

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 ISO 9001:2015.

## СОДЕРЖАНИЕ

Общие сведения об организации .....	4
1. Область применения .....	9
2. Нормативные ссылки .....	10
3. Термины и определения.....	11
4. Среда организации .....	12
4.1. Понимание организации и ее среды .....	12
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	12
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества .....	12
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы.....	12
5. Лидерство .....	13
5.1. Лидерство и приверженность .....	13
5.2. Политика .....	13
5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации .....	13
6. Планирование.....	14
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей .....	14
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения .....	14
6.3. Планирование изменений .....	14
7. Средства обеспечения .....	15
7.1. Ресурсы .....	15
7.2. Компетентность.....	16
7.3. Осведомленность .....	17
7.4. Обмен информацией.....	17
7.5. Документированная информация .....	17
8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	18
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг .....	18
8.2. Требования к продукции и услугам .....	18
8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг .....	19
8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками .....	20
8.5. Производство продукции и предоставление услуг.....	20
8.6. Выпуск продукции и услуг .....	21
8.7. Управление несоответствующими результатами процессов.....	22
9. Оценка результатов деятельности.....	23
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка .....	23
9.2. Внутренний аудит .....	23
9.3. Анализ со стороны руководства .....	23
10. Улучшение .....	25
Приложение А.....	26
Приложение Б.....	27
Приложение В.....	28

## **Общие сведения об организации**

### **Адрес**

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 организации**

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 организации

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

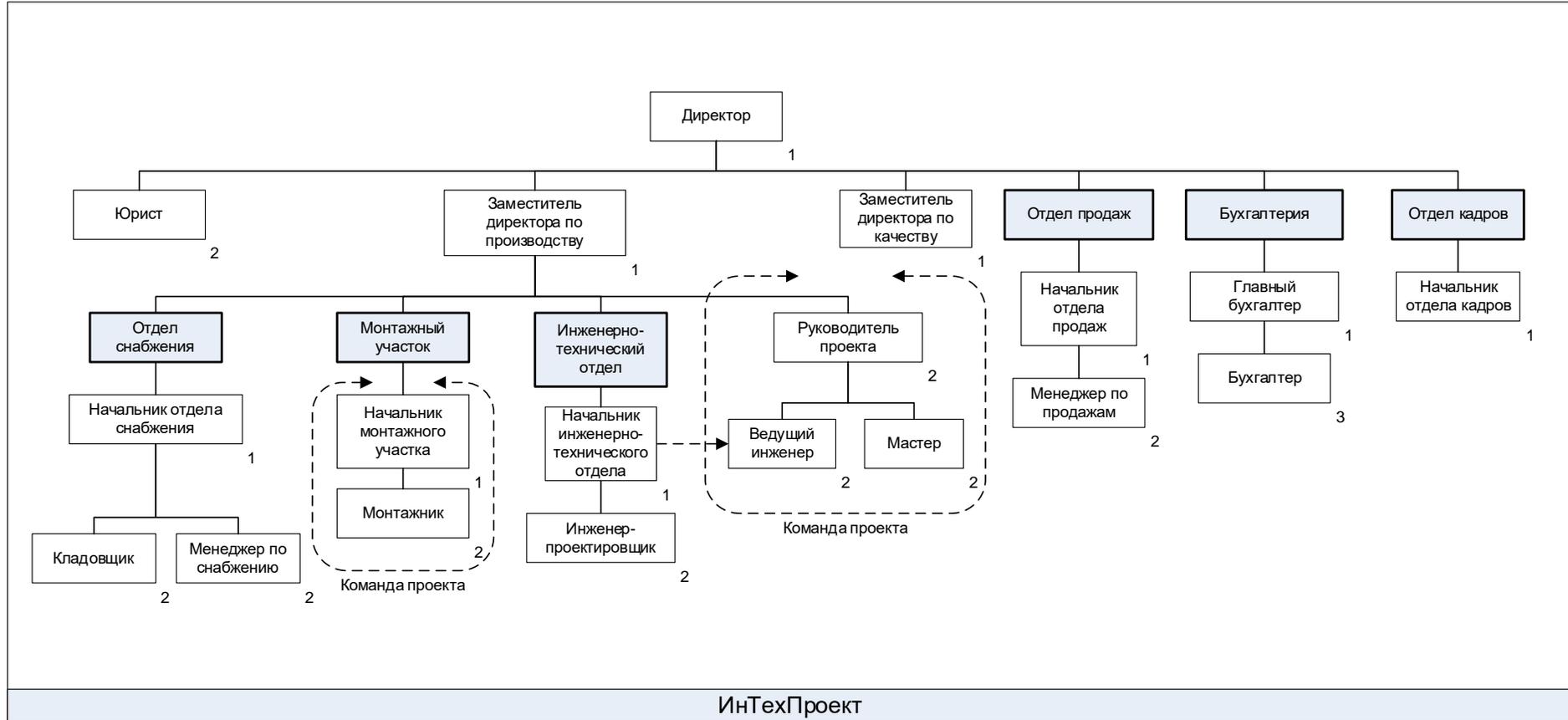


Рисунок 1 – Структурная схема "ИнТехПроект"

# **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 организации 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 организации ООО "ИнТехПроект", включающие цели в области качества, представлены ниже.

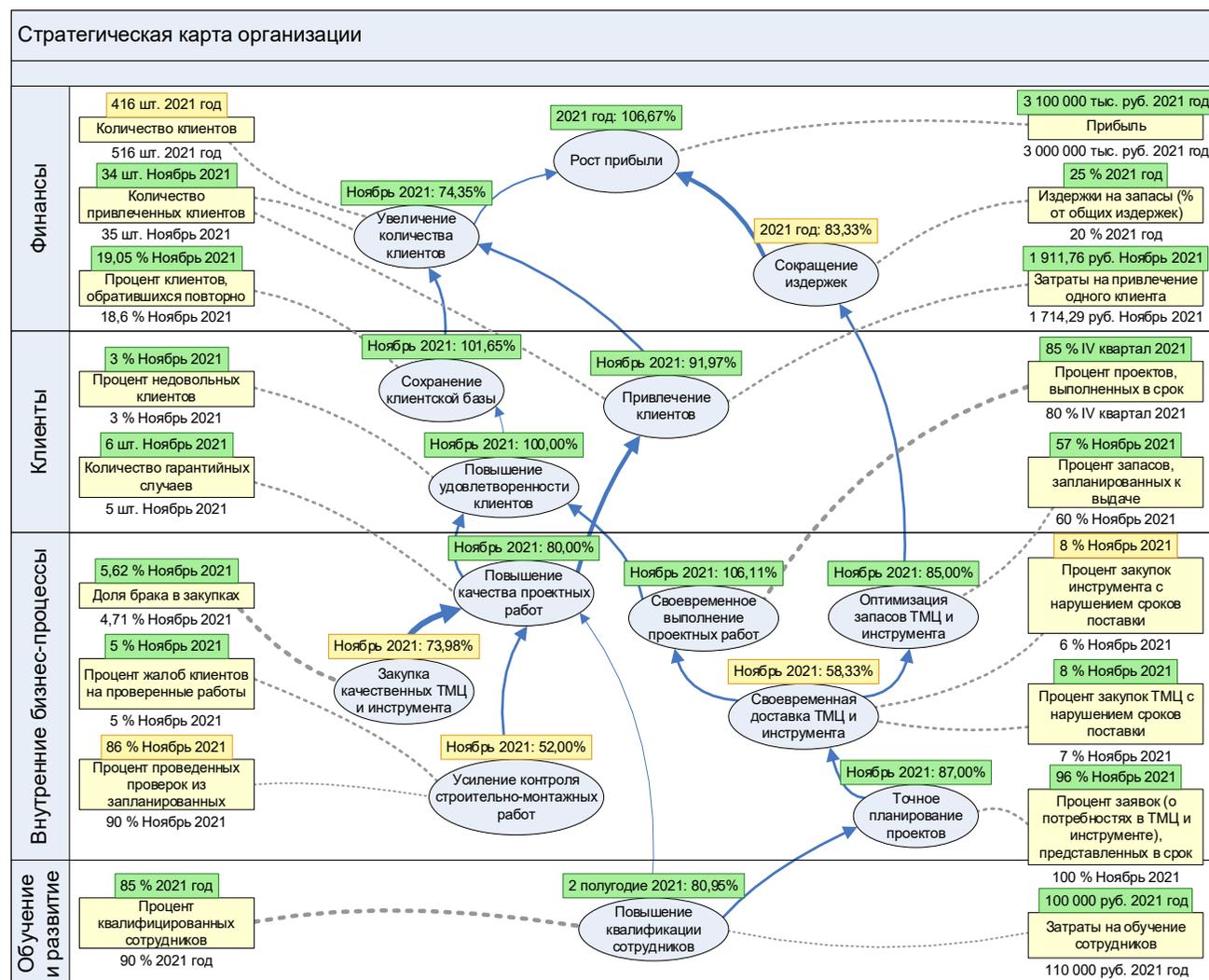


Рисунок 2 – Стратегическая карта организации



## **1. Область применения**

В рамках системы менеджмента качества организации осуществляется менеджмент качества производства продукции и оказания услуги в соответствии с требованиями ISO 9001-2015. Настоящее Руководство предназначено для координации деятельности подразделений организации 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 организации, ответственность за выполнение процессов, порядок выполнения работ и т.д.

### **3. Термины и определения**

В настоящем Руководстве применены термины по ISO 9000.

## 4. Среда организации

Реализация требований пункта « 4. Среда организации» 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. Понимание организации и ее среды

Специалисты организации осуществляют регулярный мониторинг потребностей потребителя, деятельности конкурирующих организаций, рынка поставщиков и рынка труда, а также оценивают возможности организации по реализации возникающих потребностей потребителя, повышения эффективности и качества выполнения проектов, применяя SWOT-анализ.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Директор

### 4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Организация определяет состав и потребности заинтересованных сторон в Стратегии развития, которую утверждает Директор.

Реализация требований пункта « 4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

### 4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

Область применения системы менеджмента качества - вся деятельность организации и все подразделения организации.

Реализация требований пункта « 4.3. Определение области применения системы менеджмента качества» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.4 Разработать нормативно-методическую документацию

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по качеству

### 4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

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

Реализация требований пункта « 4.4. Система менеджмента качества и ее процессы» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.4 Разработать нормативно-методическую документацию

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по качеству

## 5. Лидерство

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Директор

### 5.1. Лидерство и приверженность

#### 5.1.1. Общие положения

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

#### 5.1.2. Ориентация на потребителей

Организация ориентирует свою деятельность на удовлетворение потребителей и повышение их удовлетворенности.

### 5.2. Политика

Выполнение требований данного пункта осуществляется в соответствии с:

- Политика в области качества

#### 5.2.1. Разработка политики в области качества

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

#### 5.2.2. Доведение политики в области качества

Политика в области качества организации размещена в электронной виде на портале организации и на веб-сайте организации.

### 5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации

Ответственность руководителей и подразделений за процессы организации, 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.

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.

Реализация требований пункта « 5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации» 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

## 6. Планирование

Реализация требований пункта « 6. 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

### 6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

СМК организации строится на основе требований ISO 9001. Меры по предупреждению рисков в организации 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;

– реализуются действия, инициированные путем принятия решений по результатам анализа рисков со стороны руководства. Предпринятые действия и их результаты оцениваются при проведении анализа со стороны руководства.

Реализация требований пункта « 6.1. Действия в отношении рисков и возможностей» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.3 Разработать долгосрочный план развития

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

### 6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Основные цели в области качества организации отражены в Политике.

Реализация требований пункта « 6.2. Цели в области качества и планирование их достижения» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.3 Разработать долгосрочный план развития

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

### 6.3. Планирование изменений

СМК организации строится на основе требований ISO 9001.

Реализация требований пункта « 6.3. Планирование изменений» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.3 Разработать долгосрочный план развития

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

## 7. Средства обеспечения

Реализация требований пункта « 7. Средства обеспечения» осуществляется при выполнении процессов:

- А3 Воспроизводство персонала
- А4.1 Планирование проектов
- А5 Воспроизводство инструмента
- А6 Закупки и снабжение

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела кадров
- Заместитель директора по производству
- Начальник инженерно-технического отдела
- Начальник отдела снабжения

### 7.1. Ресурсы

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Директор

#### 7.1.1. Общие положения

В СМК организации выделены следующие основные процессы менеджмента ресурсов:

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

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по производству

#### 7.1.2. Человеческие ресурсы

В СМК организации выделен процесс по управлению персоналом. Целью процесса является обеспечение потребностей всех выполняемых в организации 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. 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 « 7.1.2. Человеческие ресурсы» осуществляется при выполнении процессов:

- А3 Воспроизводство персонала

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела кадров

#### 7.1.3. Инфраструктура

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

Реализация требований пункта « 7.1.3. Инфраструктура» осуществляется при выполнении процессов:

- А5 Воспроизводство инструмента

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник инженерно-технического отдела

#### 7.1.4. Среда для функционирования процессов

В организации 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:

- Директор

### **7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения**

Реализация требований пункта « 7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения» осуществляется при выполнении процессов:

- А5 Воспроизводство инструмента
- А4.2.5 Выполнить пуско-наладочные работы

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник инженерно-технического отдела
- Руководитель проекта

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по производству

#### **7.1.5.1. Общие требования**

В организации осуществляется управление средствами измерений, контроля и испытательным оборудованием (далее средствами измерений – СИ).

Реализация требований пункта « 7.1.5.1. Общие требования» осуществляется при выполнении процессов:

- А5.1 Спланировать потребность в покупке инструментов

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

#### **7.1.5.2. Прослеживаемость измерения**

Управление средствами измерений, контроля и испытательным оборудованием в организации осуществляется в рамках Государственной системы обеспечения единства измерений, регламентированной законом, нормативными документами государства и организации.

Реализация требований пункта « 7.1.5.2. Прослеживаемость измерения» осуществляется при выполнении процессов:

- А5.3 Поверить и откалибровать инструмент

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник инженерно-технического отдела

### **7.1.6. Знания организации**

Документация организации хранится в электронном виде на портале организации. Каждый сотрудник имеет доступ к модели процессов, своей должностной инструкции и нормативно-методической документации в соответствии со своими правами доступа. Данные портала регулярно обновляются, информация об обновлении рассылается всем заинтересованным сотрудникам по электронной почте, резервное копирование данных производится в соответствии с расписанием.

Реализация требований пункта « 7.1.6. Знания организации» осуществляется при выполнении процессов:

- А3.3 Обучить персонал
- А1.4 Разработать нормативно-методическую документацию

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела кадров
- Заместитель директора по качеству

## **7.2. Компетентность**

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 « 7.2. Компетентность» осуществляется при выполнении процессов:

- А3.2 Подобрать персонал
- А3.3 Обучить персонал

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела кадров

### **7.3. Осведомленность**

Документация СМК организации хранится в свободном доступе в электронном виде на портале организации.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству

### **7.4. Обмен информацией**

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

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

- А1.4 Разработать нормативно-методическую документацию

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по качеству

### **7.5. Документированная информация**

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству

#### **7.5.1. Общие положения**

Документация СМК организации включает:

- политику в области качества, приведенную в настоящем Руководстве;
- настоящее Руководство по качеству;
- модель процессов;
- 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.

#### **7.5.2. Создание и актуализация**

В организации описана и применяется процедура управления документацией.

#### **7.5.3. Управление документированной информацией**

В СМК организации 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 организации процедурами, описанными в регламентах организации. 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.

## 8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Реализация требований пункта « 8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг» осуществляется при выполнении процессов:

- А4 Планирование и осуществление проектных работ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

### 8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

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 « 8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.1 Планирование проектов

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

### 8.2. Требования к продукции и услугам

Реализация требований пункта « 8.2. Требования к продукции и услугам» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.1 Анализ рынка

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

#### 8.2.1. Связь с потребителями

Информационные взаимодействия с потребителями осуществляются с помощью информационной системы.

Реализация требований пункта « 8.2.1. Связь с потребителями» осуществляется при выполнении процессов:

- А2.1 Привлечь клиентов

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела продаж

#### 8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

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 « 8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам» осуществляется при выполнении процессов:

- А2.2 Определить потребности клиентов

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела продаж

#### 8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам

На каждый проект организации формируется техническое задание и эскизный проект с учетом пожеланий потребителя и нормативных требований, а также план проекта.

Реализация требований пункта « 8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам» 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

#### **8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам**

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

Реализация требований пункта « 8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.2 Выбрать сегменты рынка и определить продуктовый портфель

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела продаж

### **8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг**

#### **8.3.1. Общие положения**

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

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

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

#### **8.3.2. Планирование проектирования и разработки**

В модели процессов организации выделен процесс планирования проектов.

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

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

Документом, устанавливающим входные данные для проектирования и разработки, является техническое задание.

#### **8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой**

По завершении этапов разработки в соответствии с планом проектирования проводится анализ выходных проектных данных и оценка соответствия входным требованиям. По завершении этапов разработки в соответствии с планом реализации проекта проводится проверка выходных проектных данных на соответствие входным требованиям. Согласно плану проведения работ по завершении определенных стадий проекты утверждаются на соответствующем уровне руководства. Утверждение следует за успешной проверкой проекта.

Реализация требований пункта « 8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.1 Планирование проектов

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

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

Выходными данными проектирования и разработки является проектная документация.

### **8.3.6. Изменения проектирования и разработки**

По результатам проверки разрабатывается программа, направленная на устранение несоответствий.

Реализация требований пункта « 8.3.6. Изменения проектирования 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

## **8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками**

Реализация требований пункта « 8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками» осуществляется при выполнении процессов:

- А6 Закупки и снабжение

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела снабжения

### **8.4.1. Общие положения**

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

Реализация требований пункта « 8.4.1. Общие положения» осуществляется при выполнении процессов:

- А6.1 Сформировать план закупок

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

### **8.4.2. Тип и степень управления**

Для обеспечения соответствия закупленной продукции применяются следующие виды деятельности:

– оценивание, выбор, управление поставщиками и мониторинг данных по соответствующим показателям;

– контроль и испытания закупаемой продукции.

Реализация требований пункта « 8.4.2. Тип и степень управления» осуществляется при выполнении процессов:

- А6.2 Осуществить поиск и выбор поставщика

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела снабжения

### **8.4.3. Информация, предоставляемая внешним поставщикам**

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 « 8.4.3. Информация, предоставляемая внешним поставщикам» осуществляется при выполнении процессов:

- А6.2 Осуществить поиск и выбор поставщика

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Начальник отдела снабжения

## **8.5. Производство продукции и предоставление услуг**

Реализация требований пункта « 8.5. Производство продукции и предоставление услуг» осуществляется при выполнении процессов:

- А4 Планирование и осуществление проектных работ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

### **8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг**

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 « 8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг» осуществляется при выполнении процессов:

- А4 Планирование и осуществление проектных работ

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

### **8.5.2. Идентификация и прослеживаемость**

Порядок идентификации и прослеживаемости продукции регламентирован соответствующей документацией.

Реализация требований пункта « 8.5.2. Идентификация и прослеживаемость» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.3.2 Сформировать перечень замечаний по проекту

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

### **8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков**

В настоящее время организация не использует материалы, поставляемые внешними поставщиками для временного использования, а также материалы, поставляемые потребителями.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по производству

### **8.5.4. Сохранение**

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

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по производству

### **8.5.5. Деятельность после поставки**

Деятельность по гарантийным обязательствам организации после окончания проекта регламентируется условиями договора и законодательством.

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по производству

### **8.5.6. Управление изменениями**

Внесению изменений в производственные процессы или в СМК организации предшествует выпуск соответствующей организационно-распорядительной документации с указанием ответственных за внесение изменений.

Реализация требований пункта « 8.5.6. Управление изменениями» 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

## **8.6. Выпуск продукции и услуг**

В СМК организации 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.

Реализация требований пункта « 8.6. Выпуск продукции и услуг» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2 Реализация проекта

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Заместитель директора по производству

## **8.7. Управление несоответствующими результатами процессов**

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 « 8.7. Управление несоответствующими результатами процессов» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.2.3 Организовать и выполнить строительно-монтажные работы
- А4.2.5 Выполнить пуско-наладочные работы

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

## 9. Оценка результатов деятельности

Реализация требований пункта « 9. Оценка результатов деятельности» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.3.2 Сформировать перечень замечаний по проекту

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

### 9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по производству
- Руководитель проекта

#### 9.1.1. Общие положения

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

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству

#### 9.1.2. Удовлетворенность потребителя

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).

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству

Выполнение требований данного пункта осуществляется в соответствии с:

- Отчет об удовлетворенности клиента

#### 9.1.3. Анализ и оценка

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

Реализация требований пункта « 9.1.3. Анализ и оценка» осуществляется при выполнении процессов:

- А4.3.2 Сформировать перечень замечаний по проекту

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Руководитель проекта

## 9.2. Внутренний аудит

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

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Заместитель директора по качеству

## 9.3. Анализ со стороны руководства

Ответственными за выполнение требований данного пункта являются:

- Директор

### 9.3.1. Общие положения

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

Реализация требований пункта « 9.3.1. Общие положения» осуществляется при выполнении процессов:

- А1 Разработка стратегии и развитие бизнеса

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

### **9.3.2. Входные данные для анализа со стороны руководства**

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 « 9.3.2. Входные данные для анализа со стороны руководства» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.3 Разработать долгосрочный план развития

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

### **9.3.3. Выходные данные для анализа со стороны руководства**

По результатам анализа формулируются следующие оценки и выводы:

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

Реализация требований пункта « 9.3.3. Выходные данные для анализа со стороны руководства» осуществляется при выполнении процессов:

- А1.3 Разработать долгосрочный план развития

Владельцами данных процессов, отвечающими за их выполнение, являются:

- Директор

## 10. Улучшение

Реализация требований пункта «10. 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

## Приложение А

(обязательное)

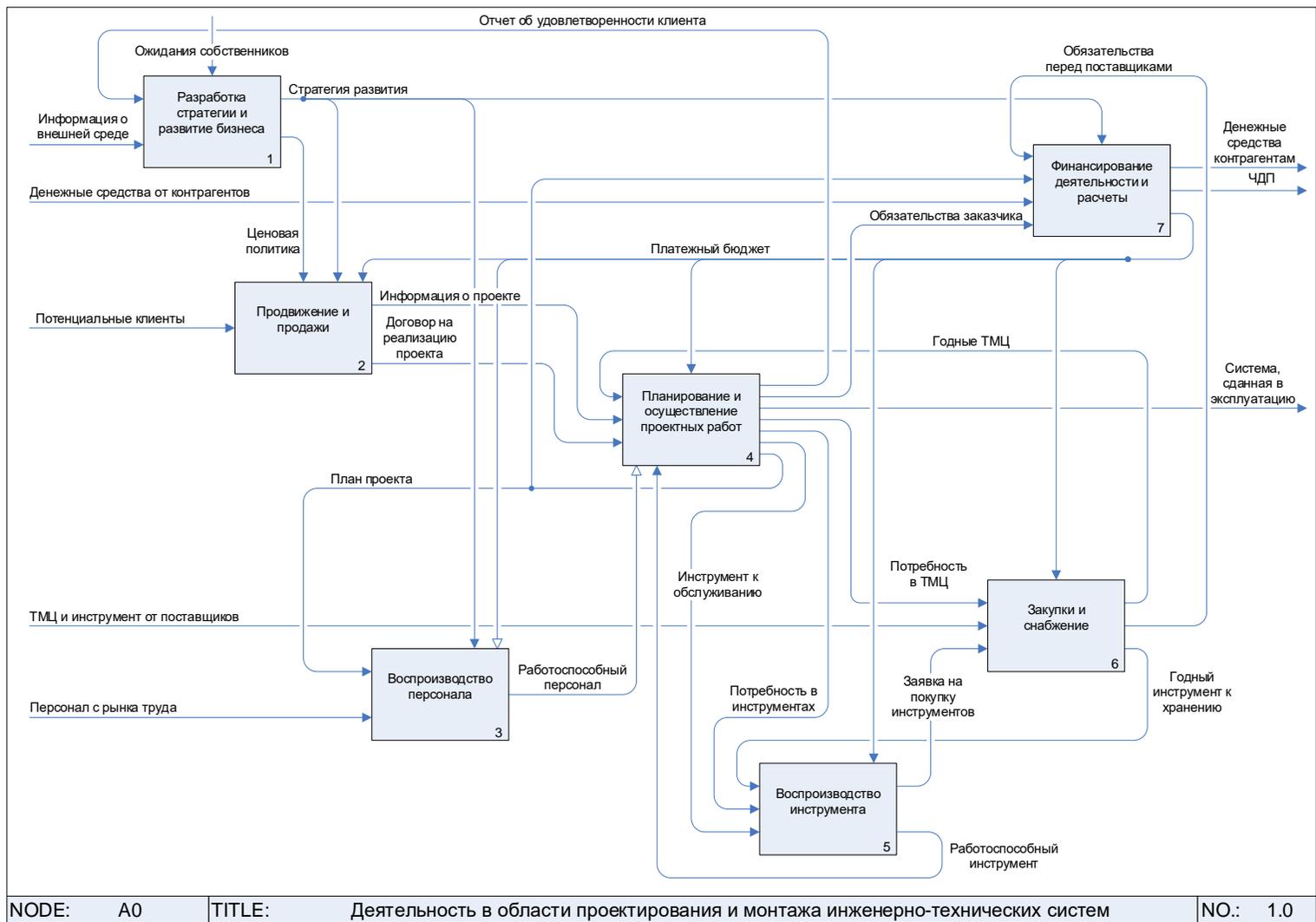
Действующая документация системы менеджмента качества

№	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 организации ООО "ИнТехПроект"



## Приложение В

(обязательное)

Ответственность руководства за разработку, внедрение и результативное функционирование системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015

Требование стандарта	Владельцы процессов, при выполнении которых реализуется требование	Ответственные лица
ISO 9001:2015		
1. Область применения		
2. Нормативные ссылки		
3. Термины и определения		
4. Среда организации	Директор	
4.1. Понимание организации и ее среды		Директор
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	Директор	
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества	Заместитель директора по качеству	
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы	Заместитель директора по качеству	
5. Лидерство		Директор
5.1. Лидерство и приверженность		
5.1.1. Общие положения		
5.1.2. Ориентация на потребителей		
5.2. Политика		
5.2.1. Разработка политики в области качества		
5.2.2. Доведение политики в области качества		
5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации	Директор	
6. Планирование	Директор	Заместитель директора по качеству
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей	Директор	
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения	Директор	
6.3. Планирование изменений	Директор	
7. Средства обеспечения	Начальник отдела кадров	

Требование стандарта	Владельцы процессов, при выполнении которых реализуется требование	Ответственные лица
	Заместитель директора по производству	
	Начальник инженерно-технического отдела	
	Начальник отдела снабжения	
7.1. Ресурсы		Директор
7.1.1. Общие положения		Заместитель директора по производству
7.1.2. Человеческие ресурсы	Начальник отдела кадров	
7.1.3. Инфраструктура	Начальник инженерно-технического отдела	
7.1.4. Среда для функционирования процессов		Директор
7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения	Начальник инженерно-технического отдела	Заместитель директора по производству
	Руководитель проекта	
7.1.5.1. Общие требования	Заместитель директора по производству	
7.1.5.2. Прослеживаемость измерения	Начальник инженерно-технического отдела	
7.1.6. Знания организации	Начальник отдела кадров	
	Заместитель директора по качеству	
7.2. Компетентность	Начальник отдела кадров	
7.3. Осведомленность		Заместитель директора по качеству
7.4. Обмен информацией	Заместитель директора по качеству	
7.5. Документированная информация		Заместитель директора по качеству
7.5.1. Общие положения		
7.5.2. Создание и актуализация		
7.5.3. Управление документированной информацией		
8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	Заместитель директора по производству	
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	Заместитель директора по производству	
8.2. Требования к продукции и услугам	Директор	
8.2.1. Связь с потребителями	Начальник отдела продаж	

Требование стандарта	Владельцы процессов, при выполнении которых реализуется требование	Ответственные лица
8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам	Начальник отдела продаж	
8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам	Директор	
8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам	Начальник отдела продаж	
8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг		
8.3.1. Общие положения		Ведущий инженер
		Мастер
		Монтажник
		Начальник монтажного участка
		Руководитель проекта
8.3.2. Планирование проектирования и разработки		Ведущий инженер
		Заместитель директора по производству
		Мастер
		Начальник инженерно-технического отдела
		Начальник монтажного участка
		Руководитель проекта
		Монтажник
Начальник отдела снабжения		
8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки		
8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой	Заместитель директора по производству	
8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки		
8.3.6. Изменения проектирования и разработки	Заместитель директора по производству	
8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	Начальник отдела снабжения	
8.4.1. Общие положения	Заместитель директора по производству	
8.4.2. Тип и степень управления	Начальник отдела снабжения	

Требование стандарта	Владельцы процессов, при выполнении которых реализуется требование	Ответственные лица
8.4.3. Информация, предоставляемая внешним поставщикам	Начальник отдела снабжения	
8.5. Производство продукции и предоставление услуг	Заместитель директора по производству	
8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг	Заместитель директора по производству	
8.5.2. Идентификация и прослеживаемость	Руководитель проекта	
8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков		Заместитель директора по производству
8.5.4. Сохранение		Заместитель директора по производству
8.5.5. Деятельность после поставки		Заместитель директора по производству
8.5.6. Управление изменениями	Директор	
	Заместитель директора по производству	
8.6. Выпуск продукции и услуг	Заместитель директора по производству	
8.7. Управление несоответствующими результатами процессов	Руководитель проекта	
9. Оценка результатов деятельности	Руководитель проекта	
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка		Заместитель директора по производству
		Руководитель проекта
9.1.1. Общие положения		Заместитель директора по качеству
9.1.2. Удовлетворенность потребителя		Заместитель директора по качеству
9.1.3. Анализ и оценка	Руководитель проекта	
9.2. Внутренний аудит		Заместитель директора по качеству
9.3. Анализ со стороны руководства		Директор
9.3.1. Общие положения	Директор	
9.3.2. Входные данные для анализа со стороны руководства	Директор	
9.3.3. Выходные данные для анализа со стороны руководства	Директор	
10. Улучшение	Директор	Заместитель директора по качеству
10.1. Общие положения	Руководитель проекта	
10.2. Несоответствие и корректирующее действие	Руководитель проекта	

Требование стандарта	Владельцы процессов, при выполнении которых реализуется требование	Ответственные лица
10.3. Постоянное улучшение	Руководитель проекта	

