

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
ЛОПАСТНЫХ МАШИН»**

**РУКОВОДСТВО
ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Акционерное общество
«Научно-исследовательский институт
лопастных машин»**

СТО 37988963-001-2016

Версия 1

Издание официальное

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. ДОКУМЕНТ РАЗРАБОТАН

в Акционерном обществе «Научно-исследовательский институт лопастных машин» (АО «НИИ ЛМ»)

2. Документ утвержден и введен в действие

Приказом Генерального директора АО «НИИ ЛМ» от «31» мая 2016 г.

№ 16/2

3. ВВЕДЕНО впервые

4. ДАТА ВВЕДЕНИЯ – «31» мая 2016 г.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ – не ограничен

6. МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ ПОДЛИННИКА – АО «НИИ ЛМ»

7. ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА АКТУАЛИЗАЦИЮ

Представитель руководства по качеству

КОПИИ НАПРАВЛЯЮТСЯ:

При получении соответствующих запросов

® © АО «НИИ ЛМ», 2016

Документ не подлежит тиражированию, воспроизведению и передаче другим организациям и лицам без разрешения руководства АО «НИИ ЛМ»

СОДЕРЖАНИЕ

1.ВВЕДЕНИЕ	4
2.НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5
3.ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
4.СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	5
4.1. Общие требования	5
4.2. Требования к документации	6
5.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	8
5.1. Обязательства руководства	8
5.2. Ориентация на потребителя	9
5.3. Политика в области качества	9
5.4. Планирование	10
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией	11
5.6. Анализ со стороны руководства	12
6.МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	13
6.1. Обеспечение ресурсами.....	13
6.2. Человеческие ресурсы	13
6.3. Инфраструктура	14
6.4. Производственная среда.....	14
7.ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ.....	15
7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции.....	15
7.2. Процессы, связанные с потребителями	16
7.3. Проектирование и разработка.....	17
7.4. Закупки.....	21
7.5. Производство и обслуживание	22
8.ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	24
8.1. Общие положения	24
8.2. Мониторинг и измерение	24
8.3. Управление несоответствующей продукцией.....	26
8.4. Анализ данных	27
8.5. Улучшение	27
Приложение А Последовательность и взаимодействие процессов	29
Приложение Б Матрица распределения ответственности по элементам СМК.....	29
Лист согласований	30
Лист регистрации изменений	31

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Общая часть

Настоящее Руководство по системе менеджмента качества (далее – Руководство) является основным документом системы менеджмента качества, действующей в Акционерном обществе «Научно-исследовательский институт лопастных машин» (далее – Организация).

В Руководстве описывается система менеджмента качества (далее – СМК) Организации, разработанная в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Процедуры и процессы СМК описаны в Руководстве с минимальной степенью детализации и даны ссылки на стандарты Организации и другие документы СМК, где более подробно описано управление соответствующими процедурами и процессами СМК.

Требования и положения, установленные настоящим Руководством и другими, согласующимися с ним документами СМК, направлены на обеспечение соответствия деятельности Организации разработанной Политике в области качества, договорным обязательствам, требованиям потребителей, а также на предупреждение любого несоответствия по этапам производственно-функциональной деятельности в Организации.

1.2. Область применения

Настоящее Руководство описывает разработанную и внедренную в Организации систему управления качества соответствующей требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 применительно к выполнению: научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ; проектных и конструкторских разработок; изготовлению, испытаниям, пусконаладочным работам, гарантийному и техническому обслуживанию оборудования, в том числе взрывозащищенного (гидравлические, паровые и газовые турбины, турбонасосные агрегаты для перекачивания различных сред, газовые эжекторы, горизонтальные и вертикальные электронасосные агрегаты для перекачивания агрессивных, абразивных и нейтральных сред, нефти и нефтепродуктов, а также других жидкостей, гидроциклоны и насос-гидроциклонные установки, автоматизированные насосные станции и системы на базе многофазных, химических, шламовых и других насосов, автоматизированные модульные турбодетандерные энергоустановки и электростанции, запорно-регулирующая арматура (задвижки, клапаны и др.), стенды для испытаний изделий различного назначения).

Настоящее Руководство предназначено для использования работниками всех структурных подразделений Организации.

1.3. Краткая характеристика Организации

Акционерное общество «Научно-исследовательский институт лопастных машин» зарегистрировано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации,

внесено в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1123668019090) 11 апреля 2012 г.

Акционерное общество «Научно-исследовательский институт лопастных машин» - компания, которая осуществляет: научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы; проектные и конструкторские разработки; изготовление, испытания, пусконаладочные работы, гарантийное и техническое обслуживание насосного оборудования.

В компании работает штат высококвалифицированных специалистов, способных выполнять проекты любой степени сложности.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве сделаны ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Системы менеджмента качества. Требования

Внутренние документы по СМК Организации - Стандарты предприятия, инструкции, положения о порядке действий, указанные в Перечне документов системы менеджмента качества.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Термины и определения

В Руководстве используются термины и определения, установленные в ГОСТ Р ИСО 9000.

3.2. Сокращения

В Руководстве используются следующие сокращения:

СМК	система менеджмента качества
Организация	АО «НИИ ЛМ»
ТУ	Технические условия
Высшее руководство	Генеральный директор – Повекевичных Сергей Алексеевич

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1. Общие требования

4.1.1. В Организации разработана, документирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

4.1.2. Разработанная система менеджмента качества Организации определяет:

- процессы, необходимые для СМК (приложение А);
- последовательность и взаимодействие этих процессов (приложение А);
- критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности процессов (карты процессов);
- ресурсы и информацию, необходимую для поддержания определённых процессов и их мониторинга (карты процессов);
- мониторинг, измерения и анализ определённых процессов;
- меры необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

4.1.3. Организация передает часть процессов субподрядным организациям и учреждениям. Управление процессами, переданными сторонним организациям, осуществляется посредством:

- выбора сторонних организаций, формированию информации по закупкам производимых ими услуг, проводится в соответствии с требованиями п.7.4.1, п.7.4.2 настоящего Руководства;
- осуществление контроля за переданными процессами, проводится в соответствии с требованиями п.7.4.3, п.8.2.3, п.8.2.4 Руководства.
- распределения ответственности и порядок взаимодействия с этими организациями определяются в соответствующих договорах.

4.1.4. При управлении процессами, переданными сторонним организациям и учреждениям, Организация сохраняет за собой ответственность за соответствие всем требованиям потребителя.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Общие положения

4.2.1.1. Документация СМК Организации включает:

- документально оформленные Политику и цели в области качества;
- настоящее Руководство;
- документированные процедуры СМК;
- документы, необходимые для обеспечения планирования, осуществления процессов и управления ими (Планирование, проектирования и разработка, организация и осуществление деятельности);
- записи, образующиеся при выполнении процессов.

4.2.1.2. В состав внешней документации, находящейся в использовании Организации, входят следующие группы документов:

- нормативно-правовая (правовые и распорядительные документы органов государственной законодательной и исполнительной власти РФ, министерств и ведомств РФ);
- технические регламенты;

- нормативная и техническая документация (национальные стандарты, своды правил, ЕСКД, СРПП, СНиПы и т.п.);
- информационно–методическая (информационные письма, бюллетени, каталоги, классификаторы, техническая и другая специальная литература и т.п.);
- ПСД, ПОС и иная документация, передаваемая Заказчиком;
- ППР, рабочие инструкции и другая организационно-технологическая документация;
- номенклатура продукции заводов – изготовителей (каталоги, прайс-листы, паспорта, ТУ, инструкции по эксплуатации).

4.2.1.3. В состав внутренней документации, находящейся в использовании Организации, входят следующие группы документов:

- документация системы менеджмента качества;
- организационно–распорядительная документация (приказы, распоряжения, служебные записки и т.п.);
- справочно-информационная (письма, телеграммы, факсы, акты, справки, протоколы совещаний и заседаний и т.п.);
- техническая документация (ПСД; ППР, технологические карты, рабочие инструкции и т.п.)
- договорная;
- бухгалтерская.

4.2.1.4. Порядок проведения работ по разработке, согласованию, утверждению, регистрации, идентификации, учету, хранению (изъятию или уничтожению) и внесению изменений в нормативную документацию в целях обеспечения комплектности, актуальности и применимости, ответственные лица за выполнение этих работ, приведены в соответствующих стандартах Организации.

4.2.2. Руководство по качеству

4.2.2.1. Руководство по качеству является внутренним нормативным документом Организации, описывающим СМК Организации и его подходы к реализации требований заказчиков и требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

4.2.2.2. Руководство по качеству утверждается и вводится в действие приказом Генерального директора Организации.

4.2.2.3. Учет и хранение Руководства осуществляет Представитель руководства по качеству Организации.

4.2.2.4. Периодическую проверку Руководства по качеству выполняет Представитель руководства по качеству не реже одного раза в год.

4.2.2.5. Отмена Руководства по качеству производится приказом Генерального директора Организации. На основании приказа Представитель руководства по качеству изымает из обращения все учтенные копии Руководства по качеству. Срок хранения в архиве подлинника отмененного Руководства – 3 года.

4.2.3. Управление документацией системы менеджмента качества

4.2.3.1. Документация СМК описывает деятельность, осуществляемую работниками Организации, и является предметом постоянного управления.

4.2.3.2. Порядок управления документацией СМК описан в Документированной процедуре «Управление документацией» и предусматривает:

- официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности;
- анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации и управление рассылкой документов внешнего происхождения, определённых Организацией как необходимые для планирования и функционирования СМК;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для какой-либо цели.

4.2.3.3. Ответственность за рассылку и обеспечение работников Организации действующими экземплярами документов, за изъятие устаревших и несоответствующих экземпляров возложена на Представителя руководства по качеству.

4.2.4. Управление записями

4.2.4.1. Записи по качеству предоставляют свидетельства соответствия требованиям и результативности функционирования СМК Организации.

4.2.4.2. Общие требования к порядку сбора, идентификации, систематизации, доступа, хранения, ведения и изъятия зарегистрированных данных о качестве продукции, процессов, СМК, порядок и формы регистрации данных, функции и ответственность должностных лиц, изложены в стандартах Организации. Общий порядок управления записями по качеству описан в Документированной процедуре «Управление записями» применительно к конкретным производственным процессам могут быть изложен в стандартах Организации, регламентах и рабочих инструкциях, а так же в документации представляемой заказчиками для выполнения таких процессов.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1. Обязательства руководства

Руководство Организации принимает на себя обязательства по:

- доведению до сведения работников Организации, важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;

- разработки Политики в области качества;
- обеспечения разработки Целей в области качества;
- проведению анализа СМК Организации;
- обеспечению необходимыми ресурсами.

5.2. Ориентация на потребителя

5.2.1. Руководством Организации обеспечено определение и выполнение всех требований потребителей (7.2.1 и 8.2.1) продукции (услуг) Организации с целью максимально полного их удовлетворения посредством:

- определения требований к рабочей и исполнительной документации, установленных потребителем, включая требования к обслуживанию и гарантиям;
- определение требований потребителей к проведению строительно-монтажных работ, реконструкции, технического перевооружения и капитального ремонта объектов зданий и сооружений;
- оценки своих поставщиков и субподрядчиков;
- проведения постоянного анализа состояния занимаемого сектора рынка.

5.2.2. Организация считает заинтересованными сторонами:

- потребителей продукции Организации;
- работников Организации;
- поставщиков;
- партнеров;
- государство.

5.3. Политика в области качества

5.3.1. Генеральный директор Организации возглавляет всю деятельность по проведению и внедрению в жизнь Политики в области качества, несет всю полноту ответственности за обеспечение качества деятельности Организации, делегирует полномочия и ответственность руководителям соответствующих направлений.

5.3.2. Генеральный директор обеспечивает чтобы Политика в области качества:

- соответствовала целям организации;
- включала обязательства соответствовать требованиям и повышать результативность СМК;
- создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
- была доведена до сведения персонала и была ему понятна;
- анализировалась на постоянную пригодность.

5.3.3. Политика в области качества определена, периодически, не реже одного раза в год, анализируется Руководством Организации с целью определения её актуальности и необходимости пересмотра. Изменения в Политику и цели в области качества вносятся по предложениям Руководства и сотрудников Организации, в случае:

- изменения требований или ожиданий потребителя к качеству продукции (услуги);
- выявления фактов несоответствия положений политики фактически сложившимся условиям внешней социально-экономической среды, требованиям рынка или реальным возможностям Организации;
- изменению стратегических целей стоящих перед Организацией;
- по результатам анализа СМК.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

5.4.1.1. Цели в области качества определены Руководством для реализации политики Организации в области качества.

5.4.1.2. Цели в области качества пересматриваются и актуализируются по ходу их достижения и в ходе анализа СМК со стороны Руководства с учетом изменения Политики в области качества, требований потребителей и конъюнктуры рынка.

5.4.1.3. Цели и задачи, а также ответственность за их доведение до персонала и достижение целей, трансформируются в цели, задачи и функции структурных подразделений Организации, утверждаемые в должностных инструкциях работников. Измеряемые цели в области качества определяются в планах/программах мероприятий по совершенствованию СМК.

5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

5.4.2.1. В Организации определены и документально оформлены действия по планированию создания, развития и совершенствования СМК. Планирование осуществляется посредством разработки планов совершенствования СМК (планов/программ мероприятий по совершенствованию СМК).

5.4.2.2. План совершенствования СМК разрабатывается ежегодно и является выходным документом анализа СМК со стороны Руководства. При составлении Плана учитываются:

- Политика и цели в области качества Организации;
- отчеты о результатах аудитов;
- предложения работников Организации по совершенствованию и развитию СМК;
- результаты измерения и мониторинга процессов Организации;
- предложения и ожидания потребителей.

5.4.2.3. План регулярно корректируется и конкретизируется на основании решений Руководства Организации, результатов технических и рабочих совещаний. Руководство Организации прилагает усилия для обеспечения сохранения целостности СМК при планировании и внедрении в нее изменений.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Ответственность, полномочия и порядок взаимодействия персонала Организации определены и документально закреплены в организационной структуре Организации, внутренних нормативных документах, положениях о подразделениях, должностных инструкциях, планах, программах и организационно-распорядительных документах Организации. Матрица распределения ответственности по элементам СМК – Приложение Б.

5.5.2. Представитель руководства

5.5.2.1. Уполномоченным представителем руководства по качеству Организации является Технический директор Организации.

5.5.2.2. На основании полномочий, Технический директор - уполномоченный от руководства Организации по качеству несет ответственность за:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- представление отчетов Руководству Организации о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие распространения пониманий требований потребителей в Организации;
- планирование проведения внутренних аудитов СМК;
- проведение анализа результатов внутренних аудитов СМК;
- анализ эффективности проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- поддержание связи с потребителями и другими заинтересованными сторонами по вопросам, относящимся к СМК.

5.5.3. Внутренний обмен информацией

5.5.3.1. Высшее руководство установило в Организации процессы обмена информации, к которым отнесло взаимодействие процессов, а также процедуры связанные с управлением документацией, записями. Реализованные в Организации процессы обмена информацией, в том числе по вопросам результативности СМК позволяют решать следующие задачи:

- понимать всеми работниками цели Организации в области качества;
- быть более последовательными и согласованными в своих действиях;
- уменьшать вероятность ошибок и конфликтов, принимать правильные решения;
- результативно выполнять работу.

5.5.3.2. Основные требования к средствам и методам обмена информации - открытость, правдивость, ответственность и уважение к участникам; точность, своевременность, доступность и высокое качество передаваемой информации; компетентность в выборе и использовании каналов связи.

5.5.3.3. В Организации существуют следующие виды каналов общения:

- бумажные носители (приказы, распоряжения и другая корреспонденция проходят через делопроизводство);
- электронные каналы коммуникаций (электронная почта в локальной вычислительной сети Организации);
- телефонная связь;
- личное общение (собрания работников в отделах, производственные и рабочие совещания, встречи генерального директора с работниками Организации, неформальное общение).

5.5.3.4. Порядок обмена информацией при реализации конкретных процессов описывается в соответствующих документах СМК Организации.

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

5.6.1.1. Руководство Организации не реже одного раза в год анализирует СМК Организации с целью обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности. В ходе анализа рассматриваются пути совершенствования СМК, в том числе целесообразность изменения Политики и целей в области качества. Анализ производится в процессе рассмотрения Руководством Организации материалов Отчета уполномоченного представителя от руководства Организации по качеству.

5.6.1.2. Результаты анализа со стороны руководства оформляются в виде Отчёта и документов позволяющих проведение совершенствования СМК Организации.

5.6.2. Входные данные для анализа

Анализ СМК со стороны руководства Организации проводится на основе следующих данных:

- результаты аудитов СМК;
- информации полученной от потребителей;
- функционирование процессов и соответствия продукции (услуг);
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны Руководства Организации;
- изменения, которые могли бы повлиять на СМК;
- рекомендации по улучшению.

5.6.3. Выходные данные анализа

5.6.3.1. Результаты анализа СМК со стороны руководства оформляются в виде Отчёта и включают в себя все решения и действия, относящиеся к:

- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению продукции (услуг) по отношению к требованиям потребителей;

- потребности в ресурсах.

5.6.3.2. В программе мероприятий по совершенствованию СМК могут быть разработаны предложения для корректировки (разработки):

- Политики и целей в области качества;
- Руководства по качеству;
- документированных процедур СМК (стандартов организации, регламентов, рабочих инструкций и пр.);
- организационной структуры Организации и отдельных структурных подразделений;
- процессов СМК;
- распределения ресурсов.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1. Обеспечение ресурсами

6.1.1. В Организации, определяются необходимые ресурсы, требуемые для достижения следующих целей:

- внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, а также постоянного повышения ее результативности;
- повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

6.1.2. Для реализации вышеуказанных целей в деятельности Организации используются следующие виды ресурсов:

- человеческие – персонал;
- материальные – оборудование, технические средства, механизмы, рабочие помещения и пр.;
- финансовые (материальные и нематериальные активы);
- интеллектуальная собственность, принадлежащая как Организации, так и сторонним организациям и лицам.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1. Общие положения

6.2.1.1. Персонал Организации, деятельность которого влияет на качество, компетентен в своей области на основании полученного образования, постоянно совершенствуемых навыков и приобретенного в ходе деятельности опыта.

6.2.1.2. Директор по общим вопросам организует и выполняет работы по подбору работников в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом на основании требований к их компетенции, определенных должностными инструкциями и тарифно-квалификационными справочниками профессий и работ.

6.2.1.3. Весь персонал Организации выполняет свои обязанности и несет

ответственность за качество их выполнения в соответствии с должностными инструкциями и положениями о структурных подразделениях.

6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность

6.2.2.1. Основной целью подготовки кадров является обеспечение достаточной квалификацией персонала (необходимым уровнем знаний, умением и навыками), а также поддержание высокой мотивации сотрудников к качественному и высокопроизводительному труду, которые гарантируют высокое качество выполнения работниками порученных задач с целью максимально полного удовлетворения потребителей.

6.2.2.2. Руководство Организации:

- определяет необходимый уровень компетентности и осведомленности персонала;
- обеспечивает постоянное повышение уровня квалификации персонала;
- оценивает результативность предпринятых мер.

6.2.2.3. Порядок подготовки кадров, формы регистрации данных, функции и ответственность должностных лиц отражены в руководящих документах Организации.

6.2.2.4. Ответственность за определение потребности в кадрах и организацию их обучения возложена на руководителя соответствующего структурного подразделения.

6.2.2.5. Ответственность за планирование и проведение мероприятий по обучению кадров, проводимых на уровне Организации, возложена на Генерального директора.

6.2.2.6. Основные записи об образовании, подготовке, навыках и опыте:

- личные дела работников;
- регистрационные формы кадровика.

6.3. Инфраструктура

6.3.1. В Организации определена и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, необходимая для функционирования процессов СМК и достижения соответствия продукции (услуги) установленным требованиям.

6.3.2. Инфраструктура Организации включает:

- рабочие и вспомогательные (подсобные) помещения;
- оборудование и технические средства необходимые для выпуска продукции (услуг);
- средства коммуникации и связи;
- средства транспорта.

6.3.3. Порядок обеспечения и управления инфраструктурой Организации установлен в соответствующих организационно-распорядительных документах.

6.4. Производственная среда

6.4.1. В Организации создана и поддерживается производственная среда, необходимая для достижения соответствия требованиям к продукции, благоприятно влияющая на деятельность работников и являющаяся неотъемлемой частью системы мотивации персонала.

Производственная среда соответствует установленным требованиям и позволяет в полном объеме выполнить требования потребителей.

6.4.2. При формировании благоприятной производственной среды внимание уделяется:

- установленным правилам техники безопасности;
- санитарным условиям, в том числе отоплению, влажности, вентиляции рабочих и вспомогательных помещений;
- рабочим помещениям;
- эргономике рабочих мест;
- облегчению взаимодействия между работниками Организации.

7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции

7.1.1. В Организации осуществляется планирование и разработка процессов, необходимых для обеспечения жизненного цикла продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции соответствует установленным требованиям и согласовано с требованиями к другим процессам СМК.

7.1.2. При планировании процессов жизненного цикла продукции устанавливаются:

- требования к продукции и цели в области качества;
- потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;
- необходимая деятельность по проверкам и утверждению, мониторингу, измерению, контролю и испытаниям для конкретной продукции, а так же критерии приемки продукции;
- записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и произведенная продукция соответствуют требованиям.

7.1.3. Основным документом, определяющим требования к продукции Организации, является контракт и проектно-сметная документация, представляемая заказчиками и на её основе разработанный (при соответствующих требованиях заказчика) Проект производства работ. Разработка документированных процедур (стандартов Организации, регламентов, рабочих инструкций, технологических карт и пр.) осуществляется на основании распоряжений руководства Организации.

7.1.4. По требованиям заказчиков разрабатываются планы качества, которые включают в себя необходимый набор информации, касающейся управлением качеством работ по выпуску продукции (услуги).

7.1.5. При необходимости привлечения значительных ресурсов разработка новых процессов осуществляется в рамках выполнения проектных и строительных работ в соответствии с законодательными, нормативными и требованиями заказчиков.

7.1.6. Организацию финансового планирования в Организации осуществляет Генеральный директор. Единые правила и подходы к организации финансового планирования,

исполнения утвержденных финансовых планов и подготовки отчетов в установленных форматах определены в нормативном документе по бюджетному планированию.

7.2. Процессы, связанные с потребителями

7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции

7.2.1.1. В Организации разработаны и внедрены процедуры определения требований к производству продукции (оказываемым услугам). К таким требованиям относятся:

- требования, установленные потребителем;
- особые требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования продукции (услуги);
- требования законодательных, нормативных, нормативно-правовых и прочих документов государственного и федерального уровня;
- требования, установленные в Организации.

7.2.1.2. Требования, необходимые для конкретного или предполагаемого использования продукции, отражены в:

- требованиях заказчиков (договорах, ПСД и т.п.);
- нормативных документах (Технические регламенты, ГОСТы, Своды правил и т.п.);
- стандартах Организации, документированных процедурах, регламентах и рабочих инструкциях структурных подразделений.

7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции

7.2.2.1. До заключения договора Организация проводит экспертизу заданий на выпуск продукции (услуги) в части полноты исходных данных для выполнения работ и в части соответствия нормам и правилам, требованиям технических регламентов и нормативным документам Российской Федерации и стандартам Организации.

7.2.2.2. Процедура анализа требований, относящихся к производству продукции (услуги), предполагает согласование их со всеми заинтересованными сторонами для обеспечения одинакового понимания требований заказчиком и исполнителем работ, а также установления соответствия имеющихся в наличии Организации ресурсов поставленным задачам.

7.2.2.3. Результатом анализа должно быть определение:

- оценки способности Организации выполнять требования заказчика и договор в целом;
- требований к продукции (услуге), в том числе обязательных и регулирующих;
- полноты требований, непротиворечивых и согласованных с заказчиком.

7.2.2.4. При изменении требований заказчика оформляется дополнительное соглашение к договору и дополнительное задание на выполнение работ.

7.2.2.5. Основные записи результатов анализа требований, являются:

- записи;

- лист разногласий к договору.

7.2.3. Связь с потребителями

7.2.3.1. Организация осуществляет меры по поддержанию связи с заказчиками продукции (услуги), касающейся:

- информации о продукции (услуге), в том числе, изменений требований к ней;
- прохождения запросов, контракта или заказа;
- предложений и претензий заказчика.

7.2.3.2. Связь с потребителями осуществляется по следующим каналам:

- взаимодействие служб заказчика со службами Организации в ходе заключения договоров на проведения работ, разработки рабочей документации, выполнения договорных обязательств и сдачи объектов договоров Заказчику;
- технические совещания специалистов Организации и потребителя (заказчика) с участием (при необходимости) представителей надзорных органов и других заинтересованных сторон;
- средства коммуникации и связи.

7.2.3.3. Если в процессе выполнения договора требования к продукции изменены заказчиком, то вносимые изменения документируются в форме дополнительных соглашений к договору или дополнений (изменений) к техническому заданию, которые согласовываются со специалистами, выполнявшими анализ проекта договора, и доводятся до сведения других заинтересованных сторон.

7.3. Проектирование и разработка

7.3.1. Планирование проектирования и разработки

7.3.1.1. Планирование проектирования и разработки продукции (услуг) выполняется в соответствии с требованиями действующих нормативных документов, выдачи заданий на проектирование, разработок технической документации для производства опытных образцов продукции.

7.3.1.2. Стадии проектирования и разработки, как правило, включают в себя:

- сбор и анализ необходимых данных для проведения работ;
- разработка проектов документов, рабочих чертежей;
- внутренний анализ и согласования разработанных проектов документов, рабочих чертежей;
- внешнюю экспертизу (при необходимости), согласование и утверждение разработанных документов, рабочих чертежей.

7.3.1.3. Планирование выполнения работ в рамках конкретного договора включает в себя разработку под руководством Генерального директора проекта комплекта документов, необходимых для изготовления продукции (оказания услуги) и включающего в себя приказы, распоряжения, графики, протоколы совещаний, отдельные документированные процедуры или

ссылки на них, и содержащего организационно-технические мероприятия на период действия договора.

7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

7.3.2.1. Входными данными для проектирования и разработки продукции (услуги) являются:

- договоры, технические задания, ПСД;
- особые требования, не определенные заказчиком, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования продукции (услуги);
- требования законодательных, нормативных, нормативно-правовых и прочих документов государственного и федерального уровня;
- информация, взятая из предыдущих аналогичных проектов;
- требования, установленные в Организации.

7.3.2.2. В техническом задании, договоре указываются основные законодательные и нормативные документы, которым должна соответствовать разрабатываемая продукция (услуга), а также дополнительные требования заказчика и процедуры подтверждения соответствия разработанной продукции (услуге) заданию на проектирование (опросному листу).

7.3.2.3. До утверждения технического задания, договора документы проходят экспертизу в части полноты и достаточности исходных данных для выполнения проектирования и разработки в части соответствия нормам и правилам, требованиям технических регламентов и нормативных документов Российской Федерации, отраслевых регламентов.

7.3.2.4. Организацию проведения работ по анализу технических заданий, договоров осуществляют подразделения, определённые распоряжением Генерального директора. Результаты анализа задания, договора на проектирование и разработку оформляются листом согласования или протоколом рабочего совещания.

7.3.2.5. Все вносимые изменения подвергаются экспертизе и, после согласования, прикладываются к утвержденному техническому заданию, договору. Внесение изменений в техническое задание, договор является основанием для внесения соответствующих изменений в разрабатываемую продукцию.

7.3.2.6. Основными записями по входным данным, являются:

- опросные листы, технические задания, договоры;
- данные по ранее разработанным проектам и разработкам;
- перечни законодательных, нормативных и прочих документов государственного и федерального уровня (базы данных);
- письма с предложениями по корректировке технических заданий, договоров с документами по их экспертизе и согласованию по внесению изменений.

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

7.3.3.1. Результаты проектирования и разработки продукции должны соответствовать требованиям договора и техническому заданию. Выходные проектные данные проходят анализ и одобряются Руководством Организации до их последующего использования. При этом результаты проектирования и разработки, должны:

- соответствовать входным требованиям к проектированию и разработки;
- обеспечивать соответствующей информацией по закупкам и производству;
- содержать критерии приёмки продукции или ссылки на них;
- определять характеристики продукции.

7.3.3.2. Выходные данные, как правило, представляются в виде разработанных проектов документов, которые могут включать в себя:

- текстовые документы (пояснительные записки, инструкции и др.);
- чертежи, схемы рисунки;
- расчёты, таблицы;
- спецификации, ведомости.

7.3.3.3. Состав и комплектность выходных данных проектирования и разработки устанавливаются договором, техническим заданием и могут уточняться в процессе анализа хода работ. В исполнительной документации представлены основные решения по объекту проектирования, определяющие безопасность, обеспечение охраны окружающей среды, технико-экономические и качественные показатели.

7.3.4. Анализ проекта и разработки

7.3.4.1. Анализ проекта и разработки продукции (услуги) осуществляется на всех стадиях разработки. В анализе участвуют руководители структурных подразделений, главные специалисты, ответственные исполнители работ. Анализ проводится на рабочих совещаниях под руководством, как Генерального директора, так и назначенного ответственного лица от Руководства Организации. По выявленным проблемам принимаются решения. Результаты анализа отражаются в протоколах рабочих совещаний.

7.3.4.2. Анализ так же проводится путём внутренней экспертизы стадий проектирования и разработки уполномоченными специалистами по соответствующим направлениям, затрагиваемым каждой стадией. Результатом такого анализа является подпись соответствующего специалиста, либо его заключение при обнаружении каких-либо несоответствий по анализируемой стадии проектирования и разработки.

7.3.4.3. Основные записи результатов анализа, являются:

- протоколы рабочих совещаний;
- листы согласования специалистами Организации;
- записи по внесенным изменениям.

7.3.5. Верификация проекта и разработки

7.3.5.1. На стадии экспертизы и согласования осуществляется, верификация проекта разработанных документов с целью удостовериться, что выходные данные проектирования и

разработки соответствуют входным требованиям.

7.3.5.2. Результатом верификации являются заключения и согласующие подписи уполномоченных лиц и соответствующих надзорных организаций. Положительные заключения и подписи согласования документа являются основанием для применения данных документов в дальнейших работах по заключённым договорам. Отрицательные заключения являются основанием для корректировки проекта документа по выявленным замечаниям и проведения повторной верификации.

7.3.5.3. Основными записями верификации являются:

- заключения надзорных и согласующих организаций;
- подписи согласующих лиц Заказчика;
- записи по внесенным изменениям (письма, протоколы совещаний и др.).

7.3.6. Валидация проекта и разработки

7.3.6.1. При утверждении проекта и разработки продукции осуществляется валидация, с целью удостовериться, что полученная в результате продукция (услуга) соответствует требованиям к установленному или предполагаемому использованию продукции (оказанной услуги). Валидация, как правило, проводится после оказания услуги, перед сдачей работ Заказчику, с внесением в соответствующую проектную документацию всех изменений. Валидация включает пересмотр разработанных документов заинтересованными структурными подразделениями и специалистами Организации на техническом совете, доработку по выявленным замечаниям, утверждение и регистрацию разработанных документов.

7.3.6.2. При необходимости на заседания технического совета приглашаются представители заказчика, субподрядных и иных заинтересованных организаций.

7.3.6.3. Основными записями валидации, являются:

- утверждающая подпись уполномоченного лица Организации;
- утверждающая подпись уполномоченного лица Заказчика;
- записи по внесенным изменениям (письма, протоколы совещаний и др.).

7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

7.3.7.1. Изменения к утвержденной в Организации документации производятся на основании анализа замечаний заказчика, экспертных органов на региональном и федеральном уровне.

7.3.7.2. Внесение изменений до проведения валидации проводится в порядке внесения корректировок по результатам анализа и верификации проекта и разработки. При этом осуществляется анализ вносимых изменений и, при необходимости, согласования возникающих противоречий с заинтересованными сторонами.

7.3.7.3. Основными записями по изменениям проекта и разработки, являются:

- записи по внесенным изменениям (протоколы совещаний, листы изменения и др.);
- утверждающая подпись уполномоченного лица Организации;
- утверждающая подпись уполномоченного лица Заказчика.

7.4. Закупки

7.4.1. Процесс закупок

7.4.1.1. В Организации с целью материально-технического обеспечения производства качественным сырьём, материалами, оборудованием и услугами осуществляется деятельность по закупкам. При оказании влияния закупаемых материально-технических средств и услуг на качество выходной продукции осуществляется оценка и выбор поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями Организации.

7.4.1.2. Основными критериями отбора поставщиков, является:

- характеристики поставляемой продукции, услуг;
- цена поставляемой продукции, услуг;
- юридическая легитимность поставщика;
- местоположение поставщика.

7.4.1.3. Основными критериями оценки поставщиков, являются:

- сроки поставки продукции, услуг;
- информация по качеству поставляемой продукции, услуг;
- опыт производства продукции и выполнения работ (услуг);
- наличие разрешительной документации;
- дополнительные услуги по обслуживанию, оплате поставляемой продукции (услугам);

- гарантийные обязательства по поставляемую продукцию (услуги).

7.4.1.4. Основными критериями повторной оценки поставщиков, являются:

- выполнение договорных обязательств по поставке продукции (услуг);
- цена поставляемой продукции (услуг);
- качество поставляемой продукции (услуг);
- удовлетворённость заказчиков;
- дополнительные услуги по обслуживанию, оплате поставляемой продукции (услуг);
- финансово-материальная стабильность поставщика.

7.4.1.5. При отборе, оценке и повторной оценке поставщиков создаётся электронная база поставщиков, с которой работают ответственные специалисты. Они же производят сбор и анализ информации по всем ключевым поставщикам и ведут базу поставщиков.

7.4.1.6. Основными записями по оценке поставщиков, являются:

- перечень разрешённых поставщиков;
- коммерческие предложения поставщиков по закупаемой продукции, услуге;
- переписка с поставщиками продукции и услуг.

7.4.2. Информация по закупкам

7.4.2.1. Требования по закупкам продукции/услуг, необходимых для производственной деятельности, содержатся первоначально в документах по проектированию

и разработке (ПСД, ППР и т.п.). Эти требования уточняются и транслируются в контракты на поставку, которые определяют обязательные для исполнения в рамках конкретного договора требования к разрабатываемой или поставляемой продукции (услуге), определяют ее характеристики и показатели, включая назначение, безопасность, надежность, эксплуатацию, ремонт, утилизацию и методы подтверждения соответствия.

7.4.2.2. Информация и требования по закупкам, осуществляемым в рамках обеспечения текущей деятельности, содержится в заявках, которые формируют по направлениям деятельности соответствующие подразделения Организации.

7.4.3. Верификация закупленной продукции

7.4.3.1. Вне зависимости от вида закупок Организация осуществляет мониторинг поставок продукции (услуг), в том числе работы по их приёму и сдаче.

7.4.3.2. Конкретные требования по условиям приема закупленной продукции (услуги) содержатся в соответствующих договорах и согласовываются непосредственно на этапе их заключения.

7.5. Производство и обслуживание

7.5.1. Управление производством и обслуживанием

7.5.1.1. Производство в Организации включает процессы разработки конструкторской, технологической документации, осуществление выбора поставщиков комплектующих и оборудования, производителей опытных образцов продукции, авторский надзор. Управление производством обеспечивает возможность направленного изменения характеристик процессов, влияющих на качество выпускаемой продукции (услуги), с целью исключения несоответствий в готовой продукции (услуге).

7.5.1.2. Организация планирует и осуществляет производство и обслуживание в управляемых условиях. При этом управляемые условия включают в себя:

- наличие информации, описывающей характеристики продукции (ПСД, ППР и др.);
- наличие рабочих инструкций (технологических карт, рабочих инструкций и др.);
- наличие и применение подходящего оборудования и механизмов;
- наличие и применение контрольного и измерительного оборудования;
- проведение мониторинга и измерений;
- осуществление выпуска, поставки и действий после поставки продукции (услуги).

7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания

7.5.2.1. Организация определяет и валидирует процессы производства, результаты которых трудно проверить путем последовательного мониторинга или измерения (верификации) из-за чего недостатки становятся очевидными только после начала их использования.

7.5.2.2. К критериям определения процессов производства требующих валидацию относятся требования заказчиков и нормативной документации. При этом для управления

такими процессами разрабатываются соответствующие процедуры (технологические карты) в которых определяются:

- методы управления процессами;
- применяемое оборудование;
- квалификация персонала;
- записи оформляемые при проведении таких процессов;
- мониторинг и измерение.

7.5.2.3. Основными записями по валидации процессов производства, являются:

- записи по аттестации процессов;
- протоколы приемки таких процессов.

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

7.5.3.1. В Организации обеспечена идентификация продукции (услуг) на всех этапах ее разработки и производства с целью обеспечения ее прослеживаемости на всех этапах жизненного цикла, а также установления отличительных признаков готовой продукции и продукции, находящейся в производстве. Прослеживаемость осуществляется через применения методов планирования и отчётности по проводимым работам с одновременной идентификацией объектов производственной деятельности. Идентификация, если это не противоречит требованиям Заказчика, производится через наименование объекта услуг или шифром заключенного договора на объект оказания услуг.

7.5.3.2. Основными записями по прослеживаемости, являются:

- планы, графики проведения соответствующих этапов работ;
- исполнительная документация в соответствии с требованиями Заказчика (журналы выполнения работ, отчёты и др.).

7.5.4. Собственность потребителей

7.5.4.1. Организация проявляет заботу о собственности потребителя, к которой может относиться: проектно-сметная документация, объекты интеллектуальной собственности, оборудование и материалы, передаваемые Заказчиком для проведения работ.

7.5.4.2. Порядок передачи Заказчиком оборудования и материалов, объектов интеллектуальной собственности регламентируется договором, где оговаривается порядок идентификации, верификации, защиты и ответственность по сохранению собственности заказчика. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, Заказчик об этом извещается.

7.5.4.3. Основными записями по прослеживаемости, являются:

- документы по приёму на ответственное хранения;
- договоры в которых указана ответственность по управлению собственностью потребителей;
- извещения (переписка) по утере, повреждению или признанию непригодной для использования собственности потребителя.

7.5.5. Сохранение соответствия продукции

7.5.5.1. К продукции (услуге) Организации относятся объекты интеллектуальной собственности и изделия, являющиеся результатом выполнения работ.

7.5.5.2. Условия сохранения соответствия продукции при производстве работ и хранении обеспечиваются в соответствии с требованиями, установленными в договорах подряда и нормативной документации Заказчика и поставщиков материалов и комплектующих.

7.5.5.3. В Организации определены сроки и места хранения выпускаемой продукции:

- ПСД и ППР хранится в архиве Организации;
- продукция (услуга) - у Заказчика, с определёнными условиями гарантийных обязательств Организации;
- внешние нормативные документы хранятся в подразделениях и архиве Организации.

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

8.1.1. В Организации разработан и внедрён процесс измерений, анализа и улучшения, направленный на:

- установление и подтверждение соответствия требованиям к продукции;
- обеспечение соответствия СМК;
- повышения результативности СМК.

8.1.2. В данном процессе, где применимо, используются статистические методы. При этом проводятся подсчёт общего числа регистрируемых фактов. Специфические методы используются в документах вида программ испытаний, а так же специальных отчётах.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

8.2.1.1. Организация проводит мониторинг информации, касающийся восприятия потребителем выполнения его требований. Основными источниками информации об удовлетворенности потребителей являются:

- акты выполненных работ;
- претензии, содержащие требования потребителей;
- отзывы по проделанной работе;
- служебная переписка;
- протоколы совместных совещаний.

8.2.1.2. Методы получения информации включают в себя:

- сбор и анализ отзывов заказчиков;
- обзоры потребителей и пользователей;

- изучения потребностей рынка;
- данные о предоставлении услуг;
- жалобы и претензии потребителей;
- сбор и анализ данных по субподряду;
- сообщения в различных средствах информации и материалы отраслевых конференций и т.п.

8.2.1.3. Методы использования собранной информации включают в себя:

- анализ полученных данных;
- разработку мероприятий по повышению удовлетворённости потребителей;
- анализ разработанных мероприятий и включения их в плановую документацию Организации;
- реализацию и контроль результативности принятых мероприятий.

8.2.2. Внутренние аудиты (проверки)

8.2.2.1. В Организации, через запланированные интервалы, проводятся внутренние аудиты (проверки) с целью установления того, что СМК внедрена, результативна и поддерживается в рабочем состоянии.

8.2.2.2. Внутренние аудиты проводятся в каждом структурном подразделении по мере необходимости, но не реже одного раза в год. Плановые внутренние аудиты проводятся в соответствии с программой, составляемой на год и утверждаемой Генеральным директором Организации. В соответствии с приказом Генерального директора Организации могут проводиться внеплановые аудиты, причинами которых могут быть возникшие проблемы качества, ухудшение качества процессов, продукции, изменения целей в области качества, документации СМК, изменения организационной структуры Организации. В Организации определены критерии, область применения, частота и методы аудитов в документированной процедуре «Внутренние аудиты». Выбор аудиторов и порядок проведения аудитов обеспечивают объективность и беспристрастность этой процедуры. Отчеты о внутренних аудитах являются входными данными для анализа руководством СМК.

8.2.2.3. Порядок проведения внутренних аудитов СМК, порядок и формы регистрации данных, функции и ответственность должностных лиц установлены в документированной процедуре «Внутренние аудиты».

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

8.2.3.1. Организация определяет методы мониторинга, которые демонстрируют способность процессов достигать запланированные результаты. Эти методы определяются в картах соответствующих процессов. Если запланированные результаты процесса не достигнуты, то разрабатываются и применяются меры коррекции и при необходимости корректирующие действия для обеспечения соответствия процессов.

8.2.3.2. Результаты мониторинга и измерений процессов приводятся в отчетах для анализа СМК со стороны руководства Организации.

8.2.4. Мониторинг и измерение продукции

8.2.4.1. Проверка соблюдения установленных требований к разрабатываемой проектно-сметной документации, конструкторским разработкам осуществляется на соответствующих стадиях процесса жизненного цикла продукции согласно запланированным мероприятиям. До принятия заказчиком произведённой продукции работы не считаются выполненными.

8.2.4.2. Основными записями по выпуску и приёму продукции, являются:

- акты сдачи-приемки продукции;
- отчеты о выполненных работах;
- сертификаты соответствия;
- рекламационные акты;
- информация от потребителей.

8.2.4.3. Результаты мониторинга и измерения продукции и других необходимых действий приводятся в отчетах для анализа СМК со стороны руководства.

8.3. Управление несоответствующей продукцией

8.3.1.1. Организация обеспечивает управление несоответствующей продукцией с целью предотвращения непреднамеренного её использования или поставки потребителю.

8.3.1.2. Управление, выявленной в процессах производства и контроля несоответствующей продукцией, осуществляется на всех этапах жизненного цикла продукции и включает следующие действия:

- идентификацию несоответствующей продукции (услуги), ее изоляцию или принятие мер для исключения ее непреднамеренного использования (использования результатов услуги);
- анализ несоответствий продукции и принятие решения о ее дальнейшем использовании;
- устранение обнаруженного несоответствия, с последующей верификацией для подтверждения соответствия установленным требованиям;
- использование по прямому назначению, если имеется документально оформленное разрешение согласно или допустимое использование по другому назначению;
- утилизацию окончательно забракованной продукции;
- ведение соответствующих записей о характере несоответствий и предпринятых действиях.

8.3.1.3. Порядок управления несоответствующей продукцией, ответственность и полномочия для действий с несоответствующей продукцией установлены в документированной процедуре «Несоответствующая продукция». Данные, полученные при анализе несоответствующей продукции, используются при проведении анализа и планирования работ по улучшению.

8.4. Анализ данных

8.4.1. Для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также для определения области возможных улучшений, в Организации проводится анализ данных, полученных в результате измерений и проведения мониторинга.

8.4.2. Анализируются следующие данные:

- соответствие разработанной документации установленным требованиям;
- соответствие выпущенной продукции (услуг) установленным требованиям;
- характеристики и тенденции процессов;
- отзывы заказчика о качестве продукции (услуг);
- информация о поставщиках.

Результаты анализа применяются для определения:

- результативности и эффективности процессов;
- экономических аспектов качества;
- конкурентоспособности.

8.4.3. Анализ данных применяется для установления причин существующих и потенциальных несоответствий, а также для принятия решений по проведению корректирующих и предупреждающих действий.

8.4.4. Ответственность за анализ данных определена в нормативных документах СМК Организации, устанавливается в планах и организационно-распорядительных документах Организации.

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

Руководство Организации постоянно повышает результативность СМК. Для определения необходимости и области постоянного улучшения используются результаты анализа данных, анализа СМК со стороны руководства и внутренних аудитов. Постоянное улучшение обеспечивается своевременным и результативным проведением корректирующих и предупреждающих действий.

8.5.2. Корректирующие действия

8.5.3. Корректирующие действия направлены на устранение причин выявленных несоответствий и предотвращение их повторного возникновения. Порядок управления корректирующими действиями, ответственные лица за выполнение этих мероприятий в Организации установлены в документированной процедуре «Корректирующие действия».

8.5.4. Управление корректирующими действиями предусматривает:

- анализ несоответствий (включая жалобы потребителей);
- установление причин несоответствий;
- оценку необходимости действий, во избежание повторения несоответствий;

- определение и осуществление необходимых действий;
- ведение записей результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых корректирующих действий.

8.5.5. Результаты корректирующих действий и других необходимых мероприятий приводятся в отчетах для анализа СМК со стороны руководства.

8.5.6. Предупреждающие действия

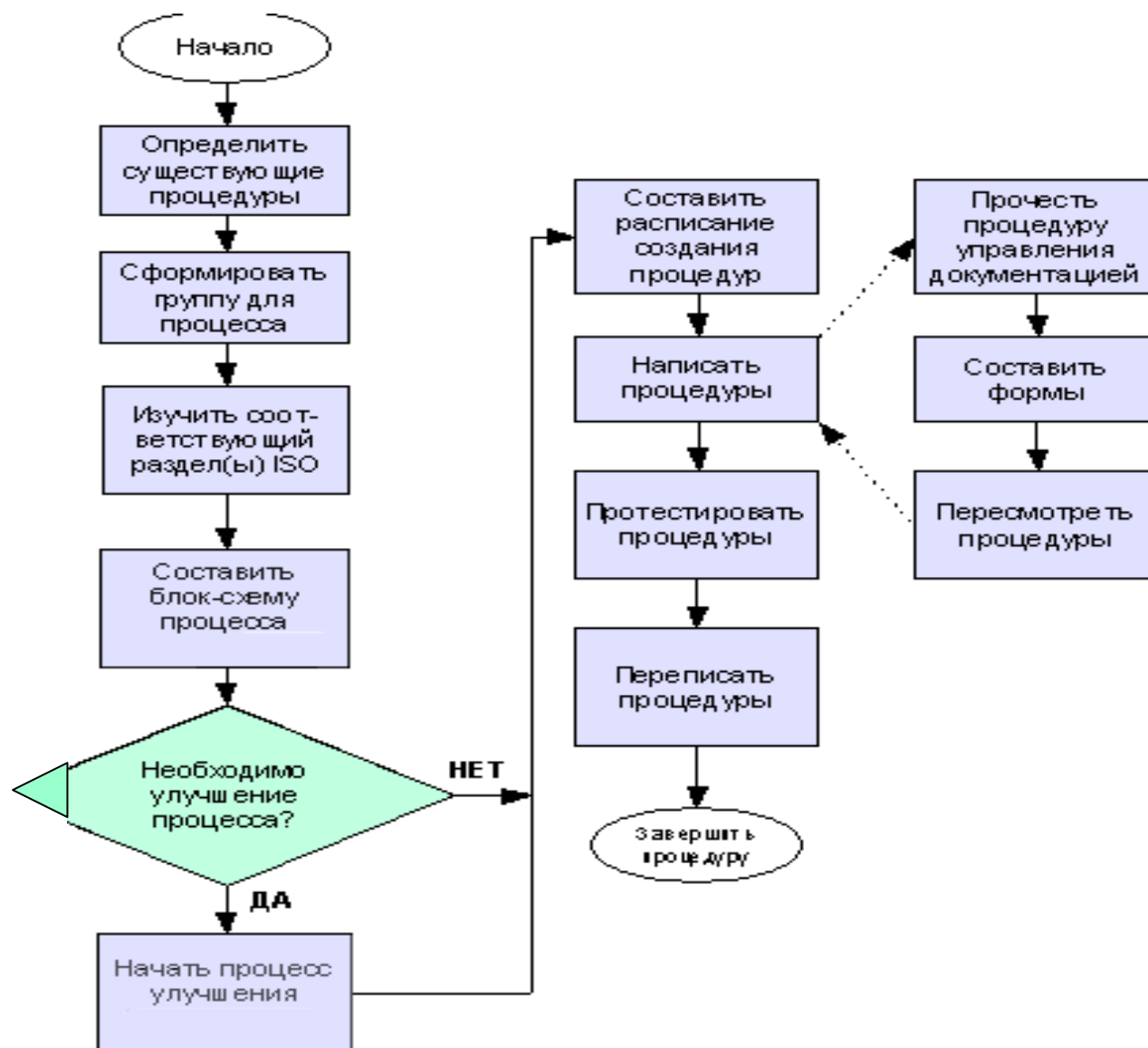
8.5.7. Предупреждающие действия направлены на устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Порядок управления предупреждающими действиями, ответственные лица за выполнение этих мероприятий в Организации установлены в документированной процедуре «Предупреждающие действия».

8.5.8. Управление предупреждающими действиями предусматривает:

- установление потенциальных несоответствий и их причин;
- оценку необходимых действий с целью предупреждения появления несоответствий;
- определение и осуществлению необходимых действий;
- ведение записей результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых предупреждающих действий.

8.5.9. Результаты предупреждающих действий и других необходимых мероприятий приводятся в отчетах для анализа СМК со стороны руководства.

Приложение А Последовательность и взаимодействие процессов



Приложение Б

**Матрица распределения ответственности
по элементам системы качества**

Наименование элементов системы качества	Генеральный директор	Технический директор	Руководители подразделений	Специалисты
Руководство по качеству	Р	У	У	И
Управление документацией	Р	У	И	И
Управление записями	Р	У	И	И
Обязательства руководства	О	У	И	И
Политика в области качества	Р	У	О	У
Планирование	Р	О	У	И
Процедуры приема и увольнения персонала	Р	И	И	И
Процедуры подготовки и переподготовки персонала	И	Р	У	У
Идентификация и прослеживаемость	Р	У	О	У
Удовлетворенность потребителей	О	У	И	И
Внутренние аудиты	И	Р	О	У
Управление несоответствующей продукцией	И	О	Р	У
Предупреждающие действия	И	Р	О	У

Условные обозначения:

Р - «руководит», принимает решения, несет ответственность за результаты.

О - «организует», отвечает за выполнение.

У - «участвует в выполнении».

И - «получает информацию» о принятых решениях.

Руководитель разработки:
Технический директор



Г.Ф. Ласточкин

Исполнитель:
Начальник отдела
корпоративного управления

С.В. Хованский

СОГЛАСОВАНО:

Генеральный директор



С.А. Повеквечных

Ведущий инженер



С.В. Печкуров

Ведущий конструктор



М.К. Карташов

И.о. начальника архива



А.А. Попова

Юрист



Н.А. Щербина

Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	№ извеще- ния	Подпись	Дата
	Изме- нен- ных	Заме- нен- ных	новых	аннул- лирован -ных				