

Система менеджмента качества.

Разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2001, положениями ГОСТ Р ИСО 9000-2001, ГОСТ Р ИСО 9004-2001, учитывает методологию Total Quality Management, а также премий в области качества. Основным документом МСМК является Руководство по качеству.

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р РЕГИСТР СИСТЕМ КАЧЕСТВА Орган по сертификации систем качества АО НИЦ КД

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Органа
по сертификации систем
качества АО НИЦ КД
_____ А.Б.Максаков
« ____ » _____ 2001 г.

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА
АО НИЦ КД
СК 1-02-01**

Нижний Новгород
2001 г.

СОДЕРЖАНИЕ

0. ВВЕДЕНИЕ	5
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СМК.....	5
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	6
4. СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА АО НИЦ КД.....	6
4.1. Общие сведения.....	6
4.2. Видение, миссия и ценности ОС СК	7
4.3. Принципы менеджмента качества в деятельности ОС СК	7
4.4. Документация СМК.....	10
4.5. Организационная структура ОС СК.....	12
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	12
5.1. Процессы СМК.....	12
5.3. Ответственность, полномочия и обмен информацией	16
6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	16
6.1. Общие положения.....	16
6.2. Персонал	17
6.3. Инфраструктура и производственная среда	17
6.4. Информация.....	17
6.5. Финансовые ресурсы	17
7. ПРОЦЕССЫ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЙ- ЗАЯВИТЕЛЕЙ.....	17
7.1. Общие положения.....	17
7.2. Проверка функционирования системы качества.....	18
7.3. Сертификация систем качества организаций-заявителей.....	18
8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	18
8.1. Общие положения.....	18
8.2. Измерение и мониторинг функционирования СМК.....	19
8.3. Процедура проведения внутренних проверок СМК	20
8.4. Измерение и мониторинг процессов СМК	20
8.5. Измерение и мониторинг услуг ОС СК.....	20
8.6. Процедура управления несоответствиями	20
8.7. Анализ данных.....	20
8.8. Улучшение	20
8.9. Процедура корректирующих действий	21
8.10. Процедура предупреждающих действий.....	21
Приложение А Форма «Анкеты-отзыва».....	22
Приложение Б Форма заявки на проведение проверки функционирования системы качества	24

0. ВВЕДЕНИЕ

Орган по сертификации систем качества АО НИЦ КД (далее ОС СК) соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 62-2000, аккредитован Госстандартом России для проведения работ по сертификации систем качества в Системе сертификации ГОСТ Р, аттестат аккредитации № РОСС RU.0001.13ИС87 от 30 августа 2001 г.

В ОС СК разработана и функционирует Система менеджмента качества (СМК), соответствующая требованиям ИСО 9001:2000 и ГОСТ Р ИСО 9001-2001, положениям ГОСТ Р ИСО 9000-2001, ГОСТ Р ИСО 9004-2001 и являющаяся подсистемой системы качества АО НИЦ КД, сертифицированной в системе сертификации ГОСТ Р на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-96, сертификат № РОСС RU.ИС17.К00354 от 22 сентября 2000 г.

Настоящее Руководство по качеству ОС СК определяет СМК и содержит:

- область применения СМК;
- документированные процедуры СМК (или ссылки на них);
- описание процессов СМК и их взаимодействия.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СМК

1.1. Основной целью деятельности ОС СК является сертификация систем качества заявителей на соответствие требованиям моделей обеспечения качества, установленным ГОСТ Р ИСО 9001-96, ГОСТ Р ИСО 9002-96, ГОСТ Р ИСО 9003-96, требованиям ГОСТ Р 9001-2001 в Системе сертификации ГОСТ Р, а также требованиям ГОСТ Р 51814.1-2001 (ИСО/ТУ 16949-99) в создаваемой национальной системе добровольной сертификации на соответствие требованиям в системе качества автомобилестроения (СКА).

1.2. Система менеджмента качества ОС СК применяется для постоянного улучшения деятельности ОС СК АО НИЦ КД в целях повышения удовлетворенности:

- потребителей услуг ОС СК;
- персонала ОС СК и привлекаемых к деятельности ОС СК экспертов по системам качества и консультантов;
- акционеров АО НИЦ КД;
- партнеров ОС СК;
- органов власти Нижегородской области, предприятий и организаций Нижегородского региона.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В Руководстве по качеству использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 40.001–95 Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации;

ГОСТ Р 40.002–2000 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения;

ГОСТ Р 40.003–2000 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств;

ГОСТ Р 40.005–2000 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Инспекционный контроль сертифицированных систем качества и производств;

ГОСТ Р ИСО 9001–96 Системы качества. Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании;

ГОСТ Р ИСО 9002–96 Системы качества. Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании;

ГОСТ Р ИСО 9003–96 Системы качества. Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях;

ГОСТ Р ИСО 10011–93 Руководящие указания по проверке систем качества (части 1,2,3);

ГОСТ Р ИСО 9000–2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001–2001 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 9004–2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности;

ГОСТ Р 51814.1–2001 (ИСО/ТУ 16949-99) Системы качества при автомобилестроении. Системы качества для предприятий-поставщиков автомобильной промышленности. Общие требования;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 62–2000 Общие требования к органам, осуществляющим оценку и сертификацию систем качества.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе использованы термины и определения, установленные в ГОСТ Р 40.002–2000, ГОСТ Р ИСО 10011–1–93, ГОСТ Р 40.003–2000, ГОСТ Р ИСО/МЭК 62–2000, ГОСТ Р ИСО 9000–2001.

4. СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА АО НИЦ КД

4.1. Общие сведения

ОС СК создан при ОАО «Научно-исследовательский центр контроля и диагностики технических систем» (АО НИЦ КД).

Специалисты АО НИЦ КД более 30 лет работают в области управления качеством продукции и имеют большой практический опыт работы с промышленными предприятиями по созданию и совершенствованию систем качества, а также по разработке нормативных документов в этой области.

Ведущие специалисты имеют ученые степени кандидатов и докторов наук по специальности «Стандартизация и управление качеством продукции», являются сертифицированными экспертами в области сертификации систем качества в Системе сертификации ГОСТ Р, активно работают в международных организациях ИСО, МЭК.

В последние годы проводится большой объем работ по оказанию консалтинговых услуг промышленным предприятиям в связи с внедрением международных стандартов ИСО серии 9000 и подготовкой систем качества предприятий к сертификации на

соответствие требованиям, установленным ГОСТ Р ИСО 9001–96, ГОСТ Р ИСО 9002–96, ГОСТ Р ИСО 9003–96, ГОСТ Р ИСО 9001–2001.

В ОС СК обеспечена разработка и внедрение системы менеджмента качества, соответствующая требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001.

Состав штатных сотрудников ОС СК, имеющих соответствующую квалификацию, опыт работы в области сертификации и управления качеством, а также привлечение необходимых экспертов и консультантов позволяют ОС СК квалифицированно выполнять работы по сертификации систем качества организаций-заявителей в соответствии с установленной областью аккредитации.

4.2. Видение, миссия и ценности ОС СК

Видение	Непрерывно возрастающее каждый год число удовлетворенных организаций-заявителей на сертификацию систем качества. Выполнение их требований и стремление превзойти их ожидания. Рост объемов оказанных услуг по сертификации систем качества
Миссия	Постоянное повышение квалификации экспертов и консультантов. Мотивация самообучения. Развитие СМК ОС СК. Внедрение в практику деятельности ОС СК методологий Total Quality Management
Ценности	Персонал ОС СК и привлекаемые к работе эксперты и консультанты – ценность №1. Дарить знания и опыт коллегам. Высшая ценность – повышающаяся удовлетворенность работой каждого сотрудника ОС СК

Примечания:

Видение с это идеальная точка назначения организации, в которой заинтересованные (в деятельности организации) стороны (см. п. 5.2.1 ИСО 9004 : 2000) хотели бы видеть организацию. Важно отметить, что Видение может (и скорее всего – должно) не совпадать с существующей в организации практикой. Оно должно быть, с одной стороны: мобилизующим и новаторским, с другой стороны (что очень важно): реально достижимым.

Миссия – описание пути движения к точке назначения – как организация будет переходить от настоящего состояния в точку реализации Видения. Это – основные механизмы и приемы действий организации.

Ценность – поддерживаемая руководством система ценностей (система понятий: что такое хорошо, что такое плохо), мобилизующая и вовлекающая всех работников в поддержание Миссии на пути к Видению.

4.3. Принципы менеджмента качества в деятельности ОС СК

Для систематического и открытого менеджмента ОС СК функционирование СМК опирается на восемь принципов менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9004–2001).

- 1. Ориентация на потребителя** Организации зависят от своих потребителей, поэтому должны понимать настоящие и будущие потребности потребителя, выполнять его требования и стремиться превзойти ожидания.

В СМК в качестве **основных требований** организаций-заявителей на сертификацию систем качества выделяются:

- подтверждение соответствия системы качества требованиям стандарта, если такое соответствие имеет место;
- авторитет ОС СК, позволяющий поднять престиж организаций-заявителей в глазах своих клиентов (внешняя ценность);
- достаточно низкая стоимость услуги ОС СК.

Ориентация на потребителя для ОС СК АО НИЦ КД конструктивно означает:

- умение экспертов–аудиторов (профессионализм, глубина, скорость) находить *объективные свидетельства* (п. 3.8.1 ГОСТ Р ИСО 9000-2001) соответствия оцениваемой системы требованиям стандарта – для реализации первого требования;
- иметь соглашения о взаимном признании результатов оценки с максимально большим числом других (и в первую очередь, авторитетных) органов по сертификации систем качества в разных системах сертификации – для реализации второго требования;
- постоянное совершенствование процессов оказания услуги по сертификации в целях снижения ее себестоимости – для реализации третьего требования.

Основным ожиданием организаций-заявителей является получение дополнительной внешней информации о возможностях повышения *результативности и эффективности* (п.3.2.14 и 3.2.15 ГОСТ Р ИСО 9001–2001) собственных систем качества.

Стремление ОС СК к тому, чтобы превзойти ожидания организаций-заявителей, реализуется в СМК посредством предъявления *уведомлений* (п.3.15 ГОСТ Р 40.003–2000), позволяющих выявлять области для улучшения.

Конструктивно это означает: умение экспертов и консультантов ОС СК быстро, профессионально и глубоко проникать в суть процессов конкретной оцениваемой системы с целью выявления областей для улучшения и, в частности, для предотвращения появления возможного *несоответствия* (3.12 ГОСТ Р 40.003–2000 и п. 3.6.2 ИСО 9000–2001).

- 2. Лидерство руководителя** Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

Этот принцип реализуется в СМК через формирование *Видения, Миссии, Ценностей* (п.4.2), а также на основе установления, мониторинга и анализа реализации Целей по качеству. Качество выполнения этих действий полностью зависит от профессионализма, энергичности, целеустремленности и высокой ответственности руководителя ОС СК за работающих с ним людей и реализацию сформулированного Видения.

Цели по качеству имеют временный характер, их установление предусматривает очень четкое и однозначно понимаемое всем персоналом определение двух составляющих: конечные результаты и индикаторы успеха.

Конечный результат – выражение получаемых в будущем (к окончанию срока устанавливаемых целей) конкретных результатов.

Индикаторы успеха – измерители продвижения к конечным результатам, позволяющие практически в любой момент оценивать скорость и шансы выполнения целей, вести их мониторинг.

Механизм установления целей описан в разделе 5 настоящего Руководства по качеству.

3. Вовлечение работников Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

Базой реализации этого принципа в СМК служит правильно построенная система мотивации людей, включающая как материальное стимулирование так и моральные аспекты, психологический климат в коллективе. Она воздействует на все потребности сотрудников ОС СК и привлекаемых экспертов и консультантов: материальные, потребности общения, признания и самовыражения.

Применительно к ОС СК, АО НИЦ КД, где основу организации составляют эксперты-аудиторы, и вектор деятельности направлен на высокую степень удовлетворенности клиентов, т.е. организаций-соискателей сертификата, такая система работает на мотивацию:

– **профессионализма** на основе непрерывного обучения и самообучения;

– **скорости работы**, за короткое время анализа документации, сертификационного аудита и инспекционного контроля нужно глубоко вникнуть в процессы и процедуры системы качества организации-заявителя, практику ее функционирования и быстро выдать несоответствия и полезные наблюдения в виде уведомления;

– **улучшения процессов** собственной СМК;

– **командной работы** (один за всех и все за одного, $1 + 1 > 2$).

4. Процессный подход Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

Процесс сертификации систем качества в системе сертификации ГОСТ Р регламентирован ГОСТ Р 40.003–2000, ГОСТ Р 40.005–2000.

В СМК реализованы процессы, описанные в разделе 5. Они учитывают конкретные особенности ОС СК АО НИЦ КД относительно *Видения, Миссии, Ценностей* и *Целей по качеству*.

5. Системный подход к менеджменту Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системой вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении ее целей.

Этот принцип реализуется в СМК в виде системного развития знаний, опыта и мотивированности сотрудников ОС СК и привлекаемых экспертов и консультантов в неразрывной связи с потребителям (заявителями услуги по сертификации) и поставщиками знаний – коллегами по ИСО/ТК 176, консалтинговыми фирмами, другими органами по сертификации, Техническим центром Регистра систем качества Госстандарта России, участниками семинаров и конференций по менеджменту качества и т.п.

6. Постоянное улучшение Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

В СМК реализован процесс постоянного улучшения, описанный в разделах 5, 6, 8.

7. Принятие решений, основанное на фактах Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

В СМК выделяются два аспекта: внутренний и внешний.

Внешний аспект означает, что штатные и привлекаемые эксперты и консультанты ОС СК должны принимать решения в отношении оценки соответствия проверяемой организации требованиям стандарта, опираясь только на факты – *объективные свидетельства* (п. 3.8.1 ГОСТ Р ИСО 9000-2001), а не на эмоции.

Внутренний аспект – применение в собственной СМК ОС СК богатого арсенала статистических методов, приемов визуализации информации, позволяющих всем сотрудникам одинаково видеть собственные проблемы, а значит и области для улучшения.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Для ОС СК поставщики – это поставщики информации: международные и национальные органы по стандартизации, консалтинговые фирмы, другие органы по сертификации – партнеры и конкуренты, авторы материалов по менеджменту качества и т.п.

Реализация восьмого принципа в деятельности ОС СК – взаимное и взаимовыгодное сотрудничество по принципу «win-win – побеждаем вместе».

4.4. Документация СМК

4.4.1. Общие положения

Документация СМК включает:

А) Внешние документы:

- нормативные и методические документы Системы сертификации ГОСТ Р;
- международные стандарты и руководства ИСО/МЭК в области сертификации систем качества и менеджмента качества;
- документы организаций-заявителей.

Б) Внутренние документы:

- документально оформленные заявления руководителя ОС СК о Видении, Миссии, Ценностях, Политики и Целях в области качества;
- Руководство по качеству;
- документированные процедуры и инструкции, требуемые ГОСТ Р ИСО 9001–2001, ГОСТ Р ИСО/МЭК 62–2000, ГОСТ Р 40.002–2000, ГОСТ Р 40.003–2000, ГОСТ Р 40.005–2000, ГОСТ Р ИСО 10011–93 (части 1, 2, 3);
- записи о качестве.

4.4.2. Процедура управления документацией

4.4.2.1. Общие положения

Управление документацией за исключением документов организаций-заявителей (утверждение документов, их идентификация, внесение изменений, рассылка, ознакомление сотрудников, изъятие устаревших документов) регистрируется в журнале учета документации СМК. Журнал ведет ответственный за делопроизводство.

Управление документами организаций-заявителей осуществляется в соответствии с Инструкцией СК 2–03–01 «Порядок учета и хранения документов по сертификации систем качества».

4.4.2.2. Внутренние документы

Документы разрабатываются руководителем ОС СК или по его поручению любым сотрудником органа.

За анализ документов на их адекватность до их выпуска и их утверждения отвечает руководитель ОС СК. Оригиналы утвержденных документов хранятся у руководителя ОС СК. Документы вводятся в действие распоряжением руководителя ОС СК, в этом же распоряжении определяются места рассылки копий документов и сотрудники, которые должны руководствоваться этими документами в своей деятельности.

Анализ и актуализация действующих документов проводится руководителем ОС СК не реже одного раза в год в процессе анализа СМК или по мере необходимости, например по результатам внутренних проверок СМК.

Изменения к документам утверждаются руководителем ОС СК и вводятся в действие его распоряжением.

4.4.2.3. Внешние документы

Руководитель ОС СК или по его поручению любой сотрудник органа обеспечивает приобретение у национального, международных и других компетентных органов актуализированных и новых нормативных и методических документов и в соответствии с ними проводит корректировку внутренних документов.

4.4.3. Процедура управления записями о качестве

4.4.3.1. В СМК собираются, идентифицируются, хранятся в течение установленного времени (далее указано в скобках) следующие записи о качестве:

А) Ежегодно

- результаты оценки удовлетворенности потребителей (10 лет);
- результаты оценки удовлетворенности персонала (10 лет);
- результаты оценки удовлетворенности акционеров АО НИЦ КД (10 лет);

- результаты оценки удовлетворенности партнеров (10 лет);
- результаты оценки удовлетворенности общества (10 лет);
- результаты измерения финансовых показателей (10 лет);
- результаты достижения или продвижения к достижению Целей по качеству (10 лет);
- результаты анализа качества функционирования процессов СМК (10 лет);
- оценки качества работы сотрудников ОС СК и привлекаемых экспертов и консультантов (10 лет);
- отчеты руководителя ОС СК о анализе СМК (10 лет).

Б) по мере появления данных:

- результаты внутренних проверок (5 лет);
- результаты проверок Технического центра Регистра систем качества Госстандарта России (5 лет);
- данные о процессе сертификации систем качества организаций-заявителей (в соответствии с Инструкцией СК 2–03–01);
- данные о процессах проведения в СМК корректирующих и предупреждающих действий (5 лет).

4.4.3.2. Исходные данные, методики измерений, сбора и идентификации записей о качестве приведены в разделе 8.

4.5. Организационная структура ОС СК

Организационная структура определена документом СК 1–01–01 «Положение об органе по сертификации систем качества».

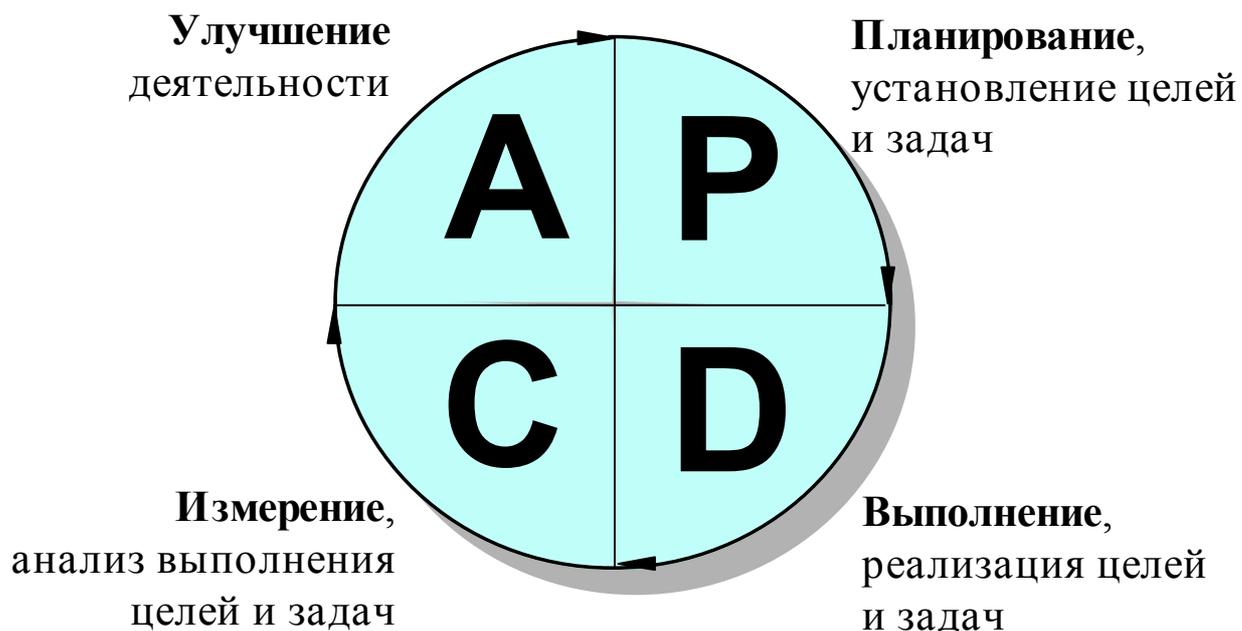
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1. Процессы СМК

5.1.1. Руководителем ОС СК определены следующие процессы СМК:

- 1) процесс стратегического планирования и анализа развития деятельности ОС СК;
- 2) процесс годового планирования деятельности ОС СК и внутренних проверок;
- 3) процесс менеджмента персонала;
- 4) процесс организационно-технического обеспечения;
- 5) процессы сертификации систем качества организаций-заявителей.

5.1.2. Все указанные выше процессы СМК функционируют по **циклу Шухарта–Деминга**:



5.1.3. Описание процесса стратегического планирования и анализа развития деятельности ОС СК

Ответственным за процесс является руководитель ОС СК.

5.1.3.1. **Планирование.** Ежегодно в январе месяце руководитель ОС СК актуализирует Видение, Миссию, Ценности, Цели по качеству, Политику в области качества. В случае их корректировки они доводятся до сведения персонала ОС СК и привлекаемых экспертов и консультантов.

5.1.3.2. **Выполнение.** Реализация установленных Видения, Миссии, Ценностей, Целей по качеству, Политики в области качества осуществляется в процессе годового планирования деятельности ОС СК и внутренних проверок.

5.1.3.3. **Измерение.** Установлены следующие ежегодно рассчитываемые критерии качества функционирования процесса:

А) Комплексная оценка удовлетворенности заинтересованных сторон:

$$Q_1 = 0,35 \cdot Y_1 + 0,35 \cdot Y_2 + 0,1 \cdot Y_3 + 0,1 \cdot Y_4 + 0,1 \cdot Y_5,$$

где

Y_1 – оценка удовлетворенности потребителей,

Y_2 – оценка удовлетворенности персонала,

Y_3 – оценка удовлетворенности акционеров АО НИЦ КД,

Y_4 – оценка удовлетворенности партнеров,

Y_5 – оценка удовлетворенности общества.

Методики измерения Y_1, \dots, Y_5 – в соответствии с разделом 8.

Б) Финансовые результаты, определяются объемом (тыс. руб.) выполненных услуг

5.1.3.4. **Улучшение.** Ежегодно в декабре месяце на основании достигнутых результатов (по п. 5.1.3.3) руководитель ОС СК формирует «План улучшения деятельности» на следующий календарный год, где его распоряжением устанавливаются мероприятия, ответственные, сроки и т.п.

5.1.4. **Описание процесса годового планирования деятельности ОС СК и внутренних проверок**

5.1.4.1. **Планирование.** Ежеквартально в последней декаде квартала на следующий квартал устанавливаются:

- финансовые цели ОС СК, в которых устанавливаются задачи по формированию и реализации портфеля заказов на услуги ОС СК;

- цели развития процессов СМК.

Ежегодно в декабре устанавливается график внутренних проверок СМК.

5.1.4.2. **Выполнение.** Реализация установленных целей осуществляется в процессах СМК:

- процесс менеджмента персонала,

- процесс организационно-технического обеспечения,

- процессы сертификации систем качества организации-заявителей.

Выполнение графика внутренних проверок осуществляет определяемый распоряжением руководителя ОС СК привлекаемый эксперт или консультант. В этой деятельности он руководствуется требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2001, ГОСТ Р 10011–93 (части 1, 2, 3). По результатам каждой внутренней проверки он представляет руководителю ОС СК отчет, на основании которого руководитель ОС СК выпускает распоряжение о проведении корректирующих действий. Отчеты о внутренних проверках, корректирующие действия и оценка их результативности фиксируются в Журнале внутренних проверок СМК.

Ежегодно в январе руководитель ОС СК проводит анализ СМК, оценивая ее пригодность для реализации Целей по качеству, Политики в области качества, адекватность требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001 и положениям ГОСТ Р ИСО 9004–2001, результативность и эффективность. Входными данными для анализа служат:

- динамика оценок удовлетворенности заинтересованных сторон;

- результаты продвижения к установленным целям по качеству;

- динамика оценок качества функционирования процессов СМК;

- реализуемость действий, вытекающих из предыдущего анализа системы со стороны руководства;

- результаты внутренних проверок, результативность соответствующих корректирующих действий;

- выполнение финансовых целей;

- самооценка по критериям Премии Правительства РФ в области качества.

По результатам анализа готовится отчет, утверждаемый генеральным директором АО НИЦ КД и содержащий решения по повышению эффективности:

- организационной структуры и процессов СМК;

- людских и организационно-технических ресурсов.

5.1.4.3. **Измерение.** Установлены следующие ежеквартально рассчитываемые критерии качества функционирования процесса:

- А) Превышение объемов выполненных услуг предыдущего квартала
- Б) % выполнения целей развития процессов СМК и графика внутренних проверок

5.1.4.4. **Улучшение.** Реализуется руководителем ОС СК при формировании последующих квартальных целей, корректировка графика внутренних проверок.

5.1.5. **Описание процесса менеджмента персонала**

Ответственным за процесс является руководитель ОС СК.

5.1.5.1. **Планирование.** Ежегодно в январе месяце формируется «План развития персонала», учитывающий «План улучшения деятельности ОС СК» и реализующий следующие задачи:

- повышение квалификации сотрудников и привлекаемых экспертов и консультантов;
- повышение ответственности и расширение полномочий персонала ОС СК, пересмотр должностных инструкций;
- развитие системы оплаты труда и методов морального поощрения, в том числе методов оценки работы экспертов и консультантов;
- улучшение методов оценки удовлетворенности персонала;
- развитие информированности персонала о деятельности ОС СК.

5.1.5.2. **Выполнение.** Реализация «Плана развития персонала» осуществляется на основе формирования и выполнения «Личных творческих целей» (долгосрочных – в течение 5 лет и текущих – в течение года) всех сотрудников ОС СК. Руководитель ОС СК обеспечивает содействие реализации этих «Личных творческих целей» сотрудников в соответствии с утвержденной генеральным директором АО НИЦ КД «Сметой расходов».

5.1.5.3. **Измерение.** Критерием качества функционирования процесса является оценка удовлетворенности персонала – в соответствии с методикой раздела 8.

5.1.5.4. **Улучшение.** Реализуется руководителем ОС СК при формировании последующих «Планов развития персонала».

5.1.6. **Описание процесса организационно-технического обеспечения**

Ответственным за процесс является руководитель ОС СК.

5.1.6.1. **Планирование.** Ежегодно в январе месяце формируется «План организационно-технического обеспечения, учитывающий «План улучшения деятельности ОС СК» и реализующий следующие задачи:

- развитие инфраструктуры (помещения, средства труда и оборудование, информационные технологии, транспорт и т.п.);
- развитие производственной среды (методы работы и возможности использования потенциала сотрудников, социальное взаимодействие, бытовые условия в ОС СК и т.п.);
- развитие информационного обеспечения (журналы, книги по менеджменту качества, Internet, семинары, конференции и т.п.).

5.1.6.2. **Выполнение.** Реализация «Плана организационно-технического обеспечения» осуществляется в соответствии с утвержденной генеральным директором АО НИЦ КД «Сметой расходов ОС СК».

5.1.6.3. **Измерение.** Критерием качества функционирования процесса является % выполнения «Плана организационно-технического обеспечения».

5.1.6.4. **Улучшение.** Реализуется руководителем ОС СК при формировании последующих «Планов организационно-технического обеспечения».

5.1.7. **Описание процессов сертификации систем качества организаций-заявителей**

Ответственными за процессы являются назначаемые руководителем ОС СК председатели комиссии.

5.1.7.1. **Планирование.** Осуществляется назначением председателем комиссии на основе финансовых целей ОС СК, заявок организаций при формировании состава комиссии, постановке задач для предварительной оценки и подготовки заключения, составлении программы проверки в соответствии с ГОСТ Р 40.003–2000, ГОСТ Р 40.005–2000.

5.1.7.2. **Выполнение.** Осуществляется комиссией в соответствии с ГОСТ Р 40.003–2000, ГОСТ Р 40.005–2000.

5.1.7.3. **Измерение.** Критерием качества функционирования процесса является комплексная оценка удовлетворенности конкретной организации-заявителя, полученная на основе официально заполненной «Анкеты-отзыва» (см. приложение А).

5.1.7.4. **Улучшение.** Реализуется председателем комиссии при предоставлении последующих услуг по сертификации систем качества.

5.2. **Политика и цели ОС СК в области качества**

5.2.1. Политика и цели в области качества формируются руководителем ОС СК в рамках функционирования процесса стратегического планирования и анализа развития деятельности ОС СК сроком на 2 года и при необходимости могут быть пересмотрены, но не чаще чем один раз в год.

5.2.2. Политика и цели в области качества доведены до сведения всех штатных сотрудников ОС СК и всех привлекаемых экспертов и консультантов. Каждый сотрудник ОС СК имеет «Личные творческие цели», согласованные с целями по качеству ОС СК.

5.3. **Ответственность, полномочия и обмен информацией**

5.3.1. Ответственность и полномочия сотрудников ОС СК и привлекаемых экспертов и консультантов определены и доведены до их сведения на основе должностных инструкций и других документов СМК.

5.3.2. Функции представителя руководства выполняет руководитель ОС СК. В своей деятельности он подотчетен генеральному директору АО НИЦ КД.

5.3.3. Внутренний обмен информацией в ОС СК обеспечивается системой внутренних семинаров по менеджменту качества, системой регулярных обсуждений результатов по сертификации систем качества организаций-заявителей.

6. **МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ**

6.1. **Общие положения**

В СМК обеспечены и ведется менеджмент следующими ресурсами:

- персонал,
- инфраструктура,

- производственная среда,
- информация,
- финансовые ресурсы.

6.2. Персонал

Состав сотрудников ОС СК и привлекаемых экспертов и консультантов определен согласно документу СК 1–01–01 «Положение об органе по сертификации систем качества». В рамках процесса менеджмента персонала все они вовлечены в процессы СМК; обладают необходимой компетентностью; повышают свою квалификацию, результаты которой периодически оцениваются и регистрируются, осведомлены об актуальности и важности своего вклада в достижение целей ОС СК по качеству.

6.3. Инфраструктура и производственная среда

В рамках процесса организационно-технического обеспечения деятельность ОС СК обеспечена производственным помещением, необходимым оборудованием, средствами коммуникации; в рамках АО НИЦ КД обеспечены социальное взаимодействие и бытовые условия для работы.

6.4. Информация

В рамках процессов СМК определены потребности в информации, обеспечивается доступ к внутренним и внешним источникам информации, для визуализации информации используются статистические методы, обеспечена необходимая конфиденциальность информации.

6.5. Финансовые ресурсы

Менеджмент финансовых ресурсов включает:

- планирование финансовых целей – в рамках процесса годового планирования и внутренних проверок и составления «Сметы расходов ОС СК», утверждаемой генеральным директором АО НИЦ КД;
- обеспечение наличия – в рамках процессов сертификации систем качества организаций-заявителей;
- контроль финансовых ресурсов со стороны заместителя генерального директора по финансам АО НИЦ КД.

7. ПРОЦЕССЫ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЙ-ЗАЯВИТЕЛЕЙ

7.1. Общие положения

Процессы сертификации систем качества организаций-заявителей в ОС СК АО НИЦ КД соответствуют требованиям ГОСТ Р 40.003–2000, ГОСТ Р 40.005–2000 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 62–2000 и включают предоставление организациям-заявителям следующих услуг:

- проверка функционирования системы качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–96, ГОСТ Р ИСО 9002–96, ГОСТ Р ИСО 9003–96, ГОСТ Р ИСО 9001–2001;
- сертификация систем качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–96, ГОСТ Р ИСО 9002–96, ГОСТ Р ИСО 9003–96, ГОСТ Р ИСО 9001–2001.

7.2. Проверка функционирования системы качества

7.2.1. Данная услуга предоставляется на основании заявки на официальном бланке по форме приложения Б или письма- обращения в произвольной форме. Ответственный за делопроизводство регистрирует заявку (письмо- обращение) в журнале №1 в соответствии с СК 2–03–01.

Руководитель ОС СК проводит анализ заявки, оценивая возможности ОС СК, и принимает решение о ее принятии или отклонении. Ответственный за делопроизводство извещает организацию о принятом решении, в случае положительного решения направляет также проект договора.

7.2.2. После подписания договора и оплаты услуг организация-заявитель направляет в ОС СК комплект действующих документов системы качества (в двух экземплярах) для предварительного анализа.

7.2.3. Руководитель ОС СК назначает председателя комиссии по проверке функционирования системы качества из числа сертифицированных экспертов, который формирует и представляет их на утверждение руководителю ОС СК состав комиссии.

7.2.4. Анализ документации проводится комиссией в течение не более чем одного месяца. По итогам анализ председатель комиссии составляет программу проверки по п. 7.4.2 ГОСТ Р 40.003–2000, осуществляет распределение обязанностей между членами комиссии и организует подготовку необходимых рабочих документов по п.7.4.4 ГОСТ Р 40.003–2000.

7.2.5. Проведение проверки осуществляется в соответствии с п.7.4.5 ГОСТ Р 40.003–2000 за исключением критериев принятия решения о сертификации системы качества (п.7.4.5.3.2), рекомендаций ОС СК о выдаче (отказе в выдаче) сертификата.

7.3. Сертификация систем качества организаций-заявителей

Процессы сертификации систем качества включают в себя организацию работ (предсертификационный этап) и три этапа сертификации:

- I – предварительная оценка системы качества;
- II – проверка и оценка системы качества в организации;
- III – инспекционный контроль сертифицированной системы качества.

Они полностью соответствуют требованиям разделов 7, 8, 9 ГОСТ Р 40.003–2000, разделов 5, 6, 7, ГОСТ Р 40.005–2000 и разделу 3 ГОСТ Р ИСО/МЭК 62–2000.

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

В СМК ОС СК регулярно измеряются, анализируются и на основе результатов анализов предпринимаются действия по улучшения следующих показателей деятельности:

- качество услуг по проверке функционирования и сертификации систем качества организаций-заявителей;
- качество функционирования процессов СМК;
- достижение целей ОС СК по качеству;

– удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

Применяемые в СМК методики измерения периодически анализируются на предмет точности и полноты используемых данных – при анализе СМК со стороны руководства.

Результаты анализа данных с применением статистических методов ежегодно доводятся до всех заинтересованных сторон путем обсуждения в коллективе ОС СК, прямой рассылки и публикации на сайте АО НИЦ КД.

Руководитель ОС СК ежегодно проводит самооценку деятельности ОС СК в соответствии с критериями Премий Правительства РФ в области качества и обсуждает ее в коллективе органа и с руководством АО НИЦ КД.

8.2. Измерение и мониторинг функционирования СМК

8.2.1. Общие положения

При определении областей улучшения функционирования СМК ежегодно при анализе системы руководителем ОС СК используются:

- отслеживание удовлетворенности заинтересованных сторон;
- внутренние проверки СМК;
- выполнение финансовых целей;
- самооценки.

8.2.2. Оценки удовлетворенности потребителей опираются на «Анкеты-отзывы» (приложение А), которые определяют средние за год и динамику по кварталам:

- уровня взаимодействия при заключении договоров;
- уровня общения экспертов и консультантов с сотрудниками организаций-заявителей;
- качества сделанных в процессе работы наблюдений,

а также сводные за год замечания и предложения организаций-заявителей.

8.2.3. Оценки удовлетворенности штатного персонала ОС СК и привлекаемых экспертов и консультантов опираются на «Анкеты удовлетворенности работой», заполняемые всеми штатными сотрудниками ОС СК и привлекаемыми экспертами и консультантами в соответствии с формой приложения В. При этом анонимность оценок обеспечивается специальной компьютерной системой сбора и обработки информации. Обработанная информация обсуждается в коллективе ОС СК и с руководством АО НИЦ КД.

8.2.4. Оценки удовлетворенности акционеров АО НИЦ КД опираются на результаты опроса акционеров АО НИЦ КД в рамках ежегодного собрания акционеров.

8.2.5. Оценки удовлетворенности партнеров опираются на их письменные отзывы о сотрудничестве с ОС СК АО НИЦ КД.

8.2.6. Оценки удовлетворенности общества опираются на официальные отзывы департамента промышленности Нижегородской Администрации.

8.2.7. Выполнение финансовых целей отслеживается ежемесячно и анализируется ежеквартально руководителем ОС СК в рамках функционирования процесса годового планирования деятельности ОС СК и внутренних проверок (п. 5.1.4).

8.2.8. Самооценка деятельности ОС СК осуществляется ежегодно в рамках анализа СМК руководителем ОС СК. Критериями самооценки являются Критерии Премии Правительства РФ в области качества.

8.3. Процедура проведения внутренних проверок СМК

Внутренние проверки СМК осуществляются в рамках функционирования процесса годового планирования деятельности ОС СК и внутренних проверок (п.5.1.4).

8.4.Измерение и мониторинг процессов СМК

Измерение и мониторинг по всем процессам СМК описаны в п.5.1.

8.5. Измерение и мониторинг услуг ОС СК

Измерение и мониторинг услуг ОС СК осуществляется в процессах сертификации систем качества организаций-заявителей (п.5.1.7) на основе «Анкеты-отзыва» (приложение А), а также при проведении.

8.6. Процедура управления несоответствиями

8.6.1. Несоответствиями в СМК являются:

- несоответствия, обнаруженные в результате проведения внутренних проверок;
- апелляциям организаций-заявителей.

8.6.2. Анализ несоответствий осуществляет руководитель ОС СК (по несоответствиям, обнаруженным в результате проведения внутренних проверок) и комиссия по апелляциям (по апелляциям организаций-заявителей).

8.6.3. Записи о несоответствиях, результаты анализа причин их появления и последующие предпринятые действия поддерживаются в рабочем состоянии.

8.7.Анализ данных

8.7.1. В процессах СМК определены, собираются и анализируются данные для демонстрации пригодности, результативности и эффективности системы.

8.7.2. Основными методами анализа являются:

- статистические методы;
- методы логического анализа информации.

8.7.3.Результаты анализа позволяют выявлять области для улучшения деятельности ОС СК и функционирования СМК в целом, а также улучшения и развития процессов СМК.

8.8. Улучшение

Общие положения

В СМК предусмотрены два типа улучшений результативности и эффективности системы:

– постоянные улучшения, регулярно реализуемые в процессах СМК на основе процедур корректирующих и предупреждающих действий;

– стратегические проекты прорыва в сфере улучшения, реализуемые в процессе стратегического планирования и анализа развития деятельности ОС СК (изменение Видения, Миссии, Ценностей; расширение сферы деятельности ОС СК, например

аккредитация по ИСО 14000, включение в Систему добровольной сертификации продукции Госстандарта России и т.п.).

8.9. Процедура корректирующих действий

8.9.1. Анализ несоответствий в соответствии с п.8.6.

8.9.2. Установление причин появления несоответствий в рамках функционирования процессов СМК.

8.9.3. Выработка и осуществление корректирующих действий в процессах СМК, обеспечивающих исключение повторного появления несоответствия.

8.9.4. Записи результатов корректирующих действий и оценки их результативности и эффективности.

8.10. Процедура предупреждающих действий

8.10.1. Обсуждение результатов анализа СМК со стороны руководства в коллективе ОС СК и с руководством АО НИЦ КД.

8.10.2. Применение методики FMEA командой ОС СК

Установление потенциальных несоответствий, их причин и значимости для деятельности ОС СК.

Выработка необходимых предупреждающих действий по потенциальным несоответствиям с большим «*приоритетным числом риска*».

Осуществление предупреждающих действий в процессах СМК.

Повторное обсуждение результативности и эффективности предпринятых действий, фиксирование результатов в протоколе.

Приложение А
(обязательное)
Форма «Анкеты-отзыва»

Анкета-отзыв

1. Организация _____
2. Договор № _____
3. Члены комиссии ОС СК АО НИЦ КД по оценке системы качества:
_____ Председатель
_____ Член комиссии
_____ Член комиссии

4. Оценка деятельности ОС СК АО НИЦ КД

№ пп	Критерий деятельности ОС СК	Балл от 1 до 10
1.	Уровень взаимодействия при заключении договора (качество переговоров, стоимость услуг, оперативность и качество оформления, отзывчивость по срокам и т.п.)	
2.	Уровень общения с комиссией (доброжелательность, точность выводов, глубина проникновения в процессы и процедуры системы качества и т.п.)	
3.	Качество наблюдений (степень их полезности для улучшения системы качества, выявление областей для улучшения и т.п.)	

5. Замечания и предложения: _____

Руководитель
организации
(должность)

подпись

М.П.

дата

Примечание. Баллы в п.4 определяют степень реализованных ожиданий организации и устанавливаются следующим образом: 1 – самая низкая оценка

10 – самая высокая оценка

Приложение Б
(обязательное)

Форма заявки на проведение проверки функционирования системы качества

Руководителю ОС СК АО НИЦ КД
г-ну Максакову А.Б.

603950, г.Н.Новгород,
Московское шоссе, 213-а
АО НИЦ КД

ЗАЯВКА на проведение проверки функционирования системы качества

Организация _____

Юридический адрес _____

Телефон: _____ Факс: _____ E-mail: _____

Банковские реквизиты: _____

в лице _____

фамилия, имя, отчество руководителя

просит провести проверку функционирования системы качества применительно к
продукции (услуг):

на соответствие требованиям стандарта _____

Данные о внедрении системы качества _____

Общие сведения об организации:

– общая численность работающих _____

– численность работающих на производстве продукции, на которую распространяется
заявка _____

Приложения:

1. Перечень организаций – основных потребителей.
2. Данные организации-разработчика продукции.

Руководитель организации _____
подпись

инициалы, фамилия

Главный бухгалтер _____
подпись

инициалы, фамилия

М.П.

Дата

Приложение В
(обязательное)

Форма «Анкеты удовлетворенности работой»

Анкета удовлетворенности работой

1. Оцените, пожалуйста, баллом от 1 до 10 условия работы в ОС СК АО НИЦ КД, которые предоставлены Вам лично.

№ пп	Критерий оценки	Балл
1.	Соответствие заработка качеству и количеству Вашего труда	
2.	Взаимоотношения с руководителем ОС СК	
3.	Взаимоотношения с коллегами	
4.	Степень признания Вашей личной деятельности	
5.	Реализация Ваших творческих возможностей	

2. Ваши конструктивные предложения по улучшению деятельности ОС СК: _____

3. Ваши пожелания коллегам (персонально и(или) безлично): _____

4. Ваши пожелания руководителю ОС СК: _____

Примечание. Баллу 1 соответствует самая низкая оценка, баллу 10 – наивысшая.

Орган по сертификации систем качества АО НИЦ КД

Политика в области качества на 2001–2003 годы

Настоящая Политика соответствует Видению, Миссии и Ценностям ОС СК.

Основные направления на установленный период:

1. Выход на рынок услуг по сертификации систем качества в России.
2. Создание эффективно работающей команды профессионалов, помогающей организациям улучшать собственные системы качества.
3. Постоянное развитие системы менеджмента качества ОС СК на основе повышения квалификации экспертов и консультантов.

Руководитель ОС СК берет на себя обязательство создания всех условий для реализации настоящей Политики.

Руководитель ОС СК _____
подпись

А.Б.Максаков

дата

Цели ОС СК по качеству на 2001–2003 годы

1. Сертификация систем качества не менее 15 организаций в год.
2. Доведение числа сертифицированных штатных экспертов по системам качества до 5.
3. Сертификация системы менеджмента качества ОС СК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001.

Руководитель ОС СК _____
подпись

А.Б.Максаков

дата