

Сертификат качества — это

Сертификат качества — это общее название любого разрешительного документа, удостоверяющего соответствие качества продукции определенному стандарту. Выдается сертификат качества специализированными уполномоченными организациями. В настоящее время сертификат качества занимает важное место в системе экономического товарного оборота и без него фактически невозможно успешно реализовывать продукцию на внешний и внутренний рынок.

Виды сертификатов качества

Существует обязательная и добровольная сертификация. Для получения обязательного сертификата качества требуется отбор определенного вида продукции. При добровольном порядке продукция не входит в установленный законодательством государства список, который принуждает оформлять ее. При обязательной системе сертифицирования учитываются товары, применение или употребление которых может отразиться на безопасности покупателей. Существуют также сертификаты качества в других системах:

- Сертификат соответствия регламенту Таможенного союза
- Декларация соответствия регламенту Таможенного союза
- Сертификат пожарной безопасности
- Декларация пожарной безопасности
- Сертификат ГОСТ Р
- Декларация ГОСТ Р
- Добровольный сертификат ГОСТ Р
- Свидетельство о государственной регистрации Роспотребнадзора
- Экспертное заключение Роспотребнадзора
- Сертификат Министерства связи России
- Сертификат ИСО

Стандарт ISO 9001:2000

назначение и общее описание

ISO 9001:2000 – международный стандарт регламентирующий требования к системе менеджмента качества на предприятии.

Настоящий международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества организации, когда организация:

1. Нуждается в демонстрации своей способности предоставить продукцию, удовлетворяющую требованиям потребителя, а также применимых государственных и других регулирующих требований.

2. Преследует целью увеличение удовлетворенности потребителя, посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы непрерывного улучшения системы и гарантирования соответствия требованиям потребителя, а также применимых государственных и других регулирующих требований.

содержание

Введение

1. Общие положения
2. Процессный подход
3. Соотношение с **ISO 9004**
4. Совместимость с другими системами менеджмента

Системы менеджмента качества – Требования

1) Назначение

- 1.1. Общие положения
- 1.2. Применение

2) Нормативная ссылка

3) Термины и определения

4) Системы менеджмента качества

- **4.1. Общие требования**
- **4.2 Требования к документации**
 - 4.2.1. Общие требования
 - 4.2.2. Руководство по качеству
 - 4.2.3. Управление документацией
 - 4.2.4. Управление записями по качеству

5) Ответственность руководства

- **5.1. Обязательства руководства**
- **5.2. Фокус (ориентация) на потребителя**
- **5.3. Политика в области качества**
- **5.4. Планирование**
 - 5.4.1. Цели в области качества
 - 5.4.2. Планирование в рамках системы менеджмента качества
- ***5.5. Ответственность, полномочия и взаимосвязи***
 - 5.5.1. Ответственность и полномочия
 - 5.5.2. Представитель руководства
 - 5.5.3. Внутренние коммуникации
- **5.6. Анализ со стороны руководства**
 - 5.6.1. Общие положения
 - 5.6.2. Входные данные анализа
 - 5.6.3. Выходные данные анализа

6) Менеджмент ресурсов

- **6.1. Обеспечение ресурсами**
- **6.2. Людские ресурсы**
 - 6.2.1. Общие положения

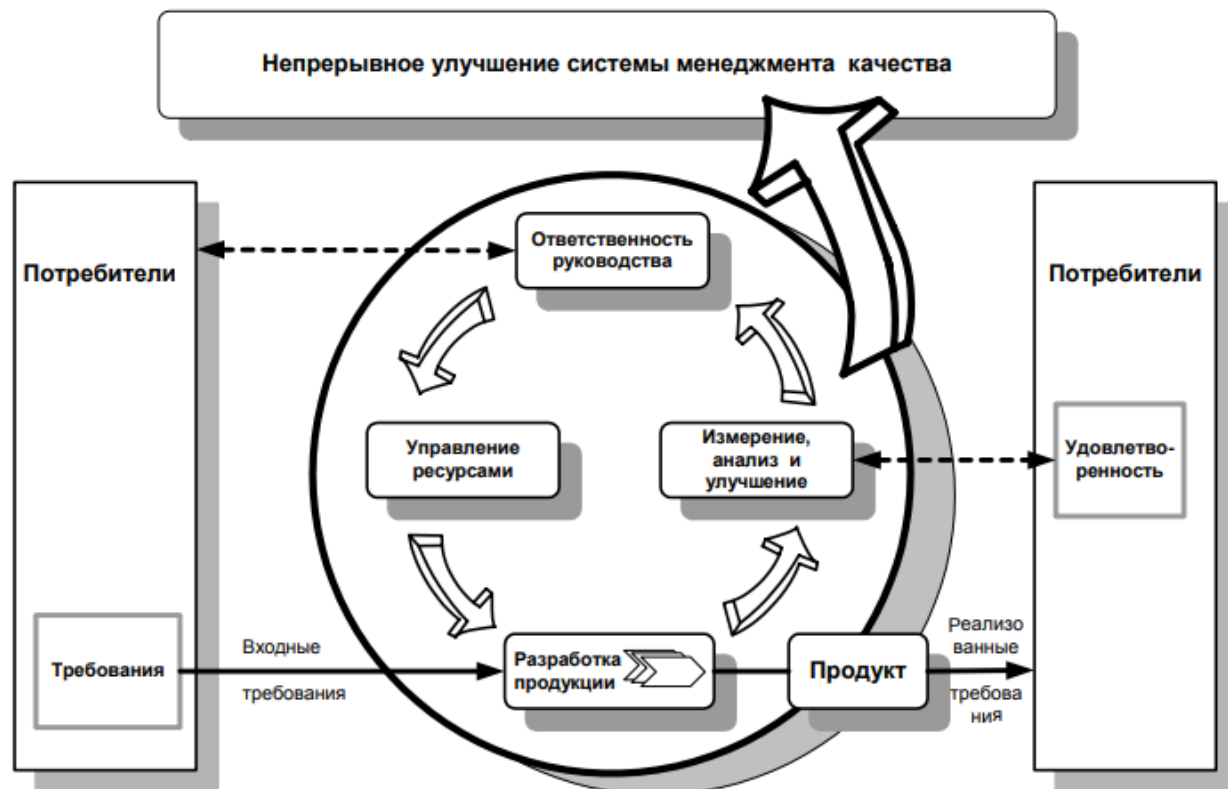
- 6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка
- **6.3. Инфраструктура**
- **6.4. Рабочая среда**

7) Выпуск продукции

- **7.1. Планирование выпуска продукции**
- **7.2. Процессы, связанные с потребителями**
 - 7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции
 - 7.2.2. Анализ требований к продукции
 - 7.2.3. Связь с потребителями
- **7.3. Проектирование и разработка**
 - 7.3.1. Планирование проектирования и разработки
 - 7.3.2. Входные данные проектирования и разработки
 - 7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки
 - 7.3.4. Анализ проекта и разработки
 - 7.3.5. Проверка проекта и разработки
 - 7.3.6. Утверждение проекта и разработки
 - 7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки
- **7.4. Закупки**
 - 7.4.1. Процесс закупок
 - 7.4.2. Информация по закупкам
 - 7.4.3. Проверка закупленной продукции
- **7.5. Производство и предоставление услуг**
 - 7.5.1. Управление производством и предоставлением услуг
 - 7.5.2. Утверждение процессов производства и предоставления услуг
 - 7.5.3. Идентификация и прослеживаемость
 - 7.5.4. Собственность потребителя
 - 7.5.5. Сохранение продукции
- **7.6. Управление контрольными и измерительными приборами**

8) Измерение, анализ и улучшение

- **8.1. Общие положения**
- **8.2. Мониторинг и измерение**
 - 8.2.1. Удовлетворенность потребителей
 - 8.2.2. Внутренние аудиты
 - 8.2.3. Мониторинг и измерение процессов
 - 8.2.4. Мониторинг и измерение продукции
- **8.3. Управление несоответствующей продукцией**
- **8.4. Анализ данных**
- **8.5. Улучшение**
 - 8.5.1. Непрерывное улучшение
 - 8.5.2. Корректирующие действия
 - 8.5.3. Предупреждающие действия



ISO/IEC 15504

Состав ISO 15504

Составлено по: Стандарт ISO/МЭК ТО 15504 основы оценки и аттестации зрелости процессов создания и сопровождения программных средств и информационных систем, на базе концепции CMM (Capability Maturity Model for Software)

ISO/IEC TR 15504

ISO/IEC 15504 TR Software Process Assessment - международный стандарт, опубликованный в виде отчета, известный также как SPICE: Software Process Improvement and Capability dEtermination - Оценка и аттестация зрелости процессов создания и сопровождения ПО.



Структура СММ

За основу при оценке способности организации качественно выполнять работу, которая (способность) была названа зрелостью, создатели модели взяли процессы организации. Дальше они сделали несколько нетривиальных предположений, которые впоследствии были приняты и признаны справедливыми многими ИТ-специалистами (а может быть, и большинством из них).

Предположение 1. Существуют качественно отличающиеся уровни зрелости проектной организации, разрабатывающей информационные системы (в модели СММ таких уровней пять).

Предположение 2. Всякая организация-разработчик заинтересована в переходе на более высокий уровень зрелости (не только для того, чтобы повысить свои шансы в борьбе за контракты Министерства обороны, но и в целях собственного совершенствования).

Предположение 3. Переход возможен только на следующий по порядку уровень. "Перескочить" через уровень нельзя (точнее, риски для организации при этом резко возрастают).

Таким образом, уровни образуют "лесенку", по которой подымается организация по мере собственного развития. Каждый уровень характеризуется определенными составом и свойствами процессов организации. "Лесенка уровней" СММ получила широкое признание и распространение. Вот как она выглядит.

Уровень 1 "Начальный". Производственный процесс в целом характеризуется как создаваемый каждый раз под конкретный проект, а иногда даже как хаотический. Определены лишь некоторые процессы, и успех проекта зависит от усилий индивидуумов.

Уровень 2 "Повторяемый". Установлены основные процессы управления проектом, позволяющие отслеживать затраты, следить за графиком работ и функциональностью создаваемого программного решения. Установлена дисциплина процесса, необходимая для повторения достигнутых ранее успехов в проектах разработки подобных приложений.

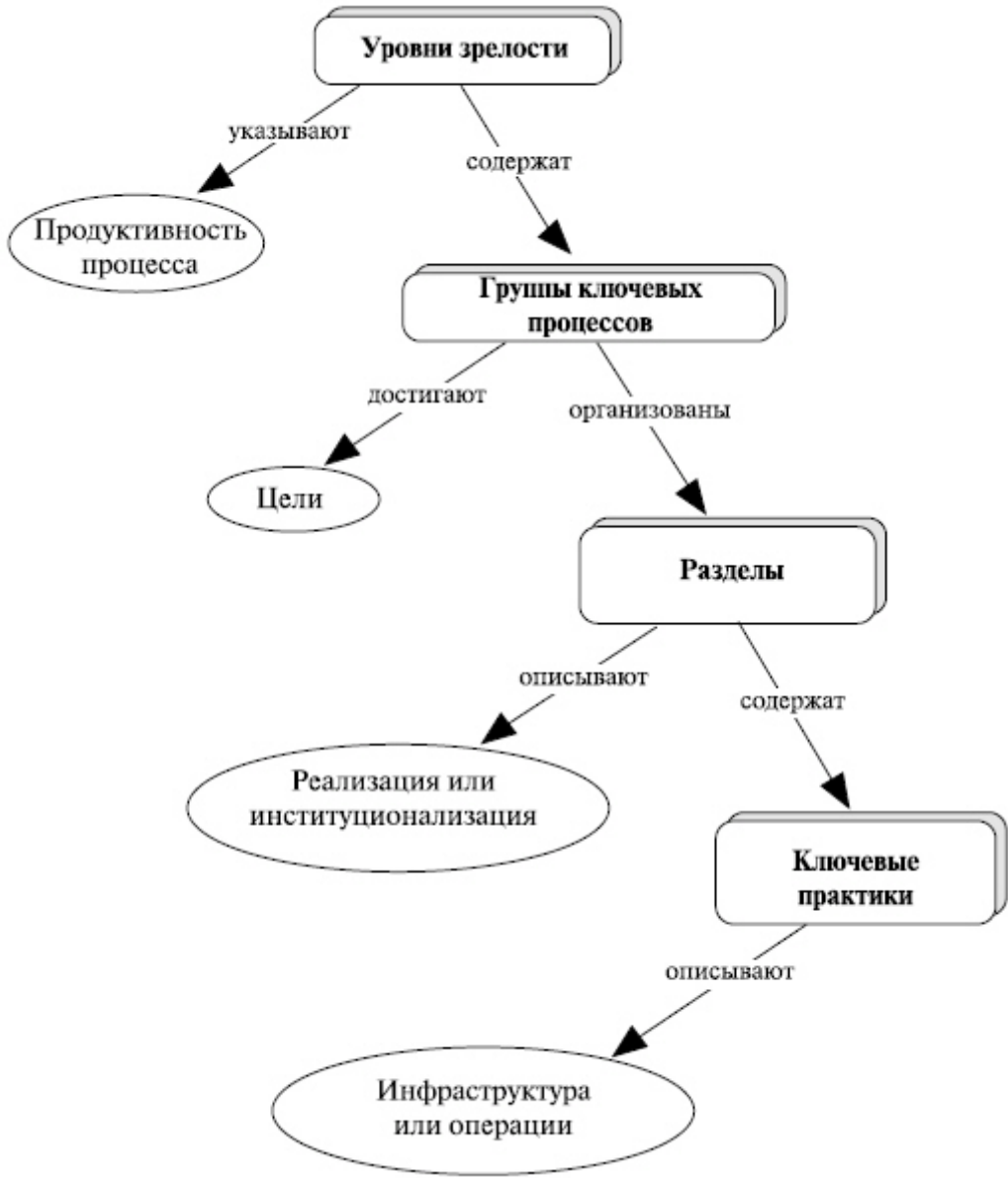
Уровень 3 "Определенный". Производственный процесс документирован и стандартизован как для управленческих работ, так и для проектирования. Этот процесс интегрирован в стандартный производственный процесс организации. Во всех проектах используется утвержденная адаптированная версия стандартного производственного процесса организации.

Уровень 4 "Управляемый". Собираются подробные количественные показатели производственного процесса и качества создаваемого продукта. Как производственный процесс, так и продукты оцениваются и контролируются с количественной точки зрения.

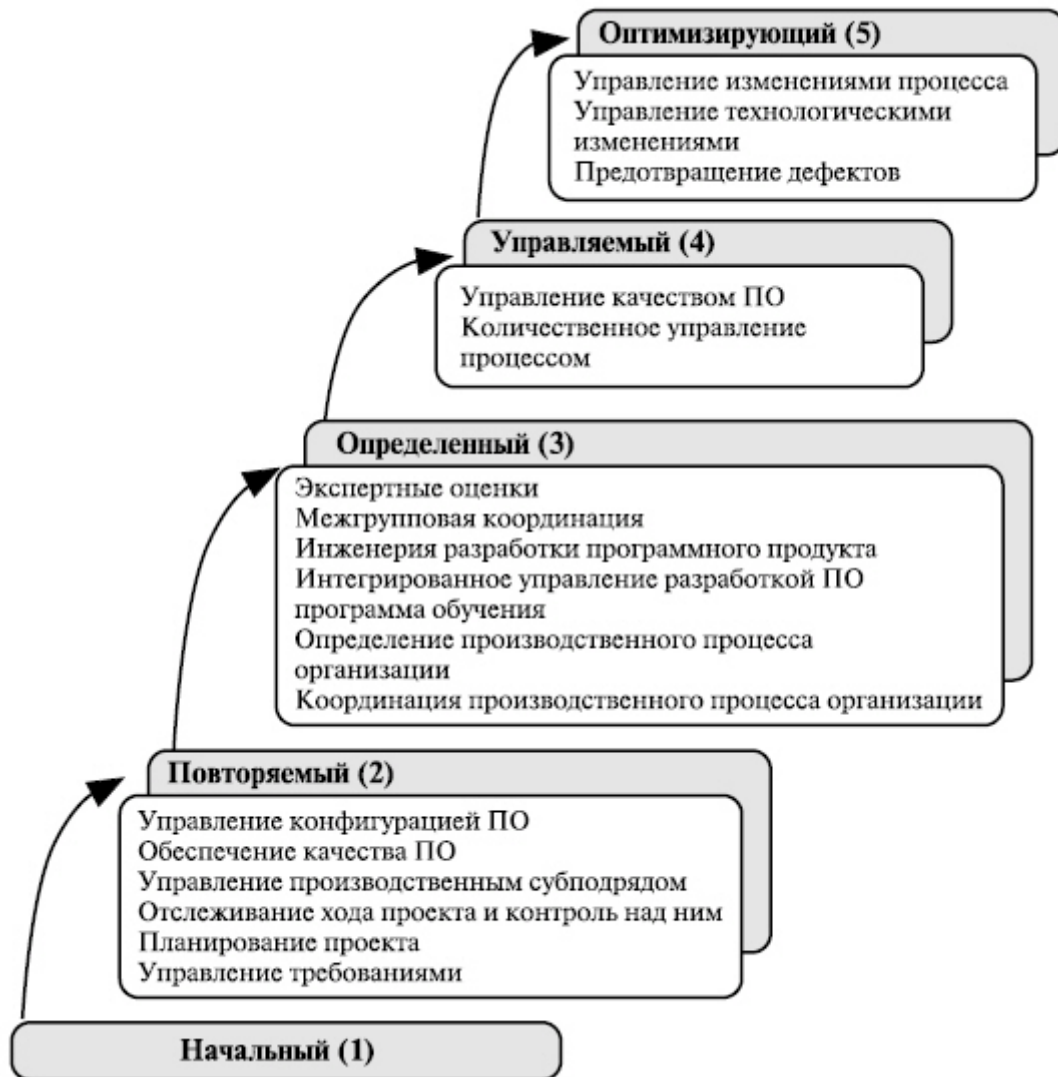
Уровень 5 "Оптимизирующий". Постоянное совершенствование процесса достигается благодаря количественной обратной связи с процессом и реализации в нем передовых идей и технологий.

Несмотря на нестрогость, приведенное определение интуитивно чаще всего не вызывает возражений. Более того, опытным специалистам понятно, почему переходы возможны только на соседний уровень, как понятно и то, почему вообще стоит стремиться к такому переходу. В то же время никакого количественного или хотя бы формального обоснования такого подхода модель СММ не содержит, что, впрочем, нисколько не умаляет ее достоинств.

Дальнейшее, как говорится, - дело техники. Определяется структура модели ([рис. 7.1](#)), даются определения и начинается кропотливая работа по точному описанию каждого процесса на каждом уровне. Для того чтобы оценить практическую ценность сделанного, пройдем часть этого пути.



уровням зрелости



Область ключевых процессов

Группа ключевых процессов. Как говорится в (Paulk, и др., 1995), "каждая группа ключевых процессов определяет блок связанных работ, в результате выполнения которых достигается совокупность целей, значимых для повышения продуктивности производственного процесса. Например, для группы ключевых процессов "Управление требованиями" цель состоит в том, чтобы согласовать требования, выдвигаемые к проекту разработки ПО заказчиком и разработчиком".

В СММ нет индивидуальных процессов. Вместо этого существуют отдельные работы, называемые ключевыми практиками (см. далее), связанные по входам-выходам друг с другом и служащие исходным материалом для построения процессов. СММ не дает указаний относительно способа построения процессов, т. е. связывания ключевых практик в логические последовательности. Наборы ключевых практик называются группами ключевых процессов.