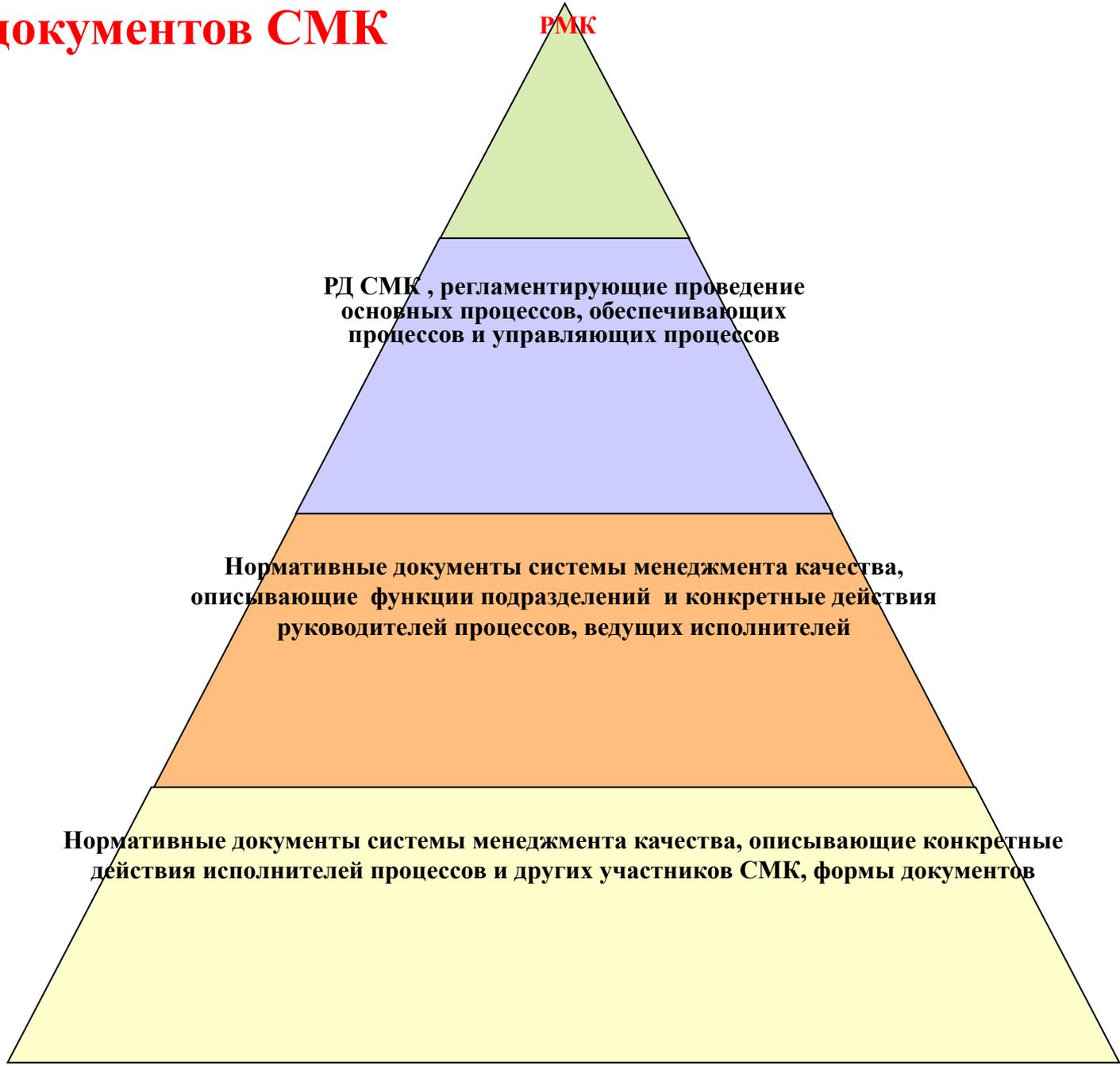


Лекция 9

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Иерархия документов СМК



ГОСТ Р ИСО 19013

**Руководящие указания по
разработке руководств по
качеству.**

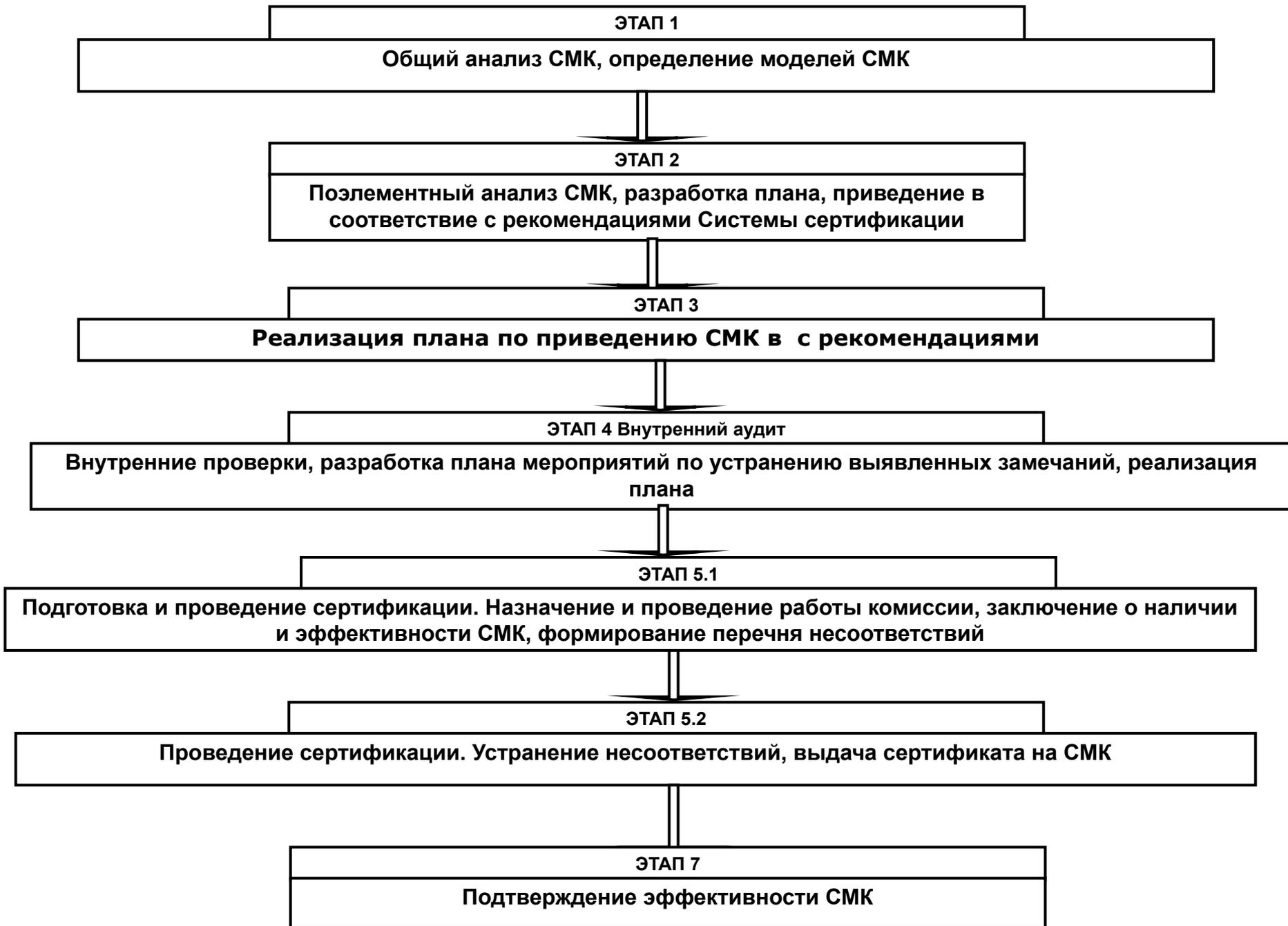
Сертификация Системы менеджмента качества показывает другим участникам рынка то, что:

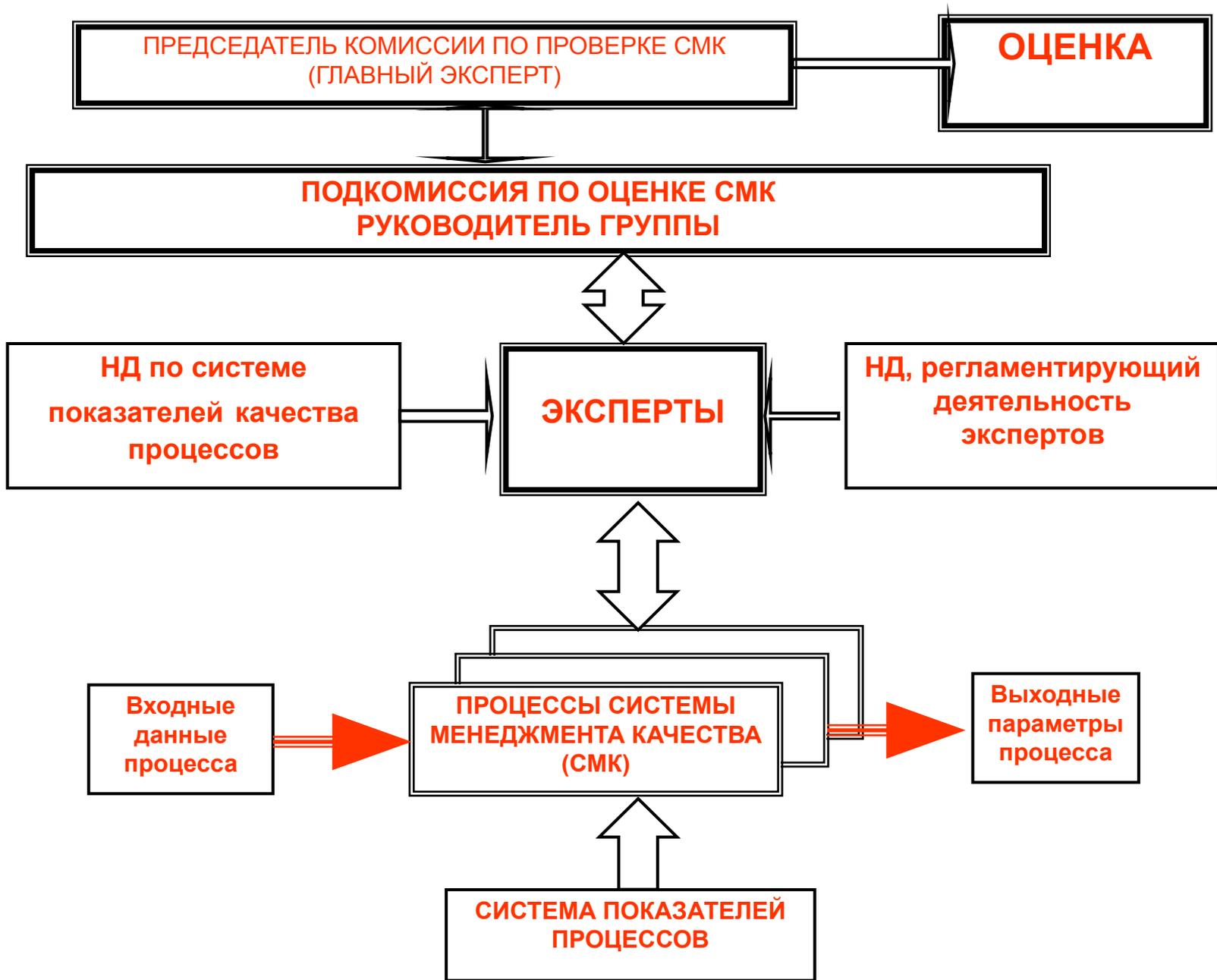
- СМК данного предприятия разработана и организована с учетом определенных требований и эффективно функционирует;
- обеспечивается высокое и стабильное качество услуг и продукции данного предприятия.

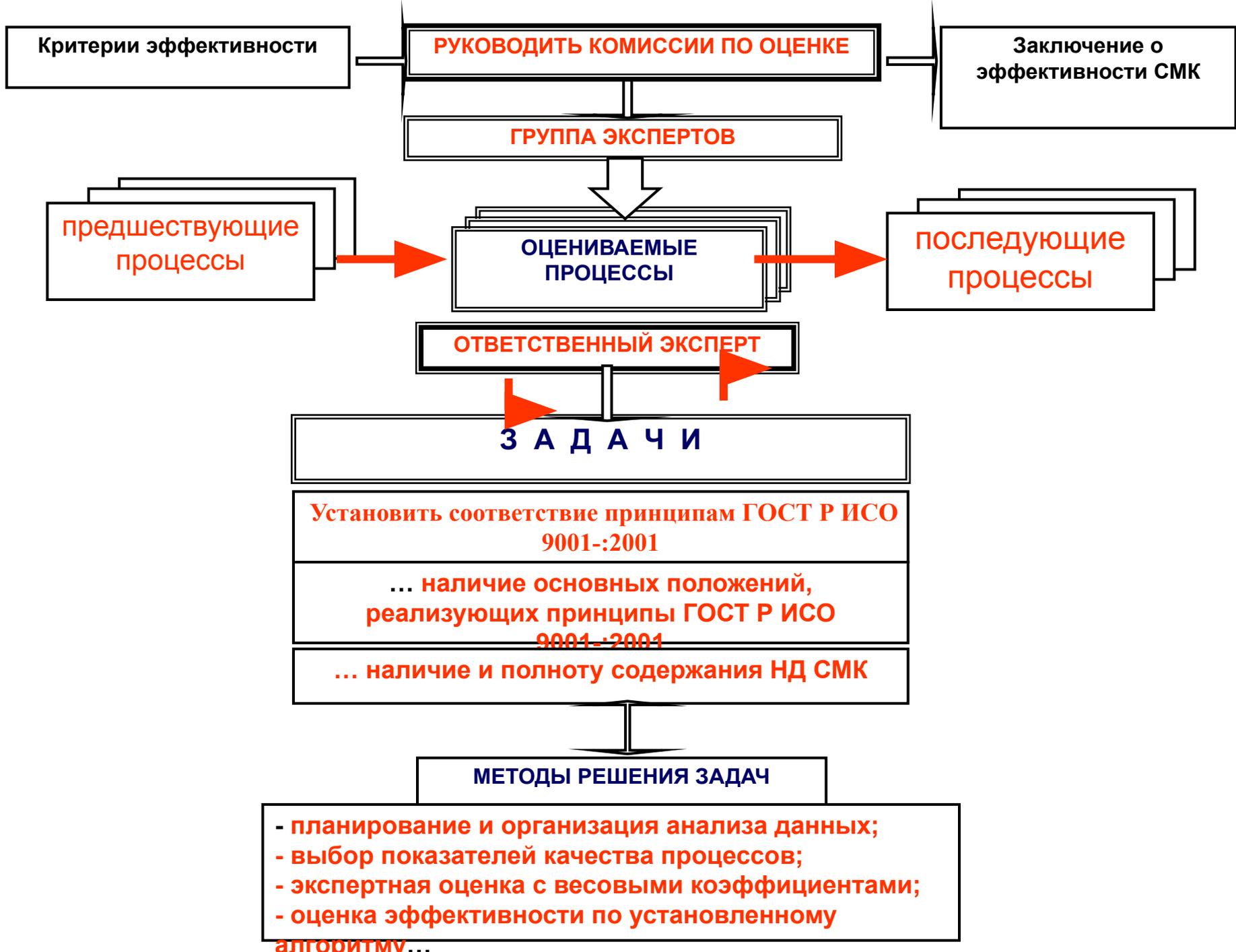
Сертификации системы менеджмента качества включает:

- проведение внутреннего аудита СМК;
- предварительную оценку системы менеджмента качества (СМК);
- проверку и оценку СМК в организации;
- инспекционный контроль сертифицированной системы менеджмента качества.









Сертификация Системы менеджмента качества показывает другим участникам рынка то, что:

- СМК данного предприятия разработана и организована с учетом определенных требований и эффективно функционирует;
- обеспечивается высокое и стабильное качество услуг и продукции данного предприятия.

Основные процессы

- **Проектирование и разработка продукции,**
- **Идентификация и прослеживаемость продукции;**
- **Процессы обращения с готовой продукцией и ее поставка**

Обеспечивающие процессы

- **Маркетинговые исследования**
- **Анализ договоров (контрактов)**
- **Материально-техническое обеспечение**
- **Подготовка кадров, повышение квалификации специалистов менеджмент персонала**
- **Анализ и учет затрат на**
- **качество**
- **Взаимодействия с заказчиками, соисполнителями и**
- **поставщиками**

Обеспечивающие процессы

(продолжение)

- **Мотивация сотрудников и стимулирование работ в области качества;**
- **Обеспечение защиты информации**
- **Обеспечение качества при монтаже и наладке научно-технической продукции при эксплуатации**
- **Обеспечение качества технического (гарантийного) надзора в процессе эксплуатации**
- **Обеспечение качества авторского надзора в процессе эксплуатации научно-технической продукции**
- **Обеспечение качества рекламационной работы**

Управляющие процессы

- **Внутренние проверки (внутренний аудит) системы менеджмента качества**
- **Оценка качества процессов, измерение и анализ данных о качестве**
- **Документирование процессов и управление документацией**
- **Управление информацией о качестве**

Управляющие процессы

- **Управление продукцией, не соответствующей установленным требованиям;**
- **Разработка и внедрение корректирующих и предупреждающих мер;**
- **Мониторинг качества;**
- **Управление устройствами для мониторинга и измерений;**
- **Управление продукцией, поставляемой потребителем;**
- **Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества**

Установление соответствия. Самоконтроль

Основное положение современной концепции качества:

- **контроль не формирует и не повышает качества ..., а только отделяет соответствующее установленным нормам от несоответствующего;**
- **контроль увеличивает расходы, не повышая при этом качества;**
- **контроль целесообразен только при нестабильных, неосвоенных процессах, отлаженное производство или устойчивый процесс в контроле не нуждается, за исключением проверок на безопасность и совместимость продукции;**
- **контроль не стимулирует** повышение качества продукции, процессов, услуг, методов работы.

TQM рекомендует

- **формировать всю деятельность по обеспечению, управлению и улучшению качества на основе принципа «исполнитель последующего процесса, технологической операции - ваш потребитель», всем требованиям которого вы должны удовлетворять в своей деятельности.**

Повышение качества работы исполнителя обеспечивают:

- **компетентное руководство;**
- **сознательное, ответственное и добросовестное отношение к выполнению своих обязанностей, проблемам качества и деятельности предприятия каждого сотрудника.**

**Совокупность этих условий -
корпоративная культура.**

Назначение корпоративной культуры -

**активизация всех
способностей человека и их
использование в целях
достижения поставленных
целей (в т.ч. в области
качества)**

Принципы корпоративной культуры

- Отношение к сотрудникам со стороны руководства как к источнику, создателю материальных ценностей;
- Выявление причин сбоев в работе и появления дефектов, а не поиск виновных и доказательств вины;
- Предотвращение ошибок, а не устранение их по мере проявления;

Принципы корпоративной культуры (продолжение)

- **Управление на основе личного примера в работе, авторитета руководителя, формирования имиджа компетентного специалиста, снижения роли распоряжений и указаний;**
- **Стимулирование и мотивирование работ по качеству;**
- **Управление на основе фактов, а не на основе предположений,**
- **Комплексное совершенствованием всех процессов и сфер деятельности предприятия, а не отдельных из них. В этом - сущность корпоративного менеджмента.**

Корпоративная культура –

**необходимое условие для
возможности переходить
предприятия к поэтапному
применению метода
самоконтроля**

Алгоритм выполнения процедур при самоконтроле

1. Первый этап: рядовые исполнители осваивают первые четыре задачи:

- текущий контроль технологического процесса , операции как без регистрации данных о качестве, так и с регистрацией данных;**
- заполнение сопроводительной документации при требуемом качестве исполнения;**
- принятие решения о возможности выполнения последующих операций.**

Второй этап - освоение исполнителями в режиме самоконтроля таких задач как:

- принятие решения о доработке,**
- исправление выявленных дефектов и недостатков выполнения операции с административным оформлением всей работы.**

Третий этап (освоение и внедрение методов самоконтроля)

- **анализ технологического процесса самими исполнителями;**
- **окончательный выходной контроль продукции.**

После внедрения методов самоконтроля в полном объеме

- **служба качества проводит
испытания образцов продукции и
общий контроль за соблюдением
нормативных документов (НД).**

Необходимые условия перехода к самоконтролю:

- повышение квалификации персонала;**
- обучение методам работы по качеству;**
- изменение организационной структуры предприятия.**

Результат введения самоконтроля

- **повышение производительности труда;**
- **повышение рентабельности производства**

**Подтверждение
соответствия продукции,
процессов, услуг**

СЕРТИФИКАЦИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА

- **Сертификация по своим функциям, роли и месту в менеджменте качества - наиболее эффективный инструмент реализации концепции TQM, ее принципов и решаемых задач**

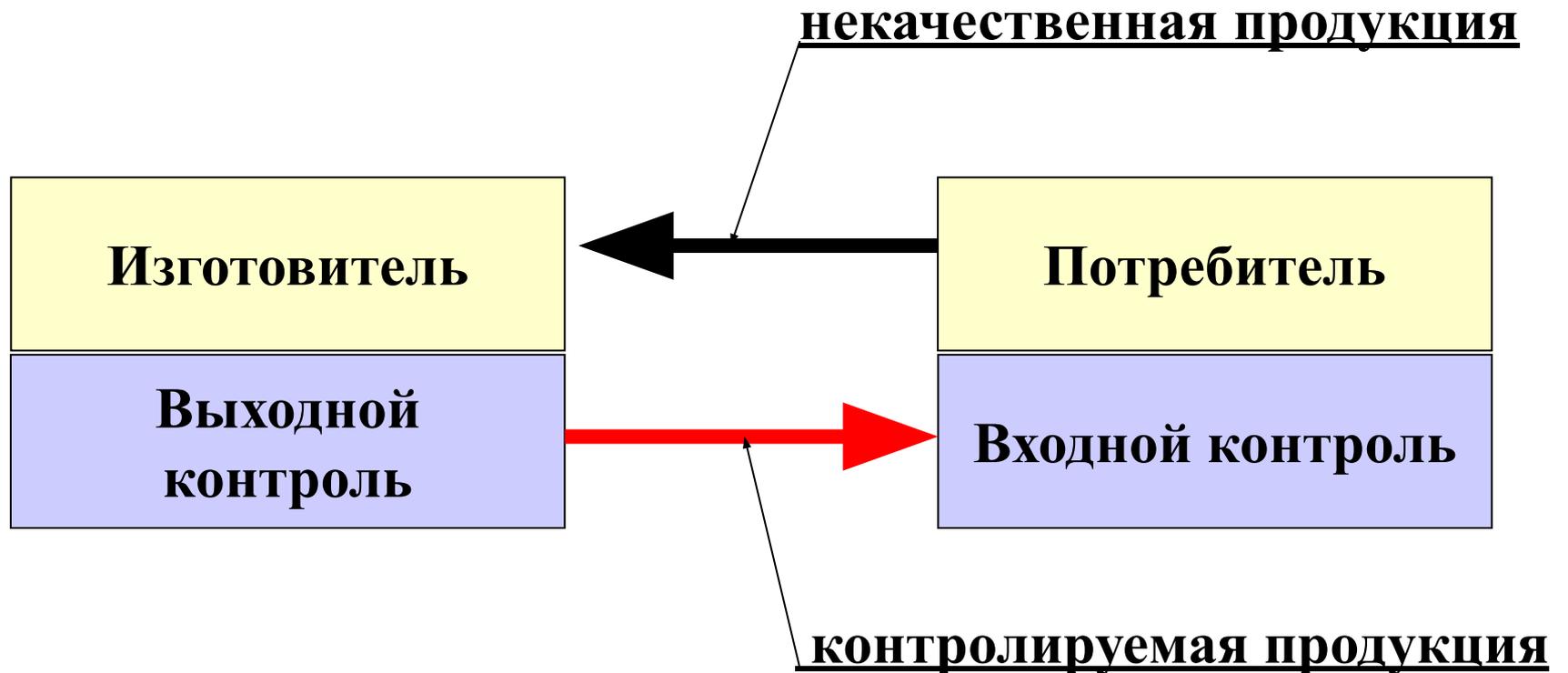
Сертификация соответствия -

- **это действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу**

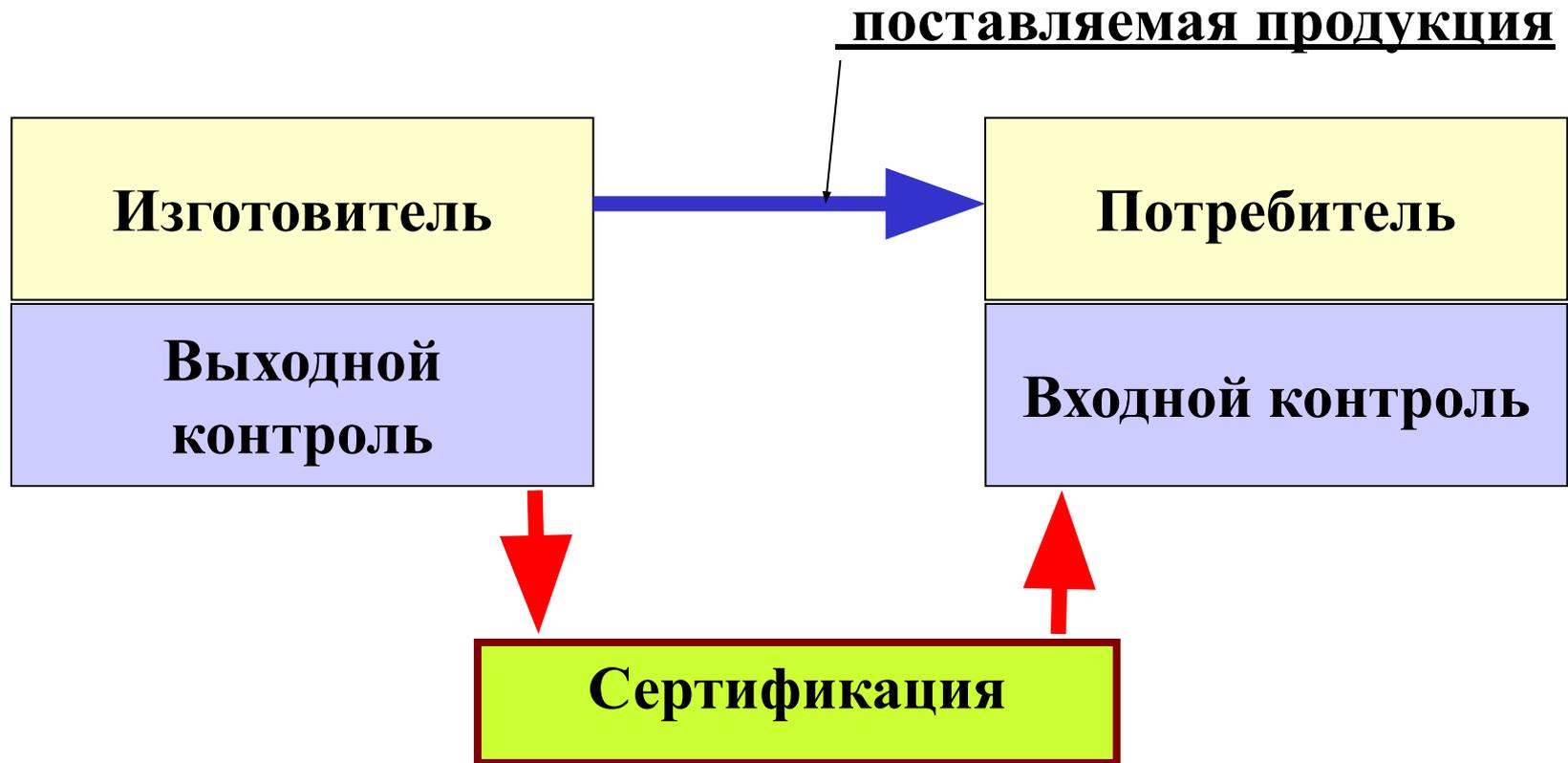
Третья сторона -

- не зависящая от поставщика и потребителя (две стороны) независимая структура - система сертификации.
- **Система сертификации** - система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для проведения сертификации соответствия.

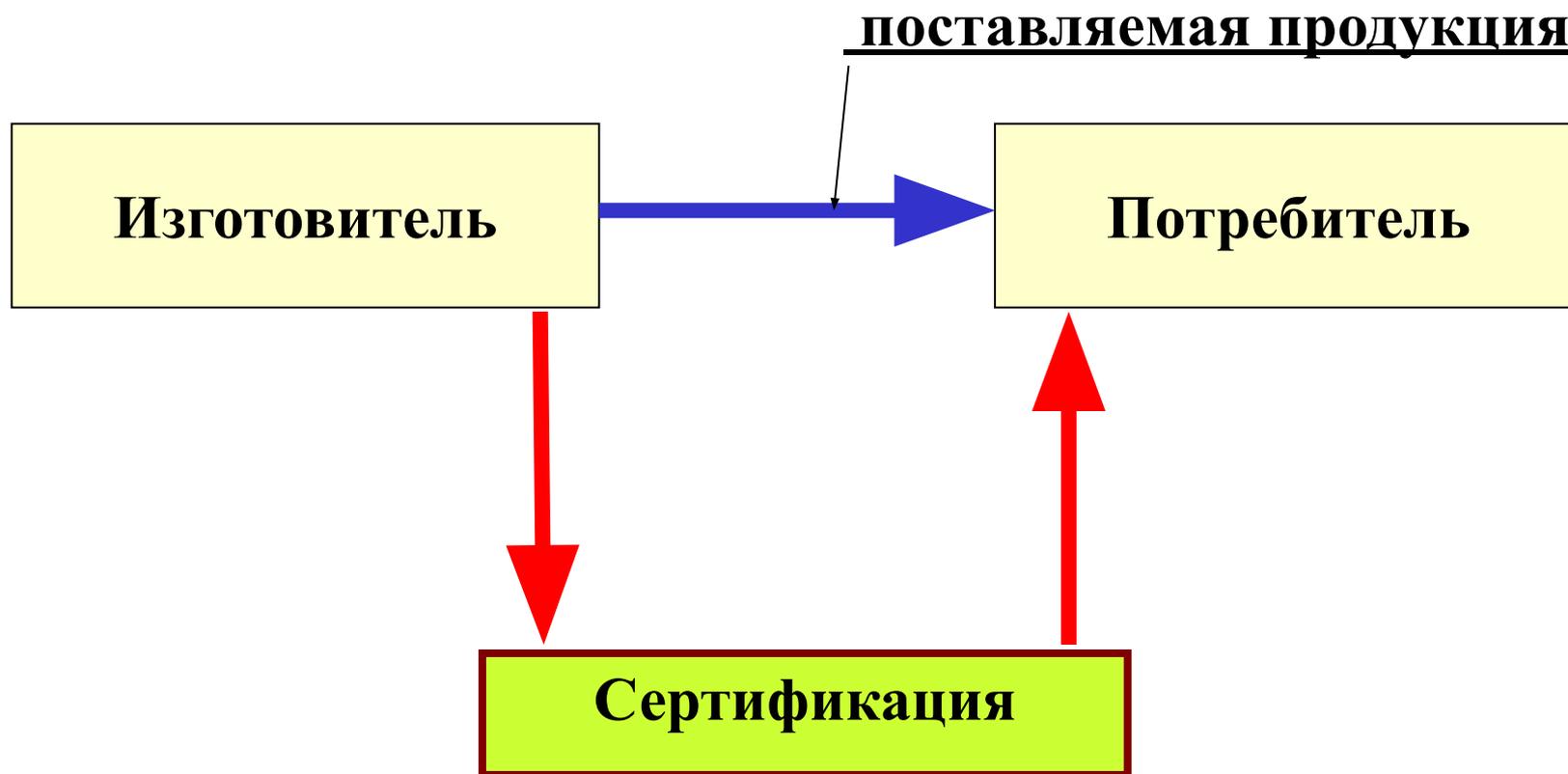
1970 - ГОДЫ



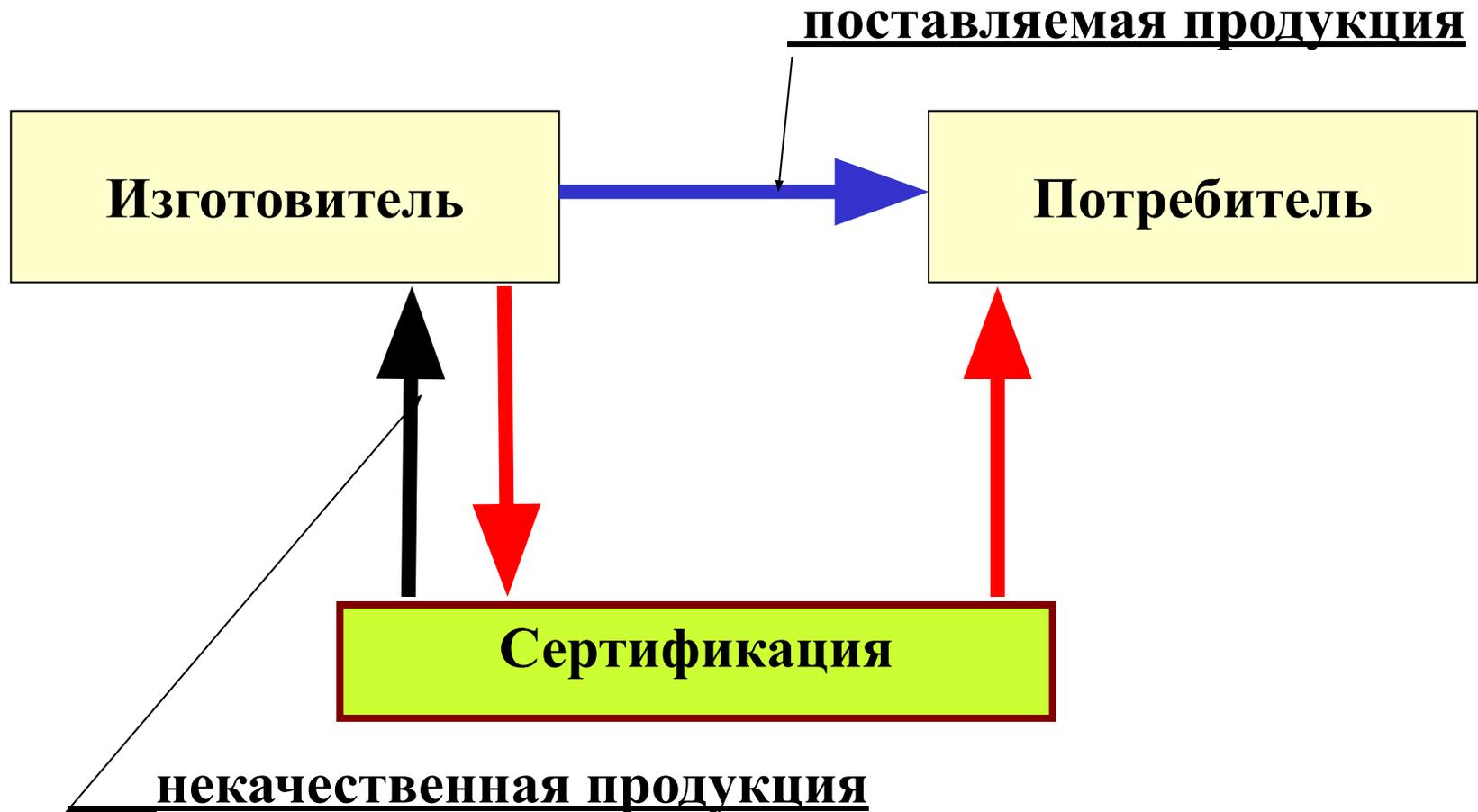
1980 - ГОДЫ



1990 - ГОДЫ



После 2000 года



**Правовая база
сертификации – закон о
техническом
регулировании**

Федеральный закон «О техническом регулировании» -

- с 1 июля 2003 г. **основной** документ законодательства Российской Федерации в области стандартизации и сертификации
- принят Государственной Думой 15 декабря 2002 года и одобрен Советом Федерации 18 декабря 2002 года

Закон регулирует отношения, возникающие при:

- разработке, принятии, применении и исполнении **обязательных требований** к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;
- разработке, принятии, применении и исполнении **на добровольной основе** требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;
- оценке соответствия

Закон о техническом регулировании определяет

- **права и обязанности участников регулируемых законом отношений;**
- **требования к функционированию единой сети связи Российской Федерации;**
- **требования к продукции, связанные с обеспечением целостности, устойчивости функционирования сети связи и ее безопасности;**
- **отношения, связанные с обеспечением целостности единой сети связи Российской Федерации и использованием радиочастотного спектра**

Закон о техническом регулировании не распространяется на:

- государственные образовательные стандарты;**
- положения (стандарты) о бухгалтерском учете и правила (стандарты) аудиторской деятельности, стандарты эмиссии ценных бумаг и проспектов эмиссии ценных бумаг**

Принципы Закона о техническом регулировании :

- **единство правил установления требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;**
- **соответствие технического регулирования уровню развития национальной экономики, развития материально - технической базы, а также уровню научно - технического развития;**
- **независимость органов по аккредитации, органов по сертификации от изготовителей, продавцов, исполнителей и приобретателей;**
- **единство системы и правил аккредитации;**
- **единство правил и методов исследований (испытаний) и измерений при проведении процедур обязательной оценки соответствия;**

Принципы ... (продолжение)

- **единство применения требований технических регламентов независимо от видов или особенностей сделок;**
- **недопустимость ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации;**
- **недопустимость совмещения полномочий органа государственного контроля (надзора) и органа по сертификации;**
- **недопустимость совмещения одним органом полномочий на аккредитацию и сертификацию;**
- **недопустимость внебюджетного финансирования государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.**