**Анализ политики качества организации на соответствие требованиям стандартов**

Политика качества на настоящий момент является одним из основных объектов стандартизации. Качество выпускаемой продукции является объектом продукции качества и обуславливается строгой регламентацией производственных процессов. Стандартизации подвергается качество товарной продукции, работ и услуг, системы обеспечения и правила признания технической компетентности и профессиональной ответственности товаропроизводителей, безопасность и эффективность промышленного производства, выполнения работ, оказания услуг, утилизации, качество жизни и защита прав потребителей и пр.

Для того, чтобы выпускаемая продукция соответствовала международным стандартам качества, имеются руководства по качеству. Руководство по качеству выполняет функцию постоянного справочного материала при внедрении системы качества, поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании. При сертификации системы качества аудиторы в первую очередь знакомятся с Руководством по качеству. Если оно отсутствует, то дальнейшие работы по сертификации прекращаются.

На крупных предприятиях может существовать иерархия руководств по качеству:

1. Общее руководство по качеству;
2. Руководство по качеству для различных производств (по видам продукции);
3. Руководство по качеству для различных подразделений;
4. Руководство по качеству для различных этапов процесса производства и связанных с ним функций проектирования, материально-технического снабжения и т.д.

Одним из основных методов анализа политики качества на соответствие требованиям стандартов является аудиторская проверка.

Анализ соответствия качества выпускаемой продукции стандартам содержит несколько этапов:

1. входной контроль (материалы не должны использоваться в процессе без контроля; проверка входящего продукта должна соответствовать плану качества, закрепленным процедурам и может иметь различные формы);
2. промежуточный контроль (организация должна иметь специальные документы, фиксирующие процедуру контроля и испытаний внутри процесса, и осуществлять этот контроль систематически);
3. окончательный контроль (предназначен для выявления соответствия между фактическим конечным продуктом и тем, который предусмотрен планом по качеству; включает в себя результаты всех предыдущих проверок и отражает соответствие продукта необходимым требованиям);
4. регистрация результатов контроля и испытаний (документы о результатах контроля и испытаний предоставляются заинтересованным организациям и лицам).[[1]](#footnote-1)

Анализ соответствия проводится также руководством предприятия. Руководство организации должно регулярно пересматривать результаты применения системы качества, чтобы определить, какие меры предпринимать для ее улучшения. Для постоянного контроля соответствия выпускаемой продукции требованиям стандартов руководству предприятия необходимо иметь документы, фиксирующие результаты анализа, например: результаты внутренних проверок; затраты на качество; обратную связь с потребителем производимой продукции или оказываемых услуг.

Для анализа соответствия требованиям стандартов качества производимой продукции необходимо исследовать удовлетворенность потребителей. Для этого оценивается через отношение потребителей к организации в целом (гибкость, активность, отзывчивость, открытость), к продукции и услугам (цены, надежность, своевременность поставки, соответствие требованиям, экологичность), к торговому и послепродажному сопровождению (техническая помощь, быстрота ответов на запросы, качество технической документации, гарантийное обслуживание). Конкретными показателями могут быть число полученных наград, поступивших жалоб и рекламаций, доля постоянных потребителей.

Цели и принципы анализа соответствия политики качества организации международным стандартам должны быть связаны между собой. Например, если цель политики качества - повышение безотказности, то в политике обязательно должны присутствовать принципы, предполагающие предупреждение отказов. Или если предприятие ставит перед собой цель, выражающуюся в сокращении вредных воздействий на окружающую среду при эксплуатации изделия, то в политику рекомендуется включить принципы, относящиеся к опережению требований потребителя.

**Литература**

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Система менеджмента качества»
2. Руководство по качеству [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.standard.ru/iso9000/iso9000-txt5.phtml
1. Руководство по качеству [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.standard.ru/iso9000/iso9000-txt5.phtml [↑](#footnote-ref-1)