа в электронном виде	FS Lesmash\Lesmash - Документы\СТАНДАРТЫ		
Изменения	Изм. 1 с 02.02.2026, извещение № 367-2026 от 27.01.2026		

Содержание

1 Общие положения	3
1.1 Концепция	3
1.2 Задача.....	3
1.3 Термины и определения, обозначения и сокращения	3
1.4 Нормативные ссылки и справочные материалы	4
1.5 Контактные данные.....	5
2 Общие требования.....	6
2.1 Требования к системе менеджмента качества поставщика	6
2.2 Требования к управлению документацией.....	6
2.3 Требования к коммуникациям	7
2.4 Требования конфиденциальности	7
2.5 Требования к аудиту поставщика.....	7
3 Требования к продукту	9
4 Требования до начала поставок	9
5 Требования к поставке образцов и опытных партий.....	10
6 Требования при серийных поставках	10
7 Порядок действий при выявлении отклонений в поставках	10
8 Требования, предъявляемые к лабораторным результатам контроля и испытаний	13
Приложение А (обязательное) Форма Плана коррекций/корректирующих действий по результатам аудита второй стороной.....	14
Приложение Б (обязательное) Форма Плана реализации аспектов для улучшения по результатам аудита второй стороной	15
Приложение В (обязательное) Форма Плана внешнего аудита поставщика.....	16
Приложение Г (рекомендуемое) Форма отчета 8D	17

1 Общие положения

1.1 Концепция

Целью данного Руководства по качеству поставщиков является содействие в обеспечении надлежащего уровня качества поставляемой продукции на всех этапах производства и эксплуатации, получение в достаточном объеме объективной информации о поставщиках и их системе менеджмента качества, определение областей для улучшения, а также поэтапное («Step by Step») совершенствование требований к поставщикам по мере развития договорных отношений.

Настоящее Руководство по качеству поставщиков (далее – Руководство) устанавливает требования к Поставщикам комплектующих изделий и материалов, применяемых для производства продукции Общества с ограниченной ответственностью «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» (далее – ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» или Потребитель).

Основными принципами взаимоотношений с Поставщиками являются:

- исполнение принятых согласованных договорных обязательств;
- информирование Поставщика о производственных задачах, взаимный обмен информацией о производственных мощностях, сроках и объектах поставок, а также о качестве поставляемых комплектующих изделий и материалов;
- проведение обучения в сфере взаимных интересов;
- взаимный обмен знаниями и компетенциями в части развития системы менеджмента качества;
- совершенствование процессов производства и улучшение качества поставляемого продукта;
- соблюдение конфиденциальности по вопросам взаимодействия, за исключением отчетности при предоставлении информации в органы государственного управления.

Если какое-либо требование настоящего Руководства нельзя применить ввиду специфики организации или ее продукции, допускается его исключение по согласованию с Потребителем.

Руководство по качеству поставщиков находится в свободном доступе на официальном сайте ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ».

1.2 Задача

Основные задачи при организации поставок формулируются следующим образом:

- создание взаимовыгодных, долгосрочных и партнерских отношений путем развития системы менеджмента качества Поставщиков;
- поиск альтернативных поставок для создания конкурентной среды;
- снижение потерь по причинам несвоевременности осуществления поставок продукции Поставщиков или их несоответствующего качества.

1.3 Термины и определения, обозначения и сокращения

1.3.1 Термины и определения

В настоящем Руководстве применяют следующие термины с соответствующими определениями:

1.3.1.1 аудит второй стороной: Аудит, при котором заказчик или потенциальный заказчик проверяет своего Поставщика товаров, услуг или работ.

1.3.1.2 документированная информация: Информация, требующая управления и поддержки организации, а также носитель, на котором она содержится.

1.3.1.3 коррекция: Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

1.3.1.4 корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения повторного его возникновения.

1.3.1.5 методика 8D: Инструмент, созданный для решения проблем, в основном связанных с недостаточным уровнем качества в производственном процессе.

1.3.1.6 несоответствующая продукция: Результат деятельности участников процессов, не соответствующий установленным требованиям и в значительной степени влияющий на качество конечной продукции предприятия.

1.3.1.7 поставщик: Субъект (юридическое лицо или предприниматель/ индивидуальный предприниматель без образования юридического лица), который поставляет продукцию или выполняет работу (оказывает услугу), используемую в организации при производстве готовой продукции.

1.3.1.8 потребитель: Лицо или организация, которые могли бы получать или получают продукцию или услугу, предназначенную для данного лица или организации или затребованную ими.

1.3.1.9 процесс: Набор взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые используют входы для поставки намеченного результата.

1.3.1.10 рекламация: Оформленное в установленном порядке заявление получателя или потребителя поставщику или подрядчику на обнаруженное в период действия гарантитных обязательств несоответствие качества и (или) комплектности поставляемой продукции и проведенных работ установленным требованиям, а также требованиям о восстановлении или замене дефектной продукции (повторном выполнении работ).

1.3.1.11 сертификат соответствия: Документ, удостоверяющий соответствие изготавливаемой продукции, выполняемых работ (оказываемых услуг) техническим требованиям.

1.3.1.12 субпоставщик: Лицо (фирма, компания), привлекаемая к поставке части или отдельных видов комплектующих изделий и материалов для Поставщика.

1.3.2 Обозначения и сокращения

В настоящем Руководстве применяют следующие обозначения и сокращения:

КД – конструкторская документация;

СМК – система менеджмента качества;

ТНПА – технические нормативные правовые акты;

ТУ – технические условия;

FMEA – анализ последствий потенциальных отказов;

MSA – анализ измерительных систем;

PPM – частей на миллион (количество дефектных образцов, отнесенное к миллиону произведенных (поставленных));

SPC – статистическое управление процессом.

1.4 Нормативные ссылки и справочные материалы

СТБ ISO 9001-2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования

СТБ 16949-2023 Системы менеджмента организации. Особые требования по применению СТБ ISO 9001 для организаций, участвующих в цепях поставок автотракторного, сельскохозяйственного, погрузочно-транспортного, карьерного, электротранспортного и специального машиностроения

СТБ ИСО/МЭК 17025-2007 (ISO/IEC 17025:2017) Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий

IATF 16949:2016 Фундаментальные требования к системе менеджмента качества для производств автомобильной промышленности и организаций, производящих соответствующие сервисные части

Закон Республики Беларусь от 24.10.2016 № 437-З «Об оценке соответствия техническим требованиям и аккредитации органов по оценке соответствия»

1.5 Контактные данные

Должность	ФИО	Телефон	Электронная почта
Первый заместитель генерального директора – директор по производству	Мамчик Дмитрий Анатольевич	+375 44 714 92 35	d.mamchik@amkodor-lesmash.by
Заместитель генерального директора по качеству и сервису	Ушаков Александр Геннадьевич	+375 44 715 48 59	uik@amkodor-lesmash.by
Заместитель генерального директора – технический директор	Шуманов Эдуард Николаевич	+375 44 717 56 24	tech.direktor@amkodor-lesmash.by

2 Общие требования

1

2.1 Требования к системе менеджмента качества поставщика

Поставщик должен разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействие.

Поставщик должен иметь функционирующую СМК и обеспечить взаимодействие с Потребителем в части развития СМК, процессов производства и контроля качества поставляемой Продукции.

СМК Поставщика должна соответствовать требованиями СТБ ISO 9001 или национальному стандарту страны Поставщика, аутентичному ISO 9001. Сертификат соответствия СМК является подтверждением того, что поставщик способен обеспечить высокий уровень качества поставляемой продукции.

Наличие у Поставщика сертификата, свидетельствующего о том, что его СМК сертифицирована на соответствие требованиям СТБ 16949/IATF 16949, является преимуществом при проведении оценки и выборе Поставщика.

Копия сертификата соответствия СМК должна быть направлена в ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ».

Поставщик должен уведомить ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ» об истечении срока действия сертификата соответствия СМК не позднее, чем за три месяца до истечения срока действия сертификата в том случае, если повторная сертификация СМК не запланирована Поставщиком. При проведении повторной сертификации СМК Поставщик должен представить в ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ» копию нового Сертификата соответствия.

Оценка функционирования СМК Поставщика может осуществляться ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ» при проведении аудита СМК (п.2.5 настоящего Руководства). Потребитель имеет право проводить внешний аудит поставщиков второй стороной (по графику и внеплановые). Поставщик обязан представить план коррекций и корректирующих мероприятий по устранению выявленных замечаний.

Область применения СМК должна быть определена Поставщиком и поддерживаться в виде документированной информации.

Для Поставщиков, не являющихся производителями комплектующего изделия/материала в соответствии с договорными обязательствами, необходимо (по требованию) предоставлять свидетельства функционирования СМК (сертификат соответствия) производителя, а также актуальные ТНПА, ТУ, в соответствии с которыми производится поставляемый продукт.

Требования, предъявляемые к СМК Поставщика, должны распространяться на СМК субпоставщика.

Поставщику следует идентифицировать документацию внешнего происхождения и осуществлять управление ею, в том числе данным Руководством.

1

2.2 Требования к управлению документацией

Документированная информация Поставщика должна находиться под управлением для обеспечения того, чтобы она была доступна, приемлема для использования и защищена:

- от внесения непреднамеренных изменений;
- от нарушения целостности;
- от нарушения условий конфиденциальности.

Конструкторская документация (КД) на продукцию Поставщика должна быть согласована с Потребителем. При изменении КД Поставщик обязан до внесения изменений в КД согласовать данные изменения с Потребителем, с предоставлением копий КД с последующей ее актуализацией на период действия договора поставки. В случае несогласования изменений КД с Потребителем, согласованной редакцией КД является последняя редакция КД, предоставленная Потребителю.

Техническая документация, полученная Поставщиком от Потребителя, должна быть идентифицирована и верифицирована Поставщиком, защищена от внесения несанкционированных изменений.

Договоры (контракты), заключенные с Потребителем, должны находиться под управлением.

Поставщик должен обеспечивать сохранность документированной информации и ее невозможность передачи третьим лицам без письменного согласования с ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ».

Также Поставщику необходимо согласовать с Потребителем порядок проведения претензионной работы по установленным несоответствиям в гарантийный период эксплуатации комплектующих изделий/материалов в составе продукции под товарным знаком «АМКОДОР».

1 2.3 Требования к коммуникациям

Коммуникации Поставщика с ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» должны осуществляться в устной и письменной форме на русском языке, если иное не установлено в договорах (контрактах).

Поставщику необходимо определить формы взаимодействия с Потребителем по заключенным договорам (контрактам) и вносимым в них изменениям и дополнениям.

Контактная информация по коммуникациям с должностными лицами ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ», с которыми Поставщик может взаимодействовать, указана в 1.5 настоящего Руководства.

1 2.4 Требования конфиденциальности

Поставщик обязан соблюдать конфиденциальность всей информации, полученной от ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» и иных организаций – участников холдинга «АМКОДОР» (включая информацию, составляющую коммерческую тайну, сведения, охраняемые законодательством, и сведения об интеллектуальной собственности), в течение всего срока взаимодействия с соответствующим Потребителем и пяти лет с момента прекращения взаимодействия. Нарушение Поставщиком указанного обязательства является основанием для привлечения Поставщика к ответственности в соответствии с условиями договора (соглашения) и (или) законодательством Республики Беларусь.

Передача конфиденциальной информации третьим лицам должна осуществляться только по согласованию с Потребителем, за исключением случаев, установленных законодательными актами Республики Беларусь.

2.5 Требования к аудиту поставщика

2.5.1 Целями проведения аудита Поставщика являются:

- оценка возможности Поставщика выпускать и поставлять продукцию (выполнять работу, оказывать услугу), соответствующую установленным требованиям Потребителя;
- получение свидетельств того, что СМК Поставщика способствует постоянному улучшению качества производимого продукта и процессов;
- верификация выполнения требований, установленных в договорных обязательствах;
- проверка результативности коррекций, корректирующих действий и реализация аспектов по улучшению по результатам прошлого аудита Поставщика второй стороной.

2.5.2 Основанием для проведения аудита Поставщика второй стороной может являться:

- ежегодная утвержденная Программа проведения аудитов Поставщиков ОАО «АМКОДОР» - управляющая компания холдинга»;
- рост количества претензий по качеству (рекламаций) комплектующих изделий/материалов при проведении входного контроля, приемо-сдаточных испытаний и в период гарантийной эксплуатации техники по установленной вине Поставщика;
- оценка возможностей потенциального Поставщика поставлять продукт в соответствии с установленными Потребителем требованиями по качеству.

2.5.3 Ежегодно ОАО «АМКОДОР» - управляющая компания холдинга» разрабатывает и утверждает «Программу проведения аудитов Поставщиков».

Проведение аудита СМК, процессов, продукта включает в себя следующие этапы:

- планирование (программа аудита);
- подготовка к аудиту (план аудита, чек-лист аудита);

- проведение аудита;
- составление отчета по аудиту, рассылка Поставщику;
- предоставление Поставщиком Плана коррекций/корректирующих действий, форма которого представлена в Приложении А (в случае выявления несоответствий) и/или Плана реализации аспектов для улучшения, представленного в Приложении Б (не позднее тридцати календарных дней с момента ознакомления Поставщика с утвержденным отчетом по аудиту);
- предоставление Поставщиком отчета, свидетельствующего о реализации коррекций/корректирующих действий по устранению выявленных несоответствий в случаях их наличия (не позднее двух месяцев с момента утверждения Поставщиком Плана коррекций/корректирующих действий);
- реализация Поставщиком аспектов по улучшению (при их наличии) по результатам прошлого аудита посредством предоставления отчета;
- анализ результатов прошлого аудита.

1 2.5.4 В случаях увеличения числа рекламаций (претензий по качеству) за сравнимый определенный период (месяц, квартал, год), что является свидетельством ухудшения качества продукта и работы предприятия Поставщика, по решению высшего руководства ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» может осуществляться процедура проведения внепланового аудита.

2.5.5 При проведении аудита Поставщика второй стороной проверке подлежат:

- производимая и поставляемая продукция;
- процессы, связанные с производимой продукцией;
- СМК (в случае ее распространения на производимую и поставляемую продукцию).

1 2.5.6 Перед проведением аудита с Поставщиком согласуется дата и время его проведения, разрабатывается «План внешнего аудита поставщика», форма которого представлена в Приложении В.

«План внешнего аудита поставщика» предоставляется Поставщику не позднее пяти рабочих дней до его проведения.

В случае отказа Поставщика в проведении аудита данная информация передается в службы ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» (Отдел материально-технического обеспечения), осуществляющие оценку и выбор Поставщика, для его занесения в разряд «ненадежный» и возможности его исключения из реестра Поставщиков.

2.5.7 При проведении аудита продукта производства (поставляемого комплектующего изделия/материала) Поставщик должен предоставить представителям Потребителя конструкторско-технологическую документацию (сборочный чертеж с согласованными с Потребителем техническими требованиями, ТУ, протоколы приемо-сдаточных, периодических, типовых испытаний и/или другие актуальные документы на данное изделие/ материал), а также обеспечить доступ на производственные участки, в испытательные лаборатории, складские помещения, имеющие отношение к производимому продукту.

1 2.5.8 Для проведения валидации процесса хранения готовой продукции, предназначенный для отправки в ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ», Поставщик должен обеспечить осуществление контроля Потребителем условий хранения комплектующих изделий/материалов, при этом:

- предприятие должно иметь оборудованные складские помещения в состоянии, необходимом для сохранности продукции;
- помещения должны быть закрыты для доступа посторонних лиц, иметь необходимое освещение, отопление, защищены от атмосферных осадков, иметь подходы транспортных магистралей;
- на предприятии должны быть разработаны, утверждены и доведены до исполнителей рабочие (должностные) инструкции кладовщиков, грузчиков и других работников склада;
- на предприятии должно быть назначено ответственное лицо за противопожарное состояние складских помещений;
- должны быть в наличии инструкции по действиям во время пожара или других стихийных бедствий;
- на складе должна быть утвержденная планировка с указанием размещения продукции;

- поступающая на склад продукция должна учитываться и идентифицироваться согласно утвержденным на предприятии процедурам;
- несоответствующая продукция должна быть изолирована, идентифицирована;
- должен вестись учет сроков хранения продукции и контроль условий хранения.

1 2.5.9 При проведении аудита производственного процесса изготовления поставляемого продукта Поставщик должен предоставить представителям ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» конструкторско-технологическую документацию (сборочный/габаритный чертеж, технологический процесс), а при наличии сертификата IATF 16949/СТБ 16949) - карту потока, план управления, протоколы FMEA, MSA, свидетельства проведения SPC и т.д.), имеющие отношение к данному процессу производства.

Поставщику необходимо проводить входной контроль сырья, материалов, комплектующих изделий, применяемых в процессе своего производства, а также выходной контроль (технический контроль, приемо-сдаточные испытания), обеспечивающий отсутствие несоответствий и верификацию соответствия продукции установленным требованиям конструкторско-технологической документации.

2.5.10 При проведении аудита СМК Поставщик должен предоставить представителям Потребителя запрашиваемую документированную информацию СМК и обеспечить возможность проверки выполнения Поставщиком требований, установленных СТБ ISO 9001/ISO 9001 или СТБ 16949/IATF 16949.

2.5.11 Потребителем по согласованию с Поставщиком может осуществляться комплексный аудит продукции, процессов, СМК, совмещенный с проведением совместных исследований и испытаний несоответствующей продукции.

3 Требования к продукту

Требования к продукции Поставщика устанавливаются в конструкторской документации и ТНПА на данный вид продукции.

Поставщику необходимо удостоверять качество и комплектность поставляемых комплектующих изделий/материалов посредством предоставления нижеприведенной сопроводительной документации:

- сертификат соответствия/декларация о соответствии/протокол испытаний (для продукции, подлежащей обязательной оценке соответствия согласно Закону Республики Беларусь № 437-З);
- отметка о приемке;
- сертификат качества, свидетельство о приемке или другой документ, подтверждающий качество и комплектность Продукции;
- карта замеров (по требованию Потребителя);
- иные документы, определенные договором с Потребителем.

4 Требования до начала поставок

1 4.1 Поставщику до начала поставок продукции в ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ» необходимо провести анализ осуществимости выполнения всех требований, предъявляемых к продукции, включая специфические требования, требования к поставке продукции и деятельности после поставки продукции, законодательные и другие обязательные требования.

4.2 Должны быть четко определены, полностью поняты и сформулированы требования к изделию и процессу и могут быть реализованы с целью удовлетворения требований и ожиданий потребителя.

4.3 Согласованное между Потребителем и Поставщиком техническое задание должно содержать все требования к ключевым характеристикам изделия, базирующиеся на требованиях Потребителя.

4.4 Ключевые характеристики изделия должны быть идентифицированы в конструкторской и технологической документации.

4.5 Конструкторская документация должна быть согласована обеими сторонами до поставки первой партии Продукции, содержать сборочный чертеж, спецификацию к сборочному чертежу и технические условия (при наличии).

5 Требования к поставке образцов и опытных партий

Для подтверждения возможности создания вновь спроектированного изделия и соответствия проектных эксплуатационных данных реальным необходимо предоставление с сопроводительной документацией опытных образцов, которые должны быть изготовлены в полном соответствии с конструкторской документацией в установленные сроки.

Поставщику при создании опытного образца необходимо использовать такие же материалы, оборудование, оснастку, технологии, как и при серийном производстве продукции.

6 Требования при серийных поставках

1 **6.1** Поставщику необходимо планировать производственную деятельность с целью обеспечения выпуска серийной продукции запланированного качества, соответствующей требованиям ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ».

1 **6.2** Планирование производственной деятельности должно учитывать:

- требования ООО «АМКОДОР-ЛЕСМАШ»;
- требования к логистике;
- анализ возможности изготовления продукции в действующих производственных условиях;
- планирование проектирования и разработки продукции (при наличии процесса);
- критерии приемки продукции.

6.3 Средства измерений, контроля, испытательное оборудование Поставщика должны быть поверены, откалиброваны, аттестованы в соответствии с установленными законодательством требованиями.

1 **6.4** Поставщику необходимо обеспечить, чтобы предоставляемые извне процессы, продукция и услуги, задействованные в производстве продукции для ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ», соответствовали установленным требованиям.

6.5 Поставщику необходимо проводить входной контроль сырья, материалов, комплектующих изделий, применяемых в процессе своего производства, а также выходной контроль (технический контроль, приемо-сдаточные испытания), обеспечивающий отсутствие несоответствий и верификацию соответствия продукции установленным требованиям конструкторско-технологической документации.

6.6 Поставщик должен обеспечить сохранность продукции, а также ее идентификацию при осуществлении ее хранения и при транспортировке Потребителю в соответствии с требованиями соответствующих разделов ТУ или Руководства по эксплуатации.

6.7 Для проведения входного контроля поставленной продукции Поставщик предоставляет Потребителю учтенную копию КД на Продукцию. При изменении КД Поставщик обязан до внесения изменений в КД согласовать данные изменения с Потребителем с предоставлением копий КД с последующей ее актуализацией на период действия договора. В случае несогласования изменений КД с Потребителем согласованной редакцией КД является последняя редакция КД, предоставленная Потребителю.

7 Порядок действий при выявлении отклонений в поставках

7.1 Несоответствия установленным требованиям по качеству поставляемой продукции Поставщика могут быть выявлены Потребителем:

- при проведении входного контроля поставленной продукции;
- в процессе производства продукции;
- при проведении приемо-сдаточных испытаний продукции;
- при эксплуатации техники в период действия гарантийных обязательств.

7.2 При выявлении факта поставки Поставщиком продукции ненадлежащего качества Поставщик уведомляется о данном несоответствии (дефекте) с приложенными к нему фото-, видеоматериалами, подтверждающими несоответствие, и идентификационным номером продукции (при наличии) для принятия им решения по данному несоответствию (дефекту). Уведомление, направленное на e-mail, факс, указанный в реквизитах договора, на бланке или на официальном сайте Поставщика (в том числе на электронные почты служб качества

Поставщика и/или других структурных подразделений Поставщика, отвечающих за рассмотрение претензий от потребителя), признается надлежащим.

7.3 С момента получения от Потребителя информации о факте выявленного несоответствия (дефекта) Поставщик должен произвести перепроверку данного вида продукции на складе и в производстве, сообщив о проделанной работе Потребителю в течение трех рабочих дней.

7.4 Поставщик обязан обеспечить явку своего представителя с доверенностью на право принятия решения по результату рассмотрения выявленного несоответствия (дефекта) и подписания двухстороннего Акта (Акт о ненадлежащем качестве (приемо-сдаточные испытания, входной контроль) или Акт-рекламация (гарантийный сервис)). Доверенность должна быть подписана полномочным должностным лицом Поставщика и заверена печатью Поставщика.

Поставщик (в случае невозможности направления своего представителя) может дать согласие на одностороннее актирование по данному несоответствию (дефекту).

7.5 При письменном согласии Поставщика на одностороннее оформление Акта о ненадлежащем качестве (приемо-сдаточные испытания, входной контроль) или Акт-рекламации (гарантийный сервис), а также при неявке представителя Поставщика в назначенный Потребителем срок с момента получения уведомления о выявленном несоответствии либо при отсутствии у представителя Поставщика доверенности, несоответствии доверенности установленным требованиям Акт о ненадлежащем качестве или Акт-рекламация составляется Потребителем в одностороннем порядке и является надлежащим подтверждением указанных в нем фактов.

В этом случае, если страна (регион) места нахождения Поставщика совпадает со страной (регионом) места нахождения несоответствующей продукции в момент обнаружения дефекта, Поставщик обязан в течение 24 часов с момента получения уведомления от Потребителя о выявленном несоответствии (дефекте) предоставить Потребителю подменную деталь или узел для устранения несоответствия.

7.6 В случае, если страна (регион) места нахождения Поставщика не совпадает со страной (регионом) места нахождения несоответствующей продукции в момент обнаружения дефекта, либо если дефект обнаружен у Потребителя в период эксплуатации машины (оборудования), изготовленной (-ого) с использованием продукции Поставщика, Поставщик обязан в 3-дневный срок с момента получения им уведомления о выявленном несоответствии (дефекте) предоставить:

- письменное согласие на признание несоответствия (дефекта) и решение о дальнейших действиях с некачественной продукцией (о возврате с согласием на выставление затрат по доставке либо разрешение на ее утилизацию в соответствии с порядком, предусмотренным договором);

- письменное решение о возврате несоответствующей продукции для исследования с согласием на выставление затрат, в том числе по доставке, виновной стороне (Поставщик обязан проводить исследования несоответствующей Продукции в присутствии представителя Потребителя).

При отсутствии письменного ответа от Поставщика в 3-дневный срок Потребитель на основании Акта-рекламации обеспечивает возврат несоответствующей Продукции с места ее эксплуатации в адрес Потребителя с выставлением транспортных расходов по возврату виновной стороне (по результатам совместного исследования несоответствующей Продукции). Совместное исследование Продукции проводится представителями Поставщика и Потребителя у Потребителя. При неявке представителя Поставщика для совместного исследования Акт о ненадлежащем качестве составляется Потребителем в одностороннем порядке и является надлежащим подтверждением указанных в нем фактов.

7.7 Вывоз Продукции ненадлежащего качества, по которой принято решение о ее возврате на основании Акта о ненадлежащем качестве или Акта-рекламации, осуществляется транспортом Поставщика в течение 10 календарных дней с момента уведомления Поставщика о поступлении в адрес Потребителя несоответствующей Продукции Поставщика.

7.8 В случае письменного согласия Поставщика на вывоз Продукции ненадлежащего качества транспортом Поставщика и не осуществлении вывоза Поставщиком в указанный срок претензия Потребителя признается гарантой и относится на Поставщика, а также Поставщик обязан уплатить Потребителю неустойку (пеню) в размере 0,1% от стоимости Продукции ненадлежащего качества за каждый день просрочки исполнения требования Потребителя.

7.9 В случае письменного согласия Поставщика забракованная Продукция может быть доставлена транспортом Потребителя за счет Поставщика; стоимость транспортных расходов оплачивается Поставщиком на основании выставленного Потребителем счета; стоимость доставки определяется исходя из действующего прейскуранта цен Потребителя на доставку грузов либо исходя из фактической стоимости услуг по доставке данного груза, оказанных сторонней организацией.

7.10 Для выявления причин несоответствия, его потенциального виновника и проведения анализа дефекта Поставщик обязан принять от Потребителя и произвести исследование дефектного комплектующего изделия, им поставленного.

При поступлении несоответствующей продукции Поставщик обязан:

- произвести ее идентификацию;
- обеспечить проведение исследования (совместного исследования);

- исполнить требование, заявленное Потребителем в соответствии с договором поставки и (или) законодательством (о ремонте/замене и т.д.) или предоставить аргументированный отказ от исполнения требования, подтвержденный актом исследования, с возвратом дефектного комплектующего изделия/материала (в случае, если по результатам исследования установлена вина Потребителя/ Потребителя конечного).

1 **7.11** При проведении совместного исследования и испытаний несоответствующей продукции Поставщик должен (по требованию) предоставить документированную информацию по методике проведения испытаний, действующие технические условия (при наличии), согласованную конструкторскую и технологическую документацию и актуальные ТНПА на объект исследования, в которых указывается информация по условиям проведения испытаний и контролируемым параметрам, согласованным с ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ».

7.12 По результатам проведенных совместных исследований несоответствующей продукции составляется Акт (с приложением протоколов испытаний), в котором указывается причина установленного несоответствия (дефекта), виновная сторона, а также решение по исследованному объекту (дефект не подтвердился, соответствие ТУ, замена на годное изделие, передача в цех на ремонт и т.п.).

В протоколах испытаний должен указываться диапазон нормированных параметров (в соответствии с требованиями ТНПА) контролируемых величин.

1 **7.13** При установлении причины выявленного несоответствия (дефекта), которая свидетельствует о том, что виновником не является Потребитель и случай является гарантой, Поставщику необходимо за свой счет осуществить замену несоответствующей по качеству продукции на годную, либо предоставить подменную деталь или узел, либо исполнить иное требование Потребителя, связанное с поставкой продукции ненадлежащего качества, с возмещением убытков, понесенных ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ», если Потребителем не заявлено иное требование. Допускается допоставка продукции надлежащего качества попутным транспортом Потребителя с его согласия.

1 **7.14** В случае определения по результатам исследования вины Потребителя ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ» должно обеспечить возврат дефектного изделия за счет собственных средств.

Возврат Потребителю комплектующего изделия/материала с предоставлением Акта (с приложением протоколов испытаний) должен быть произведен не позднее четырнадцати дней с момента утверждения Акта по результатам исследования (совместного исследования).

7.15 Для улучшения качества производимого и поставляемого Поставщиком продукта, снижения рисков выявления несоответствий (дефектов) при реализации техники под товарным знаком «АМКОДОР», при превышении уровня дефектности (PPM), установленного в договоре, Поставщику необходимо проводить анализ дефектности и разработку корректирующих и

предупреждающих действий с применением методики «8D» и при необходимости других техник менеджмента качества.

1 7.16 По несоответствию (дефекту) поставленной Поставщиком продукции с неизвестной причиной возникновения, относящемуся к одной из следующих категорий: влияющему на безопасность, соответствие обязательным требованиям и (или) на функционирование изготавливаемой Потребителем продукции, со значением уровня дефектности больше предельного (согласованного договором), Поставщик составляет Отчет «8D». Рекомендуемая форма Отчета «8D» представлена в Приложении Г.

Отчет «8D» по разделам D0-D4 составляется Поставщиком в одном экземпляре в течение одного рабочего дня с момента получения информации о несоответствии (дефекте) поставленной Потребителю продукции и предоставляется в отдел качества ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ» с результатами исследования данного комплектующего изделия/материала (при необходимости), которыми установлено, что виновником несоответствия (дефекта) является Поставщик.

Окончательно заполненный Отчет «8D» (D0-D8) Поставщик обязан предоставить в отдел качества ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ» не позднее двадцати рабочих дней от начала составления.

7.17 Результативность мероприятий по отчету «8D» оценивается на основании анализа изменения уровня дефектности продукции Поставщика при входном контроле, приемо-сдаточные испытания, а также отсутствием рекламаций в гарантийный период по данному комплектующему изделию/материалу.

1 7.18 Основанием для закрытия Отчета «8D» являются следующие условия:

- Поставщиком реализован план устранения несоответствия (дефекта) и предприняты меры по предотвращению повторных несоответствий (дефектов) (D6-D8);
- отсутствие несоответствий (дефектов) при осуществлении поставки последней контролируемой партии данных комплектующих изделий/материалов в соответствии с установленными требованиями ООО «АМКОДОР - ЛЕСМАШ»;
- принятное решение отделом качества о полноте и достаточности предпринятых Поставщиком мер по недопущению поставки несоответствующей продукции.

8 Требования, предъявляемые к лабораторным результатам контроля и испытаний

8.1 Поставщик должен иметь документы, подтверждающие выполнение требований к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий, осуществляющих контроль и испытания комплектующих изделий/материалов, а также поверку/калибровку измерительного оборудования.

8.2 По требованию Потребителя копии паспорта лаборатории и/или аттестата аккредитации (акта проверки), сертификата соответствия требованиям СТБ ИСО/МЭК 17025 (ISO/IEC 17025:2017) или аутентичному стандарту должны быть представлены с результатами измерений и/или испытаний.

Приложение А
(обязательное)

**Форма Плана коррекций/корректирующих действий по результатам аудита
второй стороной**

УТВЕРЖДАЮ

должность

подпись, расшифровка подписи

дата

**План коррекций/корректирующих действий по результатам аудита
второй стороной**

№ п/п	Выявленное несоответствие	Коррекция/ корректирующее действие	Ответственный исполнитель	Срок выполнения

Разработал:

должность

подпись

расшифровка подписи

дата

СОГЛАСОВАНО

Руководитель группы по аудиту
от потребителя

подпись

расшифровка подписи

дата

Приложение Б
(обязательное)

**Форма Плана реализации аспектов для улучшения по результатам аудита
второй стороной**

УТВЕРЖДАЮ

должность

подпись, расшифровка подписи

дата

**План реализации аспектов для улучшения по результатам аудита
второй стороной**

№ п/п	Аспект для улучшения	Мероприятия по улучшениям	Ответственный исполнитель	Срок выполнения

Разработал:

должность

подпись

расшифровка подписи

дата

СОГЛАСОВАНО

Руководитель группы по аудиту
от потребителя

подпись

расшифровка подписи

дата

Приложение В
(обязательное)
Форма Плана внешнего аудита поставщика

УТВЕРЖДАЮ

 должность

 подпись, расшифровка подписи

 дата

План внешнего аудита поставщика

Лист 1	Всего листов
Аудитируемое организаций	
Дата проведения аудита:	
Вид внешней проверки качества:	
Основание для проведения аудита:	
Цель аудита	
Проверяемые структурные подразделения (службы), процессы/процедуры:	
Документированная информация, являющиеся критериями проведения аудита:	
Члены команды по аудиту:	
Сотрудники проверяемых структурных подразделений _____, наименование организации поставщика сопровождающие и работающие с аудиторами: _____ _____ _____	
Ответственность и полномочия аудиторов: Аудитор несет ответственность за неквалифицированное и несвоевременное выполнение своих обязанностей. Аудитор обязан: - действовать в соответствии с планом аудита; - осуществлять организацию сбора и проведение анализа свидетельств, необходимых для заключения о результатах проведения аудита; - соблюдать конфиденциальность. Аудитор имеет право запрашивать и получать от работников, специалистов и руководителей структурных подразделений аудитируемого объекта необходимую информацию при проведении аудита.	
Разделы и объекты, подлежащие проведению аудита:	

Руководитель команды по аудиту _____
 подпись _____
 расшифровка подписи _____

СОГЛАСОВАНО

должность руководителя предприятия поставщика _____
 подпись _____
 расшифровка подписи _____

Приложение Г
(рекомендуемое)
Форма отчета 8D

ОТЧЕТ «8D»		№ отчета _____ Дата составления _____	
Рекламация:	Рассылка:		
Составлен:	№ рекламации потребителя:		
Наименование изделия: Обозначение изделия:	Потребитель:		
Дата изготовления:	Количество по рекламации:		
Затронутое количество:	Признанное количество:		
D1. Команда (фамилия, инициалы, должность, № тел.)			
Функции в команде	Фамилия, инициалы	Должность	Тел., e-mail
Руководитель команды			
Члены команды:			
D2. Описание проблемы (описание (что?); время появления (когда?); место проявления (где?); условия проявления (почему?); способ проявления (как?); частота проявления (как часто?))			
D3. Немедленные меры (сдерживающие действия по защите потребителей: 100 % контроль, сортировка и изоляция для остановки проблемы и защиты потребителя, предупреждение издержек и исправление, повышение возможностей обнаружения проблемы и т.д.):			Дата введения: Ответственный:
D4. Коренная(-ые) причина(ы) несоответствия (дефекта) (анализ (установление) потенциальных(-ой) коренных-(ой) причин(ы)):			% участия в дефекте
D5. Выбранные меры для устранения несоответствия (дефекта) (постоянные корректирующие действия):			Проверка: % эффекта
D6. План реализации мер по устранению несоответствия (дефекта) (реализация и валидация постоянных корректирующих действий):			Дата введения: Ответственный:
D7. Меры по предотвращению повторных несоответствий (дефектов) (изменение стандарта, процедуры, системы, навыков и т.п.):			Дата введения: Ответственный:
D8. Контроль результатов (оценка результативности и эффективности предпринятых действий и работы команды):			Отчет составил: Подразделение: № тел.
Представитель потребителя подпись _____ инициалы, фамилия _____ дата _____		Руководитель команды подпись _____ инициалы, фамилия _____ дата _____	
Дальнейшие меры должны быть приняты (кем?):		Срок:	

Лист согласований

Зам. генерального директора по
качеству и сервису



А.Г.Ушаков

Разработал
Ведущий инженер по
системе менеджмента качества



Ж.И.Завадская

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель генерального
директора – директор по
производству



Д.А.Мамчик

Зам. генерального директора –
технический директор



Э.Н.Шуманов

Начальник отдела материально-
технического обеспечения



Н.Б.Магеррамов

Ведущий юрисконсульт



М.В.Красовская

Краткий перечень изменений

Редакция	Описание изменения	Введение в действие
01	Изменение 1. Изменены редакции: П.п. 1.1, 2.1-2.4, 2.5.4, 2.5.6, 2.5.8, 2.5.9, 4.1, 6.1, 6.2, 6.4, 7.11, 7.13, 7.14, 7.16, 7.18.	02.02.2026