**НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Стандарт организации СТО 8.2-01 «Анализ специфических требований потребителей» (далее – стандарт) устанавливает основные требования к деятельности по установлению и анализу специфических требований потребителей в (полное и сокращенное название организации), далее по тексту – Общество.

Требования настоящей процедуры распространяются на деятельность всего Общества и обязательны для выполнения всеми сотрудниками.

**ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

**СМК** – Система менеджмента качества

**КД** – корректирующие действия

**ПД** – предупреждающие действия

**RFQ** – запрос на коммерческое предложение

# 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Входные объекты для анализа и их поставщики

1.2 Выходные объекты анализа и их потребители

1.3 Анализ требований потребителей на стадии, предшествующей заключению договора, является основой для определения всех установленных требований к продукции и СМК, включая оценку возможности выполнения договора в установленные сроки. Основные требования изложены в СТО 8.3-02 «Оценка запросов на КП».

# 2. АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

* + 1. При анализе RFQ и заключении договора на поставку новых изделий в Обществе проводится анализ рисков и осуществимости проекта в соответствии с СТО 8.3-02 «Оценка запросов на КП», в том числе по направлениям:

- полнота и однозначность технических требований к продукции;

- специальные (специфические, особые) требования к продукции и СМК;

- законодательные / регламентные и нормативные правовые требования к продукции.

2.2. Анализ и оценка требований проводится до принятия решения о разработке и производстве конкретной продукции (до подписания договоров, согласования изменений к договорам и т.п.) и обеспечивает:

* определение четких требований к продукции, СМК и организации внутренних процессов предприятия;
* согласование требований договора, отличающихся от ранее сформулированных (типовых);
* способность выполнять определенные заказчиком требования.

2.3. Анализ, оценка и документальное подтверждение выполнения специальных требований потребителя позволяет:

* исключить разногласия со всеми заинтересованными сторонами;
* получить объективные данные о степени выполнения установленных требований заинтересованных сторон;

- накопить информацию для анализа хода работ по выполнению заказов и принятия решения по непрерывному улучшению деятельности предприятия.

2.4. Анализ и оценка специальных требований потребителя осуществляется:

* на стадии проектирования нового продукта и при согласовании договора (в ходе проведения предварительных переговоров и подготовки проекта договора с заказчиком);
* по результатам выполнения (как сводные данные для формирования маркетинговой информации);
* при внесении дополнительных требований к продукции, СМК, к ранее оформленному договору по инициативе потребителя;
* при внесении изменений по инициативе исполнителя в связи с изменением производственной ситуации (при обязательном согласовании с заказчиком);
* при поступлении претензий и рекламаций со стороны потребителей.

2.5. Специфические требования потребителей к продукции и СМК вносятся в Матрицу специальных требований потребителей (ф. СТО 8.2-01-01).

2.6. Порядок анализа применения требований потребителей с указанием ответственных лиц представлен в таблице 1.

2.7.Проект договора разрабатывается начальником коммерческого отдела, после чего проходит процедуру согласования. Заказчику передается согласованная версия проекта договора.

2.8. Процедура анализа требований включает проверку выполнимости требований согласно таблице 2.

2.9. Проведение анализа и оценка требований проводится для обеспечения уверенности у потребителя в том, что все требования к заказанной продукции учтены и задокументированы.

2.10. Анализ обязательных требований к продукции проводится в соответствии с СТО 4.2-01 «Анализ обязательных требований».

2.11. Требования к продукции, выпускаемой Обществом по заключенному с потребителем договору определяются соответствующими техническими условиями.

2.12. Для документирования результатов анализа выполнимости требований потребителя используется Матрица специальных требований потребителей (ф. СТО 8.2-01-01).

Матрица ведется в электронном виде и является сводным документом, отображающим требования по всем потребителям Общества.

2.13. Выявление всех требований, в том числе дополнительных, и их отражение в матрице возлагается на сотрудника, принимающего заявку (начальник коммерческого отдела).

2.14. Актуализация Матрицы специальных требований потребителей проводится:

- при изменении требований потребителей;

- при появлении новых/прекращения договора с действующими потребителями;

- при изменении требований документации СМК Общества;

- периодически, не реже 1 раза в год.

2.15. Выявление и анализ предъявляемых требований позволяет избежать неполного удовлетворения потребностей потребителя и связанных с этим финансовых потерь (отказ от заказа, оплаты за его выполнение).

2.16. Оценку применения требований проводят на основе соответствия качества продукции и СМК установленным требованиям, используя информацию:

* о качестве продукции;
* о мониторинге и измерениях продукции на стадиях ее жизненного цикла;
* о результатах аудитов потребителем;
* о результатах аудитов сторонними организациями.

2.17. Результаты анализа и оценки выполнения специальных требований потребителей используются при оценке рисков деятельности Общества и являются предметом рассмотрения высшим руководством при проведении совещаний по качеству.