

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «ДОН-СТРОЙ-
ТЕХНОЛОГИИ»

_____ А.С. Ачкасов
«__» _____ 2020 г.

РУКОВОДСТВО

Руководство по качеству

Руководство по
качеству РК 001-1-2020

Утверждено и введено в действие приказом Генерального директора
ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ»

от

№

Дата введения:

РАЗРАБОТАНО:

Начальник производства
ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ»

СОДЕРЖАНИЕ

| № раздела | Наименование раздела | Страница |
|-----------|---|----------|
| 1 | Область применения | 4 |
| 2 | Нормативные ссылки | 4 |
| 3 | Термины и определения | 5 |
| 4 | Среда организации | 5 |
| 4.1 | Понимание организации и ее среды | 5 |
| 4.2 | Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон | 7 |
| 4.3 | Определение области применения системы менеджмента качества | 8 |
| 4.4 | Система менеджмента качества и ее процессы | 8 |
| 5 | Лидерство | 8 |
| 5.1 | Лидерство и приверженность | 8 |
| 5.1.1 | Общие положения | 8 |
| 5.1.2 | Ориентация на потребителя | 9 |
| 5.2 | Политика | 10 |
| 5.2.1 | Разработка политики в области качества | 10 |
| 5.2.2 | Доведение политики в области качества | 10 |
| 5.3 | Функции, ответственность и полномочия в организации | 10 |
| 6 | Планирование | 11 |
| 6.1 | Действия в отношении рисков и возможностей | 11 |
| 6.2 | Цели в области качества и планирование их достижений | 20 |
| 6.3 | Планирование изменений | 21 |
| 7 | Средства обеспечения | 21 |
| 7.1 | Ресурсы | 21 |
| 7.1.1 | Общие положения | 21 |
| 7.1.2 | Человеческие ресурсы | 21 |
| 7.1.3 | Инфраструктура | 21 |
| 7.1.4 | Среда для функционирования процессов | 21 |
| 7.1.5 | Ресурсы для мониторинга и измерений | 22 |
| 7.1.6 | Знания организации | 23 |
| 7.2 | Компетентность | 23 |
| 7.3 | Осведомленность | 24 |
| 7.4 | Обмен информацией | 25 |
| 7.5 | Документированная информация | 26 |
| 7.5.1 | Общие положения | 26 |
| 7.5.2 | Создание и актуализация | 27 |
| 7.5.3 | Управление документированной информацией | 27 |
| 8 | Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг | 27 |
| 8.1 | Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг | 27 |
| 8.2 | Требования к продукции и услугам | 28 |
| 8.2.1 | Связь с потребителями | 28 |

ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» Руководство по качеству РК 001-1-2020

| | | |
|-------|---|----|
| 8.2.2 | Определение требований, относящихся к продукции и услугам | 29 |
| 8.2.3 | Анализ требований к продукции и услугам | 29 |
| 8.2.4 | Изменения требований к продукции и услугам | 29 |
| 8.3 | Проектирование и разработка продукции и услуг | 30 |
| 8.4 | Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками | 30 |
| 8.4.1 | Общие положения | 30 |
| 8.4.2 | Тип и степень управления | 30 |
| 8.4.3 | Информация, предоставляемая внешними поставщиками | 31 |
| 8.5 | Производство продукции и предоставление услуг | 31 |
| 8.5.1 | Управление производством продукции и предоставление услуг | 31 |
| 8.5.2 | Идентификация и прослеживаемость | 32 |
| 8.5.3 | Собственность потребителей или внешних поставщиков | 33 |
| 8.5.4 | Сохранение | 33 |
| 8.5.5 | Деятельность после поставки | 33 |
| 8.5.6 | Управление изменениями | 34 |
| 8.6 | Выпуск продукции и услуг | 34 |
| 8.7 | Управление несоответствующими результатами процессов | 35 |
| 9 | Оценка результатов деятельности | 36 |
| 9.1 | Мониторинг, измерение, анализ и оценка | 36 |
| 9.1.1 | Общие положения | 36 |
| 9.1.2 | Удовлетворенность потребителей | 36 |
| 9.1.3 | Анализ и оценка | 37 |
| 9.2 | Внутренний аудит | 37 |
| 9.3 | Анализ со стороны руководства | 38 |
| 9.3.1 | Общие положения | 38 |
| 9.3.2 | Входные данные анализа со стороны высшего руководства | 38 |
| 9.3.3 | Выходные данные анализа со стороны высшего руководства | 39 |
| 10 | Улучшение | 39 |
| 10.1 | Общие положения | 39 |
| 10.2 | Несоответствия и корректирующие действия | 39 |
| 10.3 | Постоянное улучшение | 40 |

1 Область применения

1.1 Настоящее Руководство описывает Систему менеджмента качества (далее по тексту – СМК) ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ», соответствующую ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования». Наличием документированной СМК, ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» заявляет о своей способности производить продукцию заявленного качества в соответствии с требованиями договора (контракта).

1.2 Область применения системы управления ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» на основе менеджмента качества включает в себя:

Система менеджмента качества применяется к производству строительных металлических конструкций из оцинкованной стали.

1.3 Настоящее Руководство по СМК подлежит применению в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ».

Ответственность за поддержание Руководства по СМК в актуальном состоянии возлагается на Начальника производства ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ».

2 Нормативные ссылки

В настоящем Руководстве по СМК использованы ссылки на следующие НД:

ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования»;

Стандарт предприятия «Управление документированной информацией»;*

Стандарт предприятия «Внутренний аудит»;*

Стандарт предприятия «Анализ со стороны руководства»;*

Стандарт предприятия «Управление закупками»;*

Стандарт предприятия «Управление несоответствующими результатами»;*

Стандарт предприятия «Корректирующие и предупреждающие действия»;*

*используется действующая редакция НД.

3 Термины и определения

В настоящем Руководстве СМК применены термины с соответствующими определениями, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9001-2015, а также следующие термины:

Организация – лицо или группа лиц, обладающих своими собственными функциями с обязанностями, полномочиями и взаимосвязями для достижения своих целей.

Заинтересованная сторона – лицо или организация, которые могут влиять или они полагают, что на них могут влиять решения или действия.

Риск – влияние неопределенности на ожидаемый результат

Документированная информация – информация, для которой требуется, чтобы она управлялась и поддерживалась в рабочем состоянии организацией и носитель на котором она содержится.

Результат выполнения – измеримый итог деятельности.

Поставщик – лицо или организация, которые поставляют продукцию или услугу.

Стратегия – запланированные действия для достижения целей.

Инновация – процесс, результатом которого является новый или существенно измененный объект.

Показатель деятельности – измеритель, отражающий результат исполнения.

Измерительное оборудование – измерительный приборы, программное обеспечение, стандарты, относящиеся к измерениям, справочные материалы или вспомогательная аппаратура или же комбинация всего этого, необходимая для выполнения процесса измерений.

В настоящем Руководстве по СМК применены следующие сокращения:

| | |
|------------|--|
| ИСО | - международная организация по стандартизации; |
| НД | - нормативная документация; |
| ООО | - общество с ограниченной ответственностью; |
| ОТ | - охрана труда; |
| СМК | - система менеджмента качества; |
| СМИ | - средства массовой информации; |
| СТП | - стандарт предприятия; |
| ТМЦ | - товарно-материальный ценности; |
| РК | - руководство по качеству. |

4 Среда организации

4.1 Понимание организации и ее среды

4.1.1 На предприятии разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии Система менеджмента качества (далее по тексту – СМК) в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). В рамках поддержания СМК предприятие берет на себя обязательство:

а) установления приоритетности требований заказчика (потребителей) и других заинтересованных сторон по обеспечению качества, т.е. обеспечению уверенности в

том, что требования и ожидания заказчика (потребителя) будут полностью учтены и реализованы при исполнении договорных обязательств;

б) определение средств необходимых для предупреждения проблем качества (несоответствий) и устранения их причин, т. е. обеспечению уверенности в том, что проблемы предупреждаются, а не выявляются после их возникновения;

в) комплексному решению задач обеспечения качества - разработке и применению процессов для постоянного улучшения СМК и осуществлению на каждой стадии жизненного цикла продукции взаимосвязанных организационно – технических мероприятий по обеспечению качества работ, процессов и ресурсов;

г) соблюдение положений нормативной документации регламентирующей требования по разработке, производству работ, эксплуатации оборудования;

д) использование экономических методов обеспечения качества, включая учет и анализ всех фактов и условий, влияющих на качество, а так же затрат на качество, систематическую оценку экономической эффективности функционирования СМК в целом;

е) обеспечение соответствующими ресурсами (людскими, материально – техническими, информационными) и другими данными о результатах производственной деятельности, контроля качества работ, рекламациях и др.;

ж) четкой регламентации функций, полномочий, ответственности и взаимодействия всего персонала предприятия по каждому виду деятельности и на всех уровнях управления, влияющих на обеспечение качества работ;

з) личной ответственности руководителя предприятия за качество работ, разработку, внедрение и контроль эффективности СМК, определению политики в области качества, организацию и руководство работами по обеспечению качества;

и) предотвращению дефектов, несоответствий путем анализа возможных проблем, рационального планирования и соответствующего управления.

4.1.2 СМК ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» гибко реагирует на внешние и внутренние условия как в текущий момент, так и в перспективе.

4.1.3 Внешняя среда может оказывать косвенное (опосредованное) и прямое (непосредственное) влияние на ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ».

Косвенное влияние происходит за счет таких факторов как:

- состояние экономики (страны, региона);
- демография;
- законодательство;
- технологический уровень;
- политическая обстановка;
- обычаи делового оборота.

Прямое влияние происходит за счет таких факторов как:

- конкурентной среды;
- рынков сбыта и потребления;
- поставщиков;
- рынка труда.

4.1.4 К внутренним факторам относятся:

- персонал;
- система управления;

- корпоративная культура;
- технологии;
- материальные и финансовые ресурсы;
- ценностные ориентации руководства.

4.1.5 Руководство ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» берет на себя обязательства по регулярному контролю следующих вопросов:

- потребности, существующие на рынке;
- способность организации удовлетворять потребности рынка;
- положение организации в сравнении с конкурентами;
- появление новых технологий;
- изменений в законодательстве, экономической и социальной сферах;
- ресурсные возможности организации;
- эффективность и производительность организации.

4.1.6 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» применяются следующие методы по анализу и мониторингу внешних и внутренних факторов, такие как:

- SWOT анализ для определения внутренних факторов;
- PEST метод для определения внешних факторов;

4.1.7 Информация по факторам, которые оказывают влияние на организацию и СМК и результаты анализа воздействия факторов на организацию отражены в следующих документах:

- руководстве по качеству;
- план стратегического развития;
- концепция развития;
- бизнес-план компании;
- миссия и стратегические цели компании.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

4.2.1 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» определен состав заинтересованных сторон, которые могут повлиять на работу организации. Для этого применяются простые методы:

- метод экспертного анализа;
- метод «Дельфи»;
- метод «мозгового штурма».

4.2.2 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выделены три группы из состава тех сторон, которые могут повлиять на СМК, а именно те стороны которые оказывают:

- активное влияние;
- пассивное влияние;
- потенциальное влияние.

4.2.3 В группу активного влияния входят субъекты, которые работают в системе качества или взаимодействуют с ней (руководство, сотрудники, заказчики, поставщики и владельцы).

4.2.4 В группу пассивного влияния входят субъекты, от действий которых зависит работа СМК (контролирующие и надзорные организации, профессиональные сообщества, банки и пр.)

4.2.5 В группу потенциального влияния входят субъекты, которые косвенно могут регламентировать работу СМК (субъекты законодательной и исполнительной власти, общество).

4.2.6 Информация о составе заинтересованных сторон представлена в бизнес-плане, концепции развития и в других документах стратегического развития.

4.2.7 Так же информация о заинтересованных сторонах отражается в ежегодном отчете по анализу СМК со стороны высшего руководства.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

4.3.1 Область применения системы менеджмента качества отражена в сертификате соответствия.

4.3.2 Система менеджмента качества применительно к производству изделий из экструдированного полистирола.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

4.4.1 ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» разработала, внедрила, поддерживает и постоянно улучшает систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия.

4.4.2 ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ»:

- определила требуемые входы и ожидаемые выходы процессов;
- определила последовательность и взаимодействие процессов;
- определила и применяет критерии и методы, необходимые для обеспечения результативного функционирования процессов и управления ими;
- определила ресурсы, необходимые для процессов и обеспечило их доступность;
- распределила обязанности, ответственность и полномочия в отношении процессов;
- учитывает риски и возможности;
- оценила процессы и вносит любые изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают назначенных результатов;
- улучшает процессы и систему менеджмента качества.

4.4.3 ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполнила в полном объеме следующие мероприятия:

- разработала, актуализирует и применяет документированную информацию для обеспечения функционирования процессов;
- регистрирует и сохраняет документированную информацию для обеспечения уверенности в том, что эти процессы осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано.

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

5.1.1.1 Высшее руководство демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении СМК, обеспечивает доступность ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, обеспечения функционирования и улучшения СМК посредством:

- принятия ответственности за результативность СМК;
- обеспечения разработки Политики и Целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением;
- обеспечения интеграции требований СМК в бизнес процессы организации;
- содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- обеспечения доступности ресурсов, необходимых для СМК;
- распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК;
- обеспечения достижения СМК намеченных результатов;
- вовлечения, руководства и оказания поддержки участия работников в обеспечении результативности СМК;
- поддержки улучшений;
- поддержки других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

5.1.1.2 В рамках выполнения вышеуказанных мероприятий Высшее руководство:

- определила и документально оформило ответственность, полномочия и обязательства высшего руководства, руководителей низшего и среднего звена, а также рядовых сотрудников за действия в СМК (положения о подразделениях, должностные инструкции, организационная структура, приказы, распоряжения, внутренняя нормативная документация и другая организационно-распределительная документация);

- разработала Политику и Цели в области качества;

- определила состав процессов, порядок их выполнения и взаимодействия (внутренняя нормативная документация и другая организационно-распределительная документация);

- определила меры по реагированию на риски и возможности и предпринимает действия по сокращению влияния рисков;

- определила состав, объем, время и период привлечения ресурсов, необходимых для работы СМК и предпринимает действия для своевременного выделения ресурсов;

- определила действия, необходимые для информирования персонала о важности его работы и необходимости соблюдать требования СМК;

- осуществляет на постоянной основе мониторинг, контроль и анализ результатов СМК;

- разработала методы стимулирования сотрудников за достижения в области качества;

- разработала методы улучшения СМК.

5.1.2 Ориентация на потребителя

5.1.2.1 В рамках демонстрации лидерства и приверженности в отношении ориентации на потребителя высшее руководство выполняет следующие действия:

- определяет состав потребителей продукции при помощи маркетинговых инструментов (маркетинговые отчеты или отчеты по исследованию рынка) с целью определения точного «портрета» каждой категории потребителей;

- разрабатывает принципы взаимоотношения с потребителями и внесло данную информацию в Политику в области качества;

- устанавливает процессы по работе с потребителями включающие в себя выявление предпочтений, удовлетворенности и ожиданий от потребителя;

- устанавливает способы связи с потребителями;

- предоставляет ресурсы, необходимые для работы с потребителями (материальные, людские и финансовые);

- выявляет сильные и слабые стороны организации, которые могут повлиять на удовлетворенность потребителей (отзывы потребителей, отчеты по оценке удовлетворенности потребителей, анкеты оценки удовлетворенности и др.)

5.2 Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

5.2.1.1 Высшим руководством в лице Генерального директора ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» определена, документально оформлена Политика СМК, которая:

- соответствует намерениям и среде организации, а также поддерживает ее стратегическое направление;

- создает основу для установления целей в области качества;

- включает в себя обязательства соответствовать применимым требованиям;

- включает в себя обязательство постоянно улучшать СМК.

5.2.1.2 Политика СМК поддерживается измеримыми целями.

5.2.2 Доведение политики в области качества

5.2.2.1 Политика в области качества ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ»:

- доступна и применяется как документированная информация;

- доведена до сведения работников, понятна и применяется внутри организации;

- доступна подходящим способом для соответствующих заинтересованных сторон.

5.2.2.2 Политика размещена в бумажном виде на информационных стендах, кабинетах и приемной.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

5.3.1 Высшим руководством распределены обязанности, ответственность и полномочия сотрудников с целью:

- обеспечения соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- обеспечения получения намеченных результатов процессов;
- отчетности о результатах функционирования СМК и возможностей ее улучшения;
- поддержки ориентации на потребителя во всей организации;
- сохранения целостности СМК при планировании и внедрении изменений в систему менеджмента качества.

5.3.2 С целью распределения обязанности, ответственности и полномочий в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» разработаны положения о подразделении и должностные инструкции.

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» проведена оценка внешних и внутренних факторов для определения рисков и возможностей с целью:

- обеспечения уверенности в том, что СМК может достичь своих намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

6.1.2 Для определения и оценки внешних факторов влияющих на деятельность ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» используется PEST-метод.

6.1.3 Высшим руководством ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» создана экспертная группа из 5 сотрудников различных подразделений.

6.1.4 Экспертной группой проведен «мозговой штурм» и выявлены внешних факторы, которые приведены ниже:

| Факторы влияния политической среды на рынок |
|---|
| Устойчивость политической власти и существующего правительства |
| Бюрократизация и уровень коррупции |
| Налоговая политика (тарифы и льготы) |
| Свобода информации и независимость СМИ |
| Тенденции к регулированию или дерегулированию отрасли |
| Количественные и качественные ограничения на импорт, торговая политика |
| Стремление к протекционизму отрасли, наличие государственных компаний в отрасли |
| Степень защиты интеллектуальной собственности и закон об авторском праве |

| |
|---|
| Антимонопольное и трудовое законодательство |
| Законодательство по охране окружающей среды |
| Будущее и текущее законодательство, регулирующие правила работы в отрасли |
| Вероятность развития военных действий в стране |
| Факторы влияния экономической среды на рынок |
| Темпы роста экономики |
| Уровень инфляции и процентные ставки |
| Курсы основных валют |
| Уровень безработицы, размер и условия оплаты труда |
| Уровень развития предпринимательства и бизнес-среды |
| Кредитно-денежная и налогово-бюджетная политика страны |
| Уровень располагаемых доходов населения |
| Степень глобализации и открытости экономики |
| Уровень развития банковской сферы |
| Факторы влияния социально-культурной среды на рынок |
| Уровень здравоохранения и образования |
| Отношение к импортным товарам и услугам |
| Отношение к работе, карьере, досугу и выходу на пенсию |
| Требования к качеству продукции и уровню сервиса |
| Культура формирования накоплений и кредитования в обществе |
| Образ жизни и привычки потребления |
| Развитие религии и прочих верований |
| Отношение к натуральным и экологически-чистым продуктам |
| Темпы роста населения |
| Уровень миграции и иммиграционные настроения |
| Поло-возрастная структура населения и продолжительность жизни |
| Социальная стратификация в обществе, меньшинства |
| Размер и структура семьи |
| Факторы влияния технологической среды на рынок |
| Уровень инноваций и технологического развития отрасли |

| |
|--|
| Расходы на исследования и разработки |
| Законодательство в области технологического оснащения отрасли |
| Развитие и проникновение интернета, развитие мобильных устройств |
| Доступ к новейшим технологиям |
| Степень использования, внедрения и передачи технологий |

6.1.5 После определения факторов влияния внешней среды, экспертной группой ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» проведен PEST анализ данных факторов.

6.1.6 Порядок действий при проведении PEST анализа:

1. Экспертной группой проводится оценка степени влияния каждого фактора на деятельность ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» по 3-х балльной шкале, где:

1 балл - влияние фактора мало, любое изменение фактора практически не влияет на деятельность компании;

2 балла - только значимое изменение фактора влияют на деятельность компании;

3 балла - влияние фактора высоко, любые колебания вызывают значимые изменения в продажах и прибыли компании.

2. Далее каждый эксперт производит самостоятельную оценку каждого фактора по 5-ти балльной шкале, где 1 – низкая вероятность, 5 – высокая вероятность. Все результаты 5-ти экспертов заносятся в таблицу 1.

3. После оценки производится подсчет среднеарифметического показателя по сделанным оценкам.

4. После расчета среднеарифметического показателя производится расчет оценки с поправкой на вес по следующей формуле:

Оценка с поправкой на вес = Среднее значение x $\frac{\text{Влияние фактора}}{\text{Общий итог}}$

5. Далее осуществляется распределение всех факторов в порядке убывания значимости. Результаты приведены в таблице 2.

6. На завершающем этапе экспертная группа делает выводы по каждому фактору и производит разработку программы, которые необходимо провести, чтобы снизить негативное влияние фактора и максимально использовать положительное влияние фактора на деятельность компании.

6.1.7 Весь порядок действий по оценке внешних факторов осуществляется каждым экспертом в электронной таблице Excel. Результаты PEST анализа приведены ниже в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты PEST анализа

| Описание фактора | Влияние фактора | Экспертная оценка | | | | | Средняя оценка | Оценка с поправкой на вес |
|---|-----------------|-------------------|---|---|---|---|----------------|---------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| ПОЛИТИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ | | | | | | | | |
| Устойчивость политической власти и существующего правительства | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1,6 | 0,03 |
| Бюрократизация и уровень коррупции | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1,8 | 0,06 |
| Налоговая политика (тарифы и льготы) | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0,07 |
| Свобода информации и независимость СМИ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1,2 | 0,02 |
| Тенденции к регулированию или дерегулированию отрасли | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,02 |
| Количественные и качественные ограничения на импорт, торговая политика | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1,2 | 0,02 |
| Наличие государственных компаний в отрасли | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1,6 | 0,05 |
| Степень защиты интеллектуальной собственности и закон об авторском праве | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,02 |
| Антимонопольное и трудовое законодательство | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,02 |
| Законодательство по охране окружающей среды | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1,6 | 0,05 |
| Будущее и текущее законодательство, регулирующие правила работы в отрасли | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1,2 | 0,02 |
| Вероятность развития военных действий в стране | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1,4 | 0,05 |
| ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ | | | | | | | | |
| Темпы роста экономики | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3,2 | 0,16 |
| Уровень инфляции и процентные ставки | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2,8 | 0,09 |
| Курсы основных валют | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0,25 |
| Уровень безработицы, размер и условия оплаты труда | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,6 | 0,06 |
| Уровень развития предпринимательства и бизнес-среды | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1,8 | 0,03 |
| Кредитно-денежная и налогово-бюджетная политика страны | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,2 | 0,02 |
| Уровень располагаемых доходов населения | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1,4 | 0,05 |
| Степень глобализации и открытости экономики | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1,2 | 0,02 |

ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» Руководство по качеству РК 001-1-2020

| | | | | | | | | |
|--|-----------|---|---|---|---|---|-----|------|
| Уровень развития банковской сферы | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1,4 | 0,02 |
| СОЦИАЛЬНО - КУЛЬТУРНЫЕ ФАКТОРЫ | | | | | | | | |
| Уровень здравоохранения и образования | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,02 |
| Отношение к импортным товарам и услугам | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1,4 | 0,02 |
| Отношение к работе, карьере, досугу и выходу на пенсию | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,02 |
| Требования к качеству продукции и уровню сервиса | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2,6 | 0,09 |
| Культура формирования накоплений и кредитования в обществе | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1,8 | 0,06 |
| Образ жизни и привычки потребления | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1,2 | 0,02 |
| Развитие религии и прочих верований | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,02 |
| Отношение к натуральным и экологически-чистым продуктам | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1,2 | 0,02 |
| Темпы роста населения | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0,03 |
| Уровень миграции и иммиграционные настроения | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1,4 | 0,02 |
| Поло - возрастная структура населения и продолжительность жизни | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1,4 | 0,02 |
| Социальная стратификация в обществе, меньшинства | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1,2 | 0,02 |
| Размер и структура семьи | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,02 |
| ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ | | | | | | | | |
| Уровень инноваций и технологического развития отрасли | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,2 | 0,11 |
| Расходы на исследования и разработки | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 0,15 |
| Законодательство в области технологического оснащения отрасли | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2,2 | 0,07 |
| Развитие и проникновение интернета, развитие мобильных устройств | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1,8 | 0,03 |
| Доступ к новейшим технологиям | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1,4 | 0,05 |
| Степень использования, внедрения и передачи технологий | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | | 0,05 |
| ОБЩИЙ ИТОГ | 59 | | | | | | | |

Таблица 2 - Распределение факторов PEST анализа

ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» Руководство по качеству РК 001-1-2020

| ПОЛИТИЧЕСКИЕ | | ЭКОНОМИЧЕСКИЕ | |
|---|------------|--|-------------|
| Фактор | Вес | Фактор | Вес |
| Налоговая политика (тарифы и льготы) | 0,07 | Курсы основных валют | 0,25 |
| Бюрократизация и уровень коррупции | 0,06 | Темпы роста экономики | 0,16 |
| Наличие государственных компаний в отрасли | 0,05 | Уровень инфляции и процентные ставки | 0,09 |
| Законодательство по охране окружающей среды | 0,05 | Уровень безработицы, размер и условия оплаты труда | 0,06 |
| Вероятность развития военных действий в стране | 0,05 | Уровень располагаемых доходов населения | 0,05 |
| Устойчивость политической власти и существующего правительства | 0,03 | Уровень развития предпринимательства и бизнес-среды | 0,03 |
| Количественные и качественные ограничения на импорт, торговая политика | 0,02 | Кредитно-денежная и налогово-бюджетная политика страны | 0,02 |
| Степень защиты интеллектуальной собственности и закон об авторском праве | 0,02 | Степень глобализации и открытости экономики | 0,02 |
| Антимонопольное и трудовое законодательство | 0,02 | Уровень развития банковской сферы | 0,02 |
| Свобода информации и независимость СМИ | 0,02 | | |
| Будущее и текущее законодательство, регулирующее правила работы в отрасли | 0,02 | | |
| Тенденции к регулированию или дерегулированию отрасли | 0,02 | | |
| СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЕ | | ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ | |
| Фактор | Вес | Фактор | Вес |
| Требования к качеству продукции и уровню сервиса | 0,09 | Расходы на исследования и разработки | 0,15 |
| Культура формирования накоплений и кредитования в обществе | 0,06 | Уровень инноваций и технологического развития отрасли | 0,11 |
| Темпы роста населения | 0,03 | Законодательство в области технологического оснащения отрасли | 0,07 |
| Отношение к импортным товарам и услугам | 0,02 | Доступ к новейшим технологиям | 0,05 |
| Отношение к работе, карьере, досугу и выходу на пенсию | 0,02 | Степень использования, внедрения и передачи технологий | 0,05 |
| Образ жизни и привычки потребления | 0,02 | Развитие и проникновение интернета, развитие мобильных устройств | 0,03 |

ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» Руководство по качеству РК 001-1-2020

| | | | |
|---|------|--|--|
| Развитие религии и прочих верований | 0,02 | | |
| Отношение к натуральным и экологически-чистым продуктам | 0,02 | | |
| Уровень здравоохранения и образования | 0,02 | | |
| Уровень миграции и иммиграционные настроения | 0,02 | | |
| Поло-возрастная структура населения и продолжительность жизни | 0,02 | | |
| Социальная стратификация в обществе, меньшинства | 0,02 | | |
| Размер и структура семьи | 0,02 | | |

Таблица 3 – Выводы по результатам PEST анализа

| Политические | Изменение в отрасли | Изменение в компании | Действия |
|-----------------------------|---|--|--|
| - | - | - | - |
| Экономические | | | |
| Курсы основных валют | Повышение курса доллара. Подорожание основного сырья | Повышение цены продукции за счет повышения курса доллара | Поиск новых поставщиков сырья, не зависящих от повышения курса доллара |
| Социально-культурные | | | |
| - | - | - | - |
| Технологические | | | |
| - | - | - | - |

6.1.8 Для определения и оценки внутренних факторов влияющих на деятельность ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» используется SWOT анализ.

6.1.9 Оценка внутренних факторов так же проводится назначенной экспертной группой.

6.1.10 Выявленные и слабые стороны ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ», результаты проведенного SWOT анализа, приведены ниже в таблице 4.

Таблица 4 – Выявленные сильные и слабые стороны

| Потенциальные внутренние сильные стороны (Strengths - силы) | Потенциальные внутренние слабости (Weaknesses - слабости) |
|--|--|
| Достоверный мониторинг рынка | Игнорирование конкурсов, выставок и т.д |
| Отлаженная сбытовая сеть | Недостатки в рекламной политике (отсутствие стиля в формировании рекламных роликов, дефицит уличной рекламы и т.д) |
| Широкий ассортимент продукции | Слабая политика продвижения |
| Достаточная известность | Низкий уровень оснащения рабочих мест |
| Высокий контроль качества | Недостаточный контроль исполнения приказов и распоряжений |
| Импортовое оборудование | Не пропорциональное разделение полномочий |
| Стабильный темп расширения производства | Неучастие персонала в принятии управленческих решений |
| Высокая квалификация персонала | Низкий уровень оснащения рабочих мест |

6.1.11 После выявления сильных и слабых сторон результаты PEST анализа и SWOT анализа сводятся в одну таблицу 5.

Таблица 5 – Матрица SWOT анализа

| Категории SWOT анализа | Возможности | Угрозы |
|-------------------------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Более современная имиджевая, стильная реклама (в т. ч. своевременное обновление сайта); - Появление новых поставщиков; - Стимулирование повышения объема продаж посредством скидок, подарков, акции; - Снижение цен на сырье и готовую продукцию; | <ul style="list-style-type: none"> - Снижение стоимости товаров; - Увеличение конкурентных преимуществ со стороны производителей и разработчиков товаров; - Появление принципиально нового товара; - Изменение уровня цен; |

| | | | |
|-------------------------------|---|--|--|
| <p>Сильные стороны</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Достоверный мониторинг рынка - Отлаженная сбытовая сеть - Широкий ассортимент продукции - Достаточная известность - Высокий контроль качества - Импортное оборудование - Стабильный темп расширения производства - Высокая квалификация персонала | <ul style="list-style-type: none"> - Реализация за счет собственного капитала имиджа компании; - Стабилизация цен на продукт за счет освоения нового рынка закупок; - Максимальная реализация гибкой ценовой политики (проведение конкурсов, акций, возможно аукционов, скидок); - Расширение торговой сети в регионе – производителе. | <ul style="list-style-type: none"> - Отслеживание изменения цен товаров, адекватная, своевременная реакция на изменения; - Стремление к лидерству в отрасли на российском рынке; |
| <p>Слабые стороны</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Игнорирование конкурсов, выставок и т.д. - Недостатки в рекламной политике (отсутствие стиля в формировании рекламных роликов, дефицит уличной рекламы и т.д.) - Слабая политика продвижения - Низкий уровень оснащения рабочих мест - Недостаточный контроль исполнения приказов и распоряжений - Не пропорциональное разделение полномочий - Неучастие персонала в принятии управленческих решений - Низкий уровень оснащения рабочих мест | <ul style="list-style-type: none"> - Оснастка рабочих мест всем необходимым - Принятие обоснованно-разумных решений в области производственной логистики в плане минимизации трудозатрат при движении грузопотока - Контакт аппарата управления с рабочими - Осуществить снижение цен за счет экономии от масштаба | <ul style="list-style-type: none"> - Изучить и, возможно, перенять методику продвижения продукции иностранными организациями. |

6.1.12 Проверка результативности вышеизложенных мероприятий осуществляется при помощи следующих инструментов:

- при ежегодном анализе со стороны высшего руководства;
- при проведении внутренних аудитов.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

6.2.1 Ответственность за планирование СМК в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» возложена на Высшее руководство. При планировании и внесении изменений в СМК обеспечивается ее целостность и эффективность, соответствие требованиям

ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), законодательным требованиям и требованиям потребителей, политики СМК, внутренним нормативным документам.

6.3 Планирование изменений

В случае необходимости внесения изменений в систему менеджмента качества Высшее руководство в обязательном порядке рассматривает следующие аспекты:

- цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;
- целостность системы менеджмента качества;
- распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.

7 Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Предприятие обеспечено адекватными ресурсами для разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения системы менеджмента качества.

7.1.2 Человеческие ресурсы

7.1.2.1 На предприятии определен состав ответственных лиц с требуемым опытом и навыками работы, образование.

7.1.2.2 Требования к компетентности, опыту работы, навыкам, образованию работников предприятия, осуществляющих деятельность, влияющую на систему менеджмента качества определены в должностных инструкциях и в положениях о подразделениях.

7.1.2.3 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполнены следующие мероприятия:

- определено и назначено должностное лицо, которое будет управлять внедрением и работой СМК;
- определены и назначены должностные лица для управления внедрением на уровне процессов;
- определены и назначены ответственные за систему менеджмента качества в каждом подразделении;
- определен состав исполнителей, принимающих участие в каждом из процессов системы менеджмента качества.

7.1.3 Инфраструктура

На предприятии проводятся мероприятия, направленные на создание и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции и обеспечения потребностей производства при выпуске продукции.

7.1.4 Среда функционирования процессов

- определены виды процессов;
- определены необходимые условия среды для выполнения процессов;
- установлена степень влияния условий среды на качество работ и соответствие требованиям к продукции и услугам;

- установлены показатели мониторинга среды и периодичность их сбора;
- разработаны мероприятия для поддержания требуемых условий среды функционирования процессы.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Управление средствами измерений, применяемых для мониторинга и измерений осуществляется в соответствии с внутренними стандартами.

7.1.5.2 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ»:

- определены измеряемые показатели продукции, на основании которых возможно подтвердить соответствие установленным требованиям;
- установлены процессы, которые оказывают прямое влияние на измеряемые показатели продукции;
- установлены измеряемые показатели процессов, по которым можно судить о соответствии продукции;
- определены виды ресурсов, которые необходимы для мониторинга и измерений по каждому из процессов (оборудование, средства измерений, средства индикации, методики измерений, компьютерные системы и программы, квалификацию персонала и пр.);
- установлены методы поддержания пригодности и работоспособности ресурсов для мониторинга и измерений;
- выполняются мероприятия по поддержанию пригодности и работоспособности ресурсов (периодическая поверка и калибровка средств измерения, аттестация методик, подготовка персонала и пр.);
- регистрируются и сохраняются данные о выполненных мероприятиях по поддержанию пригодности и работоспособности ресурсов.

7.1.5.3 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» регистрируется и сохраняется следующая документированная информация:

По оборудованию и средствам измерения – планы поверки, свидетельства поверки, сертификаты калибровки, протоколы или записи в эксплуатационных документах о результатах калибровки.

По средствам индикации – эксплуатационные документы, подтверждающие исправность средства индикации.

По методикам измерений и контроля необходимо сохранять – аттестат методики выполнения измерений, акт утверждения или ввода методики в эксплуатацию.

По квалификации персонала – сведения об образовании, квалификации и опыте, свидетельство об обучении, результаты проверки навыков и компетенций.

7.1.5.4 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ»:

- составлен реестр средств измерений и измерительного оборудования;
- определены приборы, которые требуют калибровки, поверки и настройки;
- установлена периодичность поверки;
- установлен способ идентификации (маркировки) поверенных и откалиброванных приборов;
- установлен способ защиты приборов от нежелательных регулировок, правила хранения и эксплуатации;

- проводится обучение (подготовка) персонала по правилам обращения с приборами;

- определен порядок действий в случае обнаружения измерений, выполненных непригодными приборами.

7.1.5.5 С целью обеспечения постоянного системного подхода к использованию в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» только поверенного и откалиброванного инструмента и оборудования, ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» заключила Договор с аккредитованным центром по оказанию услуг в сфере поверки и калибровки.

7.1.6 Знания организации

7.1.6.1 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» применяются подходы, которые позволяют систематизировать деятельность по управлению знаниями. Для этого в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполняются следующие мероприятия:

- определен состав знаний, необходимый для производства продукции (профессиональная, общеобразовательная, отраслевая, организационная информации;

- для сотрудников обеспечен доступ для необходимой информации в нужный момент;

- выявляются «пробелы» в имеющихся знаниях организации;

- обеспечена сохранность, актуализация и защита знаний.

7.1.6.2 Профессиональная информация содержится в должностных инструкциях, регламентах по выполнению работ, инструкциях по выполнению работ, инструкциях по управлению и обслуживанию оборудования, результатах контроля и мониторинга процессов.

7.1.6.3 Общеобразовательная информация содержится в различных методических и учебных пособиях. Сотрудники направляются на обучение в учебные заведения или знакомятся с такой информацией самостоятельно. В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» имеется библиотека курсов учебной литературы.

7.1.6.4 Отраслевая информация содержится в различных специальных журналах, отчетах внешних компаний по исследованию отрасли, отраслевая база. Для получения данных знаний сотрудники посещают различные выставки и семинары.

7.1.6.5 Вся информация по взаимодействию сотрудников содержится в организационно-штатной структуре, положениях о подразделениях, правилах трудового распорядка, приказах и распоряжениях. Все сотрудники имеют доступ к этой информации.

7.2 Компетентность

7.2.1 С целью эффективной работы и развитию возможностей персонала в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполняются следующие мероприятия:

- определены требования к компетентности сотрудников (квалификация, образование, опыт и навыки);

- проводится регулярная оценка уровня компетентности сотрудников;

- выявляются потребности в обучении и повышении квалификации персонала;

- сообщает подрядчикам требования по компетентности персонала, который будут выполнять работы (поставлять продукцию) для организации или работать от имени организации;

- контролирует уровень компетентности персонала подрядчиков (поставщиков), которые работают под управлением организации;

- проводится обучение персонала;

- проводит оценку результативности мер по повышению компетентности персонала;

- регистрирует информацию о компетентности сотрудников.

7.2.2 Вся информация о компетентности персонала содержится в документах кадрового учета (карточка формы Т-2, копии дипломов, свидетельств об образовании, трудовая книжка, резюме сотрудника).

7.2.3 В целях выявления результативности мер повышения компетентности персонала проводится ежегодная аттестация.

7.2.4 Работники, вновь принятые в производственные и вспомогательные подразделения, в обязательном порядке проходят стажировку на рабочем, результативность проведенной стажировки оценивается при проверке знаний по результатам пройденной стажировки.

7.3 Осведомленность

7.3.1 С целью выполнения требований по осведомленности в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» осуществлены следующие мероприятия:

- осуществляется ознакомление с политикой в области качества при приеме на работу;

- проводятся собрания сотрудников и обсуждение целей в области обеспечения качества и положений политики;

- проводятся рабочие совещания по вопросам обеспечения качества;

- проводятся тренинги и обучения персонала методам менеджмента качества;

- применяется наглядная агитация (подготовка и размещение плакатов по вопросам системы качества);

- осуществляется активное доведение до сотрудников информации о выявляемых несоответствиях и принятых мерах по их устранению;

- осуществляется стимуляция персонала.

7.3.2 Для информирования и ознакомления сотрудников применяется следующая документированная информация:

- политика в области качества;

- цели в области качества;

- результаты мониторинга процессов, продукции и удовлетворенности потребителей;

- информация о несоответствиях;

- результаты внутренних аудитов системы качества;

- отзывы потребителей.

7.4 Обмен информацией

Координация внутренних и внешних коммуникаций по вопросам, касающихся функционирования СМК возложена на Высшее руководство ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ».

Связь с внешними сторонами и внутренний обмен информацией осуществляется с помощью:

- сайта предприятия;
- факсимильной и телефонной связи (стационарной и мобильной);
- почтовой связи и предоставления документов;
- электронной почты;
- информационных стендов (стендов визуального менеджмента).

7.4.1 Внешний обмен информацией

7.4.1.1 С целью обеспечения получения достаточной информации по вопросам обеспечения качества продукции всеми организациями, участвующими в цепи создания продукции, в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» разработана и внедрена система по внешнему обмену информацией:

- поставщиками;
- подрядными организациями;
- потребителями;
- законодательными органами власти и органами государственного контроля;
- другими организациями, которые могут оказать влияние на эффективность СМК.

7.4.1.2 Обмен информацией осуществляется в отношении:

- жалоб потребителей;
- прохождения контрактов, включая изменения к ним;
- изменения законодательных требований;
- обеспечения предоставления сведений относительно аспектов обеспечения качества продукции, которые могут быть полезными для других организаций, участвующих в цепи создания продукции.

7.4.1.3 Информация, полученная путем внешнего обмена, используется как входные данные для актуализации СМК и анализа ее со стороны высшего руководства.

7.4.2 Внутренний обмен информацией

7.4.2.1 На предприятии осуществляется обмен информацией по вопросам повышения эффективности СМК, реализации политики СМК, достижения целей системы менеджмента качества, требований СМК, а также по вопросам производственной деятельности предприятия.

7.4.2.2 На предприятии осуществляется:

- обмен информацией по результатам проведения внутреннего аудита СМК и внешнего аудитов СМК;
- обмен информацией при проведении анализа СМК со стороны высшего руководства;
- информирование, проводимое руководителями подразделений на рабочих

местах, в том числе ознакомление работников с политикой СМК, целями СМК, внутренними нормативными документами СМК, положениями о подразделениях, должностными инструкциями, инструкциями по ОТ и другими внутренними и внешними нормативными документами.

7.4.2.3 Внутреннее информирование позволяет получать данные об изменениях, касающихся качества продукции, таких как:

- продукция;
- сырьевые материалы;
- системы производства и оборудования;
- производственные помещения, месторасположение оборудования, окружающая среда;
- упаковка, хранение сырья, вспомогательных материалов, продукции и методы их распределения;
- уровень квалификации работников, распределение ответственности и определение полномочий;
- требования, установленные законодательством и органами государственного управления;
- требования, установленные потребителями, сектором экономики и другие требования, которые предприятие обязано соблюдать в отношении обеспечения качества продукции;
- запросы от внешних заинтересованных сторон, касающиеся СМК;
- жалобы, касающиеся качества продукции.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

7.5.1.1 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполняются следующие мероприятия по управлению документированной информацией:

- определен состав документированной информации;
- осуществлен выбор форм документирования и носителей информации;
- определена степень подробности представления информации;
- определен объем документирования.

7.5.1.2 К документированной информации относятся:

- базы данных;
- картотеки;
- фотографии;
- графики, диаграммы, рисунки;
- аудио-, видео-, киноматериалы;
- образцы продукции и примеры дефектов;
- цветовые образцы;
- программы ЭВМ;
- бумажные документы;
- электронные документы и цифровые подписи;
- информационные системы управления и хранящиеся в них данные;
- интернет страницы, web-сайты и облачные ресурсы;
- формы документов.

7.5.1.3 Процедура по управлению документированной информацией описана в СТП «Управление документированной информацией».

7.5.2 Создание и актуализация

7.5.2.1 Для выполнения данного требования в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполняются следующие мероприятия:

- установлены лица ответственные за принятие решений о создании и актуализации документированной информации;
- определен порядок согласования и утверждения документированной информации до начала ее применения;
- разработаны правила идентификации каждого вида документированной информации;
- определен носитель информации для каждого из ее видов;
- установлены правила, необходимые для использования документированной информации.

7.5.2.2 Процедура по управлению документированной информацией описана в СТП «Управление документированной информацией».

7.5.3 Управление документированной информацией

7.5.3.1 Процедура по управлению документированной информацией описана в СТП «Управление документированной информацией».

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.1.1 На предприятии осуществляется планирование процессов, необходимых для осуществления выпуска продукции, в соответствии с Политикой, Целями в области качества, национальными и международными стандартами, коммерческой информацией, заключенными договорами и контрактами, иными документами. Планирование производства осуществляется на основании сменных заданий, разрабатываемых Начальником производства ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» на основании согласованных с Заказчиками сроками поставки.

8.1.2 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполнены следующие требования:

- определены требования к продукции предъявляемые со стороны потребителей, органов законодательной власти, общества и других заинтересованных сторон;
- определены требования к процессам;
- разработаны процессы для производства продукции;
- установлены критерии приемки продукции;
- установлены критерии результативности процессов;
- определен состав процессов, передаваемых на аутсорсинг;
- установлены требования по управлению процессами на аутсорсинге;
- разработаны планы исполнения производственных процессов;
- определен состав и потребность в ресурсах;

- определены и выполняются действия по контролю процессов и продукции;
- определена, разработана и применяется документированная информация для управления производственными процессами и регистрации результатов.

8.1.3 В качестве документированной информации, для управления процессами применяются:

- спецификации (проектные материалы, чертежи, реестры и т.д.)
- карты процессов, технологические карты, регламенты;
- стандарты процессов;
- стандартные операционные процедуры;
- рабочие инструкции;
- модели потоков работ;
- схемы процессов;
- типовые формы, бланки для регистрации параметров процессов или продукции;
- оперативные планы (план производства, план проекта, план закупок);
- ресурсные планы (график работы персонала, нормы выработки, графики загрузки оборудования);
- другие документы, регламентирующие исполнение процессов.

8.1.4 В качестве документированной информации, необходимой для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям, можно применять:

- данные контроля (оперативного, выборочного, входного, промежуточного) продукции и процессов;
- результаты приемочного контроля (акты сдачи-приемки работ, отчеты о приемке, разрешение на поставку);
- результаты лабораторных испытаний продукции;
- отметки о выполнении оперативных и ресурсных планов;
- данные о верификации и валидации процессов и продукции;
- другие документы, фиксирующие факт и результаты контроля.

8.2 Требования к продукции и услугам

8.2.1 Связь с потребителями

8.2.1.1 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» разработаны и применяются меры по поддержанию связи с потребителями. Для этого установлены каналы связи и налажен обмен информацией между компанией и ее заказчиками.

8.2.1.2 Основные виды информации включают в себя:

- данные о товарах и услугах;
- сведения о заказах потребителя;
- обратная связь от потребителей;
- сведения о собственности потребителя;
- сведения о нештатных ситуациях.

8.2.1.3 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполняются следующие действия:

- подготовлена информация о компании и ее продукции;

- производится информирование потребителей о деятельности компании;
- назначен персонал, ответственный за взаимодействия с потребителями;
- организован канал связи с потребителем.

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

8.2.2.1 Определения требований Заказчиков включает в себя исследование рынка, анализ накопленного опыта, непосредственные контакты с существующими и потенциальными клиентами, установление каналов связи с целью доступности информации об ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» всем заинтересованным сторонам.

8.2.2.2 Определение требований, относящихся к выпускаемой ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» продукции, осуществляется в преддоговорный период в результате согласования условий исполнения заказа Потребителя.

8.2.2.3 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» определены:

- требования, установленные потребителями, включая требования к выполняемым производственным процессам и услугам, оговоренные в договоре;
- требования, не определенные потребителями, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, если оно известно;
- законодательные и другие обязательные требования, относящиеся к непосредственной производственной деятельности ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ».

8.2.3 Анализ требований к продукции

8.2.3.1 Анализ требований, связанных с продукцией, проводится на стадии переговоров с потенциальными покупателями до начала реализации договора.

8.2.3.2 Результаты анализа позволяют обеспечить компании уверенность в том, что:

- требования заказчика к продукции определены и документально оформлены;
- условия договора согласованы;
- предприятие способно выполнить требования заказчика.

8.2.3.3 Если потребитель не предъявил документально оформленные требования, предприятие подтверждает их у потребителя в процессе переговоров и согласования технического задания на изготовление продукции до принятия заказа к исполнению.

8.2.3.4 Если требования к продукции изменились, предприятие обеспечивает, что бы соответствующие документы были исправлены, а заинтересованный персонал был поставлен в известность об изменившихся требованиях. Это обеспечивается соответствующими записями.

8.2.3.5 Результаты анализа заявок, содержание договоров и изменений к ним доводится до непосредственных исполнителей в соответствии с принятой в компании системой производственного планирования.

8.2.4 Изменение требований к продукции

8.2.4.1 В случае внесения изменений требований к продукции, в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» проводится оперативное внесение изменений в необходимую документированную информацию.

8.2.4.2 После внесения изменений в документированную информацию, осуществляется ознакомление персонала об изменившихся требованиях.

8.3 Проектирование и разработка продукции

8.3.1 СМК ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» несет ответственность перед клиентом, но не выполняет собственными силами работы по проектированию и разработке, а использует проектно-технологическую документацию, разработанную сторонними организациями, имеющими соответственно право на занятие этим видом деятельности, подготовленный персонал и соответствующее оборудование.

8.3.2 В ходе осуществления своей производственной деятельности, в случае возникновения необходимости во внесении изменений в ранее полученную техническую документацию, предприятие письменно обращается с соответствующими запросом к разработчикам технической документации о необходимости внесения изменений.

8.3.3 Получение от разработчика технической документации с внесенными в нее изменениями оформляется письмом разработчика о передачи технической документации, на котором Генеральный директор ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» ставит визу «Получено», дату получения, фамилию и инициалы, а также подпись.

Описание производства продукции:

1. Производится закупка рулонной оцинкованной стали толщинами от 0,75 мм до 1,2 мм. Далее продукции перемещается в производственный цех.

2. Осуществляется раскраивание рулонов на линии автоматической резки металла в необходимый размер (штрипс)

3. Далее из полученного штрипса (стальной ленты) производится изготовление строительных профилей необходимого размера и параметров

4. Далее осуществляется упаковывание и отправка заказчиком для самостоятельной сборки по инструкции либо оказывается услуга по монтажу.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

8.4.1.1 С целью выполнения требований по управлению процессами и, продукцией и услугами поставляемыми внешними поставщиками в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» разработана процедура по оценке поставщиков.

8.4.1.2 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» в обязательном порядке осуществляется документирование и сохранение следующей информации:

- критерии оценки поставщиков;
- результаты выбора поставщиков;
- результаты мониторинга и контроля работы поставщиков;
- критерии и результаты повторной оценки поставщиков.

8.4.2 Тип и степень управления

8.4.2.1 ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» осуществляет мероприятия для проверки соответствия закупок установленным требованиям.

8.4.2.2 Вся продукция подвергается входному контролю на предмет соответствия данным заявки и сопроводительным документам на полученные товары. Входной контроль проводят с целью предотвращения получения сырья, материалов и комплектующих не соответствующих требованиям договора на поставку и нормативной документации.

8.4.2.3 Входной контроль осуществляется согласно требованиям к входному контролю по параметрам и методам, установленным в нормативной документации на поставленную продукцию.

8.4.2.4 Товарно-материальные ценности принимаются на склад при наличии сопроводительных документов, т.е. товарных накладных и принимаются по количеству и качеству.

8.4.2.5 В случае недопоставки товарно-материальных ценностей составляется акт о недостатке, который подписывается кладовщиком и ответственным за доставку ТМЦ и передается в бухгалтерию.

8.4.2.6 При поступлении товарно-материальных ценностей, данные заносятся в журнал прихода, после чего сопроводительные документы передаются в бухгалтерию для приходования.

8.4.2.7 Товарно-материальные ценности сортируются на складе по видам продукции и размещаются по стеллажам, на которых наносится соответствующая маркировка.

8.4.2.8 Отпуск товарно-материальных ценностей со склада производится с разрешения Генеральный директора ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» с оформлением требования-накладной на списание товарно-материальных ценностей.

8.4.2.9 Требования-накладные передаются в бухгалтерию при наличии подписей отпустившего и получившего товарно-материальные ценности.

8.4.3 Информация, предоставляемая внешними поставщиками

8.4.3.1 Для полноценного информирования внешних поставщиков в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполняются следующие действия:

- определен состав требований, предъявляемых к каждой конкретной поставке;
- установлены требования к условиям выполнения поставки;
- определен порядок взаимодействия с поставщиком;
- задокументированы требования к поставщику;
- проверка требований на полноту, достаточность и адекватность;

8.4.3.2 Вышеуказанные действия выполняются регулярно при подготовке к заключению договора с каждым поставщиком. При необходимости данные требования могут предъявляться к каждой поставке.

8.5 Производство продукции

8.5.1 Управление производством продукции

8.5.1.1 Предприятие планирует и осуществляет производство в управляемых условиях, для этого обеспечиваются:

- наличие технических требований к изготавливаемой продукции, которые содержатся в технической документации и отдельно оговорены в договоре. Полноту и достаточность этих требований определяют непосредственные Руководители;
- наличие рабочих инструкций
- наличие технологической документации описания выполнения работ на производственных участках;
- наличие и применение поверенного инструмента и оборудования;
- использование в производстве необходимого оборудования;
- проведение технического контроля продукции на всех этапах изготовления продукции и оказания услуг.

8.5.1.2 Порядок выполнения работ, права и обязанности персонала, выполняющего работу регламентируются документацией СМК, должностными инструкциями персонала.

8.5.1.3 Персонал, непосредственно принимающий участие в производстве продукции своевременно обеспечивается информацией, описывающей характеристики продукции (чертежи, маршрутные карты). При производстве применяют оборудование, обеспечивающее соответствующее качество изготовления и обработки поверхности.

8.5.1.4 Оборудование для мониторинга и измерения находится под управлением и своевременно проходит поверку и калибровку.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

8.5.2.1 ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» обеспечивает идентификацию своей продукции и услуг в течение всего производственного цикла.

8.5.2.2 Сырье, материалы и комплектующие изделия, поступающие на предприятие, подвергаются проверке на наличие сопроводительной документации.

8.5.2.3 При выявлении несоответствий продукцию идентифицируют и помещают в «Изолятор брака» до принятия соответствующего решения с поставщиком.

8.5.2.4 Идентификацию продукции обеспечивают благодаря маркировке партий и единиц продукции на протяжении всего процесса её изготовления, а прослеживаемость путем внесения идентификационных признаков в сопроводительную документацию.

8.5.2.5 Идентификацию продукции на предприятии производят в соответствии с требованиями, установленными в конструкторской, технологической и производственной документации.

8.5.2.6 Документация содержит требования к способам нанесения идентификационных признаков на партии и единицы продукции и регистрацию их в сопроводительной документации на всех операциях производства, начиная с получения материалов от поставщиков до сдачи продукции. Требования включают также идентификацию образцов при отборе и испытаниях, упаковку, маркировку продукции, а также учет и хранение документации, содержащей данные о качестве, особое обозначение несоответствующей продукции с целью предотвращения попадания её потребителю.

8.5.2.7 Контроль правильности и своевременности нанесения маркировки на продукцию, внесения идентификационных признаков в сопроводительную документацию, наличия и сохранности маркировки при передаче продукции с одного производственного участка на другой возлагается на непосредственных руководителей ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ».

8.5.2.8 Такая система дает возможность на любом этапе производства, в том числе, и у потребителя, проследить всю историю изготовления продукции, вплоть до партий материалов, использованных для производства продукции, что позволяет определить действия в отношении качества продукции в случае обнаружения несоответствия установленным требованиям.

8.5.2.9 Управление деятельностью по идентификации осуществляется в соответствии с конструкторскими, технологическими и производственными документами. Такой порядок позволяет документально установить путем обратного прослеживания всю технологическую цепочку изготовления конкретной части объекта продукции.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

8.5.3.1 Предприятие заботится о собственности потребителей. Приёмка оборудования и материалов от заказчика, потребителя, сторонней организации осуществляется специалистами компании только на основании двухсторонних Актов приёма-передачи. Ответственность за сохранность принятого оборудования и материалов возлагается на мастера. Работники предприятия должны проявлять бережное отношение к оборудованию и материалам, принадлежащим Заказчику, и требовать этого от персонала субподрядных организаций. Все работы по транспортировке, погрузо-разгрузочные, монтажные, должны проводиться с соблюдением требований НТД, паспорта на оборудование и правил техники безопасности.

8.5.3.2 Проектная документация, предоставляемая заказчиком, также является его собственностью и не должна передаваться третьей стороне без его согласия.

8.5.3.3 В случае нанесения ущерба собственности заказчика, руководитель подразделения информирует Генерального директора ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» и представителя заказчика о случившемся. Обстоятельства произошедшего должны быть описаны в докладной записке на имя Генеральный директор компании. Расследование и оценка ущерба производится совместной комиссией из представителей компании и заказчика.

8.5.4 Сохранение

8.5.4.1 Предприятие сохраняет соответствие продукции в процессе производственного цикла.

8.5.4.2 Ответственность за сохранность продукции до передачи ее Заказчику, несет Генеральный директор ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ». После передачи Заказчику - заказчик.

8.5.5 Деятельность после поставки

8.5.5.1 Действия ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» после поставки продукции зависят от:

- законодательных требований;
- возможных отрицательных последствий, связанных с продукцией;
- характера, способа использования и предполагаемого срока эксплуатации продукции;
- требований потребителей;
- обратной связи от потребителей.

8.5.5.2 Для реализации требований к деятельности после поставки в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполняются следующие мероприятия:

- определены требования к поддержке продукта после поставки потребителю;
- разработаны мероприятия по поддержке продукта;
- организованы мероприятия по получению обратной связи от потребителей по вопросам поддержки продукта;
- проводится анализ отзывов потребителей о поддержке продукта и вносятся изменения (при необходимости) в состав мероприятий по поддержке продукта.

8.5.6 Управления изменениями

8.5.6.1 С целью управления изменениями в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» проводится:

- идентификация, прослеживаемость и документальное оформление изменений;
- оценка воздействия изменений на производственные процессы, продукцию, материалы, комплектующие, проектную документацию и пр.
- согласование изменений перед их введением в действие;
- информирование всех участников процессов о внесенных изменениях.

8.5.6.2 Для эффективного поддержания процедуры по управлению изменениями в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» проведены следующие мероприятия:

- установлены источники информации по изменениям производственных процессов (процесс взаимосвязи с потребителями, процесс закупок, результаты анализа СМК со стороны руководства, результаты анализа рисков и возможностей, изменения в системе качества, изменения среды организации, предложения сотрудников, поставщиков, потребителей и других заинтересованных сторон;
- установлен порядок и проводится анализ предложений по изменению;
- регистрируются результаты анализа предложений по изменению;
- определены ответственные лица по принятым решениям по изменениям;
- документирован план действий по принятым решениям;
- контролируется ход внедрения изменений;
- оцениваются результаты изменений.

8.6 Выпуск продукции

8.6.1 В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» ведется жесткий выходной контроль продукции.

8.6.2 ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» имеет четкую систему планов контроля, предусматривающую последовательную и полную проверку соответствия продукции требованиям. Планы контроля содержат:

- состав контрольных мероприятий на каждом из этапов производства продукции;
- ответственных лиц за проведение контроля качества продукции;
- контрольные точки и параметры контроля;
- методы, периодичность контроля и применяемое оборудование;
- формы отчетности по результатам контроля.

8.6.3 С целью выполнения требований по выпуску продукции в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ»:

- разработаны планы контроля продукции;
- регистрируют и сохраняют результаты контроля на всех этапах производства, которые установлены в плане контроля;
- определены лица, ответственные за принятие решений о соответствии продукции;
- установлен порядок принятия решений для выпуска продукции, по которой не завершены контрольные мероприятия;
- определены лица, ответственные за принятие решений о выпуске продукции, по которой не завершены контрольные мероприятия.

8.6.4 В качестве документированной информации, фиксирующей результаты контроля и разрешения на выпуск продукции применяются:

- отчеты об испытаниях;
- отчеты о проверке;
- контрольные листы;
- акты сдачи приемки;
- протоколы испытаний;
- разрешение на выпуск продукции;
- сертификаты соответствия;
- прочая документированная информация, включающая в себя результаты контроля и критерии приемки.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

8.7.1 Предприятием разработана и поддерживается в рабочем состоянии стандарт предприятия по управлению продукцией несоответствующей требованиям к ней (СТП 007 «Управление несоответствующей продукцией»). В соответствии с ней все работы идентифицируются и управляются с целью предотвращения непреднамеренного ее использования.

8.7.2 Несоответствующая продукция должна быть немедленно идентифицирована и (при технической возможности) отделена от соответствующей продукции, с целью предотвращения её непреднамеренного использования (по ошибке). Ответственность за выпуск не качественной продукции возлагается на конкретного исполнителя.

8.7.3 Предприятие решает вопрос с несоответствующей продукцией следующими способами:

- устранением обнаруженных несоответствий;
- разрешением на выпуск или приемку продукции, если имеется разрешение на отклонение от соответствующего уполномоченного лица;
- осуществлением действия с целью предотвращения ее первоначального предполагаемого использования или применения.

8.7.4 Записи, характерные несоответствиям, включая полученные разрешения на отклонения, поддерживаются в рабочем состоянии.

8.7.5 После устранения несоответствия продукции подвергается повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям.

8.7.6 Если несоответствие продукции выявлено после начала использования, предприятие, в каждом конкретном случае, предпринимает действия адекватные выявленным несоответствиям.

8.7.7 Мероприятия по внедрению корректирующих/предупреждающих действий при выявлении несоответствий, обнаруженных в оперативной деятельности, могут быть включены в протоколы производственных совещаний, либо оформляются по форме протокола внеочередного внутреннего аудита.

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

9.1.1.1 Предприятие планирует и применяет процессы мониторинга измерения, анализа, улучшения необходимые для получения данных для анализа СМК со стороны руководства предприятия, а также с целью обеспечения постоянной уверенности в том, что:

- продукция, выпускаемая ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» и оказываемые услуги, соответствуют установленным требованиям;
- СМК ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» соответствует всем требованиям стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Т ИСО 9001-2015);
- постоянно повышается результативность СМК.

9.1.1.2 Предприятие разработало и поддерживает в рабочем состоянии документированные процедуры и инструкции контроля, испытаний и регистрации для проверки выполнения установленных требований:

- СТП 003 «Внутренний аудит»;
- СТП 008 «Корректирующие и предупреждающие действия».

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

9.1.2.1 В рамках выполнения требований по удовлетворенности потребителей в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполняются следующие действия:

- определен состав потребителей продукции;
- установлен способ взаимодействия с потребителями;
- определен состав исходных данных;
- выбраны методы получения информации;

- разработаны формы документирования информации, получаемой от потребителей;
- установлен период и сроки получения информации от потребителей и ее анализа;
- применяются результаты анализа удовлетворенности потребителей для совершенствования работы организации, системы качества и ее процессов.

9.1.2.2 Документированной информацией по удовлетворенности потребителей является:

- анкеты;
- вопросники;
- чек-листы;
- бланки претензий;
- отчеты удовлетворенности.

9.1.2.3 Документированная информация при использовании косвенных методов могут применяться:

- маркетинговые отчеты;
- статистика продаж;
- данные анализа рынка;
- отчеты о работе фокус-групп;
- результаты тестирования продуктов и услуг.

9.1.3 Анализ и оценка

9.1.3.1 Для установления соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), демонстрации ее эффективности и постоянного улучшения предприятие определило, собирает и анализирует данные.

9.1.3.2 При сборе и анализе данных могут рассматриваться следующие вопросы:

- удовлетворенность потребителей;
- соответствие продукции установленным требованиям (результаты контроля);
- обеспеченность ресурсами, в том числе подготовленным персоналом;
- качество услуг поставщиков;
- выполнение мероприятий (если таковые имели место), разработанных по результатам предыдущих анализов данных;
- анализ поступивших претензий;
- анализ предпринятых корректирующих и предупреждающих действий;
- предложения по улучшению качества продукции, деятельности предприятия и СМК и т.д.

9.1.3.3 Анализ данных проводится на регулярных совещаниях, на различных уровнях компании. Руководством компании анализ проводится по мере необходимости, но не реже одного раза в год и может совпадать с проведением анализа СМК. Итоговые данные рассматриваются на совещаниях по вопросам качества, по представлению ПРК. Данные могут включать в себя сведения, полученные из различных источников.

9.1.3.4 Если в результате анализа данных принимаются решения – они формулируются устно и документируются (приказ, протокол) с указанием мероприятий, распределением заданий, ответственных за выполнение поручений и контроля за выполнением запланированных работ, необходимых ресурсов.

9.1.3.5 Документы по анализу данных хранятся у ПРК в соответствующем деле (папке).

9.1.3.6 Результаты проводимых анализов данных являются входными данными для последующего анализа СМК со стороны руководства предприятия.

9.2 Внутренний аудит

9.2.1 Предприятие планирует и осуществляет внутренний аудит с целью получения объективных свидетельств того, что:

- система менеджмента качества удовлетворяет запланированным установкам требованиям стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и требованиям к системе менеджмента качества, разработанными предприятием:

- система менеджмента качества эффективно функционирует и поддерживается в рабочем состоянии.

9.2.2 Внутренний аудит в ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» проводится в соответствии с планом, составленным на один год и приказами Генеральный директора ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» на каждую проверку. Периодичность проверок отдельных подразделений или процессов СМК определяется в зависимости от сложности выполняемой деятельности, степени влияния на качество производимой продукции, уровня удовлетворенности клиента и данных предыдущих внутренних аудитов.

9.2.3 Генеральный директор компании ежегодно утверждает список внутренних аудиторов из числа сотрудников, прошедших специальное обучение по контролю выполнения требований стандартов ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента», методикам подготовки и проведение аудита, отчетности по его результатам.

9.2.4 План аудита на год составляет ПРК. План аудита утверждается Генеральный директором ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» и предусматривает аудит всех процессов и видов деятельности на предприятии не менее 1 раза в год.

9.2.5 В случае выявления нарушений в ходе выполнения процессов, получения отрицательных результатов технического контроля или получения от заказчика претензии или отзыва о низком качестве продукции, по указанию Генерального Генеральный директора ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ», либо по представлению ПРК может быть назначен внеплановый аудит отдельных процессов или подразделений.

9.2.6 При каждом аудите учитываются результаты предыдущего внутреннего аудита, а также решения совещаний по вопросам качества, рекомендации ПРК и предложения сотрудников предприятия. В целях обеспечения объективности процесса аудиторы не участвуют в проверке деятельности своего подразделения.

9.2.7 Порядок планирования и проведения внутреннего аудита, а также принятия мер по выявленным несоответствиям регламентируется СТП 003 «Внутренний аудит».

9.2.8 Руководитель подразделения, в котором при проведении аудита были обнаружены несоответствия, обязан принять незамедлительные меры для устранения выявленных несоответствий и их причин с предоставлением последующего отчета об их выполнении ПРК.

9.3 Анализ со стороны высшего руководства

9.3.1 Общие требования

Действия по проведению анализа СМК со стороны высшего руководства описаны в СТП «Анализ СМК со стороны высшего руководства».

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

9.3.2.1 Анализ со стороны руководства включает в себя рассмотрение:

- статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны высшего руководства;
- изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;
- информацию о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся:
 - а) к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;
 - б) степени достижения целей в области качества;
 - в) показателям процессов и соответствию продукции и услуг;
 - г) несоответствиям и корректирующим действиям;
 - д) результатам мониторинга и измерений;
 - е) результатам аудитов;
 - ж) результатам деятельности внешних поставщиков.
- достаточности ресурсов;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- возможностям для улучшения.

9.3.2.2 Действия по проведению анализа СМК со стороны высшего руководства описаны в СТП «Анализ СМК со стороны высшего руководства».

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны высшего руководства

9.3.3.1 Выходные данные анализа со стороны руководства включают в себя решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- любым необходимым изменениям системы менеджмента качества;
- потребности в ресурсах.

9.3.3.2 Действия по проведению анализа СМК со стороны высшего руководства описаны в СТП «Анализ СМК со стороны высшего руководства».

10 Улучшение

10.1 Общие положения

В ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» выполняются следующие действия по улучшения:

- определены объекты, в отношении которых могут выполняться улучшения;
- установлена «масштабность» улучшений. По временным рамкам такие улучшения разделяются на: долгосрочные, среднесрочные, оперативные;
- установлены виды улучшений, а именно: коррекция, корректирующие действия, непрерывное совершенствование, реинжиниринг;
- разработан порядок и правила осуществления улучшений.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

10.2.1 ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» предпринимает корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий. Эти действия предназначены предупредить повторное их возникновение. Корректирующие действия, при этом, должны быть адекватны последствиям обнаружения несоответствий.

10.2.2 Предприятие, также, определило действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие мероприятия должны соответствовать потенциальным проблемам.

10.2.3 Учитывая, что механизм выполнения предупреждающих действий аналогичен механизму выполнения корректирующих действий, на предприятии разработан совместный СТП «Корректирующие и предупреждающие действия».

10.2.4 ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» предпринимает корректирующие мероприятия по определению требований к:

- анализу несоответствий (включая жалобы потребителей);
- установлению причин несоответствий;
- оценке действий для предотвращения повторного возникновения несоответствий;
- определению и реализации необходимых мероприятий;
- записям результатов предпринятых действий;
- анализу эффективности предпринятых корректирующих действий.

10.2.5 ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ» предпринимает предупреждающие мероприятия по определению требований к:

- установлению потенциальных несоответствий и их причин;
- оцениванию необходимости действий с целью предупреждения появления несоответствий;
- определению и осуществлению необходимых действий;
- записям результатов предпринятых действий;
- анализу предпринятых предупреждающих мероприятий.

10.2.6 Потенциальные несоответствия могут быть выявлены, как при проведении анализа со стороны руководства, так и любым сотрудником в ходе повседневной деятельности.

10.2.7 Данные корректирующих и предупреждающих мероприятий являются входными данными для проведения анализ со стороны руководства.

10.3 Постоянное улучшение

10.3.1 Предприятие постоянно повышает результативность СМК. Входными данными для этого являются:

- Политика в области качества;
- достижение Целей в области качества;
- использование результатов аудита;
- сбор и анализ данных;
- выполнение корректирующих и предупреждающих действий;
- проведение анализа функционирования СМК со стороны руководства.

10.3.2 В скобках указаны пункты настоящего РК, в которых описаны порядок проведения соответствующих действий.

Областями улучшения могут быть:

- повышение удовлетворенности потребителей;
- расширение видов оказываемых услуг;
- модернизация оборудования;
- улучшение метрологического обеспечения;
- оптимизация ресурсов;
- повышение квалификации персонала;
- инфраструктура и производственная среда.

10.3.3 Результаты улучшения, как своей деятельности, так и в процессах приводят к совершенствованию СМК. В результате мер по улучшению результативности СМК могут вноситься изменения во внутренние нормативные документы.

10.3.4 Полная ответственность за улучшение системы менеджмента качества возложена на Генерального директора ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ».

РАЗРАБОТАНО:

**Начальник производства
ООО «ДОН-СТРОЙ-ТЕХНОЛОГИИ»**

