**Задание для выполнения контрольной работы**

**Задание № 1.** Разработка политики в области качества.

**Задание № 2.** Создание процессной модели.

**Задание № 3.** Подготовка развернутого плана внедрения СМК в отделе ПТО ЗАО «СНХРС».

**Задание № 4.** Подготовить опросный лист по седьмому (процессы жизненного цикла продукции ) или восьмому (измерение, анализ, улучшение) параграфу стандарта для любого подразделения предприятия. Привести примеры объективных доказательств несоответствий, которые могут иметь место.

**Задание № 5.** Решение кейс-ситуаций, планирование и согласование корректирующих действий. Заполнить лист несоответствий.

**Содержание**

Введение…………………………………………………………………………..3

1 Разработка политики в области качества……………………………………..5

1.1 Главная миссия ЗАО «СтерлитамакНефтеХимРемСтрой»………………..5

1.2 Цели коллектива ЗАО «СтерлитамакНефтеХимРемСтрой»………………5

1.3 Инструменты реализации целей по качеству………………………………7

2 Создание процессной модели…………………………………………………8

2.1 Общие требования…………………………………………………………….8

3 Подготовка развернутого плана внедрения СМК в отделе ПТО ЗАО «СНХРС» в процессе разработки документов………………………………...15

3.1 Область применения документированной процедурой…………………..15

3.2 Технологическая документация……………………………………………16

4 Подготовить опросный лист по седьмому (процессы жизненного цикла продукции) или восьмому (измерение, анализ, улучшение) параграфу стандарта для любого подразделения предприятия. Привести примеры объективных доказательств несоответствий, которые могут иметь место……………………………………………………………………………...18

5 Решение кейс-ситуаций, планирование и согласование корректирующих действий. Заполнить лист несоответствий……………………………………..22

**Введение**

Все рассмотренные ниже вопросы основаны на политике деятельности предприятия ЗАО «СтерлитамакНефтеХимРемСтрой» (ЗАО «СНХРС»).

Предметом деятельности ЗАО «СНХРС» является производственно-хозяйственная деятельность, направленная на удовлетворение общественных потребностей в продукции производственно-технического назначения, товаров народного потребления, в разработке и внедрении новых технологий в производстве, практическая реализация научно-технических достижений в области разработки и внедрения в производство малоотходных, экологически чистых и ресурсосберегающих технологий, выполнении иных работ и оказания услуг.

В соответствии с лицензией, предприятие может оказывать следующие виды работ и оказания услуг:

• строительство, реконструкция и ремонт жилых домов, промышленных объектов и объектов социально-культурного назначения, с привлечением средств на долевое участие в строительстве от физических и юридических лиц;

• строительство, реконструкция и ремонт объектов железнодорожного, автомобильного, водного, авиационного и трубопроводного транспорта;

• оказание платных услуг населению и организациям в соответствии с заключенными договорами;

• разработка проектно-сметной документации на все виды выполняемых работ;

* эксплуатация строительных машин и механизмов, автомобильного и железнодорожного транспорта, изготовление металлоконструкций, трубчатых лесов, монтаж и капитальный ремонт машин и механизмов, в том числе грузоподъемных механизмов подлежащих регистрации в органах Гостехнадзора, изготовление, монтаж и ремонт насосов и котлоагрегатов;
* осуществление транспортно-экспедиционных услуг, выпуск продукции производственно-технического назначения, товаров народного потребления;
* осуществление хозяйственной и коммерческо-посреднической деятельности;
* информационные услуги (маркетинг);

В настоящее время основными покупателями услуг ЗАО «СНХРС» являются строительные, химические и нефтехимические предприятия города и Республики Башкортостана, а именно:

ОАО «Стерлитамакский нефтехимический завод», ОАО «Каустик», ЗАО «Каучук», ОАО «Салаватнефтехимпокрытие», ОАО НПО «Синтезнефтехим», ГУФСИН России по Республике Башкортостан, ОАО «ТрестСтерлитамакстрой».

В 2005 г для возведения крупнейшего гидротехнического сооружения Республики Башкортостан - «Юмагузинского водохранилища» руководством предприятия было принято решение об открытии в Кугарчинском районе обособленного подразделения - филиала «Юмагузинский».

Предприятие постоянно развивается. В 2007 году ЗАО «СНХРС» получило сертификат международной системы качества ИСО 9001:2000.(см. приложение А).

**1 Разработка политики в области качества**

**1.1 Главная миссия ЗАО «СтерлитамакНефтеХимРемСтрой»**

Выполнение общестроительных работ, строительство жилых домов, объектов соцкультбыта, промышленных объектов, ремонт технологического оборудования, оказание услуг высокого качества, удовлетворяющим требованиям и ожиданиям потребителей.

Качество услуг, процессов, деятельности предприятия мы рассматриваем, как главное условие завоевание рынков сбыта, основу получения прибыли, стабилизации экономического положения и развития предприятия в интересах потребителей, персонала, поставщиков и партнеров общества.

**1.2 Цели коллектива ЗАО «СтерлитамакНефтеХимРемСтрой»**

(см. приложение Б)

1) - систематическое обучение руководящего персонала и работников структурных подразделений в области качества;

2) - подбор компетентного персонала, выполняющего работу, влияющую на качество продукции;

3) - создание благоприятного климата и условий, стимулирующих повышение качества деятельности руководства, подразделений и всех сотрудников предприятия;

4) - регламентация ответственности каждого сотрудника предприятия от генерального директора до рабочего за исполнение требований к качеству продукции;

5) - повышение рентабельности предприятия за счет увеличения физического объема выполненных работ и применение новых технологий;

6) - обеспечение результативного и эффективного функционирования процессов жизненного цикла продукции, управляющих и вспомогательных процессов;

7) - повышение результативности и эффективности системы менеджмента качества и ее процессов, улучшение продукции согласно требованиям потребителей, удовлетворение потребности в ресурсах;

8) - обеспечение ресурсами для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного улучшения и повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;

9) - обеспечение и контроль качества на всех этапах производства продукции от заключения контракта до поставки потребителю;

10) - совершенствование технологических процессов, оборудования;

11) - применение технологий, не носящих вреда здоровью людей и окружающей среде;

12) - определение и осуществление эффективных мер по поддержанию связи с потребителем;

13) - освоение выпуска новых видов продукции в соответствии с требованиями и ожиданиями потребителей, национальных стандартов, законодательных и регламентирующих актов, повышение конкурентоспособности производимой продукции.

Цели могут быть измеримые и неизмеримые. **Измеримые – цели**, которые могут быть выражены в физических единицах или объемах, которые можно привести к какой либо единице для измерения.

Так, если мы рассмотри 5-ую цель, мы можем сравнить, что физические объемы в 2006 году составили порядка 80-90 млн.руб/год. Для эффективности деятельности предприятия в 2007 году физические объемы должны быть не менее 178 млн. руб/год. Исходя из планирования производства, мы можем определить конкретные цифры физических объемов (при условии - что они будут достигнуты в действительности), а затем мы сможем подсчитать и рентабельность производства.

Рассматривая 2-ую, 8-ую и 10 цели, к примеру, мы тоже можем их конкретизировать, то есть определить, что с развитием производства нам необходимо в новом году дополнительно 100 сотрудников, 250 тонн металла и 5 станков. То есть данные цели также можно считать измеримыми.

С другой стороны, мы не можем выявить при долгосрочном планировании, что будет желать потребитель через N лет. Поэтому мы не можем конкретно сказать, какие виды продукции мы будем выпускать (например: строительство коттеджей, садовых домиков, небольших частных домов и из какого материала – бетон, дерево, камень, или металл) - цель № 13.

Меняются условия жизни и требования к условиям комфортабельности и климата. Поэтому, рассматривая цель № 3, мы так же не можем выявить какие то измеряемые величины.

**Поэтому данные цели мы можем отнести к неизмеримым, но, при желании, достигаемыми. Либо данные цели могут быть измеримые, но только на короткий срок планирования** (так, в 2007-2008 годах первое место при строительстве занимают одноэтажные дома из металла; а при опросе персонала выявлено, что для улучшения условий труда необходимо устроить спортивную комнату для занятий спортом).

**1.3 Инструменты реализации целей по качеству**

1. Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2001;
2. Постоянная оценка удовлетворенности деятельностью предприятия потребителей, а также персонала, акционеров, поставщиков общества;
3. Анализ процессов системы менеджмента качества, эффективности деятельности подразделений, выполнение производственных процессов со стороны высшего руководства и информирование об этом всех сотрудников предприятия.

**2 Создание процессной модели**

В качестве примера взята процессная модель планирования жизненного цикла продукции.

**2.1 Общие требования**

В ЗАО «Стерлитамакнефтехимремстрой» разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно со­вершенствуется СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2001, представляю­щая совокупность организационных мер, необходимых для обеспечения гаран­тий потребителю (заказчику) соответствия продукции и услуг установленным требованиям.

Для поддержания в рабочем состоянии СМК и постоянного улучшения ее результативности:

- разработан и поддерживается в рабочем состоянии стандарт предпри-­  
ятия СТП СМК 02-18-2007 «Организация работы отдела системы менеджмента качества» и «Положение об отделе системы качества», распространяются на ОСМК ЗАО «Стерлитамакнефтехимремстрой»;

- определены процессы и последовательность взаимодействия этих про­-  
цессов (см. приложение Г);

- определены критерии и методы, необходимые для обеспечения резуль­тативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами (процесс считается результативным в том случае, если его выход соответствует установленным требованиям и удовлетворяет потребности всех заинтересован­ных сторон);

- обеспечивается наличие ресурсов и информации, необходимых для  
поддержки этих процессов и их мониторинга;

- применяются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Система менеджмента качества включает основные производственные процессы, процессы управления и вспомогательные (поддерживающие) про­цессы, которые преобразуют входные данные и материальные процессы в вы­ходы. Каждый процесс обеспечивает достижение определенных целей и имеет критерии результативности, по которым определяются результаты его функ­ционирования.

За основу построения классификации процессов приняты рекомендации стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001, а именно:

1. группа - процессы по реализации функций высшего руководства;
2. группа - процессы менеджмента ресурсов;
3. группа - процессы жизненного цикла продукции;
4. группа - процессы измерения, анализа и улучшения.  
   Декомпозиция и описание вышеперечисленных процессов рассмотрены

далее.

**АО**- контекстная диаграмма «Проведение общестроительных работ и строи­тельство зданий и сооружений».

**Вход** — запросы потребителей, материалы, сырье, услуги. Выход - продукция, информация. Руководитель процесса - генеральный директор.

**А1**- реализация ответственности руководства по менеджменту качества. **АН**- обеспечение внутреннего обмена информацией

**Вход** - данные о качестве, Политика и цели в области качества. Выход - протоколы, решения, рекомендации, мероприятия. Руководитель процесса - генеральный директор. Критерии результативности процесса - ритмичность работы.

**А12**- анализ СМК со стороны руководства

**Вход** - анализ состояния документации СМК, заключенные кон­тракты, отчеты по проверкам СМК, отчеты по результатам входного контроля материалов, отчеты по выполнению корректирующих, пре­дупреждающих действий, отчеты по выполнению решений Совета по качеству и т.д.

**Выход** - протоколы Совета по качеству с результатами оценки СМК, планы корректирующих и предупреждающих действий по повышению результативности СМК и ее процессов. Руководитель процесса - генеральный директор Критерии результативности процесса - полнота выполнения приня­тых решений по повышению результативности СМК. А2 - осуществление менеджмента ресурсов.

**А21** - управление персоналом.

**Вход** - услуги по подготовке кадров, анализ контракта, планы. Выход - обеспеченность работ персоналом достаточной компетенции. Руководитель процесса - старший инспектор отдела кадров. Критерии результативности процесса - обеспечение работ кадрами нужной компетентности.

**А22**- определение требований, обеспечение и поддержание инфраструк­туры.

**Вход**- планы процессов ЖЦП, в том числе требования к инфраструк­туре.

**Выход** - производственные помещения и их оснащение, средства коммуникации и связи, теплоэнергетика.

**Руководитель процесса** - главный инженер - Уполномоченный СМК.

**Критерии результативности процесса** - обеспеченность инфра­структурой, безотказность оборудования.

**А23** - определение требований и управление производственной средой.

**Вход** - протоколы, решения, рекомендации, мероприятия, цели и пла­ны, анализ контракта, законодательные требования.

**Выход** - аттестованные рабочие места, производственный микрокли­мат, социальное обслуживание, безопасность.

**Руководитель процесса** - генеральный директор.

**Критерии результативности процесса** — соответствие окружающей

среды, отсутствие жалоб персонала.

**А24** - управление финансовыми потоками.

**Вход** - прогноз поступления денежных средств.

**Выход** - отчет об исполнении бюджета денежных средств.

**Руководитель процесса** - главный бухгалтер.

**Критерии результативности** - исполнение бюджета.

**А25** - правовое обеспечение деятельности предприятия.

**Вход**  - внешняя и внутренняя документация.

**Выход** **-** согласованная и разработанная документация.

**Руководитель процесса** - юрисконсульт.

**Критерии результативности** - правильное и своевременное правовое

обеспечение деятельности предприятия.

**АЗ** - осуществлять процессы жизненного цикла.

**А31** - процесс управления проектной документации технологической подготовки производства.

**Вход** - проектная документация на строящиеся объекты и общестрои­тельные работы, технические регламенты и пр.

**Выход** - документация.

**Руководитель процесса** - начальник ПТО.

**Критерии результативности процесса** - отсутствие запросов на до­полнительную информацию.

**А32** - планирование процессов жизненного цикла.

**Вход** - требования к проведению общестроительных работ, анализ со­стояния ресурсов, опыт проведения аналогичных работ.

**Выход** - контракты, планы по обеспечению инфраструктурой, компе­тентным персоналом, материальными ресурсами для выполнения кон­трактов.

**Руководитель процесса** - главный инженер.

**Критерии результативности процесса** - наличие документов на про­цессы жцп.

**АЗЗ** - управление закупками.

**Вход** - перечень материалов, контракты на поставку продукции,

ГОСТы, ТУ, Регламенты на проведение работ.

**Выход** - материалы, приборы и инструменты контроля и т.д.

**Руководитель процесса** - коммерческий директор.

**Критерии результативности процесса** — полнота выполнения заявок

подразделений на материалы, приборы, инструменты контроля.

**А34** - управление устройствами для мониторинга и измерений

**Вход** - контрольное, измерительное, испытательное оборудование, за­действованное в процессах ЖЦП, документы, подлежащие экспертизе.

**Выход** — проверенное или подлежащее списанию контрольное, изме­рительное, испытательное оборудование, документы, прошедшие экс­пертизу.

**Руководитель процесса** - главный инженер.

**Критерии результативности процесса** - использование соответст­вующей документации и проверенного контрольного, измерительного и испытательного оборудования.

**А351** - проведение ремонтно-строительных работ.

**Вход** –

1 )материалы для выполнения заказа;

2)проектно-сметная документация;

3)заказы. Выход - 1)ремонтно-строительные работы;

2)столярные изделия;

3 Документация по законченному ремонтно-строительному объекту;

4)ежемесячный отчет.

**Руководитель** **процесса** - начальник участка №1.

**Критерии** **результативности процесса:**

1)четкое и полное выполнение заказа;

2)выполнение плана;

3)максимизация прибыли.

**А352** - проведение ремонтно-монтажных работ.

**Вход** –

1)материалы;

2)проектно-сметная документация для выполнения заказа;

3)заказы.

**Выход** - 1 )выполнение заказа;

**Вход** - проектная документация на строящиеся объекты и общестрои­тельные работы, технические регламенты и пр.

**Выход** - документация.

**Руководитель процесса** — начальник ПТО.

**Критерии результативности процесса** - отсутствие запросов на до­полнительную информацию.

**А32** - планирование процессов жизненного цикла.

**Вход** - требования к проведению общестроительных работ, анализ со­стояния ресурсов, опыт проведения аналогичных работ.

**Выход** - контракты, планы по обеспечению инфраструктурой, компе­тентным персоналом, материальными ресурсами для выполнения кон­трактов.

**Руководитель процесса** - главный инженер.

**Критерии результативности процесса** - наличие документов на про­цессы жцп.

**АЗЗ** - управление закупками.

**Вход** - перечень материалов, контракты на поставку продукции,

ГОСТы, ТУ, Регламенты на проведение работ.

**Выход** - материалы, приборы и инструменты контроля и т.д.

**Руководитель процесса** - коммерческий директор.

**Критерии результативности процесса** - полнота выполнения заявок

подразделений на материалы, приборы, инструменты контроля.

**А34** - управление устройствами для мониторинга и измерений

**Вход** –

1)контрольное, измерительное, испытательное оборудование, за­действованное в процессах ЖЦП, документы, подлежащие экспертизе.

2)исполнительная документация по объекту для заказчика;

3)отчеты.

**Руководитель процесса** - начальник участка №2.

**Критерии** **результативности процесса** - своевременное выполне­ние плана, сдача объектов в указанные сроки.

**А353** - проведение ремонта и обслуживание технологического оборудо­вания зданий и сооружений ОАО «СНХЗ».

**Вход** —

1 )материалы для выполнения заказа;

2)проектно-сметная документация по объекту; 3)текущие заказы; 4)план работы на месяц.

**Выход** –

1)ремонтно-монтажные работы;

2)исполнительная документация по объекту;

3)отчеты.

**Руководитель процесса** - начальник участка №3.

**Критерии результативности процесса** - своевременное выполне­ние заказа, увеличение выработки и прибыли, качественное выпол­нение работы, своевременная и полная сдача документации по вы­полненным работам.

**АЗ54** - строительство зданий и сооружений.

**Вход** -

1 )материалы для выполнения заказа;

2)проектно-сметная документация по строящемуся объ­екту;

3)заказы;

4)план работы на месяц.

**Выход** –

1) Законченные строительством работы;

2)исполнительная документация по объекту.

**Руководитель процесса** - директор филиала «Юмагузинский».

**Критерии результативности процесса** - выполнение поставлен­ных задач в срок и с надлежащим качеством, соблюдение всех норм и правил.

**А4** - осуществлять процессы измерения, анализа и улучшения.

**А41** - мониторинг и измерение продукции.

**Вход** - требования к продукции.

**Выход** - записи (акты, протоколы и т.д.)

**Руководитель процесса** - главный инженер.

**Критерии результативности процесса** - своевременное выявле­ние несоответствий.

**А42** — управление несоответствующей продукцией.

**Вход**- записи (акты, протоколы, записи в журналах, заключения лабораторий и т.д.).

**Выход** - решения о перепроверке, о замене, о доработке, о разре­шении на отступление.

**Руководитель процесса** - генеральный директор.

**Критерии** **результативности процесса** - отсутствие пропусков несоответствующей продукции.

**А43** - мониторинг и измерение процессов.

**Вход** - параметры процессов СМК, критерии оценки.

**Выход** - записи о параметрах процессов и их соответствии. **Руководитель процесса** - главный инженер - Уполномоченный СМК.

**Критерии результативности процесса** - отсутствие сбойных си­туаций.

**А44** - внутренний аудит СМК.

**Вход** - состояние СМК.

**Выход** - свидетельства аудита, отчеты по аудиту (критерии, на­блюдения, заключения).

**Руководитель процесса** - главный инженер - Уполномоченный СМК.

**Критерии результативности процесса** - соответствие требовани­ям стп.

**А45** - проводить корректирующие действия.

**Вход**- несоответствия результатов аудита, жалобы потребителей, несоответствия СМК, несоответствия процессов.

**Выход** - план по устранению несоответствий.

**Руководитель процесса** — главный инженер - Уполномоченный СМК.

**Критерии результативности процесса** - результативное устране­ние причин несоответствий.

**А46** - проводить предупреждающие действия.

**Вход**- мониторинг (продукции, процессов, удовлетворенности по­требителя), внутренний аудит СМК, анализ данных.

**Выход** - план по устранению причин потенциальных несоответст­вий.

**Руководитель процесса** - главный инженер - Уполномоченный СМК.

**Критерии результативности процесса** - отсутствие несоответст­вий, рекламаций, жалоб потребителей.

Ключевые процессы представлены в схеме процессов, в приложении Г.

Все процессы СМК разделены на три категории: управляющие процессы, процессы жизненного цикла и поддерживающие процессы.

Если организация решает передать сторонним организациям выполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие продукции требованиям, она должна обеспечивать со своей стороны контроль за таким процессом. Приемка проектных работ, выполненных силами других организаций, осуществляется в виде междисциплинарной проверки. При этом проверяется соответствие пре­доставленных проектных документов выданному ранее ТЗ, согласованному ка­лендарному графику, требованиям государственных норм, правил и стандартов. Документально проверки и приемка всех работ, в том числе проектных работ, выполненных силами других организаций, отражается в протоколах проверки и актах приема-сдачи работ.

**3 Подготовка развернутого плана внедрения СМК в отделе ПТО ЗАО «СНХРС» в процессе разработки документов**

**3.1 Область применения документированной процедурой**

Настоящая документированная процедура (ДП) устанавливает об­щие требование к организации разработки, оформлению, согласованию, утверждению, регистрации, выдаче, хранению и внесению изменений в документы СМК, а также по поддержанию их в рабочем состоянии. Под документами СМК в настоящей ДП понимаются: политика и цели в облас­ти качества, руководство по качеству, документированные процедуры, стандарты предприятия, записи, организационно-распорядительная и ин-формационно-спразочная документация, строительные нормы и правила, санитарные правша и нормы, ГОСТы, ТУ, методические указания, инст­рукции, методологические инструкции.

Документация СМК должна включать:

* документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
* руководство по качеству;
* документированные процедуры (стандарты предприятия), требуемые ГОСТ РИСО 9001-2001;
* документы, необходимые организации для обеспечения эффек-  
  тивного планирования, осуществления процессов и управления ими;
* организационно-распорядительная документация;
* действующую документацию (Федеральные Законы, отраслевые  
  требования, регламентирующие деятельность и т.д.).

Документация СМК может быть представлена в любой форме и на любом носителе.

Степень документированности СМК зависит от размера организации и вида деятельности, сложности и взаимодействия процессов, компетенции персонала.

Цели разработки документов СМК:

1. описать систему менеджмента качества организации;
2. четко установить задачи и цели в области обеспечения качества;
3. обоснованно разграничить права, обязанности и ответственность  
   персонала в области обеспечения качества СМР;
4. идентифицировать и документировать правила и основы органи­  
   зации деятельности персонала в рамках СМК в соответствии с ГОСТ Р  
   ИСО 9001-2001;
5. довести до персонала информацию об обязательствах руково­  
   дства в области качества;
6. содействовать осознанию работниками их места в организации,  
   позволяя тем самым почувствовать важность их работы;
7. обеспечить взаимопонимание между персоналом и руководством;
8. организовать деятельность персонала и контроль за ней в соот­  
   ветствии с установленными правилами;
9. обеспечить объективные свидетельства выполнения принятых  
   требований;
10. регламентировать действия по анализу проблем и выявлению,  
    устранению и предупреждению несоответствий;

**3.2 Технологическая документация**

К технологической документации относятся технологические  
инструкции. При необходимости более подробного описания технологиче­ского процесса допускается составление технологического указания.

Разработка технологической документации осуществляется  
специалистами предприятия и ОСМК.

На рабочем месте обязательным документом является технологическая инструкция. Допускается применять на рабочем месте выписки из  
технологических инструкций, которые должны содержать:

1. наименование документа, из которого она сделана;
2. технологические режимы и/или порядок выполнения операций;
3. подпись ответственного лица, оформившего выписку с указанием  
   должности, фамилии и даты.

Технологическая документация должна разрабатываться на основании существующих типовых технологических инструкций с учетом  
опытных работ по освоению технологического процесса.

В технологической инструкции должны быть предусмотрены  
разделы:

1. ассортимент, характеристика материалов и изделий;
2. характеристика СМР;
3. состав СМР;
4. технологический процесс;
5. контроль и метрологическое обеспечение производства;
6. санитарно-гигиенические требования;
7. требования безопасности.

Технологические инструкции утверждаются Уполномоченным  
СМК.

Технологические указания составляются в произвольной форме, содержат более подробное описание приемов и режимов работы, обеспечивающих качественное выполнение СМР, подписываются и утверждаются главным инженером - Уполномоченным СМК. Требования техноло­гических указаний являются обязательными.

При разработке документов СМК следует предусматривать,  
чтобы требования документа СМК не противоречили требованиям документов более высокого (СТП, отраслевым требованиям) и более низкого  
уровней (рабочие инструкции, учетно-отчетные документы и т.д.), а также  
требованиям документов такого же уровня, в том числе документов других  
подразделений.

Разработку, согласование и внедрение документации СМК проводят в последовательности, представленной в виде блок-схемы, приведенной Приложении Г. Основные этапы работы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Мероприятие** | **Время проведения** |
|  | организация разработки документа СМК | 5 рабочих дней |
|  | разработка и согласование проекта документа СМК | 5 рабочих дней |
|  | разработка окончательной редакции документа СМК по замечаниям и предложениям специалистов заинтересованных подразделений | 3 рабочих дня |
|  | Проведение нормоконтроля ОСМК | 1 рабочий день |
|  | изготовление подлинника документа (ОСМК) | 1 рабочий день |
|  | утверждение и регистрация документа СМК | 3 рабочих дня |
|  | тиражирование и хранение документа СМК (ОСМК) | Тиражирование- 1 рабочий день, хранение – согл. требованиям регламентирующих документов |
|  | проверка актуальности документа СМК и внесение изменений | Для краткосрочных документов- по мере необходимости; для долгосрочных -1 раз в месяц, 1 раз в 3 месяца, 1 раз в 6 месяцев |
|  | идентификация и изъятие устаревших документов | постоянно |

**4 Подготовить опросный лист по седьмому (процессы жизненного цикла продукции) или восьмому (измерение, анализ, улучшение) параграфу стандарта для любого подразделения предприятия. Привести примеры объективных доказательств несоответствий, которые могут иметь место.**

**§ 7 Процессы жизненного цикла продукции**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **7.1 Планирование жизненного цикла продукции** | **Соотв** | **Несоотв** |
| 1). Опираясь на какие факторы проводится планирование жизненного цикла продукции? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Выбор заказчика по принципу «кто больше заплатит» | | |
| 2). Как подбираются материалы, обеспечивающие жизненный цикл продукции? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Материалы должны соответствовать требованиям ГОСТов, СНиПов, ТУ | | |
| 3). Существует ли связь с заказчиками на всех этапах планирование жизненного цикла продукции? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Заказчик имеет право контролировать и принимать решения в любой фазе жизненного цикла продукции | | |
| **7.2 Процессы, связанные с потребителями**  **7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции**  **7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции** | **Соот-**  **ветству**  **ет** | **Несоот-ветству**  **ет** |
| 1). Выполняется ли порядок проведения ремонтно-строительных, строительно-монтажных работ? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Требования определены СТП СМК | | |
| 2). Какое наиболее весомое требование определяет состояние продукции: желание заказчика, требования стандартов, цена? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Продукция смр=Человеческой жизни. Только требования стандартов могут определять состояние продукции | | |
| 3). Как влияет деятельность персонала на качество продукции? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Деятельность всего персонала основывается на распределении ответственности и полномочий при выполнении требований заказчика | | |
| **7.2.3 Связь с потребителями** | **Соотв** | **Несоотв** |
| 1). Существует односторонняя или двусторонняя связь с потребителями? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Если выявлены недостатки продукции либо используемых материалов, предприятие считает своим долгом поставить заказчика в известность и предложить новые решения | | |
| 2). Сдача законченной продукции заказчику является конечным этапом жизненного цикла продукции? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Каждая продукция имеет свой гарантийный срок, кроме того, ведется анализ и сбор данных для дальнейшего улучшения и систематизирования качества | | |
| 3). Существуют критерии отбора клиентов? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Предпочтения отдаются постоянным клиентам или крупным (весомым) заказчикам | | |
| **7.3 Проектирование и разработка** | **Соотв** | **Несоотв** |
| **В руководстве по качеству не рассматривается процесс проектирования и разработки, так как ЗАО «СНХРС» не занимается проектированием и разработкой** | | |
| **7.4 Закупки**  **7.4.1 Процесс закупок** | **Соот-**  **ветств** | **Несоот-ветств** |
| 1). Какие критерии оценки (отбора) поставщиков существуют на предприятии? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: На сегодняшний день главным критерием выбора поставщика является ценообразующий фактор | | |
| 2). Существует ли отработанная схема процесса закупок: продавец – покупатель? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Процесс закупок происходит стихийно, по мере необходимости | | |
| 3). Какой этап в процессе закупок является наиболее важным? (формирование заявки - сам процесс закупок – входящий контроль) | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Все поступающие материалы и изделия проходят входной контроль СМК согласно требованиям ГОСТов, ТУ, СНиП и испытаниям лаборатории качества | | |
| **7.4.2 Информация по закупкам**  **7.4.3 Верификация закупленной продукции** | **Соот-**  **ветств** | **Несоот-ветств** |
| 1). При покупке материалов достаточная ли информация поступает поставщикам? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: При недостаточной осведомленности о покупаемых материалах, предприятие запрашивает информацию у поставщиков на возможное использование, о качестве материала, либо о рекомендациях выбора того или иного материала | | |
| 2). При составлении заявки на материалы, какие требования учитываются? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Руководящими документами являются СТП СМК, ГОСТы, СНиПы, ТУ и пожелания заказчика | | |
| 3). Какое место имеет анализ информации по закупкам? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Анализ информации ведет один руководитель – коммерческий директор. Анализ 1-го человека можно отнести к «Субъективной оценки», что не всегда дает правильную оценку | | |
| **7.5 Производство и обслуживание**  **7.5.1 Управление производством и обслуживанием**  **7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания** | **Соот-**  **ветству**  **ет** | **Несоот-ветству**  **ет** |
| 1). Планируется ли на предприятии управление производством и обслуживанием? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: На предприятии разработаны инструкции и СТП СМК по планированию производства | | |
| 2). Как предприятие относится к процессам производства и обслуживания, исход которых нельзя предвидеть? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Валидация призвана продемонстрировать способность этих процессов достигать запланированных результатов | | |
| 3). Как происходит управление производством? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: На каждом уровне создана иерархия распределения обязанностей и ответственности управления производством | | |
| **7.5.3 Идентификация и прослеживаемость**  **7.5.4 Собственность потребителей**  **7.5.5 Сохранение соответствия продукции** | **Соот-**  **ветству**  **ет** | **Несоот-ветству**  **ет** |
| 1). Возможно ли выявление несоответствия продукции на каком либо из этапов ее производства? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: На предприятии проводится анализ всех составных частей при производстве продукции | | |
| 2). Какое отношение существует на предприятии к собственности потребителя? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Отношение к собственности потребителя является зеркалом имиджа предприятия | | |
| 3). Созданы ли на предприятии условия хранения продукции, материалов, оборудования? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Предприятие располагает складскими помещениями, но в настоящее время данные помещения отвечают не всем требованиям современных материалов | | |
| 4). Допускается ли применение продукции, утратившей, либо потерявшей свои потребительские свойства? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: В пределах допусков, разрешенных СНиПами, ТУ | | |
| **7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений** | **Соот-**  **ветств** | **Несоот-ветств** |
| 1). Как часто устройствами для мониторинга и измерений проходят технический контроль, калибровку, юстировку? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: На предприятии назначены ответственные лица за контролем над устройствами мониторинга и измерений | | |
| 2). Обучен ли спец. персонал для работы с контрольно-измерительными приборами? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: С данными приборами работает персонал, более-менее ознакомившийся с данными приборами | | |
| 3). Как часто применяются приборы для мониторинга и измерений? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Применение приборов для мониторинга и измерений регламентируется СТП СМК, СНиПами, ГОСТами | | |
| 4). Ведутся ли записи о рабочем состоянии приборов мониторинга и измерений? | **** | **⁪** |
| Объективные свидетельства: Записи ведутся в соответствующие журналы и паспорта прибора | | |

**5 Решение кейс-ситуаций, планирование и согласование корректирующих действий. Заполнить лист несоответствий**

**Первая ситуация**

В ходе проверки было выявлено, что отсутствуют записи по результатам оценки поставщиков продукции и всех необходимых действий, вытекающих из оценки.

**Причина**

Пассивная позиция работников предприятия, отсутствие мотивации.

**Возможные последствия**

Работа с недобросовестными поставщиками, закупка некачественного сырья, потеря времени и средств.

**Коррекция**

Необходим контроль процессов «Сверху» , желание и заинтересованность «Снизу».

**Корректирующие действия**

Ведение системного контроля, анализа работы с поставщиками. Занесение данных в журнал. Удаление недобросовестных поставщиков из списка сотрудничества.

**Вторая ситуация**

В ходе проверки было выявлено, что условия хранения материалов не соответствуют требованиям СНиПов, ГОСТов, ТУ..

**Причина**

Отсутствие специальных складов. Незнание требований СНиПов, ГОСТов, ТУ.

**Возможные последствия**

Потеря материалами своих потребительских свойств, непригодность к использованию, дополнительные материальные затраты (издержки).

**Коррекция**

Ознакомить сотрудников с требованиями, условиями хранения материалов. Завести журналы и разработать инструкции по условиям хранения материалов.

**Корректирующие действия**

Привести складские помещения в соответствии требований СНиП. Закупка сырья малыми партиями.

**Третья ситуация**

В ходе проверки было выявлено, что не выполняются требования по управлению средствами мониторинга и измерений.

**Причина**

На предприятии отсутствует лицо, ответственное по метрологии.

**Возможные последствия**

При не обнаружении (не видении) дефектов средств измерения возможны большие погрешности в процессе измерения, что приведет к браку продукции и материальным издержкам.

**Коррекция**

Устранение несоответствия.

**Корректирующие действия**

Назначить ответственное лицо. Разработать списки контрольно-измерительных приборов, составить графики проверки контрольно-измерительного оборудования, привести в порядок свидетельства о прове6рке.

**ЛИСТ НЕСООТВЕТСТВИЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заполняется аудитором, выявившим несоответствие | Дата  обнаружения: от: Михайловой Анастасии Николаевны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  20.07.2007 (ФИО аудитора) (подпись)  кому: Отделу материально-технического снабжения  (наименование подразделения) | |
| Описание несоответствия: (с указанием участвующих подразделений источника информации) | ►Отсутствуют записи по результатам оценки поставщиков продукции |
| Пункт ISO 9001:2000 | ► П. 7.4.1 Процесс закупок |
| Заполняется начальником подразделения, в котором выявлено несоответствие | Мероприятия по устранению обнаруженного несоответствия   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | № пп | Мероприятие | Ответственное лицо | Срок | Проверка мероприятий аудитором (дата/подпись) | | 1 | Ведение системного контроля, анализ работы с поставщиками | Логинов Сергей Николаевич | 24.07.2007 |  | |  |  |  | | 2 | Завести журнал оценки поставщиков | Логинов Сергей Николаевич | 24.07.2007 |  | |  |  |  | | 3 | Удаление недобросовестных поставщиков из списка сотрудничества | Логинов Сергей Николаевич | 30.05.2007 |  | |  |  |  | | |

**ЛИСТ НЕСООТВЕТСТВИЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заполняется аудитором, выявившим несоответствие | Дата  обнаружения: от: Михайловой Анастасии Николаевны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  20.07.2007 (ФИО аудитора) (подпись)  кому: Отделу материально-технического снабжения  (наименование подразделения) | |
| Описание несоответствия: (с указанием участвующих подразделений источника информации) | ►Условия хранения материалов не соответствуют требованиям СНиПов, ГОСТов, ТУ.  ►Персонал не знает требований стандартов |
| Пункт ISO 9001:2000 | ► П. 7.5.5 Сохранность продукции |
| Заполняется начальником подразделения, в котором выявлено несоответствие | Мероприятия по устранению обнаруженного несоответствия   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | № пп | Мероприятие | Ответственное лицо | Срок | Проверка мероприятий аудитором (дата/подпись) | | 1 | Разъяснить персоналу требования сохранности продукции | Логинов Сергей Николаевич | 30.07.2007 |  | |  |  |  | | 2 | Завести журнал учета хранения продукции | Логинов Сергей Николаевич | 24.07.2007 |  | |  |  |  | | 3 | Обеспечить помещения складов необходимыми средствами измерения для определения условий хранения материалов | Логинов Сергей Николаевич | 30.06.2007 |  | |  |  |  | | |

**ЛИСТ НЕСООТВЕТСТВИЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заполняется аудитором, выявившим несоответствие | Дата  обнаружения: от: Михайловой Анастасии Николаевны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  20.07.2007 (ФИО аудитора) (подпись)  кому: Производственно-техническому отделу  (наименование подразделения) | |
| Описание несоответствия: (с указанием участвующих подразделений источника информации) | ►Отсутствует лицо, ответственное по метрологии |
| Пункт ISO 9001:2000 | ► П. 7.6 Управление средствами для мониторинга и измерений |
| Заполняется начальником подразделения, в котором выявлено несоответствие | Мероприятия по устранению обнаруженного несоответствия   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | № пп | Мероприятие | Ответственное лицо | Срок | Проверка мероприятий аудитором (дата/подпись) | | 1 | Назначить ответственное лицо | Градович Валерий Васильевич | 24.07.2007 |  | |  |  |  | | 2 | Составить графики проверки контрольно-измерительного оборудования | Ответственное лицо | 24.07.2007 |  | |  |  |  | | |