



Управление несоответствующей продукцией

Регламент бизнес-процесса 2.1.7.3

Редакция: 4.4 от 13.12.18

Статус: Опубликован

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. Лист регистрации изменений.....	3
1. Таблица регистрации изменений	3
2. Краткое содержание планируемых к выполнению задач	5
II. Термины и определения	6
1. Значимость причины несоответствующей продукции (Fail Level)	6
2. Контроль качества	6
3. Причина возникновения несоответствующей продукции (Reason)	6
4. Статус несоответствующей продукции (Complaint status)	7
5. Тип рекламации (Complaint Type).....	7
III. Введение.....	8
IV. Общие сведения.....	8
1. Входы, выходы и ресурсы процесса	8
2. Цели.....	9
3. Показатели.....	9
V. Схема процесса.....	12
VI. Матрица ответственности.....	13
VII. Порядок выполнения процесса	14
1. Формулирование и выполнение корректирующих действий.....	14
2. Регистрация несоответствующей продукции	15
3. Анализ несоответствующей продукции, формулирование предупреждающих действий.....	17
4. Выполнение предупреждающих действий.....	18
5. Контроль факта выполнения предупреждающих действий	19
VIII. Отклонения процесса.....	20
В НП не было предложено никаких предупреждающих действий	20
IX. Записи.....	20

I. Лист регистрации изменений

1. Таблица регистрации изменений

Ред.	Содержание изменения	Внес изм.	Согласовал	Дата ред.	Статус
1.0	Первое издание	Терехов А.	Федотов К.	30.07.2013	Опубликован
2.0	Обновлено описание интерфейса БД InTMS, добавлен список Reason и их описание	Терехов А.	Федотов К.	27.06.2014	Опубликован
2.5	Обновлен пункт «Хранение материалов в БД InTMS»	Терехов А.	Федотов К.	28.07.2014	Опубликован
2.6	Обновлены пункты «Штрафные санкции», «Действия ответственного за регистрацию рекламации в InTMS». Добавлен пункт «Ответственность за распределение».	Терехов А.	Федотов К.	05.06.2015	Опубликован
2.7	Обновлены пункты «Действия ответственного за регистрацию рекламаций в InTMS» и «Ответственность за распределение».	Терехов А.	Федотов К.	07.07.2015	Опубликован
2.8	Обновлены пункты связанные с обработкой правок клиента и обнаружением НП внутри компании.	Терехов А.	Федотов К.	13.07.2015	Опубликован
3.0	Бизнес-процесс смоделирован в бизнес-студии. Интегрированы документированные процедуры «Порядок управления несоответствующей продукцией» и «Порядок разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих действий».	Терехов А.	Федотов К. Крайнева А.	14.12.2015	Опубликован
3.1	Изменено название с «Обработка рекламаций/несоответствующей продукции» на «Управление несоответствующей продукцией». Согласован глоссарий бизнес-процесса. В схему БП добавлен вход, когда о несоответствующей продукции сообщает сотрудник. Обновлены снимки экрана из InTMS. Исправлены опечатки и несогласованные окончания. Исправлена ошибка с дублированием стратегических карт.	Терехов А.	Дунаев П.Н. Крайнева А. Федотов К. Каленюк С.	10.10.2016	Опубликован
3.2	1) Дополнен раздел «Термины и определения»: <ul style="list-style-type: none"> • добавлена категория «незначительная рекламация» («Minor Complaint»); • изменено определение «значимая рекламация» на «значительная», исключили из него тип рекламации «Minor», оставили только «Major»; • добавлено описание статусов несоответствующей продукции (Complaint status); • «степень неудовлетворенности клиента» переименовали на «тип рекламации», удалили оттуда значение «Critical» (все рекламации с 	Клименко Е.	Дунаев П.Н. Крайнева А. Федотов К. Каленюк С.	02.05.2018	Опубликован

Ред.	Содержание изменения	Внес изм.	Согласовал	Дата ред.	Статус
	<p>таким статусом перешли в категорию «Major») и переименовали «None/Internal» на «Internal»;</p> <ul style="list-style-type: none"> • расширено описание типа рекламации «Zero»; • добавлено описание тегов несоответствующей продукции. <p>2) Расширено описание работы системы качества в разделе «введение».</p> <p>3) Убраны названия бизнес-процессов из соответствующих пунктов в разделе «цели».</p> <p>4) Пункт «показатели» приведен в соответствие с названиями в Business Studio.</p> <p>5) Дополнен раздел «Регистрация несоответствующей продукции»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • указана нормативная длительность выполнения; • разграничено описание корректирующих и предупреждающих действий в карточке рекламаций; • обозначено требование указывать, проинформировали ли клиента о внутренней ошибке; • обозначено место для тега НП в карточке рекламации. <p>6) Пункт «ответственность за распределение» перенесен в регламент «2.1.4.2 Распределение работ по переводу».</p> <p>7) Добавлено описание процесса обработки тегов несоответствующей продукции.</p> <p>8) Обновлено и расширено описание работы комиссии по качеству при разборе значительных рекламаций.</p> <p>9) Описан порядок учета предупреждающих действий и утверждения несоответствующей продукции руководителями отделов.</p> <p>10) Внесены глобальные исправления по документу:</p> <ul style="list-style-type: none"> • несоответствующая продукция сокращена по тексту до НП; • короткие и средние тире по тексту заменены на длинные; • улучшены формулировки, удалены утратившие актуальность; • обновлен адрес почты complaint@intexts.com; • исправлены орфографические и грамматические ошибки. 				
4.0	Максим Гамий обновляет регламент б-п по результатам аудита (протокол внутреннего аудита от 08.06.2018)	Клименко Е.	Гамий М.	30.07.2018	В работе
4.1	Максим Гамий передал проект регламента б-п с изменениями Анне Крайневой на согласование.	Клименко Е.	Гамий М.	03.08.2018	В работе

Ред.	Содержание изменения	Внес изм.	Согласовал	Дата ред.	Статус
4.2	Максим Гамий передал проект регламента б-п с учетом рекомендаций Анны Крайневой на согласование конс. Дунаеву.	Клименко Е.	Крайнева А.	14.08.2018	В работе
4.3	Максим Гамий актуализирует регламент б-п с учетом рекомендаций конс. Дунаева.	Клименко Е.	Дунаев П.Н.	23.08.2018	В работе
4.4	Регламент б-п опубликован в BS.	Евгения К.	Федотов К.	13.12.2018	Опубликован

2. Краткое содержание планируемых к выполнению задач

Добавлено (Гамий): описать процесс регистрации и рассмотрения комиссией НП по тегам на основе выполнения этой процедуры в 2018 году. Сформированный пакет документов передавать на согласование консультанту Дунаеву.

Добавлено (Гамий): возможно, стоит уйти от общего описания пути НП. У нас возможны 2 различающиеся вариации (к следующей редакции их будет 3, когда сложится процесс анализа тегов): регистрация Minor/Zero/Internal без привлечения комиссии по качеству, Major с привлечением комиссии и консультанта.

Текст станет понятней, если их разделить на отдельные подпункты.

II. Термины и определения

1. Значимость причины несоответствующей продукции (Fail Level)

- **Major** – существенные отклонения от регламента бизнес-процесса, требований к продукту или инструкций в организации или исполнении работ, или многочисленные несущественные отклонения. Например, переводчик не выполнил автоматизированную проверку качества перед сдачей работы.
- **Minor** – несущественные отклонения от регламента бизнес-процесса, требований к продукту или инструкций в организации или исполнении работ. Например, в отчете Xbench было множество ложных ошибок, и менеджер проектов при проверке пропустил одну действительную.

2. Контроль качества

- **Несоответствующая продукция** – продукт, обладающий одним или несколькими недостатками: несвоевременность поставки, некомплектность поставки или неисполнение формальных требований клиента (в отношении имен файлов, форматирования и т. п.), ошибки в тексте (смысловые, терминологические, стилистические, орфографические, пунктуационные и т. п.), несоответствие ожиданиям конечного клиента или внутренним стандартам компании «ИнТекст».
- **Рекламация** – факт неудовлетворенности клиента процессом взаимодействия в ходе исполнения заказа (сервисом) или продуктом.
- **Тег** – отметка о ключевой ошибке, ставшей причиной несоответствующей продукции. Наименование тега состоит из аббревиатуры первых букв причины возникновения ошибки и краткого описания ее сути (например, #LE_нарушили_глоссарий). Секретарь комиссии по качеству ведет учет тегов в файле «Теги несоответствующей продукции.txt». Использование системы тегов позволяет осуществлять глобальный анализ НП и формулировать комплексные предупреждающие действия.

3. Причина возникновения несоответствующей продукции (Reason)

- **Assignment failed** – неправильно подобрана команда: лингвистические ошибки исполнителей, вызванные недостатком их профессиональных компетенций, о которых было известно на момент формирования рабочей команды.
- **Client failed** – ошибки в действиях клиента при постановке задачи или обработке готового перевода.
- **DTP Error** – ошибки исполнителей по обработке документации.
- **Linguistic Error** – лингвистические ошибки исполнителей.
- **PM Performance** – ошибки менеджера проектов.
- **Supplier Performance** – нелингвистические ошибки исполнителей (опоздания, неверное наименование файлов и т. п.).

4. Статус несоответствующей продукции (Complaint status)

- **Agreed** – описание и предупреждающие действия одобрены комиссией по качеству. Для типов рекламаций Minor, Internal и Zero секретарь комиссии по качеству может самостоятельно выбрать этот статус и согласовать его с руководителем отдела, если ситуация не требует дополнительных консультаций.
- **Draft** – черновой статус на время оформления. Несоответствующая продукция с таким статусом не учитывается в статистике и при подготовке KPI сотрудников.
- **Registered** – оформленная несоответствующая продукция. Все поля в карточке рекламации заполнены, обозначены ошибки и присвоены теги.

5. Тип рекламации (Complaint Type)

- **Internal (внутренняя)** – ситуация, при которой клиент никак не сообщает о неудовлетворенности, а ошибки были обнаружены в ходе внутренних проверок.
- **Major (значительная)** – ситуация, при которой клиент выражает явную неудовлетворенность, имело место уменьшение суммы оплаты заказа свыше 15 евро (наложен штраф, предоставлена скидка) и/или был нанесен серьезный урон репутации компании «ИнТекст».
- **Minor (незначительная)** – ситуация, при которой клиент выражает неудовлетворенность без применения штрафных санкций или они не превышают 15 евро.
- **Zero (нулевая)** – ситуация, при которой клиент не выражает неудовлетворенности или ее удалось полностью развеять, а несоответствующая продукция выявлена в рамках стандартного процесса обработки правок клиента.

III. Введение

В работе любой организации случаются ситуации, когда возникает отступление от установленных правил и требований работы. Эти ситуации могут иметь различные причины и могут приводить к различным последствиям. Система качества допускает такие ситуации, но она требует, чтобы последствия от нарушений установленных требований были под контролем. Для этих целей в системе качества компании разработана и внедрена процедура управления несоответствующей продукцией (НП).

Управление несоответствующей продукцией — это процедура системы качества, которая дает возможность организации контролировать процесс исправления несоответствия (брака) и управлять этим процессом. Несмотря на то, что процедура называется управление несоответствующей продукцией, действия данной процедуры распространяются не только на продукцию, но и на различные несоответствия, возникающие в процессах компании.

Обработка НП включает регистрацию, анализ причин, формулирование и выполнение корректирующих действий. По итогам анализа причин возникновения НП может быть принято решение о выполнении предупреждающих действий с целью предотвращения их повторного возникновения. При этом следует учитывать отличия в понятиях «несоответствующая продукция» и «рекламация» (см. раздел «Термины и определения»).

Обратите внимание! В компании «ИнТекст» регистрируются все случаи НП.

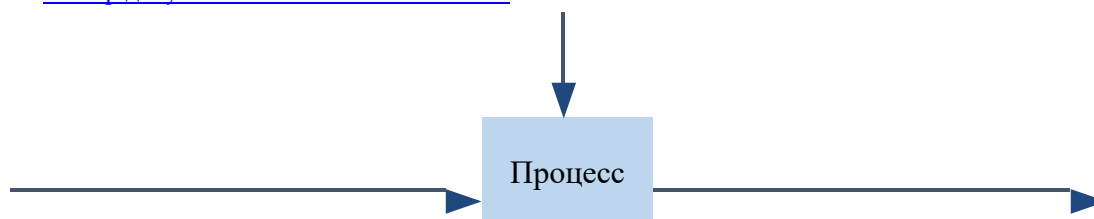
IV. Общие сведения

1. Входы, выходы и ресурсы процесса

Нормативная длительность выполнения процесса составляет три дня.

Нормативная документация (полный отчет)

- [2.1.7.1 Регламент б-п обработка обратной связи от клиента](#)
- [INS-TRA-0002 Инструкция по обработке обратной связи от менеджеров проектов и исполнителей](#)
- [Реестр документов компании «ИнТекст»](#)



Вход процесса

Негативная обратная связь от менеджера проектов и исполнителей

Прикрепленные объекты

- Форма опроса исполнителя при сдаче работ
- Письмо на complaint@intexts.com

Письмо на complaint@intexts.com

Прикрепленные объекты

- Письмо на complaint@intexts.com

Сообщение о несоответствующей продукции

Прикрепленные объекты

- Письмо на complaint@intexts.com



Выход процесса

Информация о выводах комиссии по качеству

Оформленный штраф со стороны клиента

Карточка несоответствующей продукции

Прикрепленные объекты

- Карточка НП/рекламации

Сообщение о выполненных предупреждающих действиях

[Программное обеспечение \(полный отчет\)](#)

2. Цели

Цели выполнения бизнес-процесса:

- Обеспечить качественное выполнение проданного объема (СК «ИнТекст» на 2017 г., СК «ДТР», СК «Производство» на 2017 г.)
- Повысить удовлетворенность постоянных клиентов (СК «ИнТекст» на 2017 г., СК «Account Management/PM/Sales», СК «Marketing, PR, UTIC» на 2017 г., СК «Внедрение процессного подхода к управлению» 2018—2020, СК «Производство» на 2017 г., СК «Внедрение процессного подхода к управлению» 2017—2019)
- Снизить кол-во рекламаций по причине ошибок исполнителей и распределения (СК «Производство» на 2017 г.)
- Предоставить качественный сервис (СК «ИнТекст» на 2017 г., СК «Account Management/PM/Sales»)

3. Показатели

Кол-во значительных рекламаций в заказах ДТР MLV (на 1000 шт.) (шт.) — показатель, рассчитываемый по отчету Complaints из InTMS. Формируем отчет за период по статусу Agreed (все ящики кроме info@). Далее фильтруем таблицу в колонке Complaint Type по значению «Major» и в колонке ДТР MLV по значению «1». Количество оставшихся после фильтрации строк отображается в самой нижней строке в поле «Filtered:». Делим это значение на кол-во завершенных работ ДТР MLV за аналогичный период и множим на 1000. В итоге получаем кол-во значительных рекламаций в заказах ДТР MLV.

Кол-во значительных рекламаций в заказах RLV (на 1000 шт.) (шт.) — показатель, рассчитываемый по отчету Complaints из InTMS. Формируем отчет за период по статусу Agreed (все ящики кроме info@). Далее фильтруем таблицу в колонке Complaint Type по значению «Major» и в колонке DTP MLV по значению «0». Количество оставшихся после фильтрации строк отображается в самой нижней строке в поле «Filtered:». Делим это значение на кол-во завершенных работ RLV за аналогичный период и множим на 1000. В итоге получаем кол-во значительных рекламаций в заказах RLV.

Кол-во незначительных рекламаций в заказах DTP MLV (на 1000 шт.) (шт.) — показатель, рассчитываемый по отчету Complaints из InTMS. Формируем отчет за период по статусу Agreed (все ящики кроме info@). Далее фильтруем таблицу в колонке Complaint Type по значению «Minor» и в колонке DTP MLV по значению «1». Количество оставшихся после фильтрации строк отображается в самой нижней строке в поле «Filtered:». Делим это значение на кол-во завершенных работ DTP MLV за аналогичный период и множим на 1000. В итоге получаем кол-во незначительных рекламаций в заказах DTP MLV.

Кол-во незначительных рекламаций в заказах RLV (на 1000 шт.) (шт.) — показатель, рассчитываемый по отчету Complaints из InTMS. Формируем отчет за период по статусу Agreed (все ящики кроме info@). Далее фильтруем таблицу в колонке Complaint Type по значению «Minor» и в колонке RLV по значению «1». Количество оставшихся после фильтрации строк отображается в самой нижней строке в поле «Filtered:». Делим это значение на кол-во завершенных работ RLV за аналогичный период и множим на 1000. В итоге получаем кол-во незначительных рекламаций в заказах RLV.

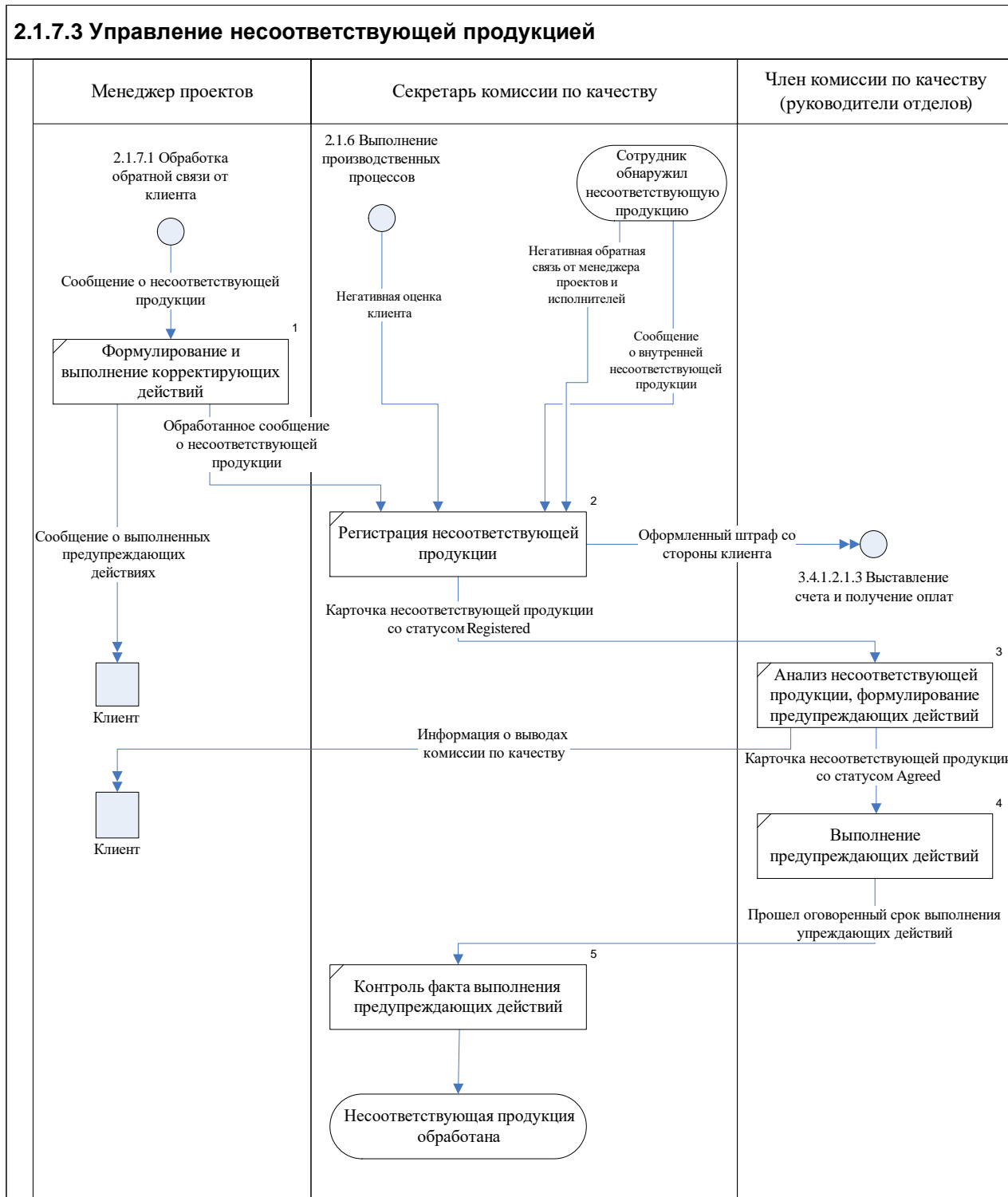
Кол-во НП в заказах DTP MLV (на 1000 шт.) (шт.) — показатель, рассчитываемый по отчету "00 Complaints" из InTMS. Формируем отчет за период по статусу Agreed (все ящики кроме info@). Далее фильтруем таблицу в колонке Reason(s) по не пустому значению (NonBlanks) и в колонке DTP MLV по значению «1» И исключить значения Internal в колонке Complaint Type. Количество оставшихся после фильтрации строк отображается в самой нижней строке в поле «Filtered:». Делим это значение на кол-во завершенных работ DTP MLV за аналогичный период и множим на 1000. В итоге получаем кол-во НП любых типов в заказах DTP MLV.

Кол-во НП в заказах RLV (на 1000 шт.) (шт.) — показатель, рассчитываемый по отчету "00 Complaints" из InTMS. Формируем отчет за период по статусу Agreed (все ящики кроме info@). Далее фильтруем таблицу в колонке Reason(s) по не пустому значению (NonBlanks) и в колонке DTP MLV по значению «0» И исключить значения Internal в колонке Complaint Type. Количество оставшихся после фильтрации строк отображается в самой нижней строке в поле «Filtered:». Делим это значение на кол-во завершенных работ RLV за аналогичный период и множим на 1000. В итоге получаем кол-во НП любых типов в заказах RLV.

Кол-во НП в работе проект-менеджеров (на 1000 заказов) (шт.) — показатель, рассчитываемый по отчету Complaints из InTMS. Формируем отчет за период по статусу Agreed (все ящики кроме info@). Далее фильтруем таблицу в колонке Reason(s) по значению «like %PM%». Количество оставшихся после фильтрации строк отображается в самой нижней строке в поле «Filtered:». Делим это значение на общее кол-во завершенных работ (RLV+DTP MLV) за аналогичный период и множим на 1000.

V. Схема процесса

Последовательность выполнения работ и их взаимосвязь, ответственные за выполнение работ и точки возникновения записей о ходе выполнения процесса:



VI. Матрица ответственности

	Председатель комиссии по качеству	Секретарь комиссии по качеству	Член комиссии по качеству (руководители отделов)	Директор	Менеджер проектов	Представитель руководства по качеству	Руководитель отдела управления проектами
Управление несоответствующей продукцией 2.1.7.3	В					Ук	
1. Формулирование и выполнение корректирующих действий 2.1.7.3.1					В		С
2. Регистрация несоответствующей продукции 2.1.7.3.2		В					
3. Анализ несоответствующей продукции, формулирование предупреждающих действий 2.1.7.3.3	Ут	И	В	Ин			
4. Выполнение предупреждающих действий 2.1.7.3.4			В				
5. Контроль факта выполнения предупреждающих действий 2.1.7.3.5	Ин	В					

Легенда матрицы ответственности: В – является владельцем, И – исполняет, Ин – информируется, Кл – является клиентом, С – согласовывает, Ук – участвует в качестве консультанта, Ут – утверждает.

VII. Порядок выполнения процесса

1. Формулирование и выполнение корректирующих действий

Участники:

- является владельцем: [менеджер проектов](#)
- согласовывает: [руководитель отдела управления проектами](#)

Используется:

- документы: Шаблон письма о рекламации, 2.1.7.1 Регламент б-п обработка обратной связи от клиента.
- программные продукты: E-mail проектной группы, InTMS: Project Management.

Нормативная длительность выполнения: до двух дней.

Менеджер проектов должен выполнить предварительный анализ НП, уведомить руководителя отдела управления проектами, чтобы принять решение о дальнейших действиях. При необходимости он может обратиться за экспертной помощью к штатным редакторам либо непосредственно к исполнителю работы. Если степень недовольства клиента соответствует категории Major, менеджер проектов на этапе согласования корректирующих действий должен сообщить клиенту, что этот рекламационный случай будет рассмотрен комиссией по качеству, после заседания которой клиент будет проинформирован о выработанных предупреждающих действиях.

Несвоевременность поставки

Устранить несоответствие невозможно, но должны быть разработаны и реализованы предупреждающие действия, позволяющие снизить вероятность повторения таких случаев или полностью их исключить.

Некомплектность поставки или неисполнение формальных требований клиента

К таким требованиям можно отнести переименование файлов, специальное форматирование текста. Менеджер проектов должен организовать в максимально короткий срок повторную отправку комплекта материалов. Для этого он при необходимости организывает доработку продукта силами штатного персонала с присвоением этой работе высшего приоритета. По результатам несоответствия должны быть разработаны и реализованы корректирующие или предупреждающие действия.

Ошибки, выявленные при автоматизированном контроле качества

Некоторые ошибки такого рода могут являться ложноположительными срабатываниями. Для разделения реальных и ложноположительных ошибок необходимо обращение за экспертной поддержкой.

Ошибки, выявленные при лингвистическом анализе на стороне клиента (смысловые, терминологические, несоответствие содержанию памяти перевода (ТМ), руководству по стилю, отраслевому стандарту и пр.).

Менеджер проектов должен организовать рассмотрение несоответствия редактором, участвовавшим в выполнении данной работы, либо в случае его недоступности — другим редактором соответствующей квалификации, согласно [регламенту б-п 2.1.7.1 Обработка обратной связи от клиента](#). Если нет свободных редакторов, то можно обратиться к переводчику, выполнявшему заказ. Редактор должен рассмотреть все сообщения об ошибках, выявить среди них и аргументированно отклонить ложные и внести необходимые исправления

в продукт. По результатам несоответствия также должны быть разработаны и реализованы корректирующие или предупреждающие действия.

Несоответствие ожиданиям конечного клиента

Это самый сложный случай рекламации, поскольку в длинной цепочке исполнителей, предшествующей включению в работу компании «ИнТекст», могут быть искажены исходные требования конечных клиентов и недооценены их ожидания. В таких ситуациях менеджер проектов должен приложить все усилия для урегулирования конфликта с клиентом и организовать внесение необходимых исправлений в продукт, даже в тех случаях, когда ошибки возникли не по вине компании. При этом целесообразно провести предупреждающие действия. Как минимум надо составить предупредительную заметку для других менеджеров, работающих с этим или подобными проектами, и опубликовать ее в карточке клиента или проекта в InTMS.

После анализа исправлений менеджер должен выслать письмо с описанием ситуации на электронную почту complaint@intexts.com. Для описания необходимо использовать документ «Шаблон письма о рекламации».

2. Регистрация несоответствующей продукции

Участники:

- является владельцем: [секретарь комиссии по качеству](#)

Используется:

- документы: INS-TRA-0002 Инструкция по обработке обратной связи от менеджеров проектов и исполнителей.
- программные продукты: Complaints, complaint@intext.com.

Своевременная регистрация НП повышает эффективность реализации предупреждающих действий.

Нормативная длительность выполнения: до семи дней с момента получения письма на электронный ящик complaint@intexts.com.

Перед началом регистрации необходимо отметить флажком письмо на complaint@intexts.com. Это может быть, как письмо от клиента или менеджера проектов, так и автоматическое уведомление о негативной обратной связи от менеджера проектов или исполнителя.

НП регистрируется в InTMS. При создании записи присваивается статус Draft:

The screenshot shows a web-based form titled "Complaint Details". At the top, there is a "Complaint Status" dropdown set to "Draft" and a timestamp "on 23.07.2018 15:18". Below this are buttons for "Save & Close", "Save", "Cancel", and "Refresh". The form is organized into several columns and sections:

- Left Column:** Contains a table for "Mail date and time" and "Mail Subject" with one entry: "02.07.2018 10:29:0 URGENT - OC11009 Dutc". Below the table are buttons for "New" and "Del", and a section for "Client's Comments" which is currently empty.
- Middle Column:** Contains a "Complaint Type" dropdown set to "Minor". Below it is a "Comments & Corrective Actions" text area with the following text: "Проект выполнялся для нового заказчика нашего клиента. Обработывали его очень тщательно и старались помогать с дополнительными обращениями клиента. Процесс был осложнен обработкой правок и внесением переводов небольшими частями. Все это происходило в условиях сжатых сроков, зачастую в течение дня. Клиент обратился с жалобой на неправильную разбивку при переносе слов. В ходе анализа стало понятно, что ошибка не имела". Below this is a "Preventive Actions" text area containing "N/a".
- Right Column:** Contains a "Language Task" dropdown set to "Multilanguage (Total: 255.50)", a "Complaint Fee" input field, a "Reason(s)" section with a table containing one entry: "Client failed" with a "Major" severity level, and a "Revision Expert(s)/Correction Fee (EUR, historical exchange rate)" section which is currently empty.

Дату и тему письма следует брать из письма-претензии клиента, из уведомления о низкой оценке нашего сервиса клиентом или из уведомлений о негативной обратной связи от менеджера проектов или исполнителя.

Следует заполнить поле типа рекламации (Complaint Type) и указать причину НП (Reason(s)) с соответствующей значимостью. Перечень возможных причин указан в разделе «Термины и определения».

В карточке НП, в поле Comments & Corrective Actions, следует четко и лаконично описать причины и суть НП. Также нужно обозначить корректирующие действия, которые предпринял менеджер проектов по данному заказу (например, прокомментировал исправления, обновил глоссарий и т. д.). Если ошибки были выявлены в ходе внутренней проверки, следует указать, сообщили ли о них клиенту. Последним пунктом в поле всегда ставится тег с ключевой причиной НП. Если причина не одна, допускается наличие максимум 4 тегов.

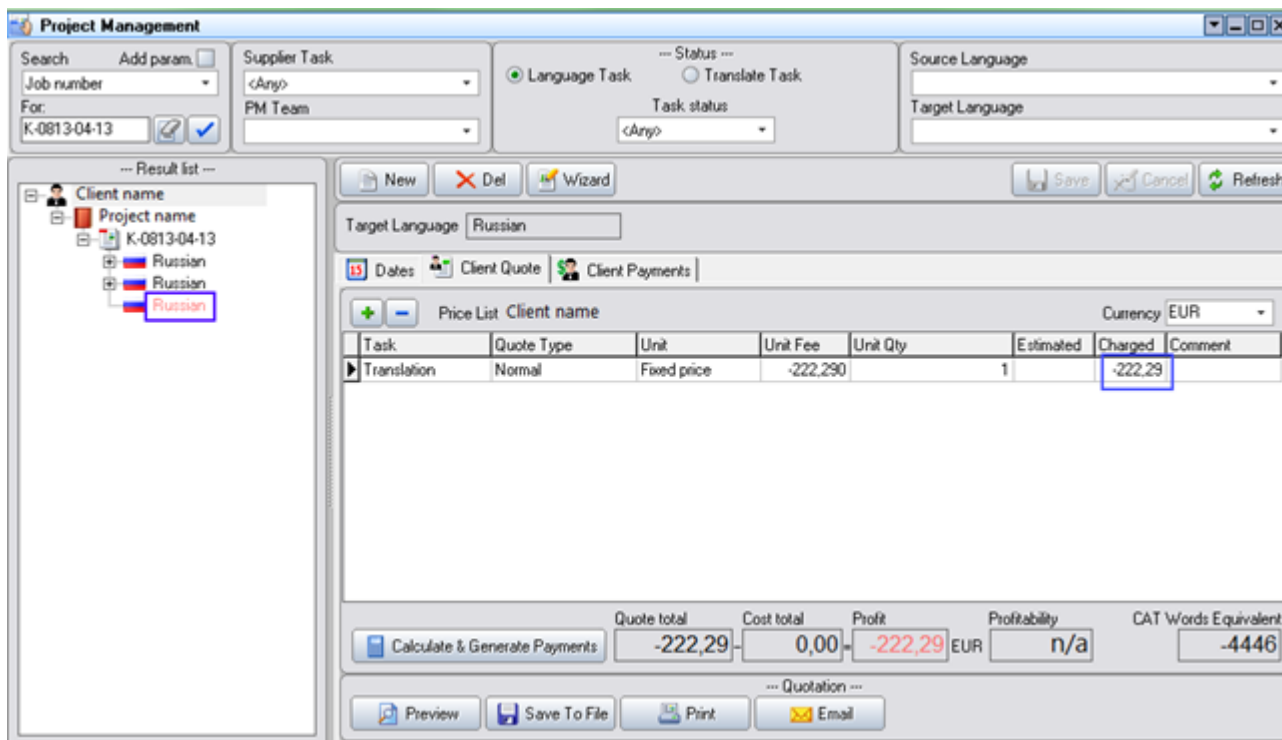
Предупреждающие действия, призванные не допустить подобных ошибок в будущем, нужно указать в поле Preventive Actions.

Если ошибки были допущены по вине подрядчиков, менеджеров проектов или менеджеров по распределению, то их фамилии следует указать в третьем столбце блока причин НП.

В блок экспертов (Revision Expert(s)) следует внести оформленную работу редактора или другого специалиста, которого привлекали для оценки или исправления ошибок. Оплата, начисленная такому специалисту на вкладке Supplier Quote & Payments, автоматически появится во второй колонке. Если клиент оплачивает обработку правок, то такая работа оформляется как заказ в рамках Job.

Если клиент применил штраф, то его сумму необходимо указать в поле Complaint Fee. После внесения всех изменений следует нажать кнопку Save & Close.

Сумма штрафа появится в новом языковом уровне:



The screenshot shows the 'Project Management' window with a quote for a translation task. The 'Charged' field is highlighted in red, indicating a negative value. The summary at the bottom shows a total profit of -222,29 EUR.

Task	Quote Type	Unit	Unit Fee	Unit Qty	Estimated	Charged	Comment
Translation	Normal	Fixed price	-222,290	1		-222,29	

	Quote total	Cost total	Profit	Profitability	CAT Words Equivalent
Calculate & Generate Payments	-222,29	0,00	-222,29	EUR n/a	-4446

Этот уровень будет выделен красным цветом, а сумма штрафа появится в строке Client Quote с отрицательным значением. В этом заказе следует все оставить как есть.

Список всей зарегистрированной НП можно посмотреть в отчете «00 Complaints». Отдельные случаи НП можно посмотреть на уровне проекта на вкладке Details, в профиле клиента на вкладке Workflow Info и в профиле исполнителя на вкладке Performance.

После заполнения карточки НП запись следует перевести в статус Registered.

3. Анализ несоответствующей продукции, формулирование предупреждающих действий

Участники:

- является владельцем: [член комиссии по качеству \(руководители отделов\)](#)
- исполняет: [секретарь комиссии по качеству](#)
- информируется: [директор](#)
- утверждает: [председатель комиссии по качеству](#)

Используется:

- документы: Реестр документов компании «ИнТекст».
- программные продукты: InTMS: Project Management, Complaints, Report Builder.

Нормативная длительность выполнения: до семи дней.

Менеджер проектов перед отправкой письма на complaint@intexts.com сам формулирует предупреждающие действия. Если вопрос связан с обработкой документации проекта — менеджер проекта прорабатывает ситуацию с руководителем отдела обработки документации.

Уведомления о **всех** случаях регистрации НП с причиной DTP Error автоматически отправляются руководителю отдела обработки документации. Уведомления о типе рекламации уровня **Major** автоматически отправляются руководителю отдела управления проектами и руководителю отдела переводов.

Далее они детально анализируют НП и вносят свои предложения по оформлению, корректирующим и предупреждающим действиям. Согласовывают видение причин рекламации и возможных предупреждающих действий на собрании комиссии по качеству. Председатель комиссии по качеству утверждает протокол собрания комиссии. Протокол хранится в папке Corrections заказа. После этого секретарь комиссии готовит пакет файлов для консультанта комиссии по качеству. В него обязательно входят: отправленные и полученные от клиента файлы, протокол комиссии по качеству, цифровая информация по заказу и переписка с клиентом. Набор файлов размещается в [Google Drive](#) и вместе с описанием из карточки рекламации передается консультанту комиссии по качеству в Facebook-группе [«InText Производство»](#).

Консультант анализирует НП и выводы комиссии, дает свои рекомендации. Секретарь комиссии информирует и согласовывает рекомендации консультанта с остальными членами комиссии. После дополняет протокол предупреждающими действиями на основе этих рекомендаций и отправляет председателю комиссии по качеству обновленный протокол, а также анализ консультанта. Председатель утверждает протокол собрания комиссии и передает его электронную копию и цифровую информацию о заказе (на основе отчета InTMS «00_1 Major Complaint Details») генеральному директору на очередном регулярном совещании.

Примечание. Если причиной НП была ошибка исполнителя со значимостью уровня Major, то общий рейтинг исполнителя по соответствующему пункту в работе должен быть менее 3.

После внесения в карточку НП комментариев о выработанных предупреждающих действиях с письма снимается флажок, а НП переводится в статус Agreed. После выставления статуса Agreed в карточку НП нельзя вносить исправления, поскольку эта информация будет использоваться в расчетах KPI сотрудников и подготовке итогов года и полугодия.

Помимо работы с текущей НП раз в полугодие происходит общий статистический анализ тегов НП. Секретарь комиссии по качеству подготавливает выборку наиболее часто повторяющихся тегов из отчета Complaint tags за текущий и прошлый периоды, после чего комиссия анализирует тенденции и вырабатывает возможные предупреждающие действия.

После этого протокол собрания комиссии и данные отчета Complaint tags передаются консультанту комиссии по качеству для дальнейшей обработки в соответствии со стандартным процессом. Согласованный протокол и данные отчета Complaint tags передаются генеральному директору на очередном регулярном совещании.

Все предупреждающие действия, их сроки и фамилии ответственных за выполнение заносятся в файл [«Реестр документов компании «ИнТекст»](#) на вкладке «Поручения».

4. Выполнение предупреждающих действий

Участники:

- является владельцем: [член комиссии по качеству \(руководители отделов\)](#)

Используется:

- документы: Реестр документов компании «ИнТекст».
- программные продукты: InTMS: Project Management.

Если во время регистрации НП было обнаружено, что у исполнителя, сдавшего работу ненадлежащего качества, нет оценки за эту работу или при оценке качества его работы пропустили ошибку, то следует уведомить об этом [сотрудника, ответственного за предоставление обратной связи](#).

5. Контроль факта выполнения предупреждающих действий

Участники:

- является владельцем: [секретарь комиссии по качеству](#)
- информируется: [председатель комиссии по качеству](#)

Используется:

- программные продукты: InTMS: Project Management.

В последний рабочий день месяца руководители отделов обработки документации, управления проектами и переводов анализируют отчет о несоответствующей продукции («00 Complaints»). Отчет формируется за полный календарный месяц, выборка по НП со статусом Registered, анализ ошибок, допущенных, по причинам DTP Error, PM Performance и Assignment failed. Если информацию в карточке нужно изменить, они сообщают об этом секретарю комиссии по качеству. Если дополнений нет, секретарь меняет статус рекламаций на Agreed. Если суть НП понятна, а ее причина содержит Linguistic Error, Supplier Performance, Client Failed или Software Imperfection, нет необходимости привлекать руководителей отделов для анализа — секретарь комиссии по качеству самостоятельно переводит ее статус из Registered в Agreed. В случае если причина НП вызывает сомнения, секретарь комиссии по качеству оставляет их в статусе Registered и передает проблемный перечень руководителю отдела переводов для анализа раз в месяц.

Учет предупреждающих действий ведется в файле [«Реестр документов компании «ИнТекст»](#) на вкладке «Поручения».

По наступлению согласованных сроков секретарь комиссии по качеству проверяет факт выполнения предупреждающих действий. Завершением процесса может быть указание фактической даты выполнения предупреждающего действия либо отметка о согласовании новых условий (например, о продлении срока или утрате актуальности).

VIII. Отклонения процесса

В НП не было предложено никаких предупреждающих действий

Секретарь комиссии по качеству является ответственным за обработку отклонения.

Если в блоке Preventive Actions (InTMS модуль Complaints) в карточке указано N/A, то действия, описанные в разделах «4. Выполнение предупреждающих действий» и «5. Контроль факта выполнения предупреждающих действий», не выполняются для данного случая регистрации НП.

IX. Записи

Запись	Вид записи	Где хранится	Ответственный
Карточка НП/рекламации	Запись в БД	InTMS	Член комиссии по качеству (руководители отделов)
Протокол комиссии по качеству	Файл в папке заказа	InTMS	Член комиссии по качеству (руководители отделов)
<u>Письмо на complaint@intexts.com</u>	E-mail	complaint@intexts.com	<u>Менеджер проектов</u>