

ООО "ИнТехПроект"

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**  
**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
(Должность)

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ПРЕДИСЛОВИЕ

РАЗРАБОТАНО: \_\_\_\_\_

Введено в действие «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Руководство по качеству соответствует ГОСТ ISO 9001-2011.

# СОДЕРЖАНИЕ

Общие сведения о предприятии .....	4
1. Область применения .....	9
1.1. Общие положения .....	9
1.2. Применение .....	9
2. Нормативные ссылки.....	10
3. Термины и определения .....	11
4. Система менеджмента качества .....	12
4.1. Общие требования .....	12
4.2. Требования к документации .....	12
5. Ответственность руководства .....	14
5.1. Обязательства руководства .....	14
5.2. Ориентация на потребителя .....	14
5.3. Политика в области качества .....	14
5.4. Планирование .....	14
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией .....	15
5.6. Анализ со стороны руководства .....	15
6. Менеджмент ресурсов.....	17
6.1. Обеспечение ресурсами .....	17
6.2. Человеческие ресурсы .....	17
6.3. Инфраструктура.....	18
6.4. Производственная среда .....	18
7. Процессы жизненного цикла продукции .....	19
7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции .....	19
7.2. Процессы, связанные с потребителями .....	19
7.3. Проектирование и разработка .....	20
7.4. Закупки.....	21
7.5. Производство и обслуживание .....	21
7.6. Управление оборудованием для мониторинга и измерений .....	22
8. Измерение, анализ и улучшение.....	23
8.1. Общие положения .....	23
8.2. Мониторинг и измерение .....	23
8.3. Управление несоответствующей продукцией .....	24
8.4. Анализ данных .....	24
8.5. Улучшение.....	24
Приложение А .....	26
Приложение Б .....	27
Приложение В .....	28

## **Общие сведения о предприятии**

### **Адрес предприятия**

ООО "ИнТехПроект"

г. Москва, ул. 8-ая Авиамоторная, 23а

Ответственный представитель руководства ООО "ИнТехПроект" по качеству – Заместитель директора по качеству Барков Олег Петрович.

### **Выпускаемая продукция и описание предприятия**

Компания охватывает своей деятельностью все этапы жизненного цикла продукции.

Компания располагает необходимыми промышленными зданиями и сооружениями, технологическим оборудованием и квалифицированным персоналом для выполнения всех процессов на всех этапах жизненного цикла продукции.

## Структура предприятия

Структура компании ООО "ИнТехПроект" с указанием основных подразделений представлена ниже.

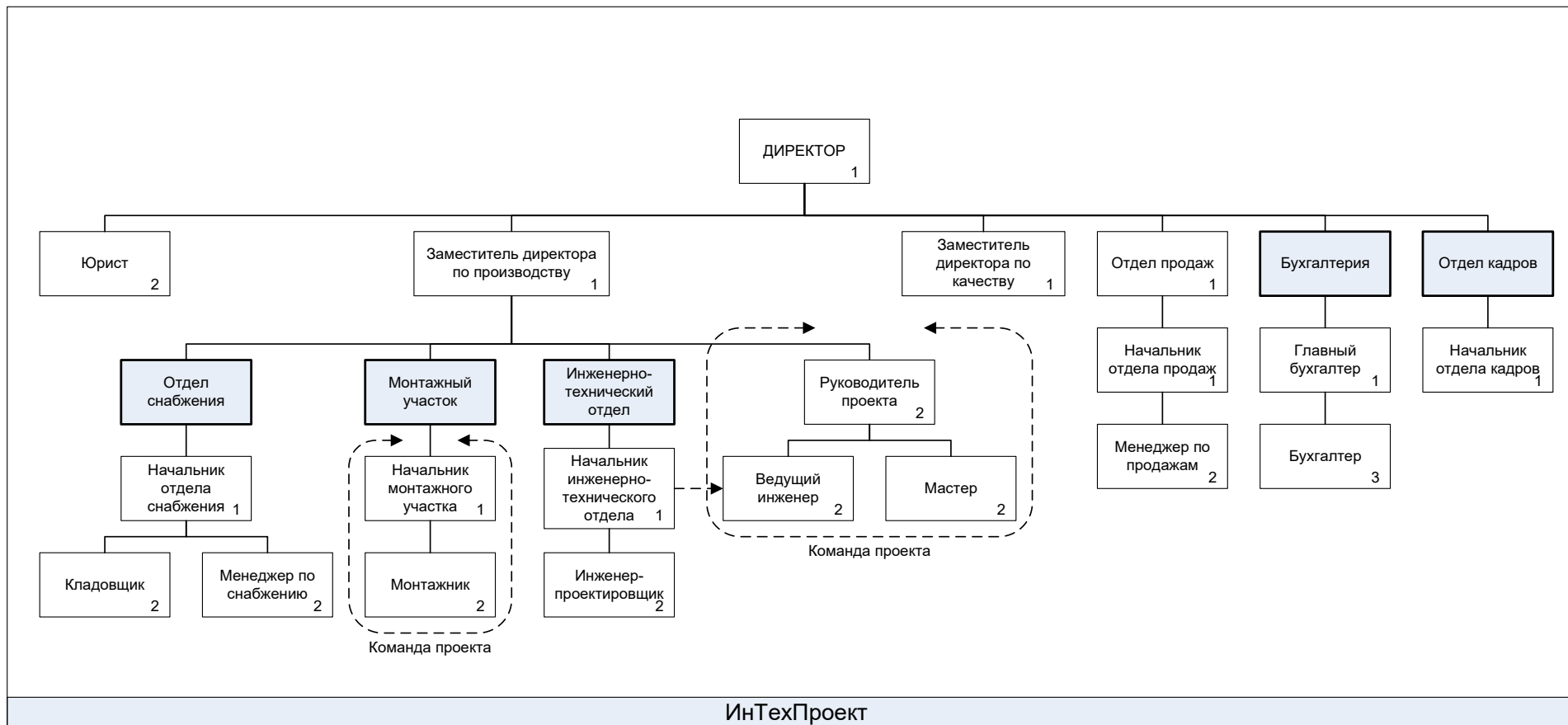


Рисунок 1 – Структурная схема "ИнТехПроект"

# **МИССИЯ, ВИДЕНИЕ И ЦЕЛИ ООО "ИнТехПроект"**

## **Миссия**

Миссия Компании заключается в сохранении лидирующих позиций на российском рынке в долгосрочной перспективе, в предложении потребителям качественной продукции по доступным для них ценам.

## **Видение**

Компания осознает, что главным фактором успеха в рыночной экономике является качество продукции, услуг и всей деятельности компании. Сохранение и увеличение объема продаж продукции возможно только через постоянное улучшение качества, повышение производительности труда и устранение всех видов потерь.

Компания использует международный опыт достижения указанных целей, совершенствуя систему менеджмента на основе качества, позволяющую обеспечить условия для последовательного улучшения бизнеса.

Систему менеджмента качества, построенную на основе мирового опыта, современных технологий управления и согласно международным стандартам, Компания видит как основное средство реализации своей миссии.

## **Цели**

Цели бизнеса ООО "ИнТехПроект" вытекают из приведенных выше миссии и видения. Они устанавливаются высшим руководством для основных направлений деятельности компании и выражаются в технико-экономических показателях.

Достижение бизнес-целей ООО "ИнТехПроект" обеспечивается в рамках единой системы менеджмента, путем постановки целей и задач для каждой из ее подсистем, в том числе, для системы менеджмента качества.

Стратегические цели компании ООО "ИнТехПроект", включающие цели в области качества, представлены ниже.

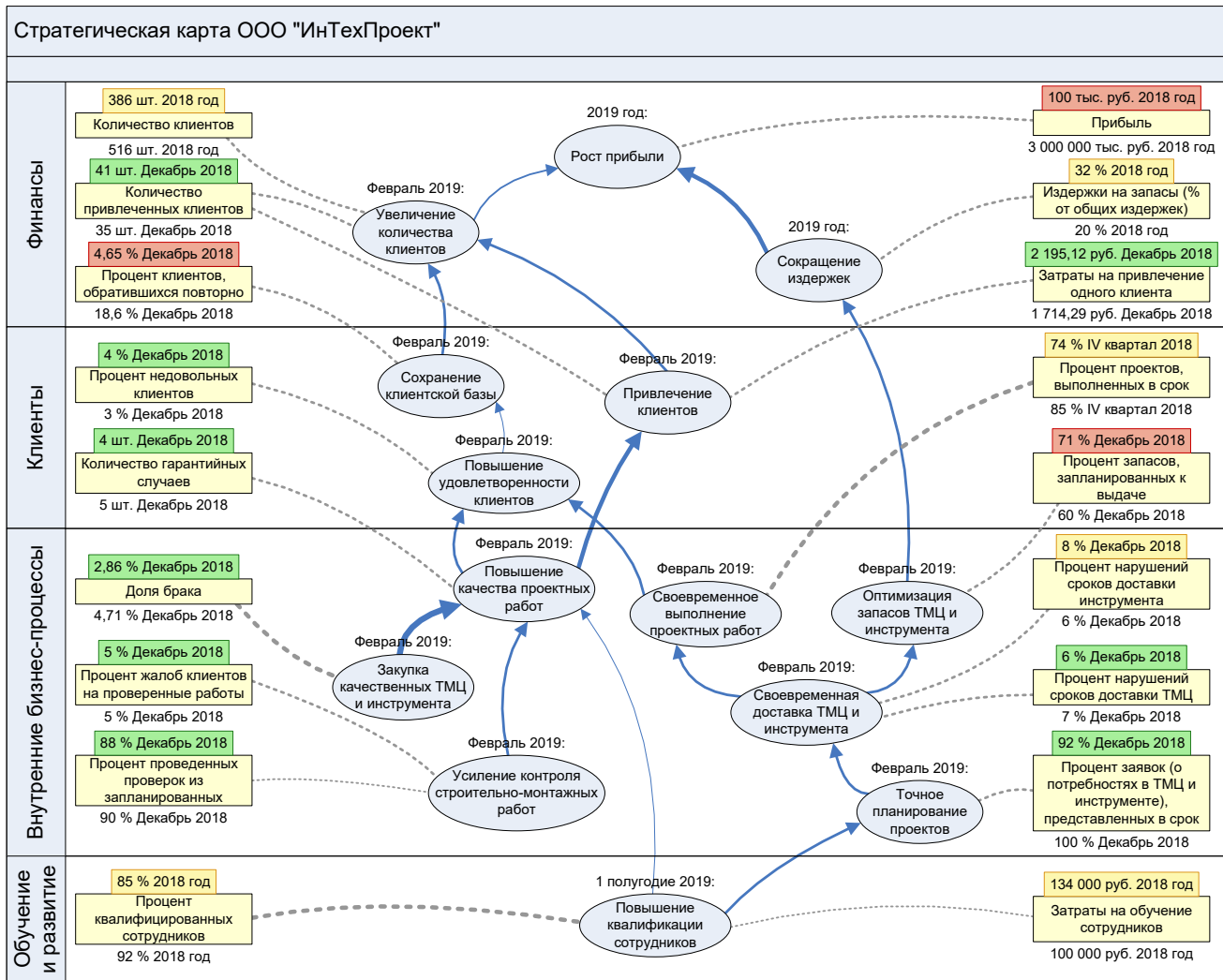


Рисунок 2 – Стратегическая карта ООО "ИнТехПроект"

# Политика в области качества

## Основные направления деятельности:

- проектирование инженерно-технических систем;
- монтаж инженерно-технических систем.

**Основная цель** – оказание услуг, удовлетворяющих и превосходящих по своему качеству ожидания потребителей, получение устойчивой прибыли для дальнейшего развития компании в интересах наших потребителей, сотрудников и других заинтересованных сторон.

## Основы политики:

- Уменьшение издержек производства за счет снижения уровня претензий потребителей к предоставляемым услугам, анализа технико-экономических показателей, применения предупреждающих и корректирующих мероприятий.
- Проведение маркетинговых исследований поставщиков, потребителей, конкурентов.
- Использование научно-технических новшеств, ориентация на внедрение новых технологий.
- Систематическое и непрерывное обучение руководителей, специалистов и рабочих, занятых на производстве.
- Совершенствование методов управления качеством оказываемых услуг.

Настоящая Политика доводится до всех сотрудников и служит основой для постановки целей компании в области качества, реализуется системой менеджмента качества и находится под личным контролем Директора.

Руководство компании «ИнТехПроект» берет на себя обязательства по реализации политики в области качества и ее актуализации в связи с изменяющимися требованиями рынка и потребителей.

Разработано: Дата: 20.12.2016 \_\_\_\_\_ И.П. Антонов

Утверждено: Дата: 23.12.2016 \_\_\_\_\_ О.П. Барков



# **1. Область применения**

## **1.1. Общие положения**

В рамках системы менеджмента качества компании осуществляется менеджмент качества производства продукции и оказания услуги в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011.

## **1.2. Применение**

Настоящее Руководство предназначено для координации деятельности подразделений компании в области качества.

Настоящее Руководство устанавливает требования к организации в управляющей компании и в структурных подразделениях процессов менеджмента качества производства продукции и оказания услуги.

## 2. Нормативные ссылки

Настоящее Руководство содержит ссылки на действующую в СМК документацию:

- внешнюю – содержащую международные, национальные, отраслевые, в т.ч. законодательно установленные требования к производству продукции (оказанию услуги), СМК, управленческим технологиям и т.д.;
- внутреннюю – указывающую внутренние требования, установленные в компании, ответственность за выполнение процессов, порядок выполнения работ и т.д.

### 3. Термины и определения

В настоящем Руководстве применены термины по ISO 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**организация:** Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

**организационная структура:** Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

**процесс:** Управляемая деятельность, использующая ресурсы для преобразования входных данных (материальных и / или информационных) в выходные данные.

**процесс управленческой деятельности:** Процесс управления деятельностью по созданию добавочной стоимости. При выполнении процесса управленческой деятельности добавочная стоимость не создается непосредственно.

Выходными данными процессов управленческой деятельности являются цели для основных процессов и процессов обеспечения ресурсами, планы, управленческие решения, процедуры, данные и т.п.

**бизнес-процесс:** Процесс, непосредственно создающий добавочную стоимость. Выходными данными бизнес-процессов является предназначенная для потребителя услуга и / или продукция.

**основной процесс:** Процесс жизненного цикла производства продукции или предоставления услуги.

**процесс обеспечения ресурсами:** Процесс, при выполнении которого добавочная стоимость не создается непосредственно, но ее создание обеспечивается путем формирования ресурсов, необходимых для выполнения бизнес-процессов и процессов управленческой деятельности.

Выходными данными процессов обеспечения ресурсами являются персонал, оборудование, технологические материалы, финансы и т.д.

## 4. Система менеджмента качества

СМК Компании разработана, документирована, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и последовательно улучшается в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011.

Реализация требований пункта «4. Система менеджмента качества» осуществляется при выполнении процессов:

- А0 Деятельность в области проектирования и монтажа инженерно-технических систем

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

Выполнение требований данного пункта осуществляется в соответствии с:

- Видение
- Миссия

### 4.1. Общие требования

Менеджмент качества в СМК Компании выполняется путем менеджмента соответствующих процессов. Деятельность компании представлена в виде иерархической модели процессов, которая полностью размещена в электронном виде на сервере компании.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Директор

### 4.2. Требования к документации

В соответствии со структурой СМК Компании (отражающей структуру выполняемых бизнес-процессов и соответствующую оргструктуру компании) построена структура документации СМК.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству

#### 4.2.1. Общие положения

Документация СМК Компании включает:

- политику в области качества, приведенную в настоящем Руководстве;
- настоящее Руководство по качеству;
- документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими (нормативная, техническая, информационно-справочная, организационно-распорядительная, кадровая, планово-учетная и отчетная документация);
- записи о качестве.

#### 4.2.2. Руководство по качеству

Основным документом СМК Компании является настоящее Руководство. Руководство отражает выполнение в СМК Компании требований ГОСТ ISO 9001.

Реализация требований пункта «4.2.2. Руководство по качеству» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.4 Разработка нормативно-методической документации

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по качеству

#### 4.2.3. Управление документацией

В СМК Компании управлению подлежат все виды применяемой документации как внешнего, так и внутреннего происхождения.

Управление документацией представляет собой деятельность, выполняемую в соответствии с общими для всех подразделений Компании процедурами, описанными в стандартах предприятия.

Реализация требований пункта «4.2.3. Управление документацией» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.4 Разработка нормативно-методической документации

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по качеству

#### **4.2.4. Управление записями**

Регистрация и управление записями осуществляется с целью обеспечения уверенности и подтверждения соответствия требованиям продукции, процессов, СМК, а также для обеспечения процессов принятия управленческих решений полной, точной и достоверной информацией о фактическом состоянии и динамике качества:

- продукции;
- процессов жизненного цикла;
- процессов;
- результативности и эффективности СМК.

Реализация требований пункта «4.2.4. Управление записями» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.4 Разработка нормативно-методической документации

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по качеству

## 5. Ответственность руководства

Реализация требований пункта «5. Ответственность руководства» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

### 5.1. Обязательства руководства

Директор определяет и утверждает Политику в области качества, принимает на себя ответственность по обеспечению ее понимания и реализации на всех уровнях предприятия, осуществляет общее руководство и контроль за проведением Политики.

Реализация требований пункта «5.1. Обязательства руководства» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

Выполнение требований данного пункта осуществляется в соответствии с:

- Видение
- Миссия

### 5.2. Ориентация на потребителя

Компания ориентирует деятельность предприятия на удовлетворение потребителей и повышение их удовлетворенности.

Реализация требований пункта «5.2. Ориентация на потребителя» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

### 5.3. Политика в области качества

Основная стратегическая цель, обязательства высшего руководства Компании в сфере руководства качеством и обязательства перед потребителями отражены в Политике, утвержденной Директором и приведенной в настоящем Руководстве.

Реализация требований пункта «5.3. Политика в области качества» осуществляется при выполнении процессов:

- А0 Деятельность в области проектирования и монтажа инженерно-технических систем

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

Выполнение требований данного пункта осуществляется в соответствии с:

- Политика в области качества

### 5.4. Планирование

Планирование качества – установление измеримых и контролируемых целей и задач в области качества – выполняется в соответствии с планами производственно-хозяйственной деятельности и является средством реализации Политики.

Реализация требований пункта «5.4. Планирование» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству

#### **5.4.1. Цели в области качества**

Основные цели в области качества отражены в Политике.

#### **5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества**

СМК Компании строится на основе требований ГОСТ ISO 9001.

Реализация требований пункта «5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.3 Разработка долгосрочного плана развития

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

### **5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией**

Реализация требований пункта «5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией» осуществляется при выполнении процессов:

- А0 Деятельность в области проектирования и монтажа инженерно-технических систем

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

#### **5.5.1. Ответственность и полномочия**

Ответственность руководителей и подразделений за процессы Компании, а также их полномочия, обязанности и взаимодействия, указаны:

- в регламентах процессов;
- в соответствующих разделах настоящего Руководства;
- в нормативной документации, положениях о подразделениях, должностных инструкциях персонала.

#### **5.5.2. Представитель руководства**

Ответственный представитель руководства по качеству:

- обеспечивает разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии процессов СМК;
- руководит работами по разработке, вводу в действие и применению документации СМК;
- предоставляет отчеты руководству о функционировании СМК и необходимости улучшения;
- содействует распространению понимания требований потребителей во всей организации;
- поддерживает рабочие связи с внешними заинтересованными организациями по всем вопросам в области качества.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству

#### **5.5.3. Внутренний обмен информацией**

В СМК Компании информационные взаимодействия осуществляются с помощью записей о качестве.

### **5.6. Анализ со стороны руководства**

Анализ СМК Компании и ее результативности является функцией высшего руководства предприятия.

При проведении анализа используются результаты мониторинга и измерений.

Решения, вынесенные в ходе анализа, являются основанием для разработки планов корректирующих и предупреждающих действий.

Реализация требований пункта «5.6. Анализ со стороны руководства» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

#### **5.6.1. Общие положения**

Результаты анализа СМК Компании со стороны высшего руководства оформляются протоколом, сохраняются и используются для разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих действий.

Реализация требований пункта «5.6.1. Общие положения» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

### **5.6.2. Входные данные для анализа**

Для проведения анализа используются следующие данные:

- информация о структуре и степени внедрения СМК;
- данные о функционировании процессов СМК;
- результаты внутренних проверок качества системы, процессов, продукции, а также результаты проверок третьей стороной;
- отчеты по результатам анализа удовлетворенности потребителей;
- планы корректирующих и предупреждающих действий и результаты их внедрения;
- данные о результатах действий, предпринятых по решениям предыдущего анализа;
- данные о потребностях в ресурсах, необходимых для функционирования СМК и достижения целей в области качества;
- данные о факторах, обуславливающих актуализацию СМК и изменение целей в области качества.

Реализация требований пункта «5.6.2. Входные данные для анализа» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.3 Разработка долгосрочного плана развития

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Бухгалтерия

### **5.6.3. Выходные данные анализа**

По результатам анализа формулируются следующие оценки и выводы:

- оценка результативности СМК Компании и процессов СМК как средства менеджмента качества продукции и достижения целей в области качества;
- оценка соответствия СМК Компании требованиям применяемого стандарта на системы менеджмента качества;
- вывод об адекватности (необходимости пересмотра) Политики Компании в области качества или отдельных целей в области качества.

Реализация требований пункта «5.6.3. Выходные данные анализа» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.3 Разработка долгосрочного плана развития

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор



## 6. Менеджмент ресурсов

Реализация требований пункта «6. Менеджмент ресурсов» осуществляется при выполнении процессов:

- А3 Воспроизводство персонала
- А5 Воспроизводство инструмента
- А6 Закупки и снабжение

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела кадров
- Начальник инженерно-технического отдела
- Начальник отдела снабжения

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Директор

### 6.1. Обеспечение ресурсами

В СМК Компании выделены следующие основные процессы менеджмента ресурсов:

- управление персоналом;
- обеспечение инфраструктуры и производственной среды;
- управление устройствами для мониторинга и измерений.

Реализация требований пункта «6.1. Обеспечение ресурсами» осуществляется при выполнении процессов:

- А5 Воспроизводство инструмента
- А6 Закупки и снабжение

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник инженерно-технического отдела
- Начальник отдела снабжения

### 6.2. Человеческие ресурсы

Реализация требований пункта «6.2. Человеческие ресурсы» осуществляется при выполнении процессов:

- А3 Воспроизводство персонала

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела кадров

#### 6.2.1. Общие положения

Целью процесса является обеспечение потребностей всех выполняемых в Компании процессов в квалифицированном (при необходимости обладающим специальной подготовкой) персонале. Мониторинг выполнения процесса и его результативности ведется путем анализа, оценки удовлетворения потребностей и регистрации соответствующих записей.

Реализация требований пункта «6.2.1. Общие положения» осуществляется при выполнении процессов:

- А3.1 Определение потребностей в персонале
- А3.2 Подбор персонала

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела кадров

#### 6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность

Обучение кадров проводится при поступлении на работу, изменении условий производства, переводе на другое рабочее место, повышении квалификации в соответствии с требованиями к квалификации.

Реализация требований пункта «6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность» осуществляется при выполнении процессов:

- А3.3 Обучение персонала

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела кадров

### **6.3. Инфраструктура**

Инфраструктура предприятия разрабатывается в рамках подготовки производства продукции. Выбор технологического оборудования, оснастки и инструмента осуществляется исходя из потребностей производственных процессов.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Директор

### **6.4. Производственная среда**

В Компании поддерживается производственная среда, соответствующая законодательно установленным требованиям, в т.ч. требованиям по охране труда и технике безопасности, пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по производству

## 7. Процессы жизненного цикла продукции

Реализация требований пункта «7. Процессы жизненного цикла продукции» осуществляется при выполнении процессов:

- А4 Планирование и осуществление проектных работ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

### 7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции

Планирование процессов жизненного цикла осуществляется в случае изменений требований к продукции или подготовки к выпуску новой продукции.

При планировании процессов жизненного цикла устанавливаются:

- потребность в разработке процессов, документации, а также в обеспечении ресурсами и оборудованием;
- необходимая деятельность по мониторингу, контролю и испытаниям продукции, а также критерии приемки;
- записи, необходимые для обеспечения уверенности в том, что произведенная продукция удовлетворяет требованиям.

Реализация требований пункта «7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.1 Планирование проектов

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

### 7.2. Процессы, связанные с потребителями

Процедура заключения договоров является средством обеспечения уверенности в том, что все требования потребителя однозначно определены, доведены до сведения соответствующих руководителей и ответственных лиц и могут быть выполнены.

Реализация требований пункта «7.2. Процессы, связанные с потребителями» осуществляется при выполнении процессов:

- А2 Продвижение и продажи

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела продаж

#### 7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции

Целью выполнения этого требования является получение информации о текущих и ожидаемых требованиях потребителей и обеспечение соответствующими входными данными деятельности по планированию и проектированию.

Реализация требований пункта «7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции» осуществляется при выполнении процессов:

- А2.2 Определение потребностей клиентов

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела продаж

#### 7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции

При изменении запросов потребителей осуществляется анализ и выпускается проект изменений производственной программы.

Реализация требований пункта «7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.1 Анализ рынка

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

Выполнение требований данного пункта осуществляется в соответствии с:

- Методика анализа требований к продукции
- Отчет об анализе требований к продукции

### **7.2.3. Связь с потребителями**

Информационные взаимодействия с потребителями осуществляются с помощью информационной системы.

Реализация требований пункта «7.2.3. Связь с потребителями» осуществляется при выполнении процессов:

- А2.1 Привлечение клиентов

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела продаж

## **7.3. Проектирование и разработка**

Для новых / модернизированных видов продукции осуществляется разработка необходимой технологической документации в соответствии с требованиями.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Ведущий инженер
- Мастер
- Монтажник
- Начальник монтажного участка
- Руководитель проекта

### **7.3.1. Планирование проектирования и разработки**

В рамках данного требования осуществляется анализ тенденций развития строительного рынка, прогнозирование конкурентоспособности.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Ведущий инженер
- Заместитель директора по производству
- Мастер
- Монтажник
- Начальник инженерно-технического отдела
- Начальник монтажного участка
- Начальник отдела снабжения
- Руководитель проекта

### **7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки**

Документами, устанавливающими входные данные для проектирования и разработки являются техническое задание.

### **7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки**

Выходными данными проектирования и разработки является проектная документация.

### **7.3.4. Анализ проекта и разработки**

По завершении этапов разработки в соответствии с планом проектирования проводится анализ выходных проектных данных и оценивание соответствия входным требованиям.

### **7.3.5. Верификация проекта и разработки**

По завершении этапов разработки в соответствии с планом реализации проекта проводится проверка выходных проектных данных на соответствие входным требованиям.

### **7.3.6. Валидация проекта и разработки**

Согласно плану проведения работ по завершении определенных стадий проекты утверждаются на соответствующем уровне руководства. Утверждение следует за успешной проверкой проекта.

### **7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки**

По результатам проверки разрабатывается программа, направленная на устранение несоответствий.

Реализация требований пункта «7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.3 Завершение проекта и анализ результатов проекта

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

## 7.4. Закупки

Вид и степень управления поставщиками зависит от:

- результатов исполнения договора на закупку;
- данных о качестве продукции поставщика;
- оценки деятельности поставщика.

Реализация требований пункта «7.4. Закупки» осуществляется при выполнении процессов:

- А6 Закупки и снабжение

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела снабжения

### 7.4.1. Процесс закупок

Для обеспечения качества и необходимых объемов поставки покупной продукции Компания использует систему закупок.

Реализация требований пункта «7.4.1. Процесс закупок» осуществляется при выполнении процессов:

- А6 Закупки и снабжение

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела снабжения

### 7.4.2. Информация по закупкам

Требования к качеству покупной продукции, включая технические характеристики, правила приемки, процедуры контроля и испытаний, индивидуальные (для единицы продукции) и групповые (для партий продукции) показатели качества определяются в процессе проектирования.

Реализация требований пункта «7.4.2. Информация по закупкам» осуществляется при выполнении процессов:

- А6.1 Планирование закупок
- А6.5 Хранение и выдача ТМЦ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству
- Начальник отдела снабжения

### 7.4.3. Верификация закупленной продукции

Для обеспечения соответствия закупленной продукции применяются следующие виды деятельности:

- оценивание, выбор, управление поставщиками и мониторинг данных по соответствующим показателям;
- контроль и испытания закупаемой продукции.

## 7.5. Производство и обслуживание

Реализация требований пункта «7.5. Производство и обслуживание» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2.3.3 Выполнение строительно-монтажных работ
- А4.2.5 Пуско-наладочные работы

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по производству

### 7.5.1. Управление производством и обслуживанием

Управляемые условия процесса производства обеспечиваются за счет:

- наличия необходимой технологической документации на рабочих местах;
- наличия соответствующего оборудования;
- проведения необходимого мониторинга и измерений.

Реализация требований пункта «7.5.1. Управление производством и обслуживанием» осуществляется при выполнении процессов:

- А3.6 Вывод персонала
- А4 Планирование и осуществление проектных работ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела кадров
- Заместитель директора по производству

#### **7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания**

Подтверждение способности процессов достигать запланированных результатов проводится при подготовке производства, а также в ходе производства путем контроля первых изделий после наладки оборудования, а также в начале и в конце каждой смены.

#### **7.5.3. Идентификация и прослеживаемость**

Порядок идентификации и прослеживаемости продукции регламентирован соответствующей документацией.

#### **7.5.4. Собственность потребителей**

В настоящее время при изготовлении продукции Компании не использует материалов, поставляемых потребителями.

Реализация требований пункта «7.5.4. Собственность потребителей» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2.3.3 Выполнение строительно-монтажных работ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

#### **7.5.5. Сохранение соответствия продукции**

Транспортировка и поставка готовой продукции осуществляется в соответствии с условиями договора.

Реализация требований пункта «7.5.5. Сохранение соответствия продукции» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2.3.3 Выполнение строительно-монтажных работ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

### **7.6. Управление оборудованием для мониторинга и измерений**

Управление средствами измерений, контроля и испытательным оборудованием (далее средствами измерений – СИ) в Компании осуществляется в рамках Государственной системы обеспечения единства измерений (ГСИ), регламентированной законом РФ, нормативными документами Госстандарта РФ и Компании.

Реализация требований пункта «7.6. Управление оборудованием для мониторинга и измерений» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2.5 Пуско-наладочные работы
- А5 Воспроизводство инструмента

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта
- Начальник инженерно-технического отдела

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по производству

## 8. Измерение, анализ и улучшение

Реализация требований пункта «8. Измерение, анализ и улучшение» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса
- А4.3 Завершение проекта и анализ результатов проекта

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор
- Заместитель директора по производству

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству
- Руководитель проекта

### 8.1. Общие положения

Руководство Компании рассматривает мониторинг, измерение и анализ данных о качестве продукции, процессов и СМК как необходимое условие для принятия обоснованных управленческих решений.

### 8.2. Мониторинг и измерение

Реализация требований пункта «8.2. Мониторинг и измерение» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса
- А4.3 Завершение проекта и анализ результатов проекта

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор
- Заместитель директора по производству

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству
- Руководитель проекта

#### 8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Степень удовлетворенности потребителей оценивается путем анализа следующих показателей:

- количество рекламаций и уровень дефектности продукции у потребителя;
- количество нарушений контрактных обязательств (в т.ч. по срокам, объемам поставки, соответствию сопроводительной документации).

Реализация требований пункта «8.2.1. Удовлетворенность потребителей» осуществляется при выполнении процессов:

- А2.2 Определение потребностей клиентов

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела продаж

Выполнение требований данного пункта осуществляется в соответствии с:

- Отчет об удовлетворенности клиента

#### 8.2.2. Внутренние аудиты (проверки)

Система проверок в Компании обеспечивает организацию и руководство объективной информацией о соответствии деятельности и связанных с ней результатов запланированным мероприятиям и об эффективности СМК.

#### 8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

Мониторинг процессов СМК осуществляется в ходе внутренних проверок. Для каждого процесса СМК определены показатели результативности.

Результаты мониторинга и измерения процессов поступают на вход процесса анализа со стороны руководства.

#### 8.2.4. Мониторинг и измерение продукции

В СМК Компании предусмотрены следующие виды мониторинга и измерения качества продукции:

- входной контроль и испытания;
- контроль и испытания в процессе производства;
- окончательный (приемочный) контроль готовой продукции;
- периодические испытания продукции.

### **8.3. Управление несоответствующей продукцией**

Управление несоответствующей продукцией включает следующие действия:

- определение совокупности несоответствующей продукции;
- идентификация;
- документирование и регистрация;
- изоляция;
- анализ и оценка несоответствующей продукции;
- принятие решения о действиях с несоответствующей продукцией;
- дальнейшие действия согласно принятому решению.

Реализация требований пункта «8.3. Управление несоответствующей продукцией» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2 Реализация проекта

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Руководитель проекта

### **8.4. Анализ данных**

Анализ данных осуществляется ответственным персоналом на основании документированных методик, а также в автоматизированном режиме (с помощью информационных систем), при необходимости с применением статистических методов.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Директор

### **8.5. Улучшение**

Реализация требований пункта «8.5. Улучшение» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству

#### **8.5.1. Постоянное улучшение**

Улучшения в Компании проводятся по следующим основным направлениям:

- улучшение деятельности компании путем реализации стратегической программы реформирования ПХД Компании;
- улучшение деятельности компании и последовательное ориентирование всех видов деятельности (процессов) и всех систем управления на потребителя путем внедрения и совершенствования СМК на основе требований международных стандартов;
- повышение уровня удовлетворенности потребителей;
- улучшение и повышение результативности и эффективности процессов СМК путем использования механизмов планирования, мониторинга, анализа данных, анализа со стороны высшего руководства, корректирующих и предупреждающих действий;
- повышение уровня удовлетворенности внешних и внутренних потребителей качеством выполняемых проектов путем разработки и реализации корректирующих действий, направленных на устранение причин несоответствий и снижение / устранение соответствующих затрат.

Реализация требований пункта «8.5.1. Постоянное улучшение» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2.3.3 Выполнение строительно-монтажных работ



Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

### **8.5.2. Корректирующие действия**

Корректирующие действия проводятся как по выявленным несоответствиям при выполнении строительно-монтажных работ, так и процессов и СМК.

Реализация требований пункта «8.5.2. Корректирующие действия» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2.3.3 Выполнение строительно-монтажных работ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

### **8.5.3. Предупреждающие действия**

Предупреждающие действия в СМК Компании выполняются по следующим направлениям:

- для предупреждения нарушения обязательств перед потребителями выполняется планирование процессов жизненного цикла выполнения проекта и анализ требований, исследование и подтверждение возможности выполнения проекта;
- предупреждающие действия, инициированные путем принятия решений по результатам анализа со стороны руководства.

Предпринятые предупреждающие действия и их результаты оцениваются при проведении анализа со стороны руководства.

Реализация требований пункта «8.5.3. Предупреждающие действия» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2.3.3 Выполнение строительно-монтажных работ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

## Приложение А

(обязательное)

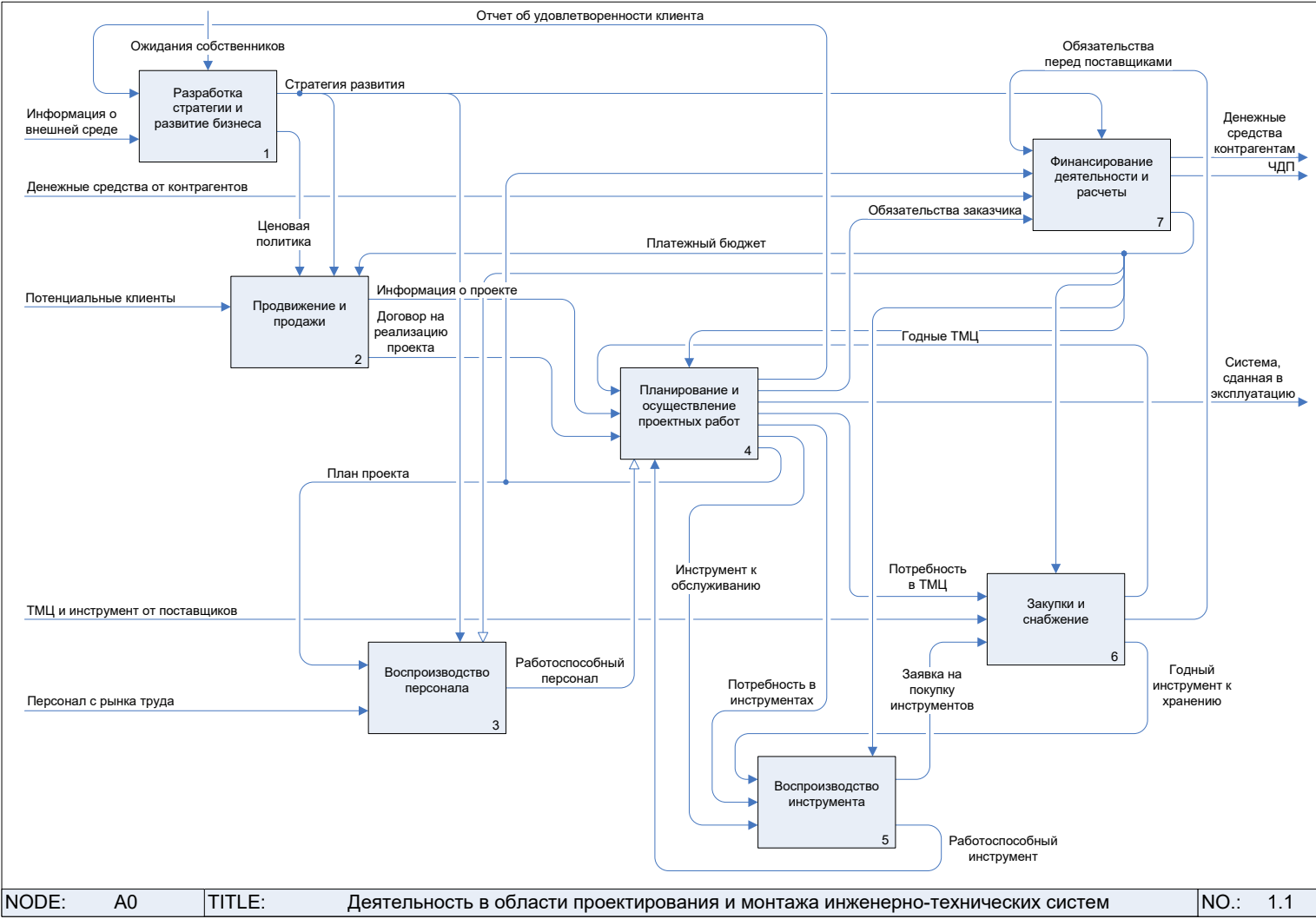
Действующая документация системы менеджмента качества

№	Код документа	Название документа
1.		Миссия
2.		Видение
3.		Политика в области качества
4.		Отчет об анализе требований к продукции
5.		Методика анализа требований к продукции
6.		Отчет об удовлетворенности клиента

# Приложение Б

(обязательное)

Процессы верхнего уровня компании ООО "ИнТехПроект"



## Приложение В

(обязательное)

Ответственность руководства за разработку, внедрение и результативное функционирование системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001-2011

Требование стандарта	Владельцы процессов, при выполнении которых реализуется требование	Ответственные лица
ГОСТ ISO 9001-2011		
1. Область применения		
1.1. Общие положения		
1.2. Применение		
2. Нормативные ссылки		
3. Термины и определения		
4. Система менеджмента качества	Директор	
4.1. Общие требования		Директор
4.2. Требования к документации		Заместитель директора по качеству
4.2.1. Общие положения		
4.2.2. Руководство по качеству	Заместитель директора по качеству	
4.2.3. Управление документацией	Заместитель директора по качеству	
4.2.4. Управление записями	Заместитель директора по качеству	
5. Ответственность руководства	Директор	
5.1. Обязательства руководства	Директор	
5.2. Ориентация на потребителя	Директор	
5.3. Политика в области качества	Директор	
5.4. Планирование	Директор	Заместитель директора по качеству
5.4.1. Цели в области качества		
5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества	Директор	
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией	Директор	
5.5.1. Ответственность и полномочия		

Требование стандарта	Владельцы процессов, при выполнении которых реализуется требование	Ответственные лица
5.5.2. Представитель руководства		Заместитель директора по качеству
5.5.3. Внутренний обмен информацией		
5.6. Анализ со стороны руководства	Директор	
5.6.1. Общие положения	Директор	
5.6.2. Входные данные для анализа	Директор	Бухгалтерия
5.6.3. Выходные данные анализа	Директор	
6. Менеджмент ресурсов	Начальник отдела кадров	Директор
	Начальник инженерно-технического отдела	
	Начальник отдела снабжения	
6.1. Обеспечение ресурсами	Начальник инженерно-технического отдела	
	Начальник отдела снабжения	
6.2. Человеческие ресурсы	Начальник отдела кадров	
6.2.1. Общие положения	Начальник отдела кадров	
6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность	Начальник отдела кадров	
6.3. Инфраструктура		Директор
6.4. Производственная среда		Заместитель директора по производству
7. Процессы жизненного цикла продукции	Заместитель директора по производству	
7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции	Заместитель директора по производству	
7.2. Процессы, связанные с потребителями	Начальник отдела продаж	
7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции	Начальник отдела продаж	
7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции	Директор	
7.2.3. Связь с потребителями	Начальник отдела продаж	
7.3. Проектирование и разработка		Ведущий инженер
		Мастер
		Монтажник
		Начальник монтажного участка

Требование стандарта	Владельцы процессов, при выполнении которых реализуется требование	Ответственные лица
		Руководитель проекта
7.3.1. Планирование проектирования и разработки		Ведущий инженер
		Заместитель директора по производству
		Мастер
		Начальник инженерно-технического отдела
		Начальник монтажного участка
		Руководитель проекта
		Монтажник
		Начальник отдела снабжения
7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки		
7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки		
7.3.4. Анализ проекта и разработки		
7.3.5. Верификация проекта и разработки		
7.3.6. Валидация проекта и разработки		
7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки	Заместитель директора по производству	
7.4. Закупки	Начальник отдела снабжения	
7.4.1. Процесс закупок	Начальник отдела снабжения	
7.4.2. Информация по закупкам	Заместитель директора по производству	
	Начальник отдела снабжения	
7.4.3. Верификация закупленной продукции		
7.5. Производство и обслуживание	Руководитель проекта	Заместитель директора по производству
7.5.1. Управление производством и обслуживанием	Начальник отдела кадров	
	Заместитель директора по производству	
7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания		
7.5.3. Идентификация и прослеживаемость		

Требование стандарта	Владельцы процессов, при выполнении которых реализуется требование	Ответственные лица
7.5.4. Собственность потребителей	Руководитель проекта	
7.5.5. Сохранение соответствия продукции	Руководитель проекта	
7.6. Управление оборудованием для мониторинга и измерений	Руководитель проекта	Заместитель директора по производству
	Начальник инженерно-технического отдела	
8. Измерение, анализ и улучшение	Директор	Руководитель проекта
	Заместитель директора по производству	Заместитель директора по качеству
8.1. Общие положения		
8.2. Мониторинг и измерение	Директор	Руководитель проекта
	Заместитель директора по производству	Заместитель директора по качеству
8.2.1. Удовлетворенность потребителей	Начальник отдела продаж	
8.2.2. Внутренние аудиты (проверки)		
8.2.3. Мониторинг и измерение процессов		
8.2.4. Мониторинг и измерение продукции		
8.3. Управление несоответствующей продукцией	Заместитель директора по производству	Руководитель проекта
8.4. Анализ данных		Директор
8.5. Улучшение	Директор	Заместитель директора по качеству
8.5.1. Постоянное улучшение	Руководитель проекта	
8.5.2. Корректирующие действия	Руководитель проекта	
8.5.3. Предупреждающие действия	Руководитель проекта	

