# Содержание

#

# 1.1 Термины, относящиеся к качеству

# 2.1 Общие требования

# 3.1 Ориентация на потребителя

# Список литературы

# 1.1 Термины, относящиеся к качеству

Политика в области качества — основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Примечание: Политика в области качества является элементом общей политики и утверждается высшим руководством.

Общее руководство качеством (административное управление качеством) — те аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют их с помощью таких средств, как планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества, в рамках системы качества.

Примечание:

Обязанности по общему руководству качеством лежат на всех уровнях управления, но управлять ими должно высшее руководство. В общее руководство качеством вовлекаются все члены организации.

При общем руководстве качеством акцент делается на экономические аспекты.

Планирование качества — деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.
Примечание: Планирование качества охватывает:

планирование качества продукции; идентификацию, классификацию и оценку характеристик качества, а также установление целей, требований к качеству и штрафных санкций;

планирование управленческой и функциональной деятельности: подготовку применения системы качества, в том числе организацию и составление календарного графика; подготовку программы качества и выработку положений по улучшению качества.

Управление качеством — методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.
Примечание:

Управление качеством включает методы и виды деятельности оперативного характера, направленные как на управление процессом, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах петли качества для достижения экономической эффективности.

Некоторые действия по управлению качеством и обеспечению качества взаимосвязаны.

Обеспечение качества — все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, а также подтверждаемые (если это требуется), необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству.

Примечание:

Существуют как внешние, так и внутренние цели обеспечения качества: а) внутреннее обеспечение качества: в рамках организации обеспечение качества создает уверенность руководства: б) внешнее обеспечение качества: в контрактных или других ситуациях обеспечения качества создает уверенность у потребителя или других лиц.

Некоторые действия по управлению качеством и обеспечению качества взаимосвязаны.

Если требования к качеству не отражают полностью потребности пользователя, обеспечение качества может не создать достаточной уверенности.

Система качества — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством. Примечание:

Масштабы системы качества должны соответствовать целям в области качества.

Система качества организации предназначена, прежде всего, для удовлетворения внутренних потребностей управления организацией. Она шире, чем требования определенного потребителя, который оценивает только ту часть системы качества, которая относится к этим требованиям.

В связи с требованиями контракта или обязательными предписаниями по проведению оценки качества может быть затребовано наглядное доказательство применения определенных элементов системы качества.

Всеобщее руководство качеством — подход к управлению организацией, нацеленной на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества. Примечание:

Все члены означает персонал во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры.

Сильное и настойчивое руководство со стороны высшей администрации, обучение и подготовка всех членов организации являются существенным моментом для успешной реализации приведенного подхода.

При всеобщем руководстве качеством концепция качества имеет отношение к достижению всех целей управления.

«Выгоды для общества» подразумевают выполнение требований общества.

Total quality management (TQM) ( всеобщее руководство качеством) или его составные части иногда называют «total quality» («всеобщее качество»), CWQC» (company wide quality control) («управление качеством в масштабах компании») «TQC» (total quality control) («всеобщее управление качеством») и т.д.

Улучшение качества — мероприятия, предпринимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей.

Руководство по качеству—документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества организации.

Примечание:

Руководство по качеству может охватывать всю деятельность организации или только ее часть. Наименование и область деятельности определенного руководства отражают сферу его применения.

Руководство по качеству обычно содержит или, по крайней мере, ссылается на:

- политику в области качества;

- ответственность, полномочия и взаимоотношения персонала, который осуществляет руководство, исполняет, проверяет или анализирует работу, влияющую на качество;

- методики системы качества и инструкция;

- положение по пересмотру и корректировке руководства.

Руководство по качеству может различаться по объему и формату с учетом потребностей организации. Оно может состоять из нескольких документов. И в зависимости от назначения руководства оно иногда называется “руководство по обеспечению качества” или “руководство по административному управлению качеством”.

Программа качества — документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, ресурсы и последовательность деятельности, относящейся к специфической продукции, проекту или контракту.

Примечание:

Программа качества обычно содержит ссылки на части руководства по качеству, применяемые к отдельным случаям.

В зависимости от назначения программы она иногда называется «программа обеспечения качества” или “программа административного управления качеством».

Технические условия — документ, устанавливающий требования.

Примечание:

Для обозначения типа технических условий следует использовать определитель, такой, как технические условия на продукцию, технические условия на испытания.

Технические условия должны иметь ссылки или включать схемы и другую соответствующую документацию и указывать способы и критерии, посредством которых может быть осуществлена проверка соответствия.

Протокол — документ, представляющий объективное доказательство о проделанной работе или достигнутых результатах.

Примечание:

Протокол качества предоставляет объективное доказательство степени выполнения требований к качеству (например, протокол качества продукции) или свидетельство эффективности работы отдельного элемента системы качества (например, протокол системы качества).

Целями протоколов качества, в частности, является подтверждение, прослеживаем ость, предупреждающие и корректирующие действия.

Протокол может быть в письменном виде или в форме информации, хранящейся в блоке памяти ЭВМ[[1]](#footnote-1).

# 2.1 Общие требования

Применение международного стандарта может быть использовано организацией для демонстрации ее способности удовлетворить требования заказчика к продукции или услугам и для оценки этой способности внутренними или внешними сторонами.

Особо отмечается то, что требования к системе менеджмента качества, содержащиеся в настоящем международном стандарте, являются дополнением к техническим требованиям, установленным на продукцию или услуги.

Разработка и внедрение системы менеджмента качества в конкретной организации зависит от ее собственных потребностей, специфических целей, выпускаемой продукции и/или оказываемых услуг, процессов и сложившейся практике работы. Целью настоящего международного стандарта не является внедрение унифицированных систем менеджмента качества.

Следует также отметить, что организация не обязана изменять структуру своей системы менеджмента качества и/или ее документацию для того, чтобы привести ее в соответствие со структурой настоящего международного стандарта. Документацию системы менеджмента качества организации следует определить таким образом, как это подходит для ее собственной деятельности.

Организациям, выполнившим требования настоящего международного стандарта и желающим продолжить развитие своих систем менеджмента качества сверх требований о соответствии продукции и/или услуг, следует дополнительно рассмотреть руководящие указания, содержащиеся в ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества – Руководство по улучшению деятельности».

Любая деятельность или операция, которая получает что-то «на входе» и превращает это в нечто «на выходе», может быть рассмотрена как процесс. Практически вся деятельность и операции, связанные с продукцией и/или услугами, являются процессами.

Для функционирования организаций необходимо, чтобы они определили и управляли целым рядом взаимосвязанных процессов. Часто «выход» одного процесса будет непосредственным «входом» для следующего процесса. Систематическая идентификация и управление различными процессами, реализуемыми внутри организации, и, в особенности, взаимосвязь между такими процессами могут быть названы в управлении как подход, основанный на процессах, или «процессуальный подход»[[2]](#footnote-2).

Международный стандарт поощряет применение процессуального подхода в управлении организацией и ее процессами, а также рассматривает его как способ быстрого выявления и реализации возможностей для улучшения.

Основные требования к системе менеджмента качества, установленные настоящим международным стандартом, концептуально представлены на рис. 1 в виде «процессуальной модели». Модель в графическом виде показывает интеграцию содержания четырех основных разделов настоящего международного стандарта – 5, 6, 7 и 8.

Процессуальная модель, представленная на рис. 1, не имеет целью отразить процессы в деталях. Вместе с тем, все требования к системе менеджмента качества по достижению соответствия продукции или услуги могут быть размещены внутри этой модели.

Поэтому рис. 1 – это модель всего набора процессов системы менеджмента качества, она также способна показать взаимосвязь между процессами.

Например, требования к руководству установлены в разделе «Ответственность руководства» (см. раздел 5); необходимые ресурсы определяются и используются в соответствии с разделом «Управление ресурсами» (раздел 6); процессы разрабатываются и внедряются в соответствии с разделом «Выпуск продукции и/или оказание услуги» (раздел 7); результаты измеряются, анализируются и улучшаются с помощью раздела «Измерения, анализ и улучшения» (раздел 8). «Анализ со стороны руководства» (раздел 5.7.) обеспечивает обратную связь с «Ответственностью руководства» для изменения полномочий и инициирования улучшений.

В качестве примера процессов создания продукции или оказания услуг, модель подчеркивает тот факт, что заказчики и другие заинтересованные стороны играют значительную роль в процессе установления входных требований. После этого по отношению ко всем процессам, необходимым для создания необходимой продукции и/или оказания необходимой услуги, применяется управление процессом и проводится проверка «выхода». Измерение степени удовлетворенности заказчика и других заинтересованных сторон используется в качестве обратной связи для оценки и признания того, что требования заказчика были выполнены[[3]](#footnote-3).

##### СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

НЕПРЕРЫВНОЕ УЛУЧШЕНИЕ

Ответственность

руководства

У

Д

О

В

Л

Е

Т

В

О

Р

Е

Н

И

Е

**З**

**А**

**К**

**А**

**З**

**Ч**

**И**

**К**

**З**

**А**

**К**

**А**

**З**

**Ч**

**И**

**К**

Т

Р

Е

Б

О

В

А

Н

И

Я

Измерение, анализ,

улучшение

Управление

ресурсами

«выход»

Создание продукции

(и/или оказание услуги)

«вход»

Система менеджмента качества

Продукция/Услуги

Рис. 1. Модель процесса менеджмента качества

Международный стандарт был разработан таким образом, чтобы он мог быть сравнимым с другими стандартами на системы менеджмента, получившими международное признание. Он придерживается общих принципов систем менеджмента с такими стандартами, как ИСО 14001 «Системы менеджмента охраны окружающей среды – Требования и руководство по применению». Предлагается, чтобы общие положения этих двух серий стандартов (в целом или частично) могли быть внедрены в организации общим образом без излишнего дублирования или создания ситуации, в которой указанные требования противоречили бы друг другу.

Настоящий международный стандарт не ссылается и не включает в себя требования, относящиеся к аспектам других систем менеджмента, таких как менеджмент охраны окружающей среды, сохранение здоровья и менеджмент безопасности или финансовый менеджмент. Вместе с тем у различных систем менеджмента могут быть общие требования, и настоящий международный стандарт не препятствует организации в объединении в будущем подобных частей систем менеджмента.

Требования к системе менеджмента качества, установленные в настоящем международном стандарте, не были разработаны независимо от существующих требований к системам менеджмента. В некоторых случаях становится возможным удовлетворить эти требования за счет адаптации документации существующей системы менеджмента. Вместе с тем, применение различных целей в системе менеджмента может меняться в зависимости от конкретных целей и различных заинтересованных сторон.

Организация должна установить и управлять процессами, необходимыми для обеспечения уверенности в том, что продукция и/или услуга соответствуют требованиям заказчика. В качестве способа внедрения и демонстрации установленных процессов организация должна создать систему менеджмента качества, основываясь на требованиях настоящего международного стандарта. Система менеджмента качества должна быть внедрена, поддерживаться в рабочем состоянии и подвергаться улучшениям со стороны организации.

Организация должна подготовить процедуры системы менеджмента качества, которые описывают процессы, необходимые для внедрения системы менеджмента качества. Масштаб и глубина процедур должна определяться такими факторами как размер и тип организации, сложность и взаимосвязь процессов, применяемые методы, а также квалификация и степень подготовки персонала, участвующего в выполнении работ. Они должны включать:

а) общесистемные процедуры, которые описывают деятельность, необходимую для внедрения системы менеджмента качества;

b) процедуры, описывающие последовательность и внутреннее содержание процессов, необходимых для обеспечения уверенности в соответствии продукции и/или услуги установленным требованиям;

c) инструкции, описывающие операционную деятельность и управление процессами[[4]](#footnote-4).

# 3.1 Ориентация на потребителя

Ориентация на потребителей призвана обеспечить осознание всеми работниками компании того, что качество - это проблема первой категории важности и только ее успешное решение может удовлетворить ожидания потребителей производимой продукции (услуг). Работники должны осознать и то, что при проведении сертификации системы менеджмента качества будет проверяться как ее соответствие установленным требованиям, так и результативность, оцениваемая в основном по степени удовлетворенности потребителей. Причем оценка и повышение результативности этой системы, сказал докладчик, должны войти в число главных целей организации.

Фразу: "Потребитель всегда прав" - можно повторять с широкой улыбкой на лице, и в тоже время плеваться в темном углу после очередных разборок с потребителем. Но, "полюбить" клиента всей душой, и по настоящему, искренне думать о его проблемах и потребностях - это еще половина дела. Необходимо осознать, что требования и "прихоти" потребителя (и не только их сегодняшнее состояние, но и тенденции развития этих понятий в будущем) являются главным вектором, указывающим ВАШЕ направление развития. Это направление необходимо сформулировать в виде организационных и технических решений, внедрять с энтузиазмом, опережая конкурентов на нелегком пути удовлетворения растущих потребностей клиентов[[5]](#footnote-5).

# Список литературы

1. Гурин О.И. “Сертификация средств измерений электросвязи. “Метрология и измерительная техника в связи” № 3, 1998г.
2. Гурин О.И., Д.А. Подберезин. О сертификации средств измерений электросвязи. “Технология и средства связи” № 4, 1998г.
3. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии и управление качеством товаров. – М.: Экономика, 2003
4. Николаева М.А. Основы сертификации. – М.: ОПКРТ, 2001
5. Прыгалова С.С. Основы сертификации. – М.: ОЦПКРТ,2004
1. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии и управление качеством товаров. – М.: Экономика, 2003. С. 177. [↑](#footnote-ref-1)
2. Николаева М.А. Основы сертификации. – М.: ОПКРТ, 2001. С. 106. [↑](#footnote-ref-2)
3. Гурин О.И., Д.А. Подберезин. О сертификации средств измерений электросвязи. “Технология и средства связи” № 4, 1998. С. 88. [↑](#footnote-ref-3)
4. Гурин О.И. “Сертификация средств измерений электросвязи. “Метрология и измерительная техника в связи” № 3, 1998. С. 102-103. [↑](#footnote-ref-4)
5. Прыгалова С.С. Основы сертификации. – М.: ОЦПКРТ,2004. С. 91. [↑](#footnote-ref-5)