Политика в области качества

Название процесса: QM - Управление качеством

Номер документа: QP-QM-02

Версия: 5

**Согласование документа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Разработал | Проверил | Утвердил |
| Должность | Начальник отдела качества | Инженер по качеству | Генеральный директор |
| ФИО | Мацегора П.Г. | Королева Л.А. | Laurent Hugues |
| Дата | 11.01.2021 | 11.01.2021 | 14.01.2021 |

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Политика и цели в области качества 4](#_Toc459671830)

[1. Принципы политики компании в области качества 4](#_Toc459671831)

[2. Цели предприятия в области качества 6](#_Toc459671832)

[3. Задачи предприятия в области качества 7](#_Toc459671833)

[4. Основные методы деятельности в области качества 7](#_Toc459671834)

[5. Обязательства предприятия в области качества 8](#_Toc459671835)

# Политика и цели в области качества

Компания ООО «А Раймонд РУС» является частью сети ARaymond. Политика компании в области качества заключается в осознанном выполнении каждым работником организации на своем уровне требований IATF 16949 для достижения полного и постоянного удовлетворения потребностей клиента.

# 1. Принципы политики компании в области качества

Политика предприятия в области обеспечения качества продукции базируется на следующих основных принципах:

* ориентация на потребителя;
* лидерство руководителя;
* вовлечение работников;
* процессный подход;
* системный подход к менеджменту;
* постоянное улучшение;
* принятие решений, основанное на фактах;
* взаимовыгодные отношения с поставщиками.

1.1. Ориентация на потребителя. В основе формирования качества выполнения всех видов деятельности на предприятии, в первую очередь реализуются требования заказчика, его текущие и будущие потребности, ожидания по качеству. Для определения и выявления требований и ожиданий потребителя на предприятии организовано изучение пожеланий заказчика при заключении контракта и работа по изучению претензий потребителей с выявлением причин появления несоответствующей продукции, разрабатывается и выполняются мероприятия по устранению причин появления несоответствующей продукции.

1.2. Лидерство руководителя. Лидерство подтверждается взятыми на себя руководством предприятия обязательствами:

* создавать и поддерживать внутреннюю среду, способствующую вовлечению всего персонала предприятия в решение задач по осуществлению деятельности, соответствующей требованиям заказчика;
* принимать активное участие в выявлении и анализе причин появления несоответствующей продукции;
* разработке и реализации мероприятий по устранению выявленных и потенциальных причин выпуска несоответствующей продукции;
* выделять необходимые ресурсы всех видов для разработки, внедрения и развития системы менеджмента качества предприятия, ее постоянного улучшения.

1.3. Вовлечение работников. Каждый работник предприятия на своем рабочем месте несет ответственность за выполнение требований нормативных документов по качеству продукции в объеме своих функциональных обязанностей, определенных рабочими инструкциями. За невыполнение этих требований он несет дисциплинарную в ответственность в соответствии с положениями Трудового кодекса РФ.

1.4. Процессный подход. На предприятии определены процессы системы менеджмента качества (СМК), порядок всестороннего их обеспечения, определены руководители процессов, способ оценки их результативности и эффективности.

1.5. Системный подход к менеджменту. Принцип системного подхода к менеджменту требует представления предприятия как системы взаимодействующих динамических процессов. Для реализации этого принципа на предприятии разработана и внедряется система менеджмента, разрушающая барьеры между отдельными подразделениями предприятия, система планирования и доведения планов до каждого рабочего места с возможностью корректирования планов в ходе их выполнения. Разработана и внедряется система оценки деятельности предприятия с учетом оценки удовлетворения требований потребителей и своих сотрудников.

1.6. Постоянное улучшение. Постоянное улучшение деятельности предприятия - его неизменная цель. При реализации этого принципа предприятие использует следующие методы:

* Упрощение (отделение и устранение ненужных действий);
* Приведение в порядок (обеспечение легкодоступности расположения необходимых для работы предметов, документов);
* Чистота (содержание в чистоте оборудования и рабочего места);
* Устойчивость (превращение деятельности по упрощению, приведению в порядок и чистоте в повседневную практику);
* Закрепление (стандартизация деятельности, обеспечивающая постоянное функционирование процессов);
* Обеспечение легкодоступности и понятности информации персоналу для применения ее в целях непрерывного улучшения;
* Применение на рабочем месте наглядной информации, аварийных сигналов, ограничителей, счетчиков, памяток и других приспособлений, исключающих или уменьшающих дефектность, предупреждающих возможные ошибки;
* Применение специальных технических средств, гарантирующих предотвращение возможности нарушения процесса;
* Использование при мониторинге процессов и анализе данных типовых статистических инструментов качества.

1.7 Принятие решений, основанное на фактах. Принимать решения на основе фактов - значит отличать достоверную информацию от сомнительных (ложных) фактов. Все управленческие решения на предприятии должны приниматься после оценки достоверности фактов с применением различных методов и документального подтверждения их достоверности.

1.8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. При выборе поставщиков предприятие учитывает их возможности по поставке продукции соответствующего качества, наличие системы менеджмента качества, а также требования поставщика по ценообразованию. При определении объемов, сроков и цены поставляемой продукции учитываются пожелания и возможности поставщиков и предприятия.

# 2. Цели предприятия в области качества

2.1. В своей деятельности по решению проблем качества продукции и управления этими процессами ООО «А.Раймонд РУС» ставит перед собой следующие цели:

* Сохранение стабильного положения на рынке за счет высокого качества выполнения контрактных обязательств;
* Сохранение и повышение у клиента доверия к компании за счет обеспечения удовлетворения всех предъявляемых требований;
* Увеличение рентабельности производства за счёт минимизации потерь, связанных с некачественной продукцией;
* Ежегодно повышать квалификацию сотрудников предприятия и обеспечить постоянную подготовку персонала в области менеджмента качества;
* Предоставление документации PPAP по каждому из проектов в установленные сроки;
* Отсутствие инцидентов по безопасности.

2.2 Целями предприятия в области качества на 2021 год являются:

2.2.1. Выполнение работ по всем заключенным договорам (контрактам) с

установленным качеством.

2.2.2. Минимизация расходов и потерь за счет:

Повышения качества функционирования системы менеджмента качества;

* Сокращения работ (действий), не добавляющих ценности в разрабатываемую продукцию;
* Исключения простоев из-за отсутствия необходимых ресурсов (материальных, информационных, финансовых и пр.);
* Исключение необоснованных расходов на оплату услуг сторонних организаций.
* Максимально допустимый уровень продукции несоответствующего качества 5000 PPM для внутреннего производства;

2.2.3. Повышение результативности СМК за счет:

* Всестороннего планирования и организации деятельности предприятия в области качества.
* Выявления причин несоответствий, установленных в ходе проведения внутренних аудитов.
* 100%-го устранения несоответствий, выявленных в ходе проведения внутренних и внешних аудитов, и причин их возникновения.
* 2.2.5 Повышение удовлетворённости потребителя за счёт:
  + Снижение числа рекламаций до 280 CPB
  + Соблюдение сроков закрытия шагов 8D
* 2.2.6 Подтверждение сертификата соответствия СМК требованиям IATF 16949
  + Провести анализ слабых мест СМК
  + Подготовить план действий, направленный на улучшения СМК
  + Реализовать все запланированные действия до инспекционного аудита IATF 16949

# 3. Задачи предприятия в области качества

3.1. Для достижения поставленных целей ООО «А.Раймонд РУС» повседневно решает следующие задачи:

* Эффективное применение СМК, как средства, обеспечивающего соответствие выпускаемой продукции установленным правилам и нормам;
* Постоянное совершенствование СМК, внедряемой на предприятии на основе накопленного опыта и анализа надежности продукции на всех этапах жизненного цикла;
* Анализ эффективности применения действующей СМК;
* Повышение ответственности руководства и заинтересованности работников предприятия в достижении целей в области качества;
* Разработка, поддержание и развитие СМК путем непрерывного контроля и периодической внутренней проверки ее функционирования;
* Обобщение и распространение передового опыта решения проблемы качества смежными как отечественными, так и зарубежными предприятиями;
* Освоение в заданные сроки новых видов деятельности, соответствующих современным мировым достижениям.
* Одной из главных задач на текущий год является описание всех бизнеспроцессов компании, а также пресотр рисков по каждому выделенному процессу.

# 4. Основные методы деятельности в области качества

4.1. Достижение целей и решение поставленных задач в ООО «А Раймонд РУС» обеспечивается путем:

* Планирования и реализации работ по повышению качества продукции;
* Использования накопленного опыта;
* Подготовки и повышения уровня компетентности персонала, выполняющего руководящие и исполнительные функции;
* Мотивации персонала для достижения наилучших результатов деятельности в области качества;
* Обязательности выполнения всем персоналом требований и положений документации СМК;
* Контроля качества выполняемых работ и выпускаемой продукции в объеме, достаточном для полного удовлетворения требований и ожиданий клиента;
* Немедленного принятия мер по предупреждению возможного и устранению выявленного несоответствия качества поставленной продукции;
* Систематических проверок функционирования СМК;
* Ежегодного анализа эффективности СМК на основе информации о несоответствиях, выявленных плановыми проверками СМК;
* Оснащения предприятия современным оборудованием и инструментами

Понимания всеми работниками предприятия требований СМК и Политики в области качества.

# 5. Обязательства предприятия в области качества

5.1. Для решения поставленных задач сотрудники предприятия в рамках должностных инструкций принимают на себя следующие обязательства:

* Постоянно и активно выполнять свои обязанности в области качества;
* Обеспечивать разработку, внедрение, поддержку в рабочем состоянии, совершенствование и периодическое обновление документированных процедур и руководящих документов СМК;
* Регулярно проводить исследования современного состояния рынка и тенденций развития технологий в производственной сфере, изучение потребительского спроса;
* Осуществлять стабильное осуществление всех видов деятельности, в установленные договорами сроки и в требуемых объемах;
* Формировать у клиента уверенность в получении продукции, соответствующей установленным требованиям;
* Проводить мероприятия, направленные на повышение квалификации персонала предприятия.

5.2. Руководство компании берет на себя ответственность за общее руководство работами по разработке и внедрению СМК, по постоянному улучшению ее результативности, контролю результативности СМК с ориентацией на интересы потребителя заказчика, обеспечение СМК всеми необходимыми ресурсами.

**Политика в области качества пересматривается ежегодно на основании отчёта анализа со стороны руководства не позднее одной недели после выпуска данного отчёта. Утверждённая политика в области качества доводится до сведения всех сотрудников ООО «А.Раймонд РУС».**