

Содержание

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
4 КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ	7
4.1 Понимание организации и его контекста	7
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	8
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества	8
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы	9
5 ЛИДЕРСТВО	11
5.1 Лидерство и приверженность	11
5.1.1 Общие положения	11
5.1.2 Ориентация на потребителя	12
5.2 ПОЛИТИКА	12
5.2.1 Установление политики в области качества	12
5.2.2 Доведение до сведения политики в области качества	13
5.3 Роли, обязанности и полномочия	13
6 ПЛАНИРОВАНИЕ	16
6.1 Действия по рассмотрению рисков и возможностей	16
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения	17
6.3 Планирование изменений	17
7 ПОДДЕРЖКА	18
7.1 Ресурсы	18
7.1.1 Общие положения	18
7.1.2 Персонал	18
7.1.3 Инфраструктура	21
7.1.4 Среда для функционирования процессов	23
7.1.5 Ресурсы для мониторинга	24
7.1.5.1 Общие положения	24
7.1.5.2 Прослеживаемость измерений	25
7.1.6 Знания организации	26
7.2 Компетентность	27
7.3 Осведомленность	28
7.4 Коммуникации	28
7.5 Документированная информация	29
7.5.1 Общие положения	29
8 ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	33
8.1 Планирование и управление деятельностью	33
8.2 Требования к продукции	34
8.2.1 Коммуникация с потребителем	34
8.2.2 Определение требований к продукции	35
8.2.3 Анализ требований к продукции	35
8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам	36
8.3 Проектирование и разработка продукции	36
8.3.1 Общие положения	36
8.3.2 Планирование проектирования и разработки	36
8.3.3 Входы проектирования и разработки	37
8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой	38

8.3.5 Выходы проектирования и разработки	39
8.3.6 Изменения проектирования и разработки	39
8.4 Управление предоставляемыми извне процессами, продукцией и услугами	40
8.4.1 Общие положения	40
8.4.2 Тип и степень управления	41
8.4.3 Информация для внешних поставщиков	43
8.5 Предоставление продукции	43
8.5.1 Управление предоставлением продукции	43
8.5.2 Идентификация и прослеживаемость	44
8.5.3 Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам	46
8.5.4 Сохранение	46
8.5.5 Деятельность после поставки	47
8.5.6 Управление изменениями	47
8.6 Выпуск продукции	47
8.7 Управление несоответствующими выходами	49
9 ОЦЕНИВАНИЕ ПРИГОДНОСТИ	50
9.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценивание	50
9.1.1 Общие положения	50
9.1.2 Удовлетворенность потребителя	50
9.1.3 Анализ и оценивание	52
9.2 Внутренний аудит	52
9.3 Анализ со стороны руководства	53
9.3.1 Общие положения	53
9.3.2 Входы анализа со стороны руководства	55
9.3.3 Выходы анализа со стороны руководства	55
10 УЛУЧШЕНИЕ	56
10.1 Общие положения	56
10.2 Несоответствия и корректирующие действия	56
10.3 Постоянное улучшение	58
Приложение А	59
Приложение Б	60
Приложение В	61
Приложение Г	62
Приложение Д	63
Приложение Е	64
Приложение Ж	65
Приложение З	66
Приложение И	67
Приложение К	68
Приложение Л	69
Приложение М	70
Приложение Н	71

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Руководство по качеству является основополагающим стандартом организации в комплексе документов, описывающих систему менеджмента качества (далее – СМК), действующую на **Наименование организации** (далее – организация).

Руководство по качеству определяет основные положения и описывает процессы СМК, а также содержит информацию о методах, обеспечивающих ее функционирование.

СМК описывается документированной информацией, необходимой для ее функционирования в соответствии с требованиями международных стандартов.

Применение СМК является стратегическим решением руководства, направленным на:

1. управление деятельностью организации на всех стадиях жизненного цикла продукции;
2. повышение удовлетворенности потребителя и других заинтересованных сторон;
3. постоянное совершенствование ключевых процессов организации, направленное на повышение качества и конкурентоспособности выпускаемой продукции.

Разработка и внедрение СМК осуществлялась с учетом изменяющихся требований рынка, Целей в области качества, а также структуры и размера организации.

При разработке СМК учтены принципы менеджмента качества, установленные в СТБ ISO 9001-2015:

- ориентация на потребителя;
- лидерство;
- вовлеченность персонала;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений, основанное на свидетельствах;
- менеджмент взаимоотношений.

Информация о предприятии

Дайте краткую характеристику Вашей организации, указав основную номенклатуру выпускаемой продукции, описание организационно-производственной структуры организации, отношения организации с внутренними и зарубежными поставщиками и потребителями (заказчиками), направления деятельности организации по совершенствованию производства и пр.

Наименование организации	
Вышестоящий орган	
Адрес организации	
Банковские реквизиты	
УНП	
ОКПО	
Руководитель организации	

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем РК использованы ссылки на следующие документы:

СТБ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;

Перечень технологических регламентов на производство (*перечислить виды продукции*) приведен в приложении Б.

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Анализ – определение приемлемости, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей (СТБ ISO 9000).

Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения объективных свидетельств и объективного их оценивания с целью определения степени выполнения критериев аудита (СТБ ISO 9000).

Высшее руководство – лицо или группа персонала, которая направляет и управляет организацией на высшем уровне (СТБ ISO 9000).

Документированная информация – информация, которой организация должна управлять и которую она должна поддерживать, а также носитель, на котором она содержится (СТБ ISO 9000).

Заинтересованная сторона – лицо или организация, которые могут влиять, сами подвергаться влиянию или воспринимать, что на них влияет решение или деятельность (СТБ ISO 9000).

Запись – документ, устанавливающий достигнутые результаты или представляющий свидетельство осуществленной деятельности (СТБ ISO 9000).

Инфраструктура – система зданий, оборудования и услуг, необходимых для операционной деятельности организации (СТБ ISO 9000).

Качество – степень соответствия набора присущих характеристик объекта требованиям (СТБ ISO 9000).

Компетентность – способность применять знания и навыки для достижения предполагаемых результатов (СТБ ISO 9000).

Контекст организации – комбинация внутренних и внешних проблемных вопросов, которые могут влиять на подход организации к разработке и достижению ее целей (СТБ ISO 9000).

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения повторного его возникновения (СТБ ISO 9000).

Менеджмент – скоординированная деятельность по направлению и управлению организацией (СТБ ISO 9000).

Мониторинг – определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или деятельности (СТБ ISO 9000).

Несоответствие – невыполнение требования (СТБ ISO 9000).

Обратная связь – мнения, комментарии и выражение заинтересованности в продукции, услуге или процесс работы с жалобами (СТБ ISO 9000).

Организация – лицо или группа персонала, которые имеют свои собственные функции с обязанностями, полномочиями и связями для достижения своих целей (СТБ ISO 9000).

Политика в области качества – политика, связанная с качеством (СТБ ISO 9000).

Поставщик – организация, которая предоставляет продукцию или услугу (СТБ ISO 9000).

Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по повышению пригодности (СТБ ISO 9000).

Потребитель – лицо или организация, которые могли бы получать или получают продукцию или услугу, предназначенную для данных лица или организации, или затребованной ими (СТБ ISO 9000).

Программа аудита – совокупность одного или более аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели (СТБ ISO 9000).

Продукция – выход организации, который может быть произведен без каких-либо транзакций между организацией и потребителем (СТБ ISO 9000).

Производственная среда – набор условий, в которых выполняется работа (СТБ ISO 9000).

Прослеживаемость – способность проследить историю, применение или местонахождение объекта (СТБ ISO 9000).

Процесс – набор взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые используют входы для поставки предназначенного результата.

Риск – последствие неопределенности (СТБ ISO 9000).

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и запланированных результатов, которые достигнуты (СТБ ISO 9000).

Руководство по качеству – спецификация на систему менеджмента качества организации (СТБ ISO 9000).

Система менеджмента качества – часть системы менеджмента применительно к качеству (СТБ ISO 9000).

Соответствие – выполнение требования (СТБ ISO 9000).

Создание системы менеджмента качества – процесс установления, документирования, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества (СТБ ISO 9000).

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (СТБ ISO 9000).

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителем степени, в которой ожидания потребителя были выполнены (СТБ ISO 9000).

Улучшение – деятельность по повышению пригодности (СТБ ISO 9000).

Управление изменениями – деятельность по управлению выходом после официального одобрения информации о конфигурации продукции (СТБ ISO 9000).

Цели в области качества – цель, связанная с качеством (СТБ ISO 9000).

В настоящем документе применяются следующие сокращения:

ДП – документированная процедура;

ЕТКС - единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;

КС – координационный совет по качеству;

НПА – нормативный правовой акт;

ОРД – организационно-распорядительная документация;

ОТ – охрана труда;

П – процесс СМК;

ПО – положение СМК;

ПСД – проектно-сметная документация;

СИ – средство измерения;

СМИ – средства массовой информации;

СМК – система менеджмента качества;

ТНПА – технический нормативный правовой акт.

4 КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1 Понимание организации и его контекста

Руководство совместно с сотрудниками проводят ежегодный анализ деятельности организации и устанавливают внутренние и внешние факторы, оказывающие влияние на способность достигать намеченные результаты:

- изменения и тенденции, которые могут оказать влияние на цели организации;
- отношения с заинтересованными сторонами, их восприятиями и ценностями;
- вопросы управления, стратегические приоритеты, внутреннюю политику и обязательства;
- доступность ресурсов и персонала соответствующей квалификации.

Внутренние и внешние факторы могут изменяться. Факторы, влияющие на деятельность организации, рассматриваются не реже 1 раза в год.

Внутренними и внешними факторами, имеющими отношение к контексту организации, являются, но не ограничиваются ими:

а) внутренние факторы:

- 1) результаты деятельности организации;
- 2) ресурсные факторы, включая инфраструктуру, условия функционирования процессов, знания организации;
- 3) человеческие аспекты, такие как компетентность, организационная культура;
- 4) оценка со стороны потребителей;
- 5) факторы управления предприятием, такие как правила и процедуры принятия решений, организационная структура;

б) внешние факторы:

- 1) макроэкономические факторы, такие как экономическая ситуация, прогноз инфляции;

Приложение И

(обязательное)

Оценочный лист внешних поставщиков продукции

_____ вид продукции

№ п/п	Наименование организации-поставщика	Итоговая оценка					Сумма
		Стоимость	Качество продукции	Надежность поставщика и история сотрудничества	Сроки поставок	Гарантия	

_____ должность

_____ подпись

_____ Ф.И.О.

_____ дата

При выборе внешних поставщиков продукции организация руководствуется оценочными показателями, приведенными в таблице 1.

Таблица 1

Показатели	Значение показателя	Балльная оценка
Стоимость	Превышающая стоимость продукции	0
	Наименьшая стоимость продукции	1
Качество продукции	Несоответствие продукции техническим характеристикам	0
	Соответствие продукции техническим характеристикам	1
Надежность поставщика и история сотрудничества	Наличие отрицательных отзывов организации, других заказчиков	0
	Отсутствие отрицательных отзывов организации, других заказчиков	1
Сроки поставок	Долгие сроки поставок	0
	Кратчайшие сроки поставок	1
Гарантия	Отсутствие гарантии	0
	Наличие гарантии	1