**0.1 ВВЕДЕНИЕ**

Республиканское унитарное предприятие «Гродненский центр стандартизации, метрологии и сертификации» (далее по тексту Гродненский ЦСМС) является одной из ведущих организаций по стандартизации, метрологии и сертификации Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь.

Гродненский ЦСМС ведет свою историю от Гродненского постоянного отделения Белостокского управления мер и измерительных приборов, созданного Приказом по Комитету мер и измерительных приборов при Совете Народных Комиссаров СССР № 8 от 07.01.1940.

В дальнейшем название неоднократно изменялось.

Решением Гродненского облисполкома от 19.05.2000 № 391 зарегистрировано Республиканское унитарное предприятие «Гродненский центр стандартизации, метрологии и сертификации», которое находится в ведении Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь.

Республиканское унитарное предприятие «Гродненский центр стандартизации, метрологии и сертификации» является правопреемником прав и обязанностей присоединенного к нему Республиканского унитарного предприятия «Гродненское специализированное производственное управление» концерна «Белнефтехим», которое реорганизовано в соответствии с приказом Госстандарта от 28.11.2000 № 297.

Основные направления деятельности ЦСМС:

* Государственные испытания, метрологическая аттестация, поверка, калибровка средств измерений и испытательного оборудования;
* Сертификация систем менеджмента;
* Испытания пищевой и сельскохозяйственной продукции;
* Подтверждение соответствия продукции и услуг;
* Справочно-информационное обслуживание и обеспечение копиями технических нормативных правовых актов;
* Монтаж и техническое обслуживание приборов учета энергоресурсов и автоматики;
* Техническое обслуживание и ремонт кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники;
* Испытания, измерения, пусконаладочные работы (ПНР) электрооборудования (в т.ч. аппаратов защиты) и заземляющих устройств; испытания средств защиты, используемых в электроустановках; тепловизионное обследование электрооборудования и воздушных линий электропередачи и ограждающих конструкций; испытания ограждений крыш и лестниц пожарных наружных;
* Проведение радиационно-экологических и геометрических измерений и оказания услуг в области охраны окружающей среды;
* Волковысский участок ремонта средств измерений и оборудования ?????????

Работа всех подразделений Гродненского ЦСМС направлена на удовлетворение требований клиентов. С этой целью используются современные методы и технологии при проведении работ.

Оснащённость подразделений современным оборудованием, высококвалифицированный в различных областях деятельности персонал центра, позволяют обеспечить выполнение работ в соответствии с требованиями международных, межгосударственных или государственных стандартов, прослеживаемость до межгосударственных и международных эталонов, а так же доверие со стороны заказчиков и конкурентоспособность предприятия на внутреннем и международном рынках.

Предоставление качественных услуг является главной задачей предприятия, декларируется в Политике в области качества предприятия и Целях в области качества каждого подразделения и подтверждается соответствующими аттестатами аккредитации, сертификатами соответствия, лицензиями.

**0.2 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРЕДПРИЯТИИ**

**1995 год** Аккредитован в качестве органа по сертификации продукции и услуг

(№ BY/112 01.1.0.0118)

**1997 год** Отдел метрологии аккредитован на право поверки средств измерений

(№ BY/112 02.3.0.0062)

**1998 год** Аккредитована испытательная лаборатория на техническую компетентность и

независимость (№ BY/112 02.1.0.1235)

**2001 год** Электротехническая лаборатория аккредитована на техническую компетентность и независимость (№ BY/112 02.1.0.1421)

**2002 год** Аккредитован в качестве органа по сертификации систем менеджмента, в том числе:

систем менеджмента качества на соответствие требованиям СТБ ISO 9001;

систем менеджмента безопасностью пищевых продуктов на соответствие требованиям СТБ 1470 и СТБ ИСО 22000;

систем управления охраной труда на соответствие требованиям СТБ 18001

(№ ВУ/112 007.01)

**2005 год** Отдел метрологии аккредитован на право калибровки средств измерений

(ВУ/112 02.5.0.0019)

**2008 год** Аккредитован как Центр государственных испытаний средств измерений

(№ ВУ/112 02.6.0.0004)

**2009 год** Выдан сертификат соответствия на предоставление услуг по ремонту и техническому обслуживанию кассовых суммирующих аппаратов

(№ BY/112 04.01. 013 01333, действителен до 27.02.2014)

**2010 год** Аккредитована испытательная лаборатория на техническую компетентность и независимость (№ РОСС ВУ.0001.21ПШ90)

Выдан сертификат соответствия на предоставление услуг по ремонту средств измерений (№ BY/112 04.18. 003 08764, действителен до 27.02.2015)

Устав Гродненского ЦСМС является официальным документом, разработанным директором и утвержденным Председателем Комитета по стандартизации Республики Беларусь, действующая структура ЦСМС соответствует данному Уставу.

Организационная структура Гродненского ЦСМС представлена в приложении А.

Гродненский ЦСМС является самостоятельным юридическим лицом.

Реквизиты Гродненского ЦСМС:

230003 г. Гродно, пр-кт Космонавтов, 56

электронный адрес: e-mail: csms\_grodno@tut.by

тел./факс (0152) 64 31 41/64 31 29

р/с 3012126841013 в Региональной Дирекции № 400 ОАО «БПС-Сбербанк», код Банка 153001369, г. Гродно, ул. 1 Мая, 2/2, УНП 500028553, ОКПО 02568443.

**1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Настоящее Руководство по качеству является документом, описывающим систему менеджмента качества (далее по тексту СМК) Гродненского ЦСМС, разработанную согласно СТБ ISO 9001-2015.

Руководство по качеству определяет область применения СМК, созданной для реализации политики в области качества Гродненского ЦСМС при оказании услуг по: государственным испытаниям, метрологической аттестации, поверке, калибровке средств измерений и испытательного оборудования; испытаниям пищевой и сельскохозяйственной продукции; подтверждению соответствия продукции и услуг, систем менеджмента; монтажу и обслуживанию приборов учета энергоресурсов и автоматики; техническому обслуживанию и ремонту кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники; проведению испытаний, измерений, ПНР электрооборудования (в т.ч. аппаратов защиты) и заземляющих устройств; испытаний средств защиты, используемых в электроустановках; тепловизионного обследования электрооборудования и воздушных линий электропередачи и ограждающих конструкций; испытаний ограждений крыш и лестниц пожарных наружных; по проведению радиационно-экологических и геометрических измерений и оказания услуг в области охраны окружающей среды; справочно-информационному обслуживанию и обеспечению копиями технических нормативных правовых актов; Волковысский участок ремонта средств измерений и оборудования ?????????.

Руководство по качеству (далее по тексту РК) содержит описание функционирования СМК, основанное на управлении взаимодействующими процессами и видами деятельности в рамках системы.

РК является обязательным для выполнения всеми сотрудниками Гродненского ЦСМС.

РК может предоставляться внешним организациям с целью демонстрации действующей СМК Гродненского ЦСМС.

**2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В настоящем РК использованы ссылки на следующие документы:

СТБ 1350-2002 Аппараты кассовые суммирующие и специальные компьютерные системы. Требования к техническому обслуживанию и ремонту

СТБ 2266-2012 Эксперты-аудиторы. Требования к профессиональной компетентности

СТБ 8015-2016 ????????????

СТБ 18001-2009 Системы управления охраной труда. Требования

СТБ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ ISO 19011-2013 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

СТБ ISO/IEC 17000-2008 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы

СТБ ISO/IEC 17021-2012 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента

ТКП 5.1.09-2012 Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Сертификация профессиональной компетентности экспертов-аудиторов. Основные положения

ТКП 8.003-2011 Система обеспечения единства измерений Республики Беларусь. Поверка средств измерений. Правила проведения работ

ГОСТ 8.010-99 Государственная система обеспечения единства измерений. Методики выполнения измерений. Основные положения

ТКП 8.014-2012 Система обеспечения единства измерений Республики Беларусь. Калибровка средств измерений. Правила проведения работ

ТКП 45-1.04-78-2007 Техническая эксплуатация производственных зданий и сооружений. Порядок проведения

ТКП 45-1.04-208-2010 Здания и сооружения. Техническое состояние и обслуживание строительных конструкций и инженерных систем и оценка их пригодности к эксплуатации. Основные требования

ТКП 248-2010 Техническое обслуживание и ремонт автомобильных транспортных средств. Нормы и правила проведения

ТКП 290-2010 Правила применения и испытания средств защиты, используемых в электроустановках

ТКП 458-2012 Правила технической эксплуатации теплоустановок и тепловых сетей потребителей

ГОСТ 24555-81 Система государственных испытаний продукции. Порядок аттестации испытательного оборудования. Основные положения

РК-ОМ-04-2013 Руководство по качеству отдела метрологии

Руководство по качеству органа по сертификации продукции и услуг

Руководство по системе менеджмента органа по сертификации систем менеджмента

Руководство по качеству испытательной лаборатории

01.РК ЛРЭиГИ-002-2015 Руководство по качеству лаборатории радиационно-экологических и геометрических измерений

Руководство по качеству электротехнической лаборатории

Р СУОТ-2016 Руководство по системе управления охраной труда

СТП СМК 01-2016 Стандарт предприятия. Управление документацией. Порядок разработки, утверждения, обращения стандартов предприятия и положений, описания процессов

СТП СМК 02-2016 Стандарт предприятия. Управление документацией. Управление организационно-распорядительной документацией

СТП СМК 03-2016 Стандарт предприятия. Порядок комплектования, учета, ведения и хранения фонда технических нормативных правовых актов, технической документации

СТП СМК 04-2016 Стандарт предприятия. Порядок разработки, утверждения и обращения положений о структурных подразделениях, должностных и рабочих инструкций

СТП СМК 05-2016 Стандарт предприятия. Управление записями

СТП СМК 06-2016 Стандарт предприятия. Управление персоналом

СТП СМК 07-2016 Стандарт предприятия. Внутренний аудит

СТП СМК 08-2016 Стандарт предприятия. Исследование контекста организации

СТП СМК 09-2016 Стандарт предприятия. Оценка рисков

СТП 8.5.2(3)-2013 Стандарт предприятия. Корректирующие и предупреждающие действия

**3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ**

В настоящем РК применяются термины с соответствующими определениями:

*Аутсорсинговый процесс:* Процесс, который организация идентифицировала как необходимый для своей СМК, но для осуществления которого она выбрала внешнюю сторону.

*Владелец процесса:* Руководитель организации, руководитель из состава высшего руководства, руководитель структурного подразделения, для которого определены обязанности и предоставлены полномочия в отношении процесса СМК для обеспечения результативного функционирования этого процесса и управления процессом

*Возможность:* Способность объекта создавать выход, который будет отвечать требованиям к этому выходу (СТБ ISO 9000)

*Высшее руководство:* Лицо или группа персонала, которая направляет организацию и управляет ею на высшем уровне (СТБ ISO 9000)

Примечание 1 – Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в пределах организации.

Примечание 2 – Если область применения системы менеджмента распространяется только на часть организации, то высшее руководство относится к тем, кто направляет эту часть организации и управляет ею.

*Выход:* Результат процесса(СТБ ISO 9000)

Примечание 1 – Выходом организации является продукция или услуга в зависимости от преобладающих характеристик, например, картина, выставленная на продажу в галерее, является продукцией, в то время как процесс ее написания под заказ является услугой; гамбургер, купленный в магазине, является продукцией, в то время как получение заказа на гамбургер и обслуживание в ресторане является частью услуги.

*Документ:* Информация и носитель, на котором она содержится (СТБ ISO 9000)

Пример – Запись, спецификация, процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт.

Примечание 1 – Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим компьютерным диском, фотографией, или эталонным образцом, или их комбинацией.

Примечание 2 – Набор документов, например, спецификаций и записей, часто называется документацией.

Примечание 3 – Некоторые требования (например, требование к читаемости) относятся ко всем видам документов. Однако могут быть иные требования к спецификациям (например, требование к управлению пересмотрами) и записям (например, требование к восстановлению).

*Документированная информация*: Информация, требующая управления и поддержки организации, а также носитель, на котором она содержится (СТБ ISO 9000)

Примечание 1 – Документированная информация может быть представлена в любом формате и на любом носителе и получена из любого источника.

Примечание 2 – Документированная информация может относиться к:

– системе менеджмента, включая связанные процессы;

– информации, созданной для работы организации (документация);

– свидетельству достигнутых результатов (записи).

*Заинтересованная сторона; стейкхолдер*: Лицо или организация, которые могут воздействовать, подвергаться воздействию или воспринимать себя подверженными воздействию решения или деятельности (СТБ ISO 9000)

Пример – Потребители, владельцы, персонал организации, поставщики, банкиры, регулирующие органы, объединения, партнеры или общественность, которые могут включать в себя конкурентов или противодействующие влиятельные группы.

*Запись:* Документ, в котором сформулированы достигнутые результаты или представлены свидетельства осуществленной деятельности (СТБ ISO 9000)

Примечание 1 – Записи могут использоваться, например, для формализации прослеживаемости и представления свидетельства верификации, предупреждающего действия и корректирующего действия.

Примечание 2 – Обычно управление пересмотрами записей не требуется.

*Информация:* Значимые данные (СТБ ISO 9000-2015)

*Инфраструктура:* Система средств поддержки, оборудования и услуг, необходимых для функционирования организации (СТБ ISO 9000-2015)

[*Коммуникация*](http://bmanager.ru/tag/%d0%ba%d0%be%d0%bc%d0%bc%d1%83%d0%bd%d0%b8%d0%ba%d0%b0%d1%86%d0%b8%d1%8f): [Процесс](http://bmanager.ru/tag/%d0%bf%d1%80%d0%be%d1%86%d0%b5%d1%81%d1%81) обмена информацией между двумя и более людьми, группами и организациями

*Контекст организации:* Комбинация внутренних и внешних факторов, которые могут воздействовать на подход организации к разработке и достижению ее целей (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Цели организации могут быть связаны с ее продукцией и услугами, инвестициями и поведением по отношению к своим заинтересованным сторонам.

Примечание 2 – Понятие контекста организации одинаково применимо как к некоммерческим организациям или организациям, предоставляющим общественные услуги, так и к организациям, стремящимся к получению прибыли.

Примечание 3 – В английском языке данное понятие часто выражается другими терминами, такими как «бизнес-среда», «среда организации» или «экосистема организации».

Примечание 4 – Понимание инфраструктуры может помочь в определении контекста организации.

*Организация:* Лицо или группа персонала, которые имеют свои собственные функции с обязанностями, полномочия и взаимоотношения для достижения своих целей (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Концепция организации включает, но не ограничена: индивидуальным предпринимателем, компанией, корпорацией, фирмой, предприятием, органом, товариществом, ассоциацией, благотворительной организацией или учреждением, а также их частями или их комбинацией, независимо от того, имеют они статус юридического лица или нет, являются государственными или частными.

*Передавать на аутсорсинг:* Договариваться о том, что внешняя организация будет выполнять часть функций или процесса организации (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Внешняя организация не входит в область применения системы менеджмента, хотя переданные на аутсорсинг функция или процесс входят в область применения.

*Потребитель:* Лицо или организация, которые могли бы получать или получают продукцию или услугу, предназначенную для данного лица или организации или затребованную ими. Пример – Пользователь, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, получатель продукции или услуги от внутреннего процесса, бенефициар и покупатель (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

*Пригодность:* Измеримый результат (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Пригодность может относиться либо к количественным, либо к качественным наблюдениям.

Примечание 2 – Пригодность может относиться к менеджменту деятельности, процессов, продукции, услуг, систем или организаций.

*Производственная среда:* Набор условий, в которых выполняется работа (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Условия могут включать физические, социальные, психологические факторы и факторы окружающей среды (такие, как температура, освещение, схемы признания, профессиональный стресс, эргономика и состав атмосферы).

*Продукция*: Выход организации, который может быть произведен без каких-либо транзакций между организацией и потребителем (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Производство продукции достигается без каких-либо транзакций с необходимостью взаимодействия между поставщиком и потребителем, но часто может включать как элемент услугу по ее поставке потребителю.

Примечание 2 – Доминирующим элементом продукции является то, что она, как правило, материальна.

Примечание 3 – Технические средства материальны, и их количество выражается исчисляемой характеристикой (например, шины). Обработанные материалы материальны, и их количество выражается непрерывной характеристикой (например, топливо и прохладительные напитки).

Технические средства и перерабатываемые материалы часто называются товарами. Программное обеспечение состоит из информации (3.8.2), независимо от способа поставки (например, компьютерная программа, приложение для мобильного телефона, инструкции, словари, музыкальная композиция с авторскими правами, водительское удостоверение).

*Прослеживаемость:* Способность проследить историю, применение или местонахождение объекта (СТБ ISO 9000-2015).

Примечание 1 – Применительно к продукции или услуге прослеживаемость может относиться к:

– происхождению материалов и частей;

– истории обработки;

– распределению и местонахождению продукции или услуги после поставки.

*Процесс*: Набор взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые используют входы для поставки намеченного результата (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – В зависимости от контекста намеченный результат процесса называют выходом, продукцией или услугой.

Примечание 2 – Входы процесса, как правило, являются выходами других процессов, а выходы процесса, как правило, являются входами других процессов.

Примечание 3 – Серия из двух или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов также может рассматриваться как процесс.

Примечание 4 – Процессы в организации, как правило, планируются и выполняются в управляемых условиях для добавления ценности.

Примечание 5 – Процесс, соответствие результирующего выхода которого не может быть легко или экономически целесообразно валидировано, часто относят к специальному процессу.

*Риск:* Воздействие неопределенности (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Воздействие – это отклонение (положительное или отрицательное) от того, что ожидается.

Примечание 2 – Неопределенность – это состояние, заключающееся даже в частичной недостаточности информации, связанной с пониманием события или знанием о событии, его последствиях или вероятности.

*Руководство по качеству:* Спецификация на систему менеджмента качества организации (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Руководства по качеству могут различаться по детальности изложения и форме, исходя из соответствия размеру и сложности конкретной организации.

*Система менеджмента*: Набор взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для установления политик и целей, а также процессов для достижения этих целей (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Система менеджмента может рассматривать одну дисциплину или несколько дисциплин, например, менеджмент качества, финансовый менеджмент или менеджмент окружающей среды.

Примечание 2 – Элементы системы менеджмента устанавливают структуру организации, роли и обязанности, планирование, функционирование, политики, практики, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей.

Примечание 3 – Область применения системы менеджмента может включать в себя всю организацию, конкретные и идентифицированные функции организации, конкретные и идентифицированные отделы организации либо одну или несколько функций в группе организаций.

*Система менеджмента качества:* Часть системы менеджмента применительно к качеству (СТБ ISO 9000-2015)

*Спецификация:* Документ, формулирующий требования (СТБ ISO 9000-2015)

Пример – Руководство по качеству, план качества, технический чертеж, процедурный документ, рабочая инструкция.

Примечание 1 – Спецификация может относиться к деятельности (например, процедурный документ, спецификация на процесс и испытания) или продукции (например, спецификация на продукцию, спецификация пригодности и чертеж).

Примечание 2 – Возможно формулируя требования, спецификация дополнительно формулирует результаты, которые достигаются в ходе проектирования и разработки, и, таким образом, в некоторых случаях может использоваться как запись.

*Услуга:* Выход организации по меньшей мере с одним видом деятельности, для выполнения которого необходимо взаимодействие между организацией и потребителем (СТБ ISO 9000-2015)

Примечание 1 – Доминирующие элементы услуги, как правило, нематериальные.

Примечание 2 – Услуга часто включает деятельность со взаимодействием с потребителем по установлению требований потребителя, а также по доставке услуги и может включать в себя постоянную связь, как, например, банковские, бухгалтерские услуги или общедоступные услуги, предоставляемые организациями, например, школы или больницы.

Примечание 3 – Предоставление услуги может включать, например:

– деятельность, осуществляемую с поставленной потребителем материальной продукцией (например, автомобиль, который будет отремонтирован);

– деятельность, осуществляемую с поставленной потребителем нематериальной продукцией (например, справка о доходах, необходимая для определения размера налога);

– доставка нематериальной продукции (например, доставка информации в контексте передачи знаний);

– создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах).

Примечание 4 – Услуги, как правило, оцениваются на основе опыта потребителя.

Перечень принятых сокращений:

БГИПК по стандартизации, метрологии и управлению качеством - Учреждение образования «Белорусский государственный институт повышения квалификации и переподготовки кадров по стандартизации, метрологии и управлению качеством»;

БГЦА -  Республиканское унитарное предприятие «Белорусский государственный центр аккредитации»;

### БелГИМ - Республиканское унитарное предприятие «Белорусский государственный институт метрологии»;

Лидский ЦСМС - Республиканское унитарное предприятие «Лидский центр стандартизации, метрологии и сертификации»;

ДИ - должностная инструкция;

ИО - испытательное оборудование;

ИПС - информационно-поисковая система;

КСА - кассовый суммирующий аппарат;

МЧС - Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь;

НПА - нормативные правовые акты;

ООПРиК - отдел организационно-правовой работы и кадров;

ОССУ - отдел сертификации систем управления;

ОСПиУ - отдел сертификации продукции и услуг;

ОЭИиН - отдел электрических измерений и наладки;

ОЭФиБУ - отдел экономики, финансов и бухгалтерского учета;

ПО - программное обеспечение;

ПСП - положение о структурном подразделении;

РИ - рабочая инструкция;

РЭиГИ - радиационно-экологические и геометрические измерения;

СИ - средства измерений;

СИЗ - средства индивидуальной защиты;

СКС - специальные компьютерные системы;

СМК - система менеджмента качества;

СТП - стандарт предприятия;

СУОТ - система управления охраной труда;

СЭД - система электронного документооборота;

ТНПА - технические нормативные правовые акты;

ЭВ - электронные весы;

ЭТЛ - электротехническая лаборатория;

**4 КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**4.1 Понимание организации и ее контекста**

Для определения внешних и внутренних факторов, которые определяют стратегическое направление развития Гродненского ЦСМС и влияют на способность оказывать потребителям услуги надлежащего качества, рассматриваются факторы, связанные с деятельностью:

* Самой организации – Гродненского ЦСМС;
* Конкурентов (органы по сертификации продукции у услуг, систем менеджмента, испытательные лаборатории, поверочные лаборатории и др.);
* Поставщиков услуг, оборудования, материалов, реактивов и т.п.;
* Потребителей;
* Органов местного и вышестоящего управления (Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь (Госстандарт), Гродненский городской/районный/областной исполнительный комитет и др.).

Внешние – это все те факторы, которые находятся за пределами Гродненского ЦСМС и могут на него воздействовать. Внутренние факторы напрямую зависят от организации работы самого Гродненского ЦСМС. Перечень факторов, их характеристика и ответственные исполнители по мониторингу и анализу информации, касающейся этих внешних и внутренних факторов, приведены в таблицах 1 и 2.

Таблица 1 – Внешние факторы, оказывающие влияние на деятельность Гродненского ЦСМС

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Внешние факторы** | **Характеристика фактора** | **Ответственный за мониторинг и анализ информации, связанной с фактором** |
| Экономические | Темпы экономического роста;  Налоговые платежи и ставки;  Курсы обмена валют;  Цены на оборудование, сырье, материалы и т.д., условия поставки  Уровень инфляции;  Ставка рефинансирования Национального банка республики Беларусь;  Процентная ставка по кредитам;  Производительность труда | Начальник ОЭФиБУ;  Руководители всех подразделений |
| Рыночные | Платежеспособность организаций-потребителей;  Цены конкурентов;  Инвестиционный климат страны | Начальник ОЭФиБУ;  Руководители всех подразделений |
| Технологические | Появление на рынке оборудования и технологий на основе современных достижений науки и техники | Главный инженер-начальник ОЭИиН;  Главный метролог – начальник отдела метрологии;  Начальник испытательной лаборатории;  Начальник лаборатории РЭиГИ |
| Политические и правовые | Законодательная база и ее изменения;  Отношения правительства с иностранными государствами;  Политические условия в иностранных государствах;  Приказы и распоряжения Госстандарта, местных органов управления;  Государственные/областные программы | Директор;  Зам. директора-начальник ОСПиУ;  Начальник ООПРиК;  Руководители всех подразделений |
| Социальные и культурные | Социальная направленность государства;  Наличие профсоюзной организации;  Контрактная форма найма;  Образование работников;  Благоустройство прилегающей территории  Участие в жизни общества (благотворительность) | Директор;  Начальник ООПРиК;  Председатель профсоюзного комитета |

Таблица 2 – Внутренние факторы, оказывающие влияние на деятельность Гродненского ЦСМС

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Внутренние факторы** | **Характеристика фактора** | **Ответственный за мониторинг и анализ информации, связанной с фактором** |
| Организация менеджмента | Политика и цели в области качества;  Организационная структура;  Укомплектованность согласно штатному расписанию;  Резерв руководящих кадров;  Взаимоотношения в коллективе | Директор;  Начальник ООПРиК |
| Кадры | Подготовка и компетентность руководителей и специалистов;  Система материального поощрения персонала;  Система обучения и повышения квалификации персонала;  Текучесть кадров | Начальник ООПРиК;  Начальник ОЭФиБУ;  Руководители всех подразделений |
| Финансовые возможности | Прибыль;  Кредиторская и дебиторская задолженность предприятий-потребителей;  Цены на оборудование, приборы, инструмент, условия поставки;  Законодательная база | Начальник ОЭФиБУ |
| Материально-техническая база | Наличие основных производственных фондов, степень их износа;  Размер уставного капитала;  Величина и структура расходов на оказание услуг, их динамика по сравнению с доходами;  Состояние имущества (в т.ч. оборудование, приборы, СИ) и финансовых средств, включая запасы и резервы, их структура и состав;  Цены на оборудование, приборы, инструмент, условия поставки;  Законодательная база (наличие ограничений) | Начальник ОЭФиБУ;  Владельцы процессов СМК |

Ответственные согласно таблицам 1, 2 постоянно проводят мониторинг и анализ информации, касающейся внешних и внутренних факторов (могут оказывать как положительное, так и отрицательное воздействие на Гродненский ЦСМС) с целью своевременно оценить воздействие этих факторов на способность Гродненского ЦСМС достигать намеченных результатов СМК.

Для проведения анализа информации, касающейся внешних и внутренних факторов и определения стратегического направления развития в Гродненском ЦСМС применяются методики PEST-анализа (внешние факторы) и SWOT-анализа (внутренние факторы) согласно СТП СМК 09.

**4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон**

Заинтересованными сторонами, которые имеют отношение к СМК Гродненского ЦСМС, могут влиять и влияют на нее являются:

* Потребители;
* Вышестоящая организация – Госстандарт;
* Персонал Гродненского ЦСМС;
* Орган по сертификации персонала (БГИПК по стандартизации, метрологии и управлению качеством);
* Органы по сертификации услуг, систем менеджмента (Лидский ЦСМС, БелГИМ);
* Национальный орган по аккредитации (БГЦА);
* Кредиторы (банки);
* Поставщики оборудования, материалов, реактивов, услуг в области строительства, в области образования и др.;
* Государство, общество.

Факторы, влияющие на требования заинтересованных сторон, уровень взаимодействия с заинтересованными сторонами и ответственные за взаимодействие приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Взаимодействие с заинтересованными сторонами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Заинтересованные стороны** | **Факторы, влияющие**  **на требования заинтересованных сторон** | **Взаимодействие с заинтересованными сторонами** | **Ответственные за взаимодействие с заинтересованными сторонами** |
| Потребители | Качество, цена оказанной услуги;  Своевременность предоставления услуги;  Платежеспособность потребителей;  Доступность информации об оказываемых услугах;  Соблюдение требований ТНПА на процессы оказания услуг | Изучение удовлетворенности потребителей путем анкетирования, анализа претензий к оказываемым услугам;  Анализ отказов в оказании услуги;  Размещение информации об оказываемых услугах на сайте Гродненского ЦСМС;  Предоставление информации по запросу потребителя | Владельцы процессов СМК |
| Госстандарт | Соблюдение законодательства;  Исполнение приказов, распоряжений, решений Госстандарта;  Просветительская работа в области технического нормирования и стандартизации;  Финансовое состояние Гродненского ЦСМС;  Обеспеченность компетентным персоналом | Отчетность в Госстандарт о выполнении показателей социально-экономического развития; участие представителей Госстандарта в аттестации руководителей и специалистов;  Участие в совещаниях, коллегиях Госстандарта;  Разъяснения требований системы технического нормирования и стандартизации организациям и физическим лицам | Директор;  Начальник ОЭФиБУ;  Руководители всех подразделений |
| Персонал Гродненского ЦСМС | Безопасные условия труда;  Уровень заработной платы;  Социальные гарантии; Возможность повышения квалификации;  Возможность карьерного роста | Сертификация СУОТ согласно СТБ 18001-2009;  Своевременная выплата заработной платы;  Деятельность профсоюзной организации, заключение коллективного договора;  Участие в обучающих семинарах, на курсах повышения квалификации;  Аттестация руководителей и специалистов на соответствие занимаемой должности | Директор;  Начальник ООПРиК;  Начальник ОЭФиБУ;  Руководители всех подразделений |
| Орган по сертификации персонала (БГИПК по стандартизации, метрологии и управлению качеством) | Соблюдение требований НПА, ТНПА Национальной системы аккредитации | Заявки на сертификацию персонала;  Оплата услуг по сертификации персонала и сдача экзамена;  Получение сертификатов компетентности;  Подписание Декларации эксперта-аудитора | Зам. директора-начальник ОСПиУ;  Начальник ОССУ;  Главный метролог – начальник отдела метрологии |
| Органы по сертификации услуг, систем менеджмента (Лидский ЦСМС, БелГИМ) | Соблюдение требований НПА, ТНПА Национальной системы подтверждения соответствия | Заявки на сертификацию услуг, систем менеджмента;  Оплата услуг и проведение работ по сертификации услуг, систем менеджмента;  Получение сертификатов соответствия | Главный инженер-начальник ОЭИиН;  Представитель руководства, ответственный за СМК/СУОТ |
| Национальный орган по аккредитации (БГЦА) | Соблюдение требований НПА, ТНПА Национальной системы аккредитации | Заявки на аккредитацию органа по сертификации, лаборатории;  Оплата услуг по аккредитации органа по сертификации, лаборатории, проведение аккредитации, инспекционных контролей;  Получение аттестата аккредитации;  Подписание соглашения по аккредитации | Зам. директора-начальник ОСПиУ;  Начальник ОССУ;  Главный метролог – начальник отдела метрологии;  Начальник испытательной лаборатории;  Начальник лаборатории РЭиГИ |
| Кредиторы (банки) | Доходы по обслуживанию зарплатного проекта;  Доходы по кредитам;  Платежеспособность Гродненского ЦСМС | ??????????? | Начальник ОЭФиБУ |
| Поставщики | Долгосрочные деловые отношения;  Своевременная оплата предоставленных оборудования, материалов, реактивов, услуг в области строительства, в области образования и др. | Размещение условий закупки в открытом доступе;  Заключение договоров поставки;  Приемка поставленного товара;  Сервисное сопровождение поставленного товара | Согласно приказу директора от 01.09.2015 № 87 |
| Государство, общество | Соблюдение законодательства;  Уплата налогов;  Создание рабочих мест;  Защита окружающей среды;  Благотворительность | Проверки контролирующих, надзорных органов;  Своевременная уплата налогов;  Применение технологий, обеспечивающих защиту окружающей среды;  Участие в благотворительности | Директор;  Начальник ОЭФиБУ;  Начальник испытательной лаборатории;  Начальник лаборатории РЭиГИ |

Ответственные согласно таблице 3 постоянно проводят мониторинг и анализ информации, касающейся заинтересованных сторон и их соответствующих требований, с целью оценить их влияние или потенциальное воздействие на способность Гродненского ЦСМС предоставлять продукцию или услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым законодательным и другим обязательным требованиям.

**4.3 Определение области применения системы менеджмента качества**

Настоящее Руководство по качеству является документом, описывающим СМК Гродненского ЦСМС, изложенным в соответствии с СТБ ISO 9001 и устанавливающим область применения системы.

Область применения СМК Гродненского ЦСМС включает услуги по:

* Государственным испытаниям, метрологической аттестации, поверке, калибровке средств измерений и испытательного оборудования;
* Сертификации систем менеджмента;
* Испытаниям пищевой и сельскохозяйственной продукции;
* Подтверждению соответствия продукции и услуг;
* Справочно-информационному обслуживанию и обеспечению копиями ТНПА;
* Монтажу и техническому обслуживанию приборов учета энергоресурсов и автоматики;
* Техническому обслуживанию и ремонту кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники;
* Испытаниям, измерениям, ПНР электрооборудования (в т.ч. аппаратов защиты) и заземляющих устройств; испытаниям средств защиты, используемых в электроустановках; тепловизионному обследованию электрооборудования и воздушных линий электропередачи и ограждающих конструкций; испытаниям ограждений крыш и лестниц пожарных наружных;
* Проведению радиационно-экологических и геометрических измерений и оказания услуг в области охраны окружающей среды;
* Волковысский участок ремонта средств измерений и оборудования ?????????

СМК Гродненского ЦСМС учитывает все требования СТБ ISO 9001, за исключением раздела 8.3 «Проектирование и разработка продукции и услуг». При оказании услуг Гродненским ЦСМС проектирование и разработка не осуществляются ввиду наличия ТНПА и НПА, полностью определяющих требования к оказываемым услугам.

**4.4 Система менеджмента качества и ее процессы**

4.4.1 Гродненский ЦСМС разработал, внедрил и поддерживает СМК в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001. Для обеспечения функционирования СМК в Гродненском ЦСМС определены и задокументированы процессы СМК, приведенные в таблице 4, назначены владельцы процессов для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими.

Схема взаимодействия процессов и деятельности в рамках СМК приведена в приложении А. Для обеспечения поддержки функционирования процессов СМК владельцы разрабатывают карты процессов, содержащие в т.ч. блок-схемы выполнения процессов. Порядок описания и требования к изложению процессов установлены в СТП СМК 01. В картах процессов СМК устанавливаются:

Постоянное улучшение системы

менеджмента качества

* требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;
* критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели пригодности процессов), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими, периодичность мониторинга и оценки результативности процессов – методики оценки результативности процессов;
* ресурсы, необходимые для этих процессов;
* документированная информация, в т.ч. и записи по процессу, для поддержки функционирования процессов СМК.

Таблица 4 – Перечень процессов СМК и их владельцев

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ процесса** | **Наименование процесса** | **Владелец процесса** | **Описание процесса** |
| 1 | Государственные испытания, метрологическая аттестация, поверка, калибровка средств измерений и испытательного оборудования | Главный метролог – начальник отдела метрологии | Приложение Б настоящего РК |
| 2 | Сертификация систем менеджмента | Начальник ОССУ | Приложение В настоящего РК |
| 3 | Испытания пищевой и сельскохозяйственной продукции | Начальник испытательной лаборатории | Приложение Г настоящего РК |
| 4 | Подтверждение соответствия продукции и услуг | Зам. директора-начальник ОСПиУ | Приложение Д настоящего РК |
| 5 | Справочно-информационное обслуживание и обеспечение копиями ТНПА | Ведущий инженер по стандартизации группы стандартизации | Приложение Е настоящего РК |
| 6 | Монтаж и техническое обслуживание приборов учета энергоресурсов и автоматики | Главный инженер-начальник ОЭИиН | Приложение Ж настоящего РК |
| 7 | Техническое обслуживание и ремонт кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники | Главный инженер-начальник ОЭИиН | Приложение К настоящего РК |
| 8 | Испытания, измерения, ПНР электрооборудования (в т.ч. аппаратов защиты) и заземляющих устройств;  испытания средств защиты, используемых в электроустановках; тепловизионное обследование электрооборудования и воздушных линий электропередачи и ограждающих конструкций; испытания ограждений крыш и лестниц пожарных наружных | Главный инженер-начальник ОЭИиН | Приложение Л настоящего РК |
| 9 | Проведение радиационно-экологических и геометрических измерений и оказания услуг в области охраны окружающей среды | Начальник лаборатории РЭиГИ | Приложение М настоящего РК |
| 10 | Волковысский участок ремонта средств измерений и оборудования ????????? | Главный инженер-начальник ОЭИиН | Приложение Н настоящего РК |

Владельцы процессов ежегодно, при разработке бизнес-плана на будущий год, и в процессе осуществления деятельности в рамках процесса СМК, учитывая внешние и внутренние факторы согласно 4.1, требования заинтересованных сторон согласно 4.2 настоящего РК, идентифицируют риски и возможности, которые могут влиять на результативность процесса, и при необходимости, предпринимают действия по снижению этих рисков и использованию возможностей для обеспечения достижения запланированных результатов процесса, его улучшения и улучшения СМК.

Владельцам процессов СМК доведены обязанности:

* разработка карты процесса СМК согласно СТП СМК 01 и ее актуализация по мере необходимости, определение методики мониторинга и оценки результативности процесса;
* оценка рисков и определение возможностей, влияющих на результативность процесса; принятие мер по снижению рисков, использованию возможностей для повышения результативности процесса, установление целей процесса;
* осуществление мониторинга процесса, оценка его результативности согласно карте процесса;
* обеспечение процесса необходимыми ресурсами;
* поддержка и сохранение документированной информации по процессу.

Владельцы процессов наделены полномочиями:

* требовать от соответствующих руководителей подразделений и должностных лиц ресурсы и информацию, необходимую для осуществления процесса;
* распределять ресурсы для осуществления процесса;
* принимать решения и предпринимать корректирующие действия для обеспечения результативности процесса и вносить предложений по улучшению процесса.

Обязанности и полномочия владельцев процессов изложены в ДИ.

4.4.2 К документированной информации для обеспечения поддержки функционирования процесса СМК относятся:

* карта процесса;
* НПА, техническая документации, в соответствии с которой осуществляется процесс (РК аккредитованных подразделений, ТНПА, методики выполнения измерений/испытаний, методики аттестации ИО, эксплуатационная документация на СИ, на оборудование и т.д.);
* цели в области качества процесса, ежегодный отчет по оценке результативности процесса, отчеты по мониторингу и оценке результативности процесса, записи согласно карте процесса.

Управление документированной информацией по процессам СМК осуществляется согласно СТП СМК 01, СТП СМК 02, СТП СМК 03, СТП СМК 04, СТП СМК 05 и настоящему РК.

**5 ЛИДЕРСТВО**

**5.1 Лидерство и приверженность**

**5.1.1 Общие положения**

Лидерство и приверженность директора Гродненского ЦСМС по отношению к СМК подтверждается:

* разработкой и внедрением СМК согласно СТБ ISO 9001, ежегодной оценкой результативности СМК согласно установленной разделом 9.3 настоящего РК методики и принятием решений по результатам оценки, доведением до всех руководителей подразделений результатов анализа СМК;
* назначением представителя высшего руководства, ответственного за СМК, и подчинение представителя непосредственно директору;
* принятой (подписанной директором) Политикой в области качества и ежегодно устанавливаемыми целями в области качества, которые согласуются с контекстом организации согласно 4.1, 4.2 настоящего РК и стратегическим направлением Гродненского ЦСМС;
* распространением СМК на все виды деятельности (определены как процессы системы), приносящие доход Гродненскому ЦСМС, и включением в бизнес-план целей в области качества для обеспечения их безусловного выполнения;
* назначением владельцев процессов СМК и наделением их полномочиями для обеспечения достижения запланированных результатов процессов, улучшения процессов и улучшения СМК, и постоянным мониторингом процессов СМК их владельцами;
* полным обеспечением всеми видами ресурсов, необходимых для функционирования процессов СМК и деятельности в рамках СМК;
* распространением понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК через проведение совещаний у директора, издание и доведение до персонала приказов по вопросам СМК, отражение необходимости соответствия требованиям СМК в ДИ, проведение внутренних аудитов согласно СТП СМК 07;
* вовлечением сотрудников Гродненского ЦСМС руководителями подразделений в деятельность по обеспечению результативности СМК через ознакомление с Политикой и целями в области качества, документами СМК, результатами внутренних аудитов согласно СТП СМК 07, размещением документов СМК на сервере Гродненского ЦСМС в свободном доступе для чтения, через ознакомление с ДИ и ПСП;
* содействием улучшениям по всем процессам СМК и направлениям деятельности Гродненского ЦСМС;
* поддержкой руководящей роли владельцев процессов и руководителей подразделений в обеспечении выполнения требований СМК.

**5.1.2 Ориентация на потребителя**

Определение требований потребителя осуществляется при заключении договоров на оказываемые услуги путем переговоров, консультаций, совместных обсуждений, уточнения заказа.

Владельцами процессов и руководителями подразделений постоянно отслеживаются изменения в законодательных требованиях (НПА, ТНПА) с целью обеспечения соответствия оказываемых услуг установленным требованиям. У всех руководителей Гродненского ЦСМС имеется доступ к нормативно-правовой базе «Бизнес-Инфо», ИПС «Стандарт», у зам. директора-начальника ОСПиУ, в секторе сертификации непродовольственной продукции и услуг ОСПиУ – к ИПС «Стройдокумент».

При планировании и осуществлении процессов СМК и деятельности в рамках СМК владельцами процессов и руководителями подразделений рассматриваются риски и возможности (согласно 6.1 настоящего РК), которые влияют на качество оказываемых услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей.

Мониторинг удовлетворенности потребителя проводится согласно разделу 9.1.2 настоящего РК. Результаты мониторинга рассматриваются на заседании совещания у директора или Днях охраны труда и используются для разработки или уточнения целей в области качества и планирования улучшения качества оказываемых услуг.

**5.2 Политика**

**5.2.1 Установление политики в области качества**

Ответственность за формирование, контроль реализации и актуализацию политики в области качества возложена лично на директора Гродненского ЦСМС.

Политика в области качества и охраны труда Гродненского ЦСМС (далее Политика) оформлена в виде отдельного документа, соответствует контексту и стратегии развития Гродненского ЦСМС, подписана директором предприятия и является основой для установки целей в области качества.

Проект Политики готовит представитель высшего руководства, ответственный за СМК, совместно с представителем руководства, ответственным за СУОТ. Проект Политики обсуждается на заседании совещания у директора или на Дне охраны труда. Окончательный вариант Политики подписывает директор.

Решение о необходимости актуализации Политики принимает директор Гродненского ЦСМС.

**5.2.2 Доведение до сведения политики в области качества**

Политика доведена до сведения персонала, имеется в каждом структурном подразделении, размещена на сервере Гродненского ЦСМС и с ней может ознакомиться потребитель – размещена на сайте Гродненского ЦСМС, на информационном стенде на входе в Гродненский ЦСМС.

Ознакомление с Политикой специалистов подразделений осуществляет руководитель подразделения в листе ознакомления с Политикой по форме приложения П. Форма листа ознакомления с Политикой приведена на сервере Гродненского ЦСМС.

Учет и выдача Политики осуществляется согласно СТП СМК 01.

Ознакомление с Политикой вновь принятых на работу проводит ведущий юрисконсульт ООПРиК, на которого возложены обязанности инженера по охране труда, при вводном инструктаже под роспись в листе ознакомления с Политикой вновь принятых на работу.

За изъятие и архивирование старой редакции Политики несет ответственность технический секретарь, контроль осуществляет представитель высшего руководства, ответственный за СМК.

**5.3 Роли, обязанности и полномочия в организации**

Документами, в которых отражаются распределение ответственности, обязанностей и полномочий в рамках СМК, являются:

* организационная структура Гродненского ЦСМС, утвержденная директором (приведена в приложении Р);
* органиграмма СМК Гродненского ЦСМС (приведена в приложении С);
* настоящее РК (в т.ч. матрица распределения ответственности согласно приложению Т), СТП СМК, положения;
* ПСП, ДИ, РИ согласно СТП СМК 04;
* приказы и распоряжения руководства.

Для обеспечения того, чтобы СМК Гродненского ЦСМС соответствовала требованиям СТБ ISO 9001, для предоставления отчетов о пригодности СМК и возможностях для улучшений (согласно 10.1 настоящего РК) для высшего руководства, обеспечения распространения по всему предприятию ориентации на потребителя, обеспечения того, чтобы поддерживалась целостность СМК при планировании и внедрении изменений в систему, приказом директора от ??????? № ??? назначен представитель высшего руководства, ответственный за СМК (далее представитель руководства). В разделе 4.4 (таблица 4) настоящего РК определены владельцы процессов СМК для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими. Обязанности и полномочия владельцев процессов изложены в ДИ.

**6 ПЛАНИРОВАНИЕ**

**6.1 Действия по рассмотрению рисков и возможностей**

6.1.1 При осуществлении планирования процессов СМК и видов деятельности в рамках СМК владельцы процессов и руководители подразделений определяют риски и возможности, учитывая внешние и внутренние факторы Гродненского ЦСМС согласно 4.1, требования заинтересованных сторон согласно 4.2 настоящего РК. Результаты оценки рисков и изучения возможностей отражаются в целях в области качества предприятия и процессов СМК, в бизнес-плане Гродненского ЦСМС. Проведение действий по рассмотрению рисков и возможностей позволяет обеспечить требуемую пригодность СМК, в т.ч. процессов системы, достичь запланированных целей в области качества и улучшения СМК, повысить удовлетворенность потребителей, обеспечить стабильности качества оказываемых услуг.

Действия, которые предпринимаются по результатам оценки рисков, могут включать:

* пересмотр показателей мониторинга и оценки результативности процессов СМК;
* освоение новых видов услуг;
* закупку нового технологического оборудования, СИ, ИО, освоение новых методик выполнения измерений/испытаний, методик поверок СИ;
* корректирующие действия согласно СТП СМК ???? для повышения результативности процессов СМК и СМК в целом;
* разработку новых и доработку действующих документов СМК Гродненского ЦСМС (документированной информации);
* обучение и повышение квалификации персонала.

Действия, которые предпринимаются по результатам анализа возможностей, могут включать:

* освоение новых видов услуг;
* расширение рынка оказания услуг;
* закупку нового технологического оборудования, СИ, ИО, освоение новых методик выполнения измерений/испытаний, методик поверок СИ;
* ??????????

Порядок проведения оценки рисков изложен в СТП СМК 09.

Оценку результативности действий по рассмотрению рисков и возможностей в рамках СМК в целом осуществляет директор Гродненского ЦСМС при проведении ежегодного анализа СМК.

**6.2 Цели в области качества и планирование их достижения**

6.2.1 Цели в области качества Гродненского ЦСМС являются измеримыми, не противоречат законодательным требованиям, распространяются на оказываемые услуги.

Цели в области качества Гродненского ЦСМС ежегодно разрабатываются владельцами процессов СМК и руководителями подразделений с началом разработки бизнес-плана согласно приказу директора с учетом результатов исследования контекста согласно 4.1 настоящего РК. Цели в области качества и программы качества (см. 6.2.2) по их выполнению в декабре месяце текущего года передаются владельцами процессов представителю высшего руководства, ответственному за СМК, для формирования целей и программы качества Гродненского ЦСМС. По итогам оценки результативности процессов СМК и при изменении контекста (разделы 4.1, 4.2 настоящего РК) Гродненского ЦСМС на начало планируемого года цели в области качества владельцами процессов могут уточняться.

Представитель высшего руководства, ответственный за СМК, владельцы процессов, руководители подразделений постоянно проводят мониторинг выполнения целей в области качества для своевременного принятия мер по безусловному выполнению намеченных целей.

6.2.2 Для планирования достижения целей в области качества владельцами процессов, руководителями подразделений разрабатываются программы качества по форме приложения У (по процессам, по подразделениям) и передаются представителю высшего руководства, ответственному за СМК. Представитель высшего руководства формирует программу качества Гродненского ЦСМС по форме приложения У и направляет ее начальнику ОЭФиБУ для включения в бизнес-план.

**6.3 Планирование изменений**

Решение об изменении СМК принимает представитель высшего руководства, ответственный за СМК.

Основанием для изменения СМК могут быть:

* изменение контекста (разделы 4.1, 4.2 настоящего РК) Гродненского ЦСМС и результаты анализа выявленных рисков и возможностей;
* изменение Политики в области качества;
* изменение организационной структуры предприятия;
* изменение процессов СМК и их взаимосвязей, результаты оценки результативности процессов;
* результаты внутренних аудитов согласно СТП СМК 07, результаты анализа СМК согласно 10.1 настоящего РК;
* результаты анализа претензий и жалоб потребителей.

Принимая решение об изменении СМК представитель высшего руководства, ответственный за СМК, оценивает потенциальные последствия проведения изменений, обеспечивает целостность СМК, при этом оценивает достаточность необходимых ресурсов и, по согласованию с директором Гродненского ЦСМС, определяет необходимость перераспределения обязанностей и полномочий.

При изменении СМК изменения в документы СМК (РК, СТП, положения, ПСП, ДИ и др.) оформляют ответственные разработчики документов, в карты процессов – их владельцы. Проведение изменений в зависимости от документации осуществляется согласно настоящему РК, СТП СМК 01, СТП СМК 04, РК аккредитованных подразделений.

**7 ПОДДЕРЖКА**

**7.1 Ресурсы**

**7.1.1 Общие положения**

К ресурсам, обеспечивающим функционирование СМК Гродненского ЦСМС, относятся персонал, инфраструктура, производственная среда, производственный опыт (знания) предприятия.

Ресурсы определены, имеются в наличии, что позволяет поддерживать в рабочем состоянии СМК, постоянно повышать ее результативность.

В случае недостаточности внутренних ресурсов для оказания услуг потребителям, привлекаются ресурсы сторонних организаций на договорной основе. Решение о привлечении ресурсов сторонних организаций принимают директор, владельцы процессов.

**7.1.2 Персонал**

Потребность Гродненского ЦСМС и СМК предприятия в персонале определяется штатным расписанием, утвержденным директором. Гродненский ЦСМС полностью укомплектован согласно штатному расписанию руководителями, специалистами, рабочими, что позволяет обеспечить результативное функционирование процессов СМК (см. раздел 4.4, таблица 4) и управление этими процессами. Также, для обеспечения соблюдения требований Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь при проведении сертификации систем менеджмента (процесс СМК № 2 согласно таблице 4 настоящего РК), по решению начальника ОССУ, привлекаются специалисты ОСПиУ и сторонних организаций в качестве технических экспертов. Порядок привлечения специалистов сторонних организаций установлен в разделе 8.4 настоящего РК.

По результатам анализа СМК (раздел 9.3), оценки результативности процессов СМК (раздел 4.4.1), а также при освоении новых услуг, потребность в персонале может быть пересмотрена. В этом случае, владелец процесса, руководитель подразделения предоставляет директору Гродненского ЦСМС обоснование необходимости увеличения/сокращения штата персонала подразделения. Решения об изменении штатного расписания принимает директор.

**7.1.3 Инфраструктура**

Инфраструктура Гродненского ЦСМС включает:

* здания и связанные с ними инженерные системы (системы холодного и горячего водоснабжения, канализации, водостоков, вентиляции и кондиционирования воздуха, отопления и теплоснабжения, вентиляционных установок; устройства газоснабжения, а также технологические трубопроводы котельных при размещении паровых котлов с избыточным давлением пара не более 0,07 МПа и водогрейных котлов с температурой нагрева воды не выше 388 К (115 °С));
* оборудование (испытательное оборудование; средства измерений; вспомогательное оборудование; грузоподъемные краны; компьютеры и оргтехника; программное обеспечение; средства телефонной связи и др.);
* автотранспорт;
* информационно-коммуникационные технологии (Интернет, электронная почта, сайт, локальная вычислительная сеть Гродненского ЦСМС).

Ответственность за правильную эксплуатацию, сохранность и своевременный ремонт зданий и сооружений, числящихся на балансе Гродненского ЦСМС в г. Гродно, возложена на ведущего инженера по комплексному обслуживанию и ремонту зданий и сооружений технической группы, числящихся на балансе Гродненского ЦСМС в г. Волковыск – на начальника Волковысского участка ОЭИиН. Эксплуатация зданий и сооружений осуществляется согласно ТКП 45-1.04-78, ТКП 45-1.04-208. Обслуживание инженерных систем зданий осуществляется специалистами технической группы согласно ТКП 458, ТКП 45-1.04-208, Правилами промышленной безопасности в области газоснабжения Республики Беларусь, утвержденными постановлением МЧС 02.02.2009 № 6.

Применяемое при оказании услуг потребителям оборудование приведено в таблице 5.

Таблица 5 – Подразделения Гродненского ЦСМС и оборудование, применяемое при оказании услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Подразделения Гродненского ЦСМС | Применяемое оборудование | Документированная информация по управлению оборудованием |
| 1 | 2 | 3 |
| Отдел метрологии | СИ (рабочие эталоны);  Вспомогательное оборудование;  Электрическая таль;  Компьютеры;  Оргтехника;  Программный комплекс «Расходомер-ИСО» | Паспорт1\* отдела метрологии;  График периодической поверки, калибровки СИ;  График технического обслуживания СИ и вспомогательного оборудования;  Свидетельство о поверке, калибровке СИ;  Учетная карточка на единицу оборудования (СИ, вспомогательное оборудование);  Свидетельство о метрологической аттестации программного комплекса «Расходомер-ИСО»;  Эксплуатационная документация на оборудование и СИ |
| Испытательная лаборатория | ИО;  СИ;  Вспомогательное оборудование;  Компьютеры;  Оргтехника | Паспорт1\* испытательной лаборатории;  График периодической поверки СИ и аттестации ИО;  График технического обслуживания СИ, испытательного и вспомогательного оборудования;  Свидетельство о поверке СИ;  Аттестат, протокол аттестации ИО;  Учетная карточка на единицу оборудования (СИ, ИО, вспомогательное оборудование);  Эксплуатационная документация на оборудование и СИ |
| Лаборатория РЭиГИ | ИО;  СИ;  Вспомогательное оборудование;  Компьютеры;  Оргтехника | Паспорт1\* лаборатории РЭиГИ;  График периодической поверки СИ и аттестации ИО;  График технического обслуживания СИ, испытательного и вспомогательного оборудования;  Свидетельство о поверке СИ;  Аттестат, протокол аттестации ИО, стандартного образца для контроля качества удельной активности радионуклидов;  Учетная карточка на единицу оборудования (СИ, ИО, вспомогательное оборудование);  Эксплуатационная документация на оборудование и СИ |
| ЭТЛ ОЭИиН | ИО;  СИ;  Вспомогательное оборудование;  Электротельфер;  Компьютеры;  Оргтехника | Паспорт1\* ЭТЛ;  График периодической поверки, калибровки СИ и ИО;  График технического обслуживания ИО;  Свидетельство о поверке, калибровке СИ;  Аттестат, протокол аттестации ИО;  Учетная карточка на единицу оборудования (СИ, ИО);  Эксплуатационная документация на оборудование и СИ |
| Сектор монтажа и обслуживания приборов учета энергоресурсов и автоматики ОЭИиН |  | График периодической поверки, калибровки СИ и ИО;  Свидетельство о поверке, калибровке СИ;  Аттестат, протокол аттестации ИО;  Эксплуатационная документация на оборудование |
| Сектор технического обслуживания и ремонта кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники ОЭИиН | СИ;  Ручной слесарный инструмент;  Ручной электроинструмент;  Компьютеры;  Оргтехника | График периодической поверки, калибровки СИ;  Свидетельство о поверке, калибровке СИ;  Эксплуатационная документация на оборудование и СИ;  Учетная карточка на единицу СИ;  Журнал учета, проверки и испытаний ручного электроинструмента и вспомогательного оборудования к нему2\*;  Протоколы измерения сопротивления изоляции ручного электроинструмента2\* |
| Волковысский участок ремонта средств измерений и  оборудования ОЭИиН | СИ;  Металлообрабатывающее оборудование;  Электрическая таль;  Гидроманипулятор;  Ручной электроинструмент;  Ручной слесарный инструмент;  Компьютеры;  Оргтехника | График периодической поверки, калибровки СИ;  Свидетельство о поверке, калибровке СИ;  Учетная карточка на единицу СИ;  График периодических технических осмотров и ремонта металлообрабатывающего оборудования; (записи по результатам ТО, ремонтов?)  Журнал учета, проверки и испытаний ручного электроинструмента и вспомогательного оборудования к нему2\*;  Протоколы измерения сопротивления изоляции ручного электроинструмента2\*;  Эксплуатационная документация на оборудование и СИ |
| Техническая группа | СИ;  Средства защиты;  Ручной электроинструмент;  Слесарный ручной инструмент;  Компьютеры;  Оргтехника | График периодической поверки, калибровки СИ;  Учетная карточка на единицу СИ;  Журнал учета, проверки и испытаний ручного электроинструмента и вспомогательного оборудования к нему2\*;  Протоколы измерения сопротивления изоляции ручного электроинструмента2\*;  Журнал учета и содержания средств защиты3\*;  Эксплуатационная документация на инструмент и СИ |
| ООПРиК | Компьютеры;  Оргтехника | Эксплуатационная документация на оборудование |
| ОЭФиБУ | Компьютеры;  Оргтехника | Эксплуатационная документация на оборудование |
| Группа стандартизации;  ОСПиУ; ОССУ | Компьютеры;  Оргтехника | Эксплуатационная документация на оборудование |
| 1\* Приведен перечень применяемого оборудования с указанием основных технических характеристик  2\* Согласно Правилам безопасности при работе с механизмами, инструментом и приспособлениями, утвержденным Первым заместителем Министра топлива и энергетики Республики Беларусь 12.02.1996  3\* Согласно ТКП 290 | | |

Порядок управления СИ, ИО установлен в разделе 7.1.5 настоящего РК, РК испытательной лаборатории, лаборатории РЭиГИ, ЭТЛ ОЭИиН, отдела метрологии.

Для поддержания в исправном состоянии вспомогательное оборудование испытательной лаборатории, лаборатории РЭиГИ, отдела метрологии подвергается плановому техническому обслуживанию согласно эксплуатационной документации. Ответственность за осуществление технического обслуживания вспомогательного оборудования несут руководители подразделений.

Правильную эксплуатацию компьютеров, оргтехники, средств телефонной связи обеспечивают руководители подразделений, обеспечение бесперебойной работы и проведение технического обслуживания этого оборудования осуществляет системный администратор. Для технического обслуживания компьютеров, оргтехники, средств телефонной связи, при необходимости, ведущий администратором системным заключаются договоры со сторонними организациями, компетентность которых проверена и оценена (см. раздел 8.4).

Грузоподъемные краны (электрические тали, электротельфер, гидроманипулятор) обслуживаются согласно Правилам по обеспечению промышленной безопасности грузоподъемных кранов, утвержденным постановлением МЧС от 28 июня 2012 г. № 37.

В отделе метрологии (сектор теплотехнических и физико-химических измерений) применяется программный комплекс «Расходомер-ИСО» – разработчик Всероссийский научно-исследовательский институт расходометрии, г. Казань. Разработчиком предоставлено свидетельство о метрологической аттестации программного комплекса. Техническое обслуживание, при необходимости, данного программного комплекса осуществляет разработчик по требованию отдела метрологии на договорной основе. Перечень остального ПО, применяемого подразделениями Гродненского ЦСМС, приведен в приложении Ф.

Ответственным за исправное состояние и безопасную эксплуатацию автотранспорта является инженер-механик 1 категории технической группы. Техническое обслуживание автотранспорта осуществляется согласно ТКП 248.

Гродненский ЦСМС имеет локальную вычислительную сеть, внутреннюю и внешнюю телефонную, факсимильную связь, доступ к сети Интернет, электронную почту и сайт предприятия. Обеспечение бесперебойной работы средств информационно-коммуникационных технологий осуществляет ведущий администратор системный.

**7.1.4 Среда для функционирования процессов**

Благоприятные социальные и психологические факторы производственной среды при оказании Гродненским ЦСМС услуг потребителям обеспечиваются деятельностью созданной профсоюзной организации, защищающей интересы работников, и заключением коллективного договора между нанимателем и работниками Гродненского ЦСМС.

Безопасность работников Гродненского ЦСМС при оказании услуг потребителям обеспечена разработкой, внедрением и сертификацией СУОТ согласно СТБ 18001. Обязанности, ответственность и полномочия работников Гродненского ЦСМС в рамках СУОТ определены в Р СУОТ.

Требования к физическим факторам производственной среды при осуществлении процессов СМК № 1 «Государственные испытания, метрологическая аттестация, поверка, калибровка средств измерений и испытательного оборудования», № 3 «Испытания пищевой и сельскохозяйственной продукции», № 6 «Монтаж и техническое обслуживание приборов учета энергоресурсов и автоматики», № 7 «Техническое обслуживание и ремонт кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники», № 8 «Испытания, измерения и пусконаладочные работы (ПНР) электрооборудования юридических и физических лиц», № 9 «Проведение радиационно-экологических и геометрических измерений и оказания услуг в области охраны окружающей среды», № 10 «Волковысский участок ремонта средств измерений и оборудования ?????????» приведены в:

* методиках поверки СИ (процесс № 1, 6);
* методиках выполнения измерений/испытаний (процессы №№ 3, 8, 9);
* эксплуатационной документации на ремонтируемые СИ и в СТБ 1350 при ремонте кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники (процесс № 7);
* ?????????????? (процесс № 10).

В подразделениях, осуществляющих вышеперечисленные процессы СМК, ведутся журналы регистрации условий окружающей среды. Ответственность за обеспечение установленных требований к физическим факторам производственной среды несут руководители подразделений.

**7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений**

**7.1.5.1 Общие положения**

Ресурсы для мониторинга и измерений (СИ, ИО), применяемые для обеспечения соответствия оказываемых Гродненским ЦСМС услуг, определены:

* методиками поверки, калибровки СИ, методиками аттестации ИО (процесс СМК № 1);
* методиками выполнения измерений/испытаний (процессы СМК №№ 3, 8, 9);
* методиках поверки СИ и ТНПА на СИ (процесс № 6);
* ТНПА на СИ, методиками поверки СИ – на ремонтируемые СИ, ремонтной документацией изготовителя кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники (процесс № 7);
* ?????????????? (процесс № 10).

Приобретение СИ, ИО осуществляется руководителями соответствующих подразделений согласно разделу 8.4 настоящего РК. Все СИ сопровождаются эксплуатационной документацией (паспорт, руководство/инструкция по эксплуатации) и информацией о поверке (клеймо поверителя, калибровщика в паспорте или свидетельство о поверке, калибровке). ИО сопровождается руководством/инструкцией по эксплуатации. По прибытии в Гродненский ЦСМС проводится аттестация ИО работниками отдела метрологии с оформлением аттестата на оборудование и протокола аттестации. Методики аттестации ИО разрабатывает отдел метрологии.

Для поддержания в исправном состоянии СИ и ИО отдела метрологии, испытательной лаборатории, лаборатории РЭиГИ подвергаются плановому техническому обслуживанию согласно эксплуатационной документации (ежегодный график технического обслуживания СИ, испытательного и вспомогательного оборудования).

Техническое обслуживание СИ в ЭТЛ, секторе монтажа и обслуживания приборов учета энергоресурсов и автоматики, секторе технического обслуживания и ремонта кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники, Волковысском участке ремонта средств измерений и оборудования ОЭИиН осуществляется согласно эксплуатационной документации перед поверкой СИ.

Записи по результатам технического обслуживания заносятся в учетную карточку на единицу СИ или ИО. Ответственность за осуществление технического обслуживания оборудования несут руководители соответствующих подразделений.

**7.1.5.2 Прослеживаемость измерений**

Прослеживаемость измерений в процессе оказания Гродненским ЦСМС услуг потребителям обеспечивается:

* калибровкой, поверкой СИ, аттестацией ИО в аккредитованных лабораториях, применением стандартных образцов, включенных в перечень стандартных образцов, внесенных в реестр СИ Республики Беларусь. Эталоны, применяемые при калибровке, поверке СИ, аттестации ИО имеют прослеживаемость до национальных и международных образцов. В РК испытательных подразделений (испытательная лаборатория, лаборатория РЭиГИ, ЭТЛ ОЭИиН), отдела метрологии приведены схемы прослеживаемости измерений;
* идентификацией СИ и ИО этикетками, содержащими: наименование, тип СИ; существующие ограничения СИ; заводской номер; инвентарный номер; дату поверки; дату очередной поверки; ответственного за СИ, ИО;
* защитой СИ от регулировок, повреждений или износа, которые могли бы сделать недействительным статус его калибровки, поверки и последующие результаты измерений.

Калибровка СИ осуществляется согласно ТКП 8.014, поверка СИ – согласно ТКП 8.003, аттестация ИО – согласно СТБ 8015. Ежегодно руководители подразделений (отдел метрологии, испытательная лаборатория, лаборатория РэиГИ, ОЭИиН (включая СИ технической группы)) составляют график периодической поверки, калибровки СИ, аттестации ИО (далее график поверки). В график поверки лаборатории РэиГИ также включаются стандартные образцы для контроля качества удельной активности радионуклидов, в отношении которых проводится ежегодная аттестация. Ответственность за своевременную поверку, калибровку СИ, аттестацию ИО несут руководители подразделений. Документированная информация по управлению ресурсами для мониторинга и измерений, в т.ч. подтверждающая годность этих ресурсов, приведена в таблице 5.

Если измерительное оборудование было признано негодным для предполагаемого использования, руководители подразделений (отдел метрологии, испытательная лаборатория, лаборатория РэиГИ, сектор монтажа и обслуживания приборов учета энергоресурсов и автоматики ОЭИиН, сектор технического обслуживания и ремонта кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники ОЭИиН, ЭТЛ ОЭИиН, Волковысский участок ремонта средств измерений и оборудования ОЭИиН) определяют наличие неблагоприятного воздействия на валидированность предыдущих результатов измерений и, при необходимости, предпринимают соответствующие действия.

**7.1.6 Знания организации**

Знания организации – это часть интеллектуального актива (или нематериальных ресурсов) организации, представляющие собой информацию, которая существует в организации (в любой форме: знания человека или иная информация) и которая может быть использована сотрудниками в процессе выполнения своих должностных обязанностей. Это знания, специфические для организации, которые получены на основе опыта. Это та информация, которая используется и распространяется для достижения целей Гродненского ЦСМС.

База знаний – самый важный актив современной организации.

Знания Гродненского ЦСМС основываются как на внутренних источниках, так и на внешних. Внутренние источники знаний включают:

* знания об оказываемых услугах потребителям (о процессах СМК);
* «память» Гродненского ЦСМС (прошлый опыт предприятия);
* знания сотрудников (интеллектуальный капитал предприятия);
* лучшие решения, основанные на опыте предприятия (соответствующие текущим потребностям пользователей услуг Гродненского ЦСМС);
* интеллектуальные активы Гродненского ЦСМС (ПСП, ДИ; документы СМК и СУОТ Гродненского ЦСМС; методики аттестации ИО, методики поверки СИ, разработанные специалистами Гродненского ЦСМС; РК аккредитованных подразделений и др.).

Внешние источники знаний включают:

* НПА, ТНПА (информационные системы «Бизнес-Инфо», «Стандарт», «Стройдокумент»; фонд ТНПА в бумажной форме);
* Периодические издания (журналы, газеты);
* знания, полученные от потребителей в процессе оказания услуг, от внешних поставщиков (оборудования, материалов, услуг (по обучению, технических экспертов и т.п.) и др. внешних заинтересованных сторон (см. раздел 4.2, таблица 3);
* стратегическое партнерство с Гродненским государственным университетом им. Я. Купалы;
* участие в конференциях, семинарах;
* участие в аудитах систем менеджмента организаций (для стажеров органа по сертификации систем менеджмента).

Знания могут быть формализованными либо неформализованными и в Гродненском ЦСМС они доступны для персонала в полном объеме.**Формализованные знания**существуют в форме документированной информации на физическом носителе (бумаге, электронном носителе). **Неформализованные знания** существуют в виде информации в голове сотрудника, а также в виде его опыта и профессиональной интуиции. Сотрудники Гродненского ЦСМС являются непосредственными «носителями» неформализованных знаний, они же выступают и в роли «пользователей» **формализованных** знаний.

Управление документированной информацией (формализованными знаниями), в т.ч. порядок ее передачи/распространения в Гродненском ЦСМС, изложены в разделе 7.5 настоящего РК.

Распространение неформализованных знаний осуществляется путем обмена знаниями, т.е. передачи их:

* в процессе оказания услуг потребителям от сотрудника с более высокой квалификацией к сотруднику, от руководителя подразделения до подчиненного персонала;
* при проведении технической учебы руководителем подразделения (с записью в журнале технической учебы);
* при проведении производственных совещаний руководителями подразделений (на уровне подразделения);
* при проведении комиссии по подведению итогов (на уровне предприятия), Дней охраны труда, единых дней информирования;
* при проведении внутренних аудитов СМК и СУОТ.

Необходимость в получении дополнительных (новых) знаний определяется владельцами процессов и руководителями подразделений по результатам мониторинга и анализа информации, касающейся изменений контекста и требований заинтересованных сторон Гродненского ЦСМС (см. разделы 4.1, 4.2), по результатам оценки результативности процессов СМК и анализа СМК в целом. Ответственность за своевременное приобретение дополнительных (новых) знаний несут владельцы процессов и руководители подразделений.

**7.2 Компетентность**

Требования к компетентности экспертов-аудиторов органов по сертификации продукции и услуг, систем менеджмента (ОСПиУ, ОССУ) установлены в СТБ 2266, подтверждение компетентности осуществляется согласно ТКП 5.1.09. Документ, подтверждающий компетентность экспертов-аудиторов – сертификат компетентности согласно ТКП 5.1.09.

Необходимая компетентность остального персонала Гродненского ЦСМС, в т.ч. выполняющего работу, влияющую на качество оказываемых Гродненским ЦСМС услуг, устанавливается в ДИ (для руководителей и специалистов) и в РИ (для рабочих) согласно СТП СМК 04. Необходимые действия по обеспечению требуемой компетентности персонала и записи, подтверждающие компетентность, определены СТП СМК 06. Оценка результативности обучения проводится руководителями подразделений и ведущим специалистом по кадрам ООПРиК согласно методике оценки результативности обучения (приложение Ц).

Ведущий специалист по ООПРиК кадрам представляет по итогам года представителю руководства по СМК отчет об оценке результативности обучения по форме Ц.3 приложения Ц для включения в отчет по анализу СМК согласно разделу 9.3 настоящего РК.

**7.3 Осведомленность**

Гродненский ЦСМС обеспечивает, чтобы соответствующий персонал, работающий в Гродненском ЦСМС, был осведомлен о:

* политике и соответствующих целях в области качества Гродненского ЦСМС;
* его вкладе в результативность СМК, включая выгоды от улучшения пригодности;
* последствиях несоответствий требованиям СМК.

Весь персонал Гродненского ЦСМС ознакомлен с Политикой в области качества (см. раздел 5.5.2 настоящего РК). Владельцы процессов, руководители подразделений на производственных совещаниях доводят подчиненным работникам цели в области качества процессов СМК, подразделений в части их касающейся, а также постоянно проводят работу с персоналом по вопросу доведения до каждого работника важности его вклада в обеспечение результативности СМК, достижения целей в области качества и возможных последствий при невыполнении требований СМК.

**7.4 Коммуникации**

В Гродненском ЦСМС организован обмен информацией по вопросам функционирования и результативности СМК как внутри организации, так и с внешними заинтересованными сторонами.

Внутренние коммуникации Гродненского ЦСМС представлены в таблице 6, внешние – в таблице 7.

Таблица 6 – Внутренние коммуникации Гродненского ЦСМС

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Кто предоставляет информацию | Кому предоставляется | О чем информация | Когда предоставляется | Форма коммуникаций |
| Директор | Руководители подразделений | О текущих задачах, изменении приоритетов, конкретных заданиях, о принятых решениях | Ежемесячно (комиссия по подведению итогов);  Еженедельно согласно установленному графику;  Индивидуально по требованию | Устно;  Протоколы совещаний;  Приказы |
| Руководители подразделений | Директор | О выполнении производственного задания; о текущих или назревающих проблемах и возможных вариантах исправления положения дел; предложения по улучшению деятельности | Еженедельно согласно установленному графику;  По требованию директора | Устно;  Докладные записки;  Ежегодный  отчет о результативности процесса |
| ОЭФиБУ | Руководители подразделений | О выполнении бизнес-плана; об изменении штатного расписания, организационной структуры;  об изменении законодательства в области финансов и бухгалтерского учета | Ежемесячно (комиссия по подведению итогов);  По необходимости | Устно;  Протоколы совещаний;  Приказы |
| ООПРиК | Руководители подразделений | Об изменении законодательства в области закупок, в области охраны труда, по кадровым вопросам; о распоряжениях директора;  Об изменении условий труда работников;  О результатах контроля соблюдения законодательства по охране труда | Ежемесячно (День охраны труда);  По необходимости | Устно;  Приказы |
| Руководители подразделений | Персонал подразделений | О Политике и целях в области качества; о поставленных задачах и путях их выполнения; о распределении производственного задания; о принятых решениях директора, руководителя подразделения | Постоянно в процессе осуществления деятельности | Устно;  Приказы |
| Владельцы процессов СМК | Представитель руководства, ответственный за СМК | О функционировании процессов в течение года, о результативности процессов по итогам года и предложениях по улучшению деятельности в рамках процессов | Ежегодно согласно разделу 4.4 настоящего РК | Ежегодный отчет об оценке результативности процесса |
| Представитель руководства, ответственный за СМК | Директор | О функционировании СМК, ее результативности, предложения по улучшению деятельности в рамках СМК; о результатах аудита органа по сертификации СМК, СУОТ | Ежегодно согласно разделу 9.3 настоящего РК; По требованию директора | Отчет по анализу СМК;  Отчет органа по сертификации СМК, СУОТ по результатам аудита;  Протоколы несоответствий, аспекты для улучшения (при наличии) |
| Руководители подразделений | О Политике и целях в области качества; о результатах аудита органа по сертификации СМК, СУОТ; о результатах внутренних аудитов; о функционировании СМК, ее результативности, предложения по улучшению деятельности в рамках СМК | Ежемесячно (День охраны труда/ комиссия по подведению итогов);  По необходимости | Устно;  Отчет органа по сертификации СМК, СУОТ по результатам аудита;  Протоколы несоответствий, аспекты для улучшения (при наличии);  Протоколы совещаний;  Отчет по анализу СМК |

Таблица 7 – Внешние коммуникации Гродненского ЦСМС

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Кто предоставляет информацию | Кому предоставляется | О чем информация | Когда предоставляется | Форма коммуникаций |
| Потребители | Владельцы процессов | О получении требуемой услуги; о юридическом статусе и местонахождении организации; о банковских реквизитах; о ТНПА, по которым выпускается продукция, оказываются услуги; о произведении оплаты за требуемые услуги; об устранении несоответствий по результатам аудитов систем менеджмента (процесс № 2) | С момента получения заявки на оказание услуги и в процессе оказания услуги | Заявка на оказание услуги; подписанный договор;  Предоставленная продукция (образцы продукции для проведения испытаний; средства защиты; СИ; ТНПА на актуализацию и др.); исходная информация согласно ТНПА, необходимая для оказания услуг, и т.п.; Посещение организаций с целью оценки производства (процесс № 4);  Письма;  Устно;  Через сайт Гродненского ЦСМС |
| Госстандарт | Директор | Об основных направлениях деятельности Госстандарта, о целях и задачах в области технического нормирования и стандартизации, подтверждения соответствия;  Доведенные показатели социально-экономического развития | По необходимости | Приказы председателя Госстандарта;  Письма; участие в  коллегиях Госстандарта;  решения коллегий |
| Орган по сертификации персонала (БГИПК по стандартизации, метрологии и управлению качеством) | ОСПиУ;  ОССУ;  отдел метрологии | О сроках и результатах проведения сертификации персонала | По необходимости | Устно;  Договор и исполнительная документация;  Сертификаты компетентности |
| Орган по сертификации систем менеджмента (БелГИМ) | Представитель руководства, ответственный за СМК/СУОТ | О сроках и результатах проведения сертификации систем менеджмента | По необходимости | Устно;  Договор и исполнительная документация;  Сертификаты на системы менеджмента |
| Орган по сертификации услуг (Лидский ЦСМС) | ОЭИиН | О сроках и результатах проведения сертификации услуг | По необходимости | Устно;  Договор и исполнительная документация;  Сертификаты на услуги |
| Национальный орган по аккредитации (БГЦА) | ОСПиУ;  ОССУ;  отдел метрологии;  испытательная лабораторя;  лаборатория РЭиГИ;  ЭТЛ ОЭИиН | О сроках и результатах проведения аккредитации подразделений | По необходимости | Устно;  Договор и исполнительная документация;  Аттестаты аккредитации подразделений |
| Поставщики | Руководители подразделений | О стоимости оборудования, материалов, реактивов, услуг в области строительства, в области образования и др. и сроках поставки; об условиях оплаты за поставляемый товар;  О качестве, поставляемых оборудования, материалов, реактивов, услуг в области строительства, в области образования и др. (соответствие ТНПА) | По необходимости | Размещение условий закупки в открытом доступе;  Коммерческое предложение;  Заявка Гродненского ЦСМС на закупку;  Договор;  Письма;  Товаросопроводительные документы;  Устно |
| Государство, общество | Директор;  Начальник ООПРиК;  Начальник ОЭФиБУ | О законодательных требованиях, в т. ч в части налогообложения, защиты окружающей среды;  О потребности в оказании благотворительной помощи;  О принятых решениях местных органов управления | По необходимости | Электронная база НПА «Бизнес-Инфо»;  SMBusiness 2.8.5.3379;  Запросы благотворительных организаций;  Экология???  Запросы и решения местных органов управления |

**7.5 Документированная информация**

**7.5.1 Общие положения**

Система менеджмента качества Гродненского ЦСМС включает следующую документированную информацию:

* Политику и цели в области качества;
* РК, СТП, Положения;
* РК аккредитованных подразделений;
* НПА, ТНПА;
* ОРД, в т.ч. ПСП, ДИ, РИ;
* Методики выполнения измерений/испытаний, методики аттестации ИО, методики поверки СИ;
* ремонтную документацию изготовителя кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники;
* Эксплуатационную документацию на СИ, на применяемое оборудование согласно таблице 5;
* Записи, оформляемые для: подтверждения соответствия услуг требованиям; подтверждения результативности процессов СМК; свидетельства годности к использованию по назначению ресурсов для мониторинга и измерений; подтверждения компетентности персонала и т. д. в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001.

**7.5.2 Создание и обновление**

7.5.2.1 Требования к разработке Политики в области качества изложены в разделе 5.2, целей – в разделе 6.2 настоящего РК.

7.5.2.2 РК является основополагающим документом СМК, содержащим область применения СМК, распределение ответственности в рамках СМК, описание взаимодействия процедур и процессов СМК, ссылки на действующие ТНПА, НПА и др. документы СМК.

РК разрабатывает представитель руководства, ответственный за СМК, или специалист ОССУ, которому поручена разработка руководства.

Структура РК аналогична структуре СТБ ISO 9001 и состоит из следующих разделов:

* титульный лист;
* содержание;
* введение;
* общие сведения о предприятии;
* область применения;
* нормативные ссылки;
* термины, определения, сокращения;
* контекст организации;
* лидерство;
* планирование;
* поддержка;
* оценивание пригодности;
* улучшение;
* лист согласования;
* приложения;
* лист регистрации изменений.

В обозначении руководства РК 01-2016, указанном на титульном листе и каждой странице, «РК» - принятое сокращение от «Руководство по качеству», «01» – порядковый номер версии РК, «2016» – год утверждения документа.

Форма титульного листа приведена в приложении Ш.

Нумерация листов арабскими цифрами начинается с раздела «Введение» и указывается внизу страницы. На титульном листе номер страницы не указывается, нумерация листов раздела «Содержание» осуществляется римскими цифрами. В верхнем колонтитуле каждой страницы, кроме титульного листа, размещается принятое обозначение РК.

Подпись разработчика и должностных лиц, согласовавших РК, размещается в листе согласования после текста РК перед приложениями.

Требования к изложению РК в соответствии с ТКП 1.5, раздел 4.

Оформление приложений к РК по ТКП 1.5, раздел 3. Все приложения РК являются обязательными.

Форма листа регистрации изменений приведена в СТП СМК 01.

Проект РК разработчик направляет всем потенциальным пользователям, при необходимости, дорабатывает после получения отзывов (замечаний).

Окончательно оформленное РК подписывается разработчиком, представителем руководства, ответственным за СМК, согласовывается заинтересованными должностными лицами и утверждается директором Гродненского ЦСМС. При этом представитель руководства доводит директору все поступившие от потенциальных пользователей замечания и предложения.

РК вводится в действие приказом директора. Приказ готовит разработчик.

С целью поддержания РК в актуализированном состоянии оно подлежит периодическому пересмотру, либо в него вносится соответствующие изменения в случаях:

- при изменении Политики в области качества;

- при изменении организационной структуры предприятия;

- при изменении процессов СМК, деятельности в рамках СМК.

Внесение изменений в РК осуществляется в порядке, определенном СТП СМК 01.

7.5.2.3 Порядок разработки, введения в действие и внесения изменений в СТП и Положения установлен СТП СМК 01.

7.5.2.4 Порядок разработки, введения в действие и актуализации РК аккредитованных подразделений установлены РК этих подразделений.

7.5.2.5 В Гродненском ЦСМС используется на договорной основе электронная база НПА «Бизнес-Инфо», которая обновляется ежедневно.

7.5.2.6 Гродненский ЦСМС располагает фондом ТНПА, методических и организационных документов, необходимых для выполнения работ в рамках действующей СМК. Фонд ТНПА представлен на бумажных носителях и в электронной форме. Процедура комплектования, хранения и актуализации фонда ТНПА установлена в СТП СМК 03. В Гродненском ЦСМС используются на договорной основе ИПС «Стандарт», ИПС «Стандарт 3.0», ИПС «Стройдокумент» - отразить в СТП. Ответственность за комплектование, хранение и актуализацию фонда ТНПА несет ведущий инженер по стандартизации группы стандартизации.

7.5.2.7 Порядок издания ОРД установлен в СТП СМК 02. Требования к разработке, согласованию и утверждению ПСП, ДИ, РИ установлены в СТП СМК 04.

7.5.2.8 Методики поверки СИ (процессы СМК №№ 1, 6), методики выполнения измерений/испытаний (процессы СМК №№ 3, 8, 9) приобретаются на договорной основе через группу стандартизации.

Методики выполнения измерений/испытаний (процесс СМК № 8) разрабатываются начальником ЭТЛ ОЭИиН согласно ГОСТ 8.010, согласовываются начальником сектора электроизмерений и радиоизмерений отдела метрологии, РУП «Гродноэнерго» и утверждаются директором.

Методики аттестации ИО (процессы СМК №№ 3, 8, 9) разрабатываются отделом метрологии согласно СТБ 8015 и утверждаются директором.

7.5.2.9 Методики поверки СИ и ремонтная документация изготовителя кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники (процесс № 7) приобретается сектором технического обслуживания и ремонта кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники ОЭИиН у изготовителя согласно постоянно действующим договорам.

7.5.2.10 Эксплуатационная документация на СИ, на применяемое оборудование согласно таблице 5 поступает в комплекте с закупаемыми СИ и оборудованием.

7.5.2.11 Требования по оформлению записей установлены документами СМК (РК, СТП СМК, Положения). Процедура управления записями определена в СТП СМК 05, в этом же СТП приведен перечень всех записей.

Ответственность за организацию работ по регистрации записей по качеству в структурных подразделениях их достоверность, ведение, хранение, своевременное предоставление и изъятие несут руководители структурных подразделений.

**7.5.3 Управление документированной информацией**

7.5.3.1 Определенный в Гродненском ЦСМС порядок управления документацией обеспечивает ее доступность для всех руководителей и специалистов, защищенность от нарушения конфиденциальности, ненадлежащего использования или нарушения целостности.

7.5.3.2 Управление Политикой, РК, СТП СМК, Положениями осуществляется согласно СТП СМК 01.

7.5.3.3 Сформированная в 2-х экземплярах согласно разделу 2 настоящего РК и утвержденная директором Программа качества Гродненского ЦСМС передается представителем руководства: один экземпляр начальнику ОЭФиБУ для включения в бизнес-план, второй – специалисту по сертификации 1 категории ОССУ для сканирования и размещения в электронной форме на сервере **х:\Документы СМК и СУОТ**, доступ к которому имеется у всех руководителей.

7.5.3.4 Порядок учета, выдачи РК аккредитованных подразделений, методик выполнения измерений/испытаний, методик аттестации ИО, проведения изменений в них, установлен РК аккредитованных подразделений (процессы №№ 1, 3, 8, 9).

Методики поверки СИ (процессы № 1, 6) учитываются и выдаются группой стандартизации в порядке, определенном СТП СМК 03.

7.5.3.5 Доступ к электронной базе НПА «Бизнес-Инфо» имеется в каждом структурном подразделении. Ответственность за обеспечение бесперебойной работы базы «Бизнес-Инфо» возложена на системного администратора.

7.5.3.6 Порядок учета, выдачи, проведения изменений в ТНПА, их идентификации установлен в СТП СМК 03.

7.5.3.7 Порядок управления ОРД установлен в СТП СМК 02, ПСП, ДИ, РИ – в СТП СМК 04.

7.5.3.8 Учет поступившей ремонтной документации и методик поверки СИ (процесс № 7) изготовителей кассовых суммирующих аппаратов и электронной техники ведет начальник сектора ОЭИиН в электронной форме.

Поступившая эксплуатационная документация на СИ, на применяемое оборудование согласно таблице 5, хранится в подразделениях в специально выделенном месте под контролем специалиста, назначенного руководителем подразделения.

7.5.3.9 Требования по управлению записями, сохраняемыми в качестве свидетельства соответствия оказываемых услуг установлены ТНПА на оказываемые услуги, СТП СМК 05, настоящим РК, РК аккредитованных подразделений, СТП СМК.

**8 ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**8.1 Планирование и управление деятельностью**

Гродненский ЦСМС планирует, внедряет и управляет процессами, определенными в разделе 4.4 настоящего РК, необходимыми для оказания услуг потребителям, а также осуществляет действия по определению рисков и возможностей согласно разделу 6 настоящего РК, посредством:

* определения требований к услугам через изучение действующих на услуги НПА, ТНПА, изучения требований потребителей;
* установления критериев для процессов СМК, для приемки оказываемых услуг через разработку карты процесса согласно требований раздела 4.4 настоящего РК и СТП СМК 01;
* определения ресурсов, необходимых для достижения соответствия оказываемых услуг установленным требованиям, и отражением этих ресурсов в бизнес-плане;
* внедрения средств управления процессами СМК в соответствии с разработанными картами процессов;
* определения через разработку карты процесса СМК, ведения и сохранения документированной информации согласно разделу 7.5 настоящего РК в объеме, необходимом для:

- обеспечения уверенности в том, что процессы СМК проводятся так, как запланировано;

- демонстрации соответствия оказываемых услуг установленным требованиям.

Выходом этого планирования является бизнес-план Гродненского ЦСМС, включающий программу качества согласно разделу 6.2 настоящего РК, организацию разработки которого осуществляет начальник ОЭФиБУ.

Владельцы процессов и руководители подразделений постоянно отслеживают изменения контекста Гродненского ЦСМС (разделы 4.1, 4.2 настоящего РК), определяют появление новых рисков и возможностей (раздел 6 настоящего РК), и вносят директору предложения о внесении изменений в бизнес-план для обеспечения выполнения запланированных целей в области качества. Анализ последствий непредполагаемых изменений в процессе оказания услуг потребителям осуществляется владельцами процессов и на заседаниях комиссии по подведению итогов с целью определения действий по минимизации негативных последствий при наличии таковых.

При осуществлении деятельности по оказанию услуг потребителям Гродненским ЦСМС процессы аутсорсинга не используются.

**8.2 Требования к продукции и услугам**

**8.2.1 Коммуникация с потребителем**

Вся необходимая для потребителей информация о предоставляемых услугах размещена на сайте Гродненского ЦСМС – перечень оказываемых услуг, формы заявок на оказание услуг, административные процедуры, информация об имеющихся ресурсах, об обращениях граждан и юридических лиц и др.

Порядок обращения с запросами, контрактами или заказами, обратной связи от потребителей, обращения с собственностью потребителя, действий в непредвиденных ситуациях аккредитованных подразделений (отдел метрологии, ОССУ, испытательная лаборатория, ОСПиУ, ЭТЛ ОЭИиН, лаборатория РЭиГИ) определены РК этих подразделений.

Письма организаций о заключении договоров на техническое обслуживание, ремонт КСА, СКС и ЭВ регистрируются в приемной директора ведущим специалистом по делопроизводству ООПРиК и передаются на исполнение начальнику сектора технического обслуживания и ремонта КСА и электронной техники ОЭИиН. Регистрация заявок на техническое обслуживание КСА, СКС, ЭВ (после заключения договора) в устной форме осуществляется специалистами сектора в журнале заданий по техническому обслуживанию и ремонту КСА – а СКС, ЭВ? (приложение К, форма К.1).

Заявки на обеспечение копиями ТНПА, на проведение актуализации и/или ревизии фонда ТНПА организаций поступают в группу стандартизации и регистрируются ведущим инженером по стандартизации в журнале регистрации заявок (приложение Е, форма Е. ???).

Письма организаций о заключении договоров на монтаж и техническое обслуживание приборов учета энергоресурсов и автоматики после регистрации в приемной директора ведущим специалистом по делопроизводству ООПРиК и передаются на исполнение начальнику сектора монтажа и обслуживания приборов учета энергоресурсов и автоматики ОЭИиН и регистрируются в журнале учета заявок на поверку, техническое обслуживание, ремонт, монтаж приборов теплоучета (приложение Ж, форма Ж.12). Регистрация заявок в устной форме на монтаж и техническое обслуживание приборов учета энергоресурсов и автоматики осуществляется специалистом сектора в журнале регистрации заявок (приложение Ж, форма Ж.10).

Волковысский участок ремонта средств измерений и оборудования ?????????

Порядок приемки на актуализацию ТНПА, в ремонт и поверку приборов учета энергоресурсов и автоматики, в ремонт КСА, СКС, ЭВ согласно действующим ТНПА на услугу и/или продукцию доводится до потребителя руководителем/специалистом подразделения при заключении договора на оказание услуги. Требования по управлению собственностью потребителя изложены в разделе 8.5.3 настоящего РК.

**8.2.2 Определение требований к продукции и услугам**

Требования к оказываемым Гродненским ЦСМС услугам установлены действующими НПА и ТНПА, перечень которых приведен в РК аккредитованных подразделений (отдел метрологии, ОССУ, испытательная лаборатория, ОСПиУ, ЭТЛ ОЭИиН, лаборатория РЭиГИ) и/или в картах процессов СМК согласно разделу 4.4. настоящего РК.

Соблюдение Гродненским ЦСМС законодательных требований (наличие аттестатов аккредитации испытательных подразделений, органов по сертификации (процессы СМК №№ 1, 2, 3, 4, 8, 9), сертификатов соответствия на оказываемые услуги (процессы №№ 6, 7, 10), процесс № 5 ??? наличие квалифицированного персонала, необходимой инфраструктуры и производственной среды, актуального фонда НПА, ТНПА позволяют выполнять заявки потребителей на услуги, оказываемые Гродненским ЦСМС.

**8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам**

Анализ требований, относящихся к оказываемым Гродненским ЦСМС услугам проводится до подписания договоров на оказание услуг и обеспечивает уверенность в том, что:

- требования к оказываемым услугам, выполняемым работам определены;

- требования договора (контракта), отличающиеся от ранее сформулированных, согласованы;

- предприятие способно выполнить определенные требования.

Процедура подготовки к заключению, заключение и контроль исполнения контрактов включает в себя следующие стадии:

**- решение о намерении заключить договор:**

руководители структурных подразделений принимают заявки на услуги после их регистрации (в ряде структурных подразделений заявки регистрируются непосредственно в подразделении) в соответствии с областью аккредитации или деятельности соответствующих лабораторий, органов и структурных подразделений Гродненского ЦСМС.

Если заявка не может быть выполнена, заказчику направляется ответ, содержащий разъяснение причин отказа и рекомендации по дальнейшим действиям заказчика.

**- оформление и анализ проекта договора:**

при возможности выполнения заявки оформляется проект договора типовой формы. Типовая форма договора предприятия – форма договора, разработанная исполнителем (руководителем структурного подразделения) работ, услуг совместно с начальником ООПРиК с учетом специфики оказываемых услуг структурного подразделения Гродненского ЦСМС. Договоры на выполняемые работы, оказываемые услуги оформляются на основе типовых договоров с учетом следующих факторов:

- цена;

- сроки и условия выполнения работ, оказания услуг;

- форма и порядок расчетов;

- соответствие действующему законодательству.

При необходимости, содержание услуги, форма и сроки оплаты, сроки оказания услуг уточняется у заказчика путем проведения переписки или переговоров.

Руководитель структурного подразделения-исполнителя визирует договор, что означает согласие и возможность выполнения заказа в полном объеме и в установленные сроки.

- **подписание договора:**

договор со всеми его неотъемлемыми приложениями представляется на подпись директору Гродненского ЦСМС или руководителю структурного подразделения, который имеет право подписи на основании Доверенности. Регистрация подписанных договоров производится в структурном подразделении-исполнителе.

Контроль за исполнением условий договора осуществляется руководителем структурного подразделения-исполнителя.

**8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам**

При изменении требований к услугам в договор вносятся изменения посредством оформления протоколов разногласий либо дополнительных соглашений. Поступившие протоколы разногласий или дополнительные соглашения (независимо от инициатора) передаются на согласование вместе с договором начальнику ООПРиК. После двустороннего подписания один экземпляр протокола разногласий либо дополнительного соглашения хранится вместе с договором – экземпляром Гродненского ЦСМС, второй направляется контрагенту.

**8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг**

Процесс проектирования и разработки в СМК Гродненского ЦСМС отсутствует, т.к. все требования к оказываемым Гродненским ЦСМС услугам определены действующими НПА и ТНПА.

**8.4 Управление предоставляемыми извне процессами, продукцией и услугами**

**8.4.1 Общие положения**

Организация должна обеспечить, чтобы предоставляемые извне процессы, продукция и услуги соответствовали требованиям.

Организация должна определить средства управления, которые будут применяться к предоставляемым извне процессам, продукции и услугам, когда:

a) продукцию и услуги от внешних поставщиков предполагается включить в состав продукции и

услуг самой организации;

b) продукция и услуги предоставляются внешними поставщиками напрямую потребителю (ям) от

имени организации;

c) процесс или часть процесса предоставляются внешним поставщиком по решению организации.

Организация должна определить и применять критерии для оценивания, выбора, мониторинга пригодности и повторного оценивания внешних поставщиков на основе их способности предоставлять процессы или продукцию и услуги в соответствии с требованиями. Организация должна сохранять документированную информацию об этой деятельности и любых необходимых действиях, вытекающих из этого оценивания.

Для обеспечения ресурсами процессов СМК по оказанию услуг потребителям Гродненский ЦСМС осуществляет закупку следующей продукции и услуг:

* СИ (в т.ч. рабочие эталоны), испытательное и вспомогательное оборудование, стандартные образцы, лабораторная посуда, химические реактивы;
* Грузоподъемные механизмы, ручной слесарный инструмент, ручной электроинструмент;
* услуги, связанные со строительством, реконструкцией, ремонтом и содержанием зданий, сооружений, техническим обслуживанием оборудования, а также материалы и комплектующие изделия для ремонта и содержания зданий, сооружений, оборудования;
* средства защиты и СИЗ;
* компьютеры, оргтехника, программное обеспечение и их техническое обслуживание;
* материалы и комплектующие изделия, используемые при ремонте СИ, испытательного и вспомогательного оборудования;
* услуги по поверке, калибровке СИ Гродненского ЦСМС, их ремонту и техническому обслуживанию;
* услуги по сертификации систем менеджмента, услуг по ремонту СИ;
* услуги в области обучения

-;

- материалы, необходимые для обеспечения процессов и процедур в подразделениях;

-

- документы, необходимые для обеспечения процессов и процедур в структурных подразделениях;

- бланки, клейма, типографские формы;

8.4.2 Тип и степень управления

Организация должна обеспечить, чтобы предоставляемые извне процессы, продукция и услуги

не оказывали негативного воздействия на способность организации постоянно поставлять соответствующую продукцию и услуги своим потребителям.

Организация должна:

a) обеспечить, чтобы предоставляемый извне процесс оставался под управлением ее системы

менеджмента качества;

b) определить средства управления, которые она предполагает применить как к внешнему по-

ставщику, так и к результирующему выходу;

c) принять во внимание:

1) потенциальное воздействие предоставляемых извне процессов, продукции и услуг на спо-

собность организации постоянно выполнять требования потребителя и применимые законодатель-

ные и другие обязательные требования;

2) результативность средств управления, применяемых внешним поставщиком;

d) определить деятельность по верификации или другую деятельность, необходимую для обес-

печения соответствия предоставляемых извне процессов, продукции и услуг требованиям.

8.4.3 Информация для внешних поставщиков

Организация должна обеспечить адекватность требований перед доведением их до внешнего по-

ставщика.

Организация должна довести до внешних поставщиков свои требования к:

a) процессам, продукции и услугам, которые будут предоставлены;

b) одобрению:

1) продукции и услуг;

2) методов, процессов и оборудования;

3) выпуска продукции и услуг;

c) компетентности персонала, включая любую требуемую квалификацию;

d) взаимодействиям внешнего поставщика с организацией;

e) управлению и мониторингу пригодности внешних поставщиков, которые будут задействованы

организацией;

f) деятельности по верификации или валидации, которые организация или ее потребитель пред-

полагают осуществлять на месте выполнения работ внешними поставщиками.

Приложение Ф

Перечень ПО, используемого в подразделениях Гродненского ЦСМС

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название** | **Назначение** | **Поставщик** | **Обслуживание** | **Кем используется** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | SMBusiness 2.8.5.3379 | Система электронного документооборота | РУП «Национальный центр электронных услуг» | РУП «Национальный центр электронных услуг»;  специалисты технической группы | Все подразделения |
|  | 1C | Система учета заказов и бухгалтерского учета | ЧСУП «Академ и К» | ЧСУП «Академ и К»;  специалисты технической группы | ОЭФиБУ, отдел метрологи, ОЭИиН |
|  | Эколог 4.0 «Стандарт» с учетом влияния застройки | Расчет рассеивания выбросов загрязняющих веществ в атмосферу | ИООО «АС-КОН-БЕЛ» | ИООО «АС-КОН-БЕЛ» | Лаборатория РЭиГИ (при оказании услуг в области охраны окружающей среды) |
|  | Эколог Шум 2.3 | Расчет распространения шума от источников шума | ИООО «АС-КОН-БЕЛ» | ИООО «АС-КОН-БЕЛ» | Лаборатория РЭиГИ (при оказании услуг в области охраны окружающей среды) |
|  | CarSoft.by Online v.3 | Техническая документация по ремонту автомобилей | ИП Филипович В.В. | ИП Филипович В.В. | ОСПиУ (сектор сертификации непродовольственной продукции и услуг) |
|  | ИПО | Составление смет | ИП |  | Главный инженер, главный экономист |

Продолжение приложения Ф

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | Электронный респондент | Составление и отправка статистических отчетов в [Национальный статистический комитет Республики Беларусь](http://www.belstat.gov.by/) | [Национальный статистический комитет Республики Беларусь](http://www.belstat.gov.by/) | [Национальный статистический комитет Республики Беларусь](http://www.belstat.gov.by/); специалисты технической группы | ОЭФиБУ, главный инженер-начальник ОЭИиН, инженер-механик 1 категории, ведущий администратор системный, инженер-энергетик |
|  | RidaSoft Win 1.77 | Обработка результатов анализов | ОДО «Компродсервис» | ОДО «Компродсервис» | Испытательная лаборатория |
|  | ИФА-тест «ХлорамФеникол» | Обработка результатов анализов | Институт биоорганической химии НАН Беларуси | Институт биоорганической химии НАН Беларуси | Испытательная лаборатория |