Руководство по качеству

Фирмы

“Hard Life”

Выполнили студенты

группы В7211

Ильющенко Д.Л.

Борботько Т.В.

**Минск 1999**

**Область деятельности и сфера применения.**

Компьютерная фирма “**Hard Life**”, созданная Ильющенко Д.Л. и Борботько Т.В., с главным офисом в городе Минск, занимается сборкой персональных компьютеров (далее готовая продукция), образовалась в 1998 году, за свой небольшой срок существования зарекомендовала себя как поставщик высококачественной компьютерной техники. Наша продукция пользуется большим спросом у клиентов, которые хотели бы приобрести надежные персональные компьютеры по приемлемым ценам.

Данное «Руководство по качеству» реализовано на базе международного стандарта ISO 9002 и служит для контроля, гарантии и улучшения качества выпускаемой продукции.

**1. Ответственность руководства**

**1.1 Политика в области качества.**

Главная цель нашей фирмы получение максимальной прибыли и расширение рынка сбыта готовой продукции, путем выпуска продукции соответствующей стандартам РБ, наличие сертификата качества на каждую единицу продукции. Фирма гарантирует совместимость и надежную работу каждого готового персонального компьютера. Фирма ведет своевременное обучение персонала, обеспечение понимания политики в области качества на всех уровнях.

* 1. **Организация**

**1.2.1 Ответственность и полномочия**

Организационная структура фирмы представлена на рисунке 1.

Генеральный директор

Технический директор

Группа контроля качества

Отдел

снабжения

Отдел

контроля

Группа развития

Тех. отдел

Отдел

рекламы

Отдел

маркетинга

Сервисный отдел

Консультанты

Ведущий

инженер

инженера

Склад

Бухгалтерия

Рисунок 1

Отдел кадров

Согласно вышеприведенной схеме полномочия и ответственность распределяется следующим образом:

**Генеральный директор** фирмы является лицом заинтересованным во внедрении и в дальнейшем развитии системы качества на предприятии. С его одобрения происходят изменения в системе качества.

# Группа контроля качества, которая подчиняется генеральному директору, выполняет следующие функции:

* поддерживать, контролировать и редактировать «Руководство по качеству» (РК);
* формировать и документировать рабочие инструкции;
* разрабатывать программы оценки качества;
* осуществлять контроль за качеством продукции посредством проведения проверок;
* осуществляет контроль поставляемых комплектующих и контроль качества готовой продукции.

**Бухгалтерия** осуществляет регистрацию, обработку и учет документов, связанных с деятельностью фирмы.

**Технический директор** координирует и систематизирует работу группы развития, сервисного отдела и технического отдела.

**Группа развития** выполняет следующие функции:

* устанавливать отношения с организациями по сертификации;
* отслеживает изменения систем стандартов;
* взаимодействие с потребителями по вопросам качества продукции;
* представляет предприятие в организациях по сертификации продукции;

**Сервисный отдел** занимается консультацией клиентов по поводу эксплуатации готовой продукции, и ее гарантийного обслуживания.

**Технический отдел** производит сборку персональных компьютеров, по желанию заказчика, используя комплектующие поставщиков.

**Отдел кадров** осуществляет работу с кадрами.

* + 1. **Ресурсы**

Для получения от поставщиков качественных ресурсов (комплектующих) необходимо выполнить следующее:

* комплектующие поставщиков должны иметь сертификаты качества на каждую единицу продукции или поставляемую партию;
* постоянная проверка всех сфер деятельности поставщика.

Для реализации этого разработаны соответствующие мероприятия и назначены ответственные лица.

* + 1. **Представители руководства**

Генеральным директором назначается инженер по качеству, который имеет все необходимые полномочия и является не зависимым лицом для:

* обеспечения разработки, внедрения и поддержки в рабочем состоянии системы качества;
* представления отчетов генеральному директору фирмы о работе системы качества;

1.2.4. Анализ со стороны руководства

Для обеспечения эффективности, разработанная на фирме система качества периодически анализируется (раз в год) генеральным директором. Необходимость анализа заключается в следующем:

* своевременной коррекции системы качества в зависимости от изменения на рынке и требований клиентов;
* быстрой модернизации производства;
* выработка корректирующих действий в ответ на жалобы клиентов.

Все проведенные анализы эффективности документируются.

1. **Система качества.**

**2.1 Общие положения**

Система качества служит для обеспечения соответствия продукции установленным требованиям. Структура системы качества соответствует требованиям стандарта ISO-9002. Система качества включает следующие пункты:

* “Руководство по качеству”, как основополагающий документ для внедрения системы качества;
* процедуры качества;
* рабочие инструкции.

**2.2 Процедура качества**

Процедуры системы качества не противоречат требованиям руководства по качеству и составляют часть системы качества.

* анализ выборочных проверок работы системы качества со стороны руководства фирмы, а также его документирование;
* проведение собраний коллектива фирмы для обсуждения вопросов связанных с повышением эффективности действующих процедур качества.

2.3 Планирование качества

Для этого на фирме проводятся следующие мероприятия:

* подготовка программ контроля качества;
* установление требований по качеству продукции, соответствие: нормируемым показателям, техническим характеристикам, нормам техники безопасности и т. д.;
* обеспечение совместимости процессов сборки, испытаний и т. д.;
* подготовка данных по качеству.

Документы сохраняются как доказательство эффективности действия системы качества.

3 Анализ контракта

**3.1 Общие положения**

Анализ контрактов является одной из главных частей политики фирмы по обеспечению качества для гарантии того, что:

* фирма принимает во внимание все изменения требований клиента;
* консультирование клиентов по вопросам ассортимента продукции, оплаты, предоставляемых скидок.

3.2 Анализ.

Перед заключением контракта фирма проводит предварительный анализ:

* всех требований клиента;
* экономической выгоды контракта;
* возможности выполнения заказа в срок;
* форму оплаты за услуги;

Перед заключением контракта проводится предварительный анализ всех действий фирмы. После этого контракт считается действительным.

**4 Управление документацией и данными**

**4.1 Общие положения**

На фирме действуют процедуры, определяющие порядок составления, использования и хранения документации. В соответствии с этим, все документы оформляются на бумаге.

4.2 Утверждение и выпуск документации и данных

Каждый действующий документ хранится в соответствующем отделе. За поддержание документации в порядке ответственность несут начальники отделов. Все документы хранятся в архиве фирмы в течение 1 года. Пересмотр документов осуществляется один раз в квартал. На фирме используются следующие документы:

* техническая (техническая документация на комплектующие и программное обеспечение);
* документация необходимая для взаимодействия между отделами фирмы (приказы, распоряжения и т.д.);
* документация на гарантийный ремонт компьютеров;
* сертификаты качества на комплектующие.

Перед утверждением документа генеральным директором, проверяется его соответствие нормам качества.

**5 Закупки**

**5.1 Общие положения**

. Для обеспечения своей производственной деятельности фирма осуществляет закупку необходимых комплектующих. Утверждение заказа производится генеральным директором.

**5.2 Документация на закупку**

Документы на закупку представляют собой описание требований к приобретаемой продукции:

* тип, вид закупаемых комплектующих;
* сертификаты качества;
* наименование, номер применяемого стандарта на систему качества.

**5.3. Проверка закупленной продукции.**

Проверка закупаемой продукции производится непосредственно фирмой, ответственность за проверку возложена на отдел контроля и отдел снабжения, которые подчинены непосредственно генеральному директору. Все требования о проверке поставляемой продукции должны быть описаны в контракте между поставщиком и потребителем (в данном случае фирмой).

В случае невыполнения описанных в контракте требований на закупку, фирма имеет право отказаться от закупаемой продукции.

## 6. Идентификация и прослеживаемость продукции

Идентификация продукции осуществляется по торговому знаку, содержащему ее характеристики. Данные об идентификации и прослеживаемости оформляются документально. Также принимаются во внимание следующие пункты:

1. наличие сертификата качества;
2. идентификация сопровождающих продукцию документов;
3. соответствие требований безопасности.

## 7. Управление процессами

Управление процессами осуществляется на основе следующих процедур:

1. инструкции по способу выполнения технологических процессов сборки продукции;
2. документально оформленные критерии качества;
3. использование внутренних рабочих инструкций;

## 8. Контроль

**8.1 Общие положения**

Контроль производится предприятием на всех этапах производства, хранения и реализации. Данные, подтверждаемые соответствие продукции установленным требованиям, поддерживаются в подобающем состоянии.

После проведения контроля, фирма гарантирует продажу качественной продукции клиентам, в соответствие с заранее оговоренными сроками и условиями. Все действия фирмы по данному вопросу документируются и подписываются генеральным директором.

**8.2 Входной контроль**

Поставляемые комплектующие проходят полный входной контроль отделом контроля, причем поставляемая продукция должна быть упакована, содержать сертификат качества, соответствующую техническую документацию. В случае невыполнения этих требований, а также не работоспособности, поставляемые комплектующие возвращаются на предприятие-изготовитель.

Документы, в которых отражаются результаты контроля, хранятся на предприятии 6 месяцев, со дня использования в процессе производства последней комплектующей из данной поставленной партии.

8.3 Окончательный контроль

Продукция проходит полный выходной контроль в отделе контроля фирмы. Также осуществляется контроль над бракованной продукцией, анализ причин брака и выработка соответствующего корректирующего действия. Осуществляется документирование процесса проверки и анализ брака.

8.4 Регистрация данных контроля

### Наличие такой документации, является подтверждением того, что продукция подверглась контролю.

### Если продукция не выдержала контроль, то к ней применяются процедуры управления несоответствующей продукцией. Органом ответственным за выпуск продукции прошедшей контроль, является отдел контроля.

## 9. Статус контроля

Для недопущения отправки непроверенной продукции, ее необходимо маркировать. Доказательством проверенной продукции является клеймо фирмы, которое содержит название предприятия и дату изготовления.

## 10. Управление несоответствующей продукцией

**10.1 Общие положения**

Фирмой обеспечивается процедуры, гарантирующие, что несоответствующая установленным требованиям продукция не попадет к потребителю.

**10.2 Анализ и утилизация несоответствующей продукции**

На данном этапе проводится анализ готовой продукции, не прошедшей выходной контроль. При несоответствии, продукция может быть исправлена. Все расходы, по устранению несоответствия, возлагаются на нашу фирму.

Списание продукции производится в соответствии с актом о списании, утвержденный генеральным директором фирмы. Для исключения попадания несоответствующей продукции в разряд исправной, она идентифицируется, и подвергается утилизации.

## 11. Корректирующие и предупреждающие действия

**11.1 Общие положения**

Фирма осуществляет корректирующие и предупреждающие действия. Все изменения, возникающие в результате этих действий, подвергаются регистрации.

**11.2 Корректирующие действия**

Все жалобы клиентов и сообщения о несоответствующей продукции принимаются и документируются сервисным отделом. Анализ причин, вызвавших несоответствие продукции, и определение исправляющих действий для ликвидации этих причин проводятся на собрании фирмы, в присутствии группы контроля.

**11.3 Предупреждающие действия**

Для устранения причин несоответствия готовой продукции сервисный отдел под руководством технического директора, проводит анализ соответствующих источников информации (результаты различных проверок, жалобы потребителей и т.д.). В результате чего вырабатываются предупреждающие действия.

Причина, повлекшая корректирующие и предупреждающие действия, а также результат этих действий оформляется документально.

## 12. Погрузочно-разгрузочные работы, хранение и упаковка

**12.1 Общие положения**

Фирмой обеспечивается погрузочно-разгрузочные работы, а также хранение и упаковку готовой продукции.

**12.2 Погрузочно-разгрузочные работы**

Погрузочно-разгрузочные работы осуществляются без применения каких-либо механизмов, используется физический труд грузчиков, в виду чего снижается риск повреждения комплектующих и готовой продукции.

**12.3 Хранение**

Вся выпускаемая продукция, а также комплектующие, во избежание воздействия на нее вредных факторов, хранится на складе. Каждая единица продукции имеет клеймо, которое содержит название предприятия изготовителя и дату изготовления.

Прием продукции на склад осуществляется по акту приемки, а отпуск ее производится по накладным комплектующих или готовой продукции. Для количества продукции находящейся на складе, а также ее качества, периодически проводится инвентаризация (1 раз в квартал).

**12.4 Упаковка**

Упаковка готовой продукции производится в стандартную упаковочную тару. Упаковка соответствует всем требованиям разработанным фирмой.

## 13. Управление регистрацией данных о качестве

Данные по качеству продукции хранятся в течение года и выдаются по требованию клиента, а также органов государственного надзора.

Для предотвращения потери, а также быстрого доступа к ним, эти данные хранятся на бумажном и электронном носителе.

## 14. Внутренние проверки качества

Фирма обеспечивает внутренние проверки. График проверок утверждается генеральным директором и составляется сроком на 1 год.

Все результаты проверок регистрируются и доводятся до сведения каждого из работников фирмы, для дальнейшего анализа и принятия корректирующих действий.

## 15. Подготовка кадров

Кадровую политику фирмы определяет генеральный директор. Формирование кадров и регистрация данных о сотрудниках осуществляется отделом кадров.

Для проведения проверок проводится специальная подготовка персонала, с организацией курсов повышения квалификации и стажировки.