

Открытое акционерное общество «ГСКТБ ГА»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ОАО «ГСКТБ ГА»

_____ **И.А. Демидов**

" ____ " _____ **2018 г.**

Введено в действие с _____

приказом от " ____ " _____ **2018 г. №** _____

Взамен РК СМК 01-2014

Система менеджмента качества

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

**РАЗРАБОТКА И ИЗГОТОВЛЕНИЕ ГИДРОПНЕВМОСИСТЕМ
И ИХ КОМПОНЕНТОВ**

РК СМК 01-2018

Разработал

Ведущий инженер по СМК

_____ **Е.М. Камко**

подпись

Проверил

Зам. главного инженера

по качеству

_____ **С.В. Ермаков**

подпись

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	2
	<i>Содержание</i>	Изменение №	

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения.....	5
2. Нормативные ссылки.....	6
3. Термины, определения и сокращения.....	8
3.1 Термины и определения.....	8
3.2 Сокращения.....	10
4 Контекст организации.....	11
5 Лидерство.....	14
5.1 Лидерство и приверженность.....	14
5.1.1 Общие положения.....	15
5.1.2 Ориентация на потребителя.....	16
5.2 Политика в области качества.....	17
5.3 Роли обязанности и полномочия в организации.....	19
5.3.1 Роли обязанности и полномочия.....	19
6 Планирование.....	21
6.1 Действия по рассмотрению рисков и возможностей.....	22
6.2 Цели в области качества.....	23
7 Поддержка.....	24
7.1. Ресурсы.....	24
7.1.2 Персонал.....	25
7.1.3 Инфраструктура. Процессы связанные с технологическим оборудованием.....	26
7.1.4 Среда для функционирования процессов. Культура производства.....	28
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений. Общие положения. Прослеживаемость измерений.....	29
7.2 Компетентность. Управление подготовкой персонала на предприятии.....	30
7.3 Осведомленность.....	31
7.3.1 Для обеспечения осведомленности персонала на предприятии используются следующие средства и способы:.....	31
7.4 Коммуникация.....	32
7.5 Документированная информация. Общие положения.....	33
7.5.1 Управление записями.....	34
8. Операционная деятельность.....	37
8.1 Планирование и управление деятельностью. Повышение квалификации руководящих работников и специалистов организации.....	37
8.2 Требования к продукции и услугам. Коммуникация с потребителями.....	39
8.2.1 Коммуникация с потребителями.....	39
8.2.2 Определение требований к продукции и услугам.....	41
8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам.....	42

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	3
	<i>Содержание</i>	Изменение №	

8.2.4	Изменение требований к продукции и услугам.....	43
8.3	Разработка и проектирование продукции и услуг.....	44
8.3.1	Основание для разработки.....	44
8.3.2	Планирование проектирования и разработки.....	45
8.3.3	Входы проектирования и разработки.....	46
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой.....	47
8.3.5	Выходы проектирования и разработки.....	48
8.3.6	Изменения проектирования и разработки.....	49
8.4.	Управление поставкой продукции внешнего происхождения.....	50
8.5	Производство продукции и услуг.....	51
8.5.1	Управление предоставлением продукции и услуг.....	51
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость.....	53
8.5.3	Собственность принадлежащая потребителям или внешним поставщикам.....	55
8.5.4	Сохранение.....	56
8.6	Выпуск продукции и услуг.....	57
8.7	Управление несоответствующими выходами. Несоответствия и корректирующие действия.....	58
9.	Оценивание пригодности. Мониторинг, измерения, анализ и оценивание.....	59
9.1	Мониторинг, измерения, анализ и оценивание.....	59
9.1.1	Общие положения.....	60
9.1.2	Удовлетворенность потребителей.....	61
9.2	Внутренний аудит.....	62
9.3	Анализ со стороны руководства.....	63
9.3.1	Анализ со стороны руководства. Общие положения. Входы и выходы анализа со стороны руководства.....	63
9.3.2	Входные данные для анализа.....	64
9.3.3	Выходные данные.....	67
10.	Улучшение. Общие положения. Несоответствия, корректирующие действия. Постоянное улучшение.....	68
10.1	Улучшение. Общие положения.....	68
10.2	Несоответствия и корректирующие действия.....	69
10.3	Постоянное улучшение.....	70
Приложение А Матрица распределения ответственности руководства за обеспечение выполнения требований СТБ ISO 9001 в ОАО «ГСКТБ ГА».....		71
Приложение Б Иерархия документов системы менеджмента качества ОАО «ГСКТБ ГА».....		74

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	4
	<i>Содержание</i>	Изменение №	

Приложение В Перечень стандартов предприятия системы менеджмента качества ОАО «ГСКТБ ГА».....	75
Приложение Г Структура управления предприятием.....	76
Приложение Д Органиграмма системы менеджмента качества ОАО «ГСКТБ ГА».....	77
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	78

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	5
	<i>Раздел 1 Область применения</i>	Изменение №	

1. Область применения

1.1 Руководство по качеству является основополагающим документом системы менеджмента качества ОАО «ГСКТБ ГА», необходимым для обеспечения и демонстрации ее целостности. Руководство по качеству регламентирует распределение обязанностей, полномочий и ответственности персонала предприятия в системе менеджмента качества.

1.2 Настоящее руководство по качеству распространяется на разработку и изготовление гидропневмосистем и их компонентов и предназначено для использования внутри предприятия.

При необходимости, руководство по качеству может быть предоставлено потенциальным партнерам и потребителям как справочно-информационный материал, демонстрирующий способность предприятия поставлять продукцию, отвечающую их требованиям и соответствующую установленным обязательным требованиям.

1.3 Руководство по качеству разработано в соответствии с СТБ ISO 9001 с целью достижения высокого уровня качества и конкурентоспособности продукции.

1.4 Срок действия Руководства не регламентирован. По мере совершенствования (улучшения) системы менеджмента качества руководство подлежит актуализации.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	6
	Раздел 2 Нормативные ссылки	Изменение №	

2. Нормативные ссылки

В настоящем Руководстве по качеству сделаны ссылки на следующие документы:

СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ТК РБ 4.2-Р-08-2002 Рекомендации по составу и содержанию документированных процедур системы менеджмента качества, организации и порядку разработки

ТК РБ 4.2-Р-09-2002 Рекомендации по изложению, построению и оформлению руководства по качеству

СТП СМК 7.5.0.0-01-2017 СМК. Документированная информация. Общие положения

СТП СМК 7.5.2.0-01-2017 СМК. Создание и обновление. Управление документированной информацией. Стандарты организации, рабочие инструкции

СТП СМК 7.5.2.0-03-2017 СМК. Создание и обновление. Управление документированной информацией. Технические нормативные правовые акты

СТП СМК 7.5.2.0-04-2017 СМК. Создание и обновление. Управление документированной информацией. Конструкторская документация

СТП СМК 7.5.2.0-06-2017 СМК. Создание и обновление. Управление документированной информацией. Технологическая документация

СТП СМК 9.3.0.0-01-2017 СМК. Анализ со стороны руководства

СТП СМК 9.3.1.0-01-2017 СМК. Анализ со стороны руководства. Общие положения. Входы и выходы анализа со стороны руководства

СТП СМК 7.2.0.0-01-2017 СМК. Компетентность. Осведомленность. Управление подготовкой персонала на предприятии

СТП СМК 7.1.3.0-01-2017 СМК. Инфраструктура. Процессы, связанные с технологическим оборудованием

СТП СМК 7.1.4.0-01-2017 СМК. Среда для функционирования процессов. Культура производства

СТП СМК 8.1.0.0-01-2017 СМК. Планирование и управление деятельностью

СТП СМК 8.2.0.0-01-2017 СМК. Требования к продукции и услугам. Коммуникация с потребителями

СТП СМК 8.3.0.0-01-2017 СМК. Разработка и проектирование продукции и услуг

СТП СМК 8.4.0.0-01-2017 СМК. Управление поставкой продукции внешнего происхождения

СТП СМК 8.7.0.0-02-2017 СМК. Входной контроль

СТП СМК 8.5.0.0-01-2017 СМК. Производство продукции и услуг

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	7
	Раздел 2 Нормативные ссылки	Изменение №	

СТП СМК 7.1.5.0-01-2017 СМК. Ресурсы для мониторинга и измерений. Общие положения. Прослеживаемость измерений

СТП СМК 9.2.0.0-01-2017 СМК. Внутренний аудит

СТП СМК 9.0.0.0-01-2017 СМК. Оценивание пригодности. Мониторинг, измерения, анализ и оценивание.

СТП СМК 8.6.0.0-01-2017 СМК. Выпуск продукции и услуг

СТП СМК 8.7.0.0-01-2017 СМК. Управление несоответствующими выходами. Несоответствия и корректирующие действия

СТП СМК 10.0.0.0-01-2017 СМК. Улучшение. Общие положения. Несоответствия, корректирующие действия, постоянное улучшение

РИ СМК 01 СМК. Управление организационно-распорядительной документацией

РИ СМК 02 СМК. Порядок обеспечения, учет, хранение, распределение КД и ТД

РИ СМК 03 СМК. Контроль качества изготовления и проверка технологической оснастки

РИ СМК 04 СМК Рационализаторская деятельность в ОАО «ГСКТБ ГА»

РИ СМК 05 СМК. Упаковка, отпуск и поставка продукции

РИ СМК 06 СМК. Порядок предъявления и сдачи продукции работникам ОТК

РИ СМК 07 СМК. Управление средствами измерений и испытательным оборудованием

РИ СМК 09 СМК. Управление положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями.

МИ СМК 03 СМК. Методика по идентификации, анализу, оценке и управлению. Рисками.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	8
	Раздел 3 Термины, определения и сокращения	Изменение №	

3. Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящем Руководстве по качеству применяются следующие термины с соответствующими определениями:

аудит (проверка): Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки) (СТБ ISO 9001-2015).

аудитор: Лицо, (работник) обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки) (СТБ ISO 9001-2015).

валидация (специальная проверка): Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены (СТБ ISO 9001-2015).

верификация (проверка): Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (СТБ ISO 9001-2015).

владелец процесса: Руководитель предприятия (подразделения), ответственный за перспективное планирование, обеспечение и эффективное управление процессом (СТБ ISO 9001-2015).

возможность: Способность процесса создавать продукцию (услугу), которая будет отвечать требованиям (СТБ ISO 9001-2015).

документированная информация: Информация и соответствующий носитель (СТБ ISO 9001-2015).

документированная процедура: Документ, содержащий установленный способ осуществления деятельности или процесса (СТБ ISO 9001-2015).

заинтересованная сторона: Лицо, или группа, организация заинтересованные в деятельности или успехе предприятия (СТБ ISO 9001-2015).

записи о качестве: Регистрируемые данные о качестве, в которых содержатся объективные доказательства функционирования системы менеджмента качества, выполнения требований к качеству продукции (услуги), результаты деятельности по процессам, достижения запланированных целей и наличие постоянных улучшений (СТБ ISO 9001-2015).

запись: Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности (СТБ ISO 9001-2015).

информация: Значимые данные (СТБ ISO 9001-2015).

инфраструктура: Система зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования предприятия (СТБ ISO 9001-2015).

качество: Степень соответствия набора присущих характеристик объекта требованиям (СТБ ISO 9001-2015).

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	9
	Раздел 3 Термины, определения и сокращения	Изменение №	

компетентность: Обладание знаниями опытом и возможностями, готовности выполнять возложенные функции обязанности (СТБ ISO 9001-2015).

компетенция: Демонстрируемая способность применять знания и навыки (СТБ ISO 9001-2015).

контекст: Комбинация внутренних и внешних факторов, которые могут воздействовать на подход предприятия к разработке и достижению ее целей (СТБ ISO 9001-2015).

корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения несоответствия и причины выявленного несоответствия или другой нежелательной ситуации (СТБ ISO 9001-2015).

мониторинг: Постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта с целью оценки состояния и прогноза развития (СТБ ISO 9001-2015).

несоответствие: Невыполнение требования (СТБ ISO 9001-2015).

область аудита: Пределы и границы аудита (проверки) (СТБ ISO 9001-2015).

организация: Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений (СТБ ISO 9001-2015).

политика в области качества: Общие намерения и направление деятельности предприятия в области качества, официально сформулированные высшим руководством (директором) предприятия (СТБ ISO 9001-2015).

поставщик: Подразделение предприятия, организация или лицо, предоставляющие продукцию, услуги (СТБ ISO 9001-2015).

потребитель: Организация или лицо, получающие продукцию, услуги.

предупреждающее действие: Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации – рисков (СТБ ISO 9001-2015).

программа аудита (проверки): Совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели (СТБ ISO 9001-2015).

продукция (продукт): Результат процесса (СТБ ISO 9001-2015).

производственная среда: Совокупность условий, в которых выполняется работа (СТБ ISO 9001-2015).

процедура: Установленный способ осуществления деятельности или процесса (СТБ ISO 9001-2015).

процесс: Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы (материалы, ресурсы, информация, знания и др.) в выходы (продукция, услуги, решения и др.) (СТБ ISO 9001-2015).

результативность: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов (СТБ ISO 9001-2015).

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	10
	Раздел 3 Термины, определения и сокращения	Изменение №	

3.2 Сокращения

В настоящем Руководстве по качеству применяются следующие сокращения и условные обозначения:

БЭО – бухгалтерско-экономический отдел;

ДИ – должностная инструкция;

ДК – день качества;

ИСиП – инженер по стандартизации и патентоведению;

КД – конструкторская документация;

КС – координационный совет;

КЮО – кадрово-юридический отдел;

МИ – методическая инструкция;

МСЦ – механосборочный цех.

ОМ – отдел маркетинга;

ОМТСиТ – отдел материально-технического снабжения и транспорта;

ОРД – организационно-распорядительная документация;

ОСМК – ответственный за систему менеджмента качества предприятия;

П – положение;

ПО – положение о структурном подразделении;

ППР – планово-предупредительный ремонт;

РИ – рабочая инструкция;

РК – руководство по качеству;

СИ – средства измерений;

СКИМ – служба контроля, испытаний и метрологии;

СМК – система менеджмента качества;

СМиЭ – служба механика и энергетика;

СТБ – государственный стандарт Республики Беларусь;

СТП – стандарт организации;

ТД – технологическая документация;

ТНПА – технический нормативный правовой акт;

ТО – технический отдел;

ТП – технологический процесс;

ТУ – технические условия;

ТЭР – топливно-энергетические ресурсы;

ЦС – центральный склад;

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	11
	Раздел 4 Контекст организации	Изменение №	

4 Контекст организации

4.1 ОАО «ГСКТБ ГА» - имеет статус юридического лица , является коммерческой организацией , имеет в хозяйственном ведении обособленное имущество, несет самостоятельную ответственность по своим обязательствам , может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, исполнять обязанности , быть истцом и ответчиком в суде. Организация имеет самостоятельный баланс, печать , штампы и фирменные бланки со своим наименованием.

Организация действует на основании собственного Устава и действующего законодательства Республики Беларусь.

ОАО «ГСКТБ ГА» согласно свидетельству № 000065 является резидентом Свободной экономической зоны «Гомель-Ратон» и зарегистрировано 28 июня 2002 года в качестве резидента СЭЗ.

Доля государства в уставном фонде ОАО «ГСКТБ ГА» - 100%.

Полное наименование организации:

- на русском языке: Открытое акционерное общество «Гомельское специальное конструкторско-техническое бюро гидропневмоавтоматики»;
- на белорусском языке: Адкрытае акцыянернае таварыства «Гомельскае спецыяльнае канструктарска-тэхнічнае бюро гідрапнеўмаўтаматыкі».

Сокращенное наименование организации:

- на русском языке: ОАО «ГСКТБ ГА»;
- на белорусском языке: ААТ «ГСКТБ ГА».

4.2 Понимание организации и ее контекста

ОАО «ГСКТБ ГА» создано с целью осуществления хозяйственной деятельности, направленной на получение прибыли. Основным предметом деятельности общества является создание научно-технической продукции, производство работ и оказание услуг научно-технического характера.

Структура управления предприятием представлена в Приложении Г.

В структуру предприятия входят

- проектные подразделения:
- конструкторский отдел гидравлики (КО), который включает конструкторское бюро гидроаппаратуры (КБГА), конструкторское бюро гидроприводов (КБГП), конструкторское бюро нестандартного оборудования (КБНО);
- отдел электроники и автоматики (ОЭиА);
- отдел автоматизации и информационных технологий (ОАИТ),
- производственные подразделения:
- механосборочный цех (МСЦ);
- служба контроля, испытаний и метрологии (СКИМ),
- служба ремонта и сервиса гидравлики (СРСГ);

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	12
	Раздел 4 Контекст организации	Изменение №	

- функциональные подразделения.

Организация ежегодно разрабатывает бизнес-план.

Одной из главных задач для организации (предприятия) является способность поставлять продукцию заданного качества в установленные срок.

4.3 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

Рассматривая внутреннюю и внешнюю среду организация определила следующие заинтересованные стороны и их потребности и ожидания:

Заинтересованная сторона		Ключевые потребности и ожидания
1	Местная власть	Налоги, занятость населения, участие в проектах, программах, мероприятиях района, области, исполнение приказов
2	Министерство промышленности РБ	Выполнение требований законодательства, приказов, доведенных показателей
3	Таможенный комитет РБ	Выполнение законодательных требований, оплата таможенных пошлин, платежей (за обработку, хранение, программное обеспечение)
4	Администрация СЭЗ «Гомель-Ратон»	Выполнение доведенных показателей деятельности, приказов, оплата взносов
5	Налоговые органы РБ	Оплата налогов в установленные сроки и в установленных объемах
6	Банки	Оплата кредитов и выплата процентов по кредитам, контроль валютных операций, возможность капиталовложений
7	Акционеры	Повышение чистой прибыли, рост капитала, безопасность инвестиций
8	Менеджеры	Вознаграждение, власть, престиж
9	Конкуренты	Увеличение выпуска продукции, демпинг цен
10	Потребители (заказчики)	Повышение качества продукции, уменьшение цены, выполнение условий и сроков поставки продукции
11	Сотрудники (работники)	Хорошая производственная среда, гарантия занятости, признание, удовлетворение от работы, денежное вознаграждение

На основании анализа внутренней и внешней среды организации, заинтересованных сторон и их потребностей и ожиданий, организация составляет SWOT – анализ, учитывающий факторы, оказывающие влияние на стратегию развития предприятия (см. Методику по идентификации, анализу, оценке и управлению рисками).

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	13
	<i>Раздел 4 Контекст организации</i>	Изменение №	

4.4 Область применения СМК и ее процессы описаны в СТП СМК 4.0.0.0-01

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	14
	<i>Раздел 5 Лидерство</i>	Изменение №	

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

Обязательства руководства по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также по постоянному повышению ее результативности содержатся в таких документах, как:

- контекст организации;
- политика в области качества;
- руководство по качеству;
- протоколы совещаний (ДК, КС и др.), приказы директора;
- цели в области качества.

Для успешного функционирования СМК, руководство предприятия:

- доводит до сведения персонала цели и задачи в области качества, риски, возникающие в процессе производства продукции и услуг, важность выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;

- обеспечивает материальную и моральную мотивацию специалистов;

- выделяет необходимые ресурсы для снижения факторов риска, реализации политики и достижения установленных целей в области качества.

Руководство предприятия систематически (1 раз в год) проводит анализ пригодности, адекватности и результативности СМК.

Руководство предприятия несет ответственность за результативность СМК и ее постоянное улучшение.

Деятельность по проведению анализа СМК со стороны руководства описана в п. 9.3 настоящего руководства по качеству.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	15
	<i>Раздел 5 Лидерство</i>	Изменение №	

5.1.1 Общие положения

Система менеджмента качества является основой постоянного улучшения и совершенствования деятельности ОАО «ГСКТБ ГА».

Система менеджмента качества предприятия направлена на реализацию политики и целей в области качества, в т.ч. на повышение удовлетворенности потребителей и улучшение качества продукции.

Матрица распределения ответственности руководства за обеспечение выполнения требований СТБ ISO 9001 в ОАО «ГСКТБ ГА» представлена в приложении А.

Органиграмма системы менеджмента качества на предприятии приведена в приложении Д

Система менеджмента качества предприятия основана на процессном подходе и охватывает все виды деятельности, влияющие на качество продукции, в т.ч. управление ресурсами, процессами (деятельностью) жизненного цикла, а также измерение, анализ и улучшение.

В стандартах организации, описывающих процесс производства продукции:

- определен владелец, ответственность и функции по управлению соответствующим процессом;
- установлены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности процесса;
- оговорены ресурсы и необходимая информация;
- определены требования к мониторингу, измерению, анализу и постоянному улучшению.

Состав процессов системы менеджмента качества:

- требования к продукции и услугам. Коммуникация с потребителями;
- разработка и проектирование продукции и услуг;
- управление поставкой продукции внешнего происхождения;
- производство продукции и услуг.

Соблюдение регламентированных документами СМК требований обеспечивает менеджмент и функционирование системы в соответствии с СТБ ISO 9001.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	16
	<i>Раздел 5 Лидерство</i>	Изменение №	

5.1.2 Ориентация на потребителя

Руководство предприятия обеспечивает определение и выполнение требований потребителей, для чего осуществляется следующая деятельность:

- исследование требований, запросов, потребителей в ходе письменных и устных контактов, маркетинговых исследований;
- анализ требований, относящихся к продукции, перед заключением контрактов на ее поставку.

Удовлетворенность потребителя является основным критерием оценки функционирования СМК.

Руководство предприятия обеспечивает и направляет деятельность персонала на удовлетворение требований, потребностей и ожиданий потребителей.

Порядок проведения оценки удовлетворенности потребителя описан в п. 9.1.2 настоящего руководства.

Результаты анализа требований и оценки удовлетворенности потребителей служат основой для проведения действий по постоянному улучшению системы менеджмента качества.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	17
	<i>Раздел 5 Лидерство</i>	Изменение №	

5.2 Политика в области качества

5.2.1 Политика в области качества выражает стратегию предприятия в области качества.

Политика направлена на обеспечение стабильности качества выпускаемой продукции, удовлетворение требований и запросов потребителей.

Руководство предприятия обеспечивает документальное оформление и принятие политики, содержащей задачи и обязательства в области качества.

Ответственность за координацию работ по разработке, реализации и актуализации политики несет директор предприятия. Формирование проекта политики осуществляют ОСМК и ведущий инженер по СМК.

5.2.2 Политика в области качества подписывается директором.

Политика доводится до сведения работников руководителями подразделений:

- при приеме на работу;
- в ходе собраний трудовых коллективов;
- при проведении учебы по качеству;
- через средства информации (посредством вывешивания печатных экземпляров в подразделениях и местах восприятия политики большим числом работников и посетителей).

Вновь принимаемых работников и специалистов с политикой знакомит инспектор по кадрам под роспись в личной карточке ф. Т-2.

5.2.3 Хранение подлинника политики в области качества осуществляет ведущий инженер по СМК. Он же ведет учет копий политики и их распределение по подразделениям предприятия.

5.2.4 Реализация политики осуществляется через достижение установленных целей в области качества.

5.2.5 Анализ реализации и пригодности политики проводит руководство предприятия при анализе СМК со стороны руководства в соответствии с п. 5.6 настоящего руководства.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	18
	<i>Раздел 5 Лидерство</i>	Изменение №	

ПОЛИТИКА




ОАО «ГСКТБ ГА» В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Улучшая качество продукции – повышаем наше благополучие!

Цель политики в области качества:

Достижение высокого уровня качества выпускаемой продукции по доступным ценам, обеспечивающим ОАО «ГСКТБ ГА» получение устойчивой прибыли, повышение удовлетворенности требований потребителей, расширение рынка сбыта продукции – основа успеха предприятия и роста благосостояния сотрудников.

Основные задачи в области качества:

-  расширение рынков сбыта и объемов продаж производимой продукции;
-  постоянное совершенствование системы менеджмента качества;
-  обеспечение уверенности потребителя в том, что наше предприятие является гарантом качества выпускаемой продукции.

Пути достижения поставленных задач:

- выполнения требований законодательства и требований стандартов серии ISO 9001;
- постоянное повышение качества продукции за счет обеспечения функционирования и повышения результативности системы менеджмента качества в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2015, законодательных и других обязательных требований к продукции;
- обеспечение требуемого качества выпускаемой продукции посредством четкого регламентирования ответственности всего персонала от рабочего до директора на основе использования моральных и материальных стимулов к труду;
- внедрение нового оборудования и новых технологий;
- освоение новых перспективных видов продукции;
- изучение удовлетворенности потребителей качеством выпускаемой продукции и безусловное выполнение их требований по качеству;
- построение взаимоотношений с поставщиками материалов на основе взаимопонимания и взаимовыгодного сотрудничества;
- совершенствование профессионального мастерства сотрудников предприятия на основе непрерывного процесса переподготовки и повышения квалификации кадров;
- обеспечение выполнения показателей по энерго- и ресурсосбережению путем применения энергосберегающих технологий и прогрессивного оборудования;
- непрерывное повышение результативности работы предприятия за счет управления деятельностью и соответствующими ресурсами как процессами;
- системный подход к менеджменту взаимосвязанных и взаимодействующих процессов.

Директор предприятия берет на себя ответственность за реализацию СМК и постоянное улучшение, обеспечение необходимыми ресурсами для реализации Политики и Целей в области качества.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	19
	<i>Раздел 5 Лидерство</i>	Изменение №	

5.3 Роли обязанности и полномочия в организации

5.3.1 Роли обязанности и полномочия

5.3.1.1 Роли обязанности и полномочия и порядок взаимодействия подразделений и должностных лиц, в том числе в области качества, установлены в следующих документах:

- уставе предприятия;
- организационной структуре (приложение Г);
- организационной структуре СМК (приложение Д);
- руководстве по качеству;
- приказах директора;
- положениях о структурных подразделениях;
- должностных инструкциях работников;
- стандартах организации;
- методических инструкциях, положениях и т.д.

5.3.1.2 Обязанности и полномочия владельцев процессов определены документами СМК, регламентирующими порядок выполнения соответствующих работ.

5.3.1.3 Поддержание в рабочем состоянии и развитие СМК осуществляются под руководством представителя руководства, ответственного за СМК.

5.3.1.4 Проведение политики в области качества и доведение ответственности и полномочий персонала по выполнению требований документации СМК в каждом подразделении обеспечивают руководители подразделений, владельцы процессов.

5.3.1.5 Рассмотрение и решение возникающих вопросов в области менеджмента качества осуществляется на заседаниях КС, проводимых в соответствии с П СМК 01.

Принятые на заседаниях КС решения оформляются протоколами, которые утверждаются директором и являются обязательными для исполнителей.

5.3.1.6 Методическое руководство работами по функционированию и совершенствованию системы менеджмента качества осуществляет ведущий инженер по СМК, находящийся в подчинении руководителя СКМ.

5.3.1.7 Представитель руководства, ответственный за разработку, внедрение, функционирование системы менеджмента качества и ее улучшение назначается приказом директора.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	20
	<i>Раздел 5 Лидерство</i>	Изменение №	

Ответственный за СМК подчиняется непосредственно директору. Он совмещает выполнение работ по СМК с основной деятельностью по занимаемой должности.

Ответственный за систему менеджмента качества:

- обеспечивает соответствие СМК предприятия требованиям СТБ ISO 9001;
- организывает разработку, актуализацию и доведение до работников политики и целей в области качества;
- планирует и координирует работы по разработке, внедрению, поддержанию в рабочем состоянии и развитию СМК для достижения целей в области качества;
- определяет ресурсы, необходимые для разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и развития СМК;
- обеспечивает согласованность документов СМК при ее создании, поддержании, совершенствовании;
- согласовывает документы СМК и изменения к ним;
- организывает разработку руководства по качеству и другой документации СМК;
- обеспечивает разработку и актуализацию органиграммы СМК;
- организывает работы по мониторингу, измерениям, анализу и улучшениям процессов СМК;
- обеспечивает оценку результативности и эффективности СМК;
- согласовывает ежегодную программу проведения внутренних аудитов;
- организывает работы по проведению анализа СМК со стороны руководства предприятия с целью оценки ее постоянной пригодности, адекватности и результативности, реализации политики и целей в области качества;
- обеспечивает проведение корректирующих и предупреждающих мероприятий на уровне предприятия по результатам внутренних аудитов, внешних проверок, анализа результативности функционирования СМК и проведение оценки эффективности этих мероприятий;
- изучает передовой опыт по менеджменту качества с целью применения его в организации.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	21
	Раздел 6 Планирование	Изменение №	

6 Планирование

Координацию работ по развитию СМК предприятия осуществляет представитель руководства, ответственный за СМК, необходимые ресурсы для функционирования СМК выделяет директор предприятия.

ОСМК обеспечивает соответствие СМК предприятия требованиям СТБ ISO 9001.

Планирование развития СМК осуществляется на основании:

- результатов анализа СМК со стороны руководства (п. 9.3 РК);
- политики и целей в области качества (п.п. 5.2, 6.2 РК);
- информации об обеспеченности предприятия ресурсами (п. 7.1 РК);
- данных оценки степени удовлетворенности потребителей (п. 9.1.2 РК);
- результатов внутренних аудитов и анализа корректирующих и предупреждающих действий, направленных на совершенствование СМК (п.п. 10.2 РК).

Планирование работ по развитию СМК в организации предусматривает определение внешних и внутренних факторов риска, влияющих на деятельность организации, их идентификацию, анализ и оценку возможных последствий.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	22
	Раздел 6 Планирование	Изменение №	

6.1 Действия по рассмотрению рисков и возможностей.

6.1.1 Идентификация рисков направлена на своевременное выявление и регистрацию возможных событий, которые могут негативно повлиять на достижение целей и задач, поставленных перед организацией и каждым ее работником, а также определения направления и необходимости усовершенствования процесса управления рисками. Риски должны быть минимизированы, а возможности должны быть учтены в процессе планирования деятельности подразделения/организации.

6.1.2 Оценка рисков направлена на выделение критических рисков из общего перечня рисков с определением возможных причин возникновения и последствий риска, в том числе выраженных в количественном выражении с использованием методов качественного и количественного анализа.

6.1.3 Количественная оценка рисков необходима для понимания значимости каждого конкретного риска, для оценки эффективности затрат на управление такими рисками, а также для установления параметров (условий) договоров при перенесении риска в соответствии с применяемой организацией методикой (по необходимости).

6.1.4 Степень точности количественной оценки определяется потребностями организации и дает только ориентиры организации, обеспечивающие оптимальное соотношение между затратами по переносу риска и возможными последствиями.

6.1.5 Определение рисков организации производится на стадии планирования при установлении контекста группой экспертов с применением метода «мозгового штурма», в результате анализа внутренней и внешней среды, сильных и слабых сторон, имеющихся возможностей и угроз.

Оценка рисков позволяет определить необходимость проведения действий, выделения ресурсов для снижения рисков и их последствий, а так же проведения предупреждающих действий, направленных на недопущение возникновения новых факторов риска.

Методика оценки рисков приведена в МИ СМК-03-2018.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	23
	Раздел 6 Планирование	Изменение №	

6.2 Цели в области качества

6.2.1 Цели в области качества устанавливаются на уровне: предприятия, процесса, подразделения. Цели на уровне предприятия формулирует директор предприятия, затем цели принимаются координационным советом СМК. Далее координационным советом определяются подразделения, ответственные за выполнение намеченных целей.

Цели предприятия и подразделений оформляются в виде отдельного документа и реализуются в бизнес-планах и планах технического развития предприятия. Оформляет Цели ведущий инженер по СМК путем согласования их с членами КС и специалистами предприятия. После утверждения оригинала Целей ведущий инженер по СМК оформляет их копии для размещения на информационных стендах совместно с Политикой.

6.2.2 Цели в области качества всех уровней измеримы, ориентированы на улучшение деятельности предприятия и обязательны для исполнения структурными подразделениями и специалистами. Выполнение целей предприятия обеспечивает директор посредством выделения необходимых ресурсов, установления ответственности должностных лиц и систематического контроля над реализацией запланированных мероприятий.

Достижение целей на уровне подразделения (процесса) организует и обеспечивает его руководитель (владелец процесса).

6.2.3 Проверка достижения целей всех уровней осуществляется:

- в ходе внутренних аудитов, процедура проведения которых описана в п. 9.2 настоящего руководства;
- при мониторинге процессов (деятельности) со стороны их владельцев (руководителей подразделений).

Анализ достижения целей в области качества всех уровней проводит директор предприятия один раз в год при анализе СМК со стороны руководства, проводимом в соответствии с п. 9.3 настоящего руководства по качеству.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	24
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7 Поддержка

7.1. Ресурсы

Для проведения политики и реализации целей и задач в области качества, а также внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК и постоянного повышения ее результативности, повышения удовлетворенности потребителя, на предприятии определяются и обеспечиваются все необходимые ресурсы, включая:

- человеческие ресурсы;
- инфраструктуру;
- производственную среду;
- финансовые средства.

Определение необходимых ресурсов осуществляется исходя из оценки удовлетворенности потребителей, оценки рисков и необходимости проведения корректирующих действий, целей по качеству всех уровней, результатов внутренних и внешних аудитов и др.

Решение о выделении ресурсов принимает директор с учетом прогнозирования развития предприятия, снижения рисков и потребности в выпускаемой продукции.

Распределение выделенных ресурсов осуществляет руководство предприятия, владельцы процессов, руководители подразделений и специалисты в пределах своих полномочий.

Обеспечение ресурсами находит свое отражение в целях по качеству на уровне предприятия (План технического развития).

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	25
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.1.2 Персонал

Необходимые ресурсы на подготовку, переподготовку и повышение квалификации персонала выделяет директор. Он же принимает решение о приеме на работу, перемещении, увольнении и повышении в должности работников.

Ответственность за подбор кадров, оформление документов о приеме на работу, ведение личных карточек осуществляет начальник кадрово-юридического отдела.

Основным направлением решения задач в области качества на предприятии является целенаправленное, профессиональное обучение персонала.

Планирование подготовки кадров, организацию обучения персонала, ведение документации по подготовке кадров, контроль над учебным процессом осуществляет инженер по подготовке кадров в соответствии с порядком, описанным в п. 7.2 настоящего руководства.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	26
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.1.3 Инфраструктура. Процессы связанные с технологическим оборудованием.

На предприятии определена, обеспечивается и поддерживается в рабочем состоянии необходимая для функционирования процессов инфраструктура.

Инфраструктура является основой для осуществления производственных процессов и включает:

- производственные здания и помещения, рабочее пространство и связанные с ним средства труда;
- оборудование и оснастку для осуществления процессов;
- энергоресурсы;
- транспорт, коммуникации и др.;
- интеллектуальную собственность.

7.1.3.1 Для выполнения основных производственных процессов предприятие обеспечено производственными, складскими, вспомогательными помещениями.

Содержание их в надлежащем состоянии осуществляется путем выделения директором предприятия необходимых средств на текущий ремонт. Планирование ремонтных работ осуществляется путем включения соответствующих мероприятий в «Проект модернизации действующего производства» предприятия.

Проведение ремонтных работ по поддержанию в рабочем состоянии зданий и сооружений осуществляют подрядчики на договорной основе.

Ответственность за поддержание соответствующего состояния и чистоты производственных и бытовых помещений несут руководители подразделений.

Ремонт и контроль состояния производственных зданий и сооружений осуществляют специалисты СМиЭ.

1.3.2 Координацию работ по управлению производственным оборудованием (технологическим и энергетическим) осуществляет главный инженер.

Управление производственным и энергетическим оборудованием включает следующие работы:

- приобретение оборудования;
- приемку и учет;
- монтаж;
- проверку технологического оборудования на технологическую точность;
- эксплуатацию и последующее техническое обслуживание, планирование заказов запасных частей, проведение ППР;
- демонтаж;
- списание и утилизацию.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	27
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

Организацию и выполнение данных работ, ведение соответствующих записей, включая записи по планированию и осуществлению ремонтных работ, обеспечивают руководитель СМиЭ и заместитель руководителя СМиЭ по энергетике.

Порядок управления технологическим оборудованием описан в СТП СМК 7.1.3.0-01.

7.1.3.3 Координацию работ по управлению технологической оснасткой осуществляет главный технолог.

Управление технологической оснасткой включает следующие этапы:

- планирование проектирования и изготовления оснастки;
- проектирование оснастки;
- изготовление и доработка оснастки;
- испытание оснастки;
- ввод в эксплуатацию;
- учет;
- эксплуатация и ремонт;
- списание.

Деятельность по управлению технологической оснасткой регламентирована РИ СМК 03.

7.1.3.4 Управление энергоресурсами включает:

- определение потребности в ресурсах;
- получение, распределение и использование ресурсов;
- учет и отчетность.

Для функционирования предприятия и выпуска продукции используются следующие энергоресурсы:

- электрическая энергия;
- тепловая энергия;
- вода.

Определение потребности в ресурсах осуществляется специалистами предприятия на основе прогнозных показателей производства продукции и норм расхода ТЭР.

Обеспечение предприятия ресурсами осуществляется на договорной основе с энергоснабжающими организациями. Работу по заключению договоров, по обеспечению предприятия энергоресурсами, контроль над использованием ТЭР осуществляет заместителем руководителя СМиЭ по энергетике.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	28
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.1.4 Среда для функционирования процессов. Культура производства.

7.1.4.1 Управление производственной средой осуществляется с целью исключения её вредного воздействия на человека и обеспечения безопасных и высокопроизводительных условий труда на каждом рабочем месте.

Общее руководство работами по созданию и поддержанию соответствующей производственной среды на предприятии обеспечивает главный инженер.

7.1.4.2 Управление производственной средой предусматривает контроль факторов производственной среды:

- микроклимат, шум, освещенность;
- организации и состояния рабочих мест;
- соблюдения требований в области охраны труда.

7.1.4.3 В соответствии с действующими санитарными нормами МЗ РБ на всех рабочих местах проводятся ежегодно инструментальные лабораторные замеры факторов производственной среды аккредитованной лабораторией на договорной основе. Результаты измерений оформляются протоколом. Ответственность за проведением работ возложена на инженера по охране труда ТО.

7.1.4.4 Выполнение работ на предприятии осуществляется в условиях и с соблюдением требований инструкций по охране труда и пожарной безопасности. Доведение данных требований до работников обеспечивается посредством проведения производственными мастерами и руководителями подразделений инструктажей работников с регистрацией в журналах. Рассмотрение вопросов охраны труда с руководителями подразделений и мастерами проводится на ежемесячных совещаниях «День охраны труда» у главного инженера и один раз в квартал у директора.

7.1.4.5 Ответственность должностных лиц по управлению производственной средой, их обязанности при осуществлении данной деятельности определены должностными инструкциями, положениями о структурных подразделениях.

Требования к поддержанию соответствующего уровня культуры производства регламентированы СТП СМК 7.1.4.0-01.

7.1.4.6 Обеспечение работников необходимыми средствами индивидуальной и коллективной защиты, спецпитание и доплата за работу во вредных условиях труда производится согласно действующим нормативно-правовым документам.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	29
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

**7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений. Общие положения.
Прослеживаемость измерений.**

7.1.5.1 Управление ресурсами для мониторинга и измерений (далее СИ) осуществляется с целью повышения качества выпускаемой продукции путем обеспечения требуемого уровня точности измерений.

7.1.5.2 Ответственность за организацию метрологического обеспечения несет рук. СКИМ, за метрологическое обеспечение производства – инженер по метрологии.

7.1.5.3 Управление СИ включает в себя следующие этапы:

- метрологическую экспертизу технической документации, выбор СИ;
- планирование, приобретение, учет, государственную поверку;
- эксплуатацию и ремонт;
- метрологический контроль и анализ состояния;
- хранение, консервацию, списание.

Порядок приобретения, эксплуатации, учета, хранения СИ и испытательного оборудования, а также порядок поверки СИ и аттестации испытательного оборудования регламентирован СТП СМК 7.1.5.0-01.

7.1.5.4 Метрологическую экспертизу технической документации согласно СТП СМК 7.1.5.0-01 осуществляет инженер по метрологии СКИМ, выбор методик контроля и измерений – инженер-технолог ТО при разработке ТД.

7.1.5.5 Проведение поверки СИ предприятия органами государственной метрологической службы в соответствии с СТБ 8003, РД РБ 50.8106 обеспечивает инженер по метрологии СКИМ.

7.1.5.6 Контроль над эксплуатацией СИ осуществляют мастера производственных подразделений, а также инженер по метрологии СКИМ.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	30
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.2 Компетентность. Управление подготовкой персонала на предприятии.

7.2.1 Управление компетентностью осведомленностью и подготовкой персонала осуществляется с целью обеспечения предприятия работниками, способными обеспечить решение задач, стоящих перед предприятием, в том числе по менеджменту качества, а также удовлетворение требований потребителя.

7.2.2 Управление компетентностью и подготовкой персонала предусматривает следующие этапы работ:

- определение потребности в персонале, его подготовке, переподготовке и повышении квалификации;
- организацию обучения персонала;
- определение уровня (оценка) знаний и анализ деятельности по подготовке и компетентности персонала.

7.2.3 Ответственность за определение потребности, выделение ресурсов на подготовку, переподготовку и повышение квалификации персонала, проведение аттестации работников, определение компетентности и подготовку персонала по предприятию несет директор.

7.2.4 Ответственность за укомплектование предприятия кадрами необходимой специальности и квалификации несет КЮО. Обеспечивает организацию работ по повышению квалификации и проведению аттестации персонала, анализ результатов обучения инженер по подготовке кадров.

Планирование обучения персонала предприятия проводится согласно ежегодному плану. Обучение вне плана осуществляется по решению директора.

7.2.5 С целью оценки компетентности персонала периодически проводится аттестация (1 раз в 3 года для руководителей и специалистов) и заседания квалификационной комиссии (для рабочих).

7.2.6 Порядок осуществления деятельности по управлению компетентностью, осведомленностью и подготовкой персонала, а также состав, формы записей и ответственность за их ведение приведены в СТП СМК 7.2.0.0-01.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	31
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.3 Осведомленность

7.3.1 Для обеспечения осведомленности персонала на предприятии используются следующие средства и способы:

- планерные и другие совещания, собрания коллектива предприятия, совещания «День качества»;
- организационно-распорядительные документы (приказы, распоряжения, протоколы, служебные записки и т.д.);
- передача информации по телефону, личные беседы;
- внутренний обмен информацией, установленный в положениях о структурных подразделениях в разделе "Взаимоотношения и связи".

7.3.2 Руководство предприятия, ОСМК, ведущий инженер по СМК, руководители подразделений обеспечивают информирование персонала по вопросам менеджмента качества.

Вопросы функционирования СМК рассматриваются на совещаниях под председательством ОСМК, проводимых по плану работ руководства предприятия в соответствии с ежемесячным планом, утверждаемым директором предприятия. Ответственный за подготовку совещания ведущий инженер по СМК.

7.3.3 Вопросы качества продукции рассматриваются на совещаниях «День качества», проводимых под председательством главного инженера (зам. главного инженера по качеству) по плану работ руководства предприятия один раз в месяц и на цеховых совещаниях ДК в соответствии с СТП СМК 9.3.1.0-01. Ответственный за подготовку совещаний – контрольный мастер.

На совещаниях по СМК и «День качества» присутствуют руководители подразделений и специалисты по рассматриваемым вопросам. Решения совещаний оформляются протоколами, ведение протоколов и контроль исполнения решений по вопросам СМК – за вед. инженером по СМК; по вопросам качества продукции – за рук. СКИМ. Контролирует подготовку совещаний руководитель СКИМ.

7.3.4 Ответственность за обеспечение персонала соответствующей информацией по менеджменту качества несет ОСМК, по выполняемой деятельности – руководители подразделений.

7.3.5 Источниками информации являются:

- результаты внутреннего и внешнего аудитов (п. 9.2 РК);
- сведения о запросах и ожиданиях потребителей, об оценке их удовлетворенности (п.п. 9.1.2 РК);
- рекламации и претензии от потребителей (п. 8.7 РК);
- решения, принятые на заседаниях КС, на Днях качества предприятия;
- результаты анализа СМК со стороны руководства (п. 9.3 РК);
- информация о новых поступлениях ТНПА и научно-технической литературы.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	32
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.4 Коммуникация

7.4.1 Информация о целях в области качества и об их достижении доступна всем сотрудникам предприятия в пределах их полномочий. Доступ к соответствующей информации реализуется через сервер предприятия и документированную информацию на информационных стендах.

7.4.2 Информация о функционировании СМК может выноситься на совещания по качеству, а также на обсуждение в рамках регулярных рабочих совещаний, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов.

Представитель руководства по качеству, руководители подразделений и владельцы процессов информируют остальной персонал предприятия о состоянии и развитии СМК.

7.4.3 Директор, главный инженер, руководители отделов и структурных подразделений обеспечивают обмен информацией по вопросам результативности СМК в процессе:

распределения организационно-распорядительной документированной информации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документированной информации; совещаний по качеству; заседаний научно технического совета; совещаний балансовой комиссии.

7.4.4 Обмен информацией с потребителями продукции предприятия обеспечивается посредством сайта предприятия в информационной сети.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	33
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.5 Документированная информация. Общие положения

Документированная информация СМК предприятия включает в себя:

- политику в области качества;
- цели в области качества;
- руководство по качеству;
- стандарты организации (СТП);
- внешние технические нормативные правовые акты – ТНПА (ГОСТ, СТБ, ТУ и др.);
- технологические (ТД) и конструкторские (КД) документы;
- положения о структурных подразделениях (ПО), должностные инструкции (ДИ);
- организационно-распорядительные документы (ОРД);
- рабочие (РИ) и методические инструкции (МИ), положения (П), отчеты и др.;
- записи о качестве.

Иерархия документированной информации предприятия представлена в приложении Б.

Перечень стандартов организации системы менеджмента качества приведен в приложении В.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	34
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.5.1 Управление записями

7.5.1.1 Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для подтверждения:

- соответствия продукции установленным требованиям (законодательным, нормативным и требованиям потребителей);
- достижения поставленных целей в области качества;
- выявления, анализа несоответствий и причин их возникновения;
- результативности функционирования СМК и наличия постоянного улучшения.

7.5.1.2 Управление записями предусматривает следующие этапы:

- определение состава регистрируемой документированной информации о качестве;
- идентификацию записей о качестве, включая вид, форму, исполнителя, дату и место регистрации;
- установление маршрутов движения, мест и сроков хранения;
- определение ответственности за регистрацию, учет, хранение, восстановление, изъятие и ликвидацию записей о качестве;
- регистрацию, учет, хранение, выдачу в пользование записей о качестве;
- проверку (ревизию);
- защиту и восстановление, изъятие записей о качестве.

7.5.1.3 Деятельность по управлению записями о качестве, виды и формы документов, содержащих записи о качестве, приведены в СТП СМК 7.5.0.0-01.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	35
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.5.2 Управление документированной информацией

7.5.2.1 Управление документированной информацией СМК осуществляется с целью установления единых требований к разработке, актуализации документированной информации и предотвращения использования в работе неучтенной и недействующей документированной информации.

7.5.2.2 Процедура управления документированной информацией, обращаемой на предприятии, в общем случае включает следующие основные этапы:

- определение потребности в документированной информации;
- планирование разработки и приобретения;
- разработку, согласование, утверждение и введение в действие;
- приобретение, учет, хранение документированной информации и обеспечение ими пользователей;
- контроль соблюдения;
- актуализацию (внесение изменений, пересмотр, отмену, ревизию);
- изъятие и утилизацию отмененной документированной информации.

7.5.2.3 Порядок управления документированной информацией СМК приведен в СТП СМК 7.5.0.0-01.

Требования к управлению документированной информацией, стандартами организации и рабочими инструкциями установлены в СТП СМК 7.5.2.0-01

7.5.2.4 Требования к управлению политикой и целями в области качества установлены в п. 5.2, п. 6.2 РК. Учет и обеспечение пользователей данной документированной информацией осуществляет ведущий инженер по СМК.

7.5.2.5 Порядок управления внешними ТНПА регламентирован СТП СМК 7.5.2.0-01. Ответственность за комплектование, ведение и поддержание фонда ТНПА в актуализированном состоянии несет инженер по стандартизации.

7.5.2.6 Управление конструкторской и технологической документированной информацией предприятия описано в СТП СМК 7.5.2.0-04 и СТП СМК 7.5.2.0-06 соответственно. Учет, обеспечение пользователей, актуализацию КД и ТД осуществляет работник технического архива.

7.5.2.7 Порядок разработки, оформления, идентификации, утверждения, актуализации положений о подразделениях, должностных инструкций регламентирован РИ СМК 09.

7.5.2.8 Порядок управления организационно-распорядительной документированной информацией определен РИ СМК 01.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	36
	<i>Раздел 7 Поддержка</i>	Изменение №	

7.5.2.9 Учет и регистрацию ОРД осуществляют секретарь приемной руководителя.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	37
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8. Операционная деятельность

8.1 Планирование и управление деятельностью. Повышение квалификации руководящих работников и специалистов организации.

8.1.1 Планирование и управление процессов (деятельности) жизненного цикла продукции осуществляется исходя из потребности потребителей с учетом достигнутых и прогнозных экономических показателей предприятия.

При этом:

- определяются необходимые ресурсы;
- устанавливаются соответствующие цели в области качества.

8.1.2 Основанием для начала разработки новых изделий и постановки их на производство является включение их в план создания новой техники.

Планирование производства новой продукции осуществляется посредством включения данных работ в план производства НТП и промышленной продукции МСЦ.

При этом учитываются результаты маркетинговых исследований, оценки удовлетворенности потребителей, законодательные и обязательные требования к продукции, условия контракта, а также ресурсы, необходимые для выпуска продукции.

8.1.3 Для реализации поставленных целей на предприятии осуществляются:

- коммуникация с потребителями (маркетинговая деятельность) - процесс;
- анализ контракта;
- разработка и проектирование продукции и услуг - процесс;
- управление поставкой продукции внешнего происхождения - процесс;
- планирование производства;
- производство продукции и услуг - процесс;
- поставка готовой продукции.

8.1.4 Требования к процессам производства продукции установлены в СТП СМК 8.2.0.0-01, СТП СМК8.3.0.0-01, СТП СМК 8.4.0.0-01, СТП СМК 8.5.0.0-01.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	38
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.1.5 Повышение квалификации, стажировка и переподготовка руководителей и специалистов осуществляется в соответствии с ПО 16.

8.1.6 Аттестация специалистов на присвоение квалификационной категории на предприятии проводится в целях объективной оценки их профессионального уровня, морального и материального стимулирования профессионального уровня, улучшения подбора и расстановки кадров, повышения творческой и деловой инициативы работников.

8.1.7 Постоянно действующая аттестационная комиссия предприятия назначается приказом директора и проводит заседания в дни, предусмотренные планом по проведению совещаний руководством предприятия.

8.1.8 Представление к присвоению квалификационной категории оформляется в соответствии с приложением Б СТП СМК 7.2.0.0-01 и вносится в постоянно действующую аттестационную комиссию руководителем службы (структурного подразделения), в подчинении которой (которого) находится аттестуемый специалист.

8.1.9 Постоянно действующая аттестационная комиссия проводит аттестацию специалиста и принимает решение о присвоении ему квалификационной категории или иное решение.

По результатам аттестации оформляется протокол заседания аттестационной комиссии.

8.1.10 Решение аттестационной комиссии в 5-дневный срок передается директору предприятия для принятия окончательного решения в отношении работника, проходившего аттестацию, которое оформляется соответствующим приказом.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	39
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.2 Требования к продукции и услугам. Коммуникация с потребителями.

8.2.1 Коммуникация с потребителями.

8.2.1.1 На предприятии определены и осуществляются эффективные меры по коммуникации с потребителем. Информацию о продукции предприятие получает от потребителя, используя личные контакты, переписку, телефонную и факсимильную связь, электронную почту, при этом регистрируются все обращения, касающиеся:

- информации о требованиях к продукции;
- запросов, заявок и заключения договоров, включая изменения к ним;
- обратной связи с потребителем (информация об удовлетворенности потребителей, претензии, предложения).

Порядок прохождения входящих и исходящих документов изложен в РИ СМК-01. Деятельность о прохождении запросов, контрактов, заказов и поправок к ним изложена в СТП СМК 8.2.0.0-01.

8.2.1.2 Все претензии потребителя по качеству продукции подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, включающем:

- оперативное информирование руководства, специалистов предприятия и непосредственных исполнителей обо всех случаях обнаружения несоответствий продукции у потребителя;
- анализ претензий и возврат продукции от потребителя, определение правомерности претензий и разработка мер по их устранению и предупреждению;
- осуществление мероприятий по предупреждению и устранению причин возникновения несоответствий, вызывающих претензию со стороны потребителя;
- контроль эффективности принятых мер.

Деятельность по управлению претензиями включает:

- прием претензии;
- уведомление о приеме претензии;
- рассмотрение претензии;
- ответ на претензию;
- завершение рассмотрения претензии;
- анализ и оценка

Рассмотрение претензий осуществляется под руководством ОСМК незамедлительно по мере их поступления.

8.2.1.3 Поступающие претензии к качеству продукции регистрируются в журнале регистрации входящей корреспонденции зав. канцелярией, передаются директору, который направляет для рассмотрения и принятия решения главному инженеру, руководителю СКИМ, либо начальнику ОМ (по вопросам контракта).

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	40
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

Руководитель СКИМ, получив претензию по качеству продукции передает ее контрольному мастеру для регистрации (СТП СМК 8.7.0.0-01, приложение Н), уведомляет по телефону заявителя претензии о ее получении, при необходимости уточняет обстоятельства, касающиеся возникновения претензии. Выяснив все детали и причины возникновения претензии, рук. СКИМ, после согласования со специалистами и гл. инженером, письменно информирует заявителя претензии о принятом решении. Завершается деятельность по работе с претензиями достигнутым обоюдным согласием сторон.

Аналогичным образом осуществляется деятельность ОМ с поступившей претензией по вопросам, касающимся контракта.

Все претензии анализируются руководителем СКИМ и специалистами предприятия, обсуждаются на Днях качества, при необходимости по ним разрабатываются корректирующие и (или) предупреждающие мероприятия в соответствии с п. 8.5 настоящего руководства.

8.2.1.4 Действия с несоответствующей продукцией, возвращенной потребителем, регламентированы п. 8.7 настоящего руководства.

8.2.1.5 Выполнение корректирующих и предупреждающих действий регламентировано СТП СМК 10.0.0.0-01.

8.2.1.6 Порядок прохождения заказов и предложений потребителей, заключения договоров осуществляется в соответствии с п. 8.2 настоящего руководства.

8.2.1.7 Оценка удовлетворенности потребителей проводится в соответствии с СТП СМК 8.2.0.0-01.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	41
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.2.2 Определение требований к продукции и услугам

8.2.2.1 Требования к продукции устанавливаются:

- в ходе проведения маркетинговых исследований;
- в заявках и контрактах потребителей на поставку продукции;
- в ТНПА на продукцию, а также организационно-технических, методических и других документах предприятия.

8.2.2.2 Маркетинговые исследования осуществляются работниками ОМ путем систематического сбора и анализа данных о состоянии внешней среды и деятельности предприятия, участия в выставках-ярмарках, конкурсах.

Результаты маркетинговых исследований используются при разработке текущих и перспективных планов повышения качества продукции, расширения ассортимента, при разработке новых видов продукции, при работе с поставщиками.

8.2.2.3 Порядок определения требований к продукции осуществляется в ходе маркетинговой деятельности и описан в СТП СМК 8.2.0.0-01.

8.2.2.4 Анализ маркетинговой деятельности осуществляется при анализе СМК со стороны руководства в соответствии с п. 9.3.1 настоящего руководства.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	42
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам

8.2.3.1 Исходными данными для анализа требований, относящихся к продукции, являются:

- технико-коммерческие предложения;
- требования и ожидания потребителей;
- законодательные и обязательные требования;
- дополнительные требования на продукцию.

8.2.3.2 Анализ требований к продукции проводится с целью однозначного определения потребителем и предприятием требований, предъявляемых к поставляемой продукции, и оценки возможности выполнения этих требований.

8.2.3.3 Анализ требований договора (контракта) включает следующие этапы:

- разработку формы типового договора;
- регистрацию, анализ коммерческого предложения потребителя, определение возможности изготовления и поставки продукции;
- оформление, согласование, подписание и регистрацию проекта договора и другой договорной документации;
- исполнение договора.

8.2.3.4 Порядок разработки типовой формы договора, регистрации и рассмотрения коммерческих предложений потребителей, а также заключения и контроля исполнения договоров регламентированы СТП СМК 8.2.0.0-01.

Заключенные договора анализируются в ходе и после их исполнения.

Анализ выполнения договоров проводится директором, начальником ОМ, начальником производства.

8.2.3.5 Контракты после исполнения анализируются для обобщения пожеланий и требований потребителей с целью улучшения качества выпускаемой продукции. Данные анализа представляются для анализа СМК предприятия со стороны руководства.

8.2.3.6 Порядок проведения действий по улучшению регламентирован п.10 настоящего руководства.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	43
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.2.4 Изменение требований к продукции и услугам

8.2.4.1 Изменение требований к продукции и услугам может быть вызвано:

- изменением требований технико-коммерческого предложения,
если в процессе разработки выявятся риски, связанные с невозможностью выполнения установленных требований за предлагаемую стоимость;
- изменением требований технического задания,
если в процессе разработки или приемки продукции будут выявлены риски, связанные с дополнительными требованиями и невозможностью их выполнения в установленные сроки с установленными требованиями к качеству;
- изменением требований договора на поставку продукции,
если в процессе исполнения условий договора будут выявлены риски, связанные с невозможностью выполнения условий договора в установленные сроки;
- невыполнения потребителями сроков оплаты или приемки продукции установленными условиями договора.

8.2.4.2 Во всех перечисленных случаях разногласия решаются путем переговоров с потребителями с достижением взаимоприемлемого результата.

Оформление результатов переговоров осуществляется путем внесения изменений и дополнений в исходную документацию с обязательным подписанием сторонами дополнительного соглашения к договору на поставку продукции.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	44
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.3 Разработка и проектирование продукции и услуг.

8.3.1 Основание для разработки

Основанием для ведения разработки новой продукции или модификации уже имеющейся являются оговоренные в заключенных контрактах с заказчиками требования и данные маркетинговых исследований, утвержденные технические задания.

Сразу после заключения договора конструкторские отделы приступают к разработке КД в соответствии с требованиями потребителя, изложенными в контракте или материалах маркетинговых исследований. Обязанность передачи информации конструкторским отделам о заключенных договорах закреплена за ОМ.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	45
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

8.3.2.1 План работы по созданию новой техники, программа выпуска, источники финансирования и планируемые затраты, как правило, обсуждаются научно-техническим советом предприятия с участием приглашенных специалистов.

8.3.2.2 ТО разрабатывает график подготовки производства новых изделий (приложение Б СТП СМК 8.3.0.0-01). Ответственный - главный технолог. График подготовки производства (и изменения к нему) утверждается директором и имеет силу приказа. Контроль за выполнением графика осуществляет гл. технолог. Оперативный контроль за выполнением мероприятий графика подготовки производства осуществляет главный технолог. Ответственный за подготовку производства - главный инженер.

Ход выполнения графика подготовки производства по срокам рассматривается на технических совещаниях по подготовке производства новых изделий, которые проводит главный инженер. Решения совещаний, в том числе и корректировка сроков выполнения этапов графика оформляются протоколами. Ответственный - главный технолог. Справку о выполнении заданий по подготовке производства и освоению новых изделий готовит главный технолог.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	46
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.3.3 Входы проектирования и разработки

8.3.3.1 ТЗ или другой документ, принятый заказчиком и разработчиком, на выполнение работ по разработке новой или усовершенствованной продукции является основным исходным техническим документом, определяющим необходимые и достаточные требования к разрабатываемой продукции, по согласованию разработчика с заказчиком разрабатывается и включается в состав комплекта договорных документов на разработку продукции или же его разработка планируется в договоре (контракте). Ответственный за разработку ТЗ – главный конструктор. Утверждает ТЗ заказчик или лицо (организация), уполномоченное им. При отсутствии конкретного заказчика или разработке продукции общего применения ТЗ утверждает разработчик.

8.3.3.2 При инициативной разработке продукции ТЗ разрабатывает и утверждает разработчик. Необходимость согласования ТЗ с другими организациями определяют заказчик и разработчик.

8.3.3.3 В качестве ТЗ допускается использовать другой документ, заменяющий его (договор, контракт, протокол, решение и т.д.), имеющий достаточные исходные данные для разработки продукции и признанный заказчиком и разработчиком.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	47
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

8.3.4.1 Для проведения проектирования и разработок новых изделий на предприятии работают:

- конструкторский отдел гидравлики, включающий в себя:
- конструкторское бюро гидроаппаратуры;
- конструкторское бюро гидроприводов;
- конструкторское бюро нестандартного оборудования;

Кроме того, для обеспечения проектирования и разработок проектов, включающих в себя автоматизацию и программный продукт, на предприятии работают:

- отдел электроники и автоматики;
- отдел автоматизации и информационных технологий.

Общее руководство процессом проектирования и разработок осуществляет главный конструктор.

8.3.4.2 При заключении договоров на проектирование и разработку или включение перспективных разработок в план новой техники, главный конструктор выдает задание на разработку в конструкторские бюро и (или) руководителям отделов по тематике разработок.

Непосредственное руководство процессом проектирования и разработок осуществляют заведующие бюро, которые определяют исполнителей и осуществляют координацию процесса.

8.3.4.3 В процессе проектирования, на стадиях завершения разработок осуществляется верификация.

Верификация осуществляется для того, чтобы удостовериться, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям.

8.3.4.4 Валидация осуществляется после выполнения разработки и ее согласования, при необходимости, со всеми заинтересованными сторонами, указанными на основании законодательства.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	48
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.3.5 Выходы проектирования и разработки

Выходами проектирования и разработки являются изготовление и испытания опытных образцов или опытной партии изделий.

8.3.5.1 В случае отсутствия на предприятии необходимых условий для проведения приемочных испытаний или испытания на соответствие требованиям, обеспечивающим безопасность жизни, здоровья и имущества граждан, охрану окружающей среды и электромагнитную совместимость, установленным в ТНПА и ТЗ, то они проводятся в аккредитованных испытательных центрах (лабораториях) на договорной основе.

8.3.5.1 Для инициативных разработок завершением разработки продукции при положительных испытаниях опытного образца (опытной партии) является утвержденный акт приемочных испытаний. Положительные результаты приемочных испытаний единичной продукции являются основанием для реализации (эксплуатации) этой продукции.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	49
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.3.6 Изменения проектирования и разработки

8.3.6.1 Изменения процесса проектирования и разработки может быть вызвано:

- изменением входов (технического задания);
- изменением выходов (когда в процессе испытаний опытного образца не достигнуты желаемые результаты);

8.3.6.2 При изменении входов процессом изменения проектирования и разработки руководит главный конструктор и руководители бюро.

Изменения заключаются в корректировке конструкторской документации на стадии проектирования и не требуют специального оформления.

8.3.6.3 При изменении выходов вносятся изменения в конструкторскую документацию. Порядок внесения изменений определен СТП СМК 7.5.2.0-04.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	50
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.4. Управление поставкой продукции внешнего происхождения.

8.4.1 Управление процессом поставки продукции внешнего происхождения осуществляется с целью обеспечения производства сырьем, материалами, комплектующими изделиями, тарой требуемого качества (отвечающими требованиям ТНПА и условиям договора) в необходимых количествах.

Процесс управления поставкой продукции внешнего происхождения включает:

- планирование потребности в закупках;
- оценку и выбор поставщиков;
- заключение контрактов и контроль их выполнения;
- верификацию, приемку, хранение закупленной продукции;
- решение спорных вопросов с поставщиками.

Ответственность за результативность процесса, рациональное распределение выделенных ресурсов, организацию работ по постоянному улучшению процесса несет руководитель ОМТСиТ (он же владелец процесса).

8.4.2 Оценка и выбор поставщиков осуществляется согласно СТП СМК 8.7.0.0-02 с учетом возможности выполнить требования контракта на поставку, включая требования к качеству, стоимости и порядку расчетов, срокам и условиям поставки.

8.4.3 Входной контроль закупленной продукции осуществляют работники СКИМ. Действия с несоответствующей продукцией, выявленной в ходе проведения входного контроля, а также порядок ее идентификации регламентированы п. 8.4 настоящего руководства.

8.4.4 Приемку, хранение, выдачу сырья, материалов, комплектующих изделий, тары в производство осуществляют работники склада ЦС в соответствии с РИ 10.

8.4.5 Решение спорных вопросов с поставщиками осуществляется в соответствии с действующим в Республике Беларусь «Положением о приемке товаров по количеству и качеству».

8.4.6 Процессы гальванических покрытий деталей и узлов выполняют сторонние организации по договорам, которые заключает работник СВКиС. При этом ЭОМЦ осуществляет передачу подготовленных под покрытие деталей и узлов на склад ЦС по накладной формы М13П (РИ СМК 05). СВКиС, в свою очередь, оформляет товарно-транспортные документы и организывает доставку деталей и узлов к месту выполнения заказа, и после выполнения обратно на ЦС.

Прибывшую продукцию склад ЦС передает в производство по требованию, оформленному надлежащим образом.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	51
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.5 Производство продукции и услуг

8.5.1 Управление предоставлением продукции и услуг

8.5.1.1 Владельцем процесса производства продукции и услуг является начальник производства. Он отвечает за достижение установленных целей, взаимодействие этапов соответствующих процессов, а также обеспечение протекания процессов в управляемых условиях и оперативное их регулирование.

Управление процессом производства продукции и услуг осуществляется согласно СТП СМК 8.5.0.0-01 и предусматривает:

- планирование производства;
- наличие необходимых ресурсов;
- выпуск (изготовление) продукции;
- мониторинг и измерение на всех стадиях производства;
- улучшение и пересмотр процессов.

8.5.1.2 Сроки составления, формы производственных планов, порядок их разработки, согласования, утверждения, доведения до производственных подразделений и отчетности по ним, оперативное регулирование планов и обеспечение ритмичности производства регламентированы требованиями СТП СМК 8.1.0.0-01. Ответственным за данную деятельность является главный бухгалтер.

8.5.1.3 Реализация и результативность процессов производства продукции и услуг обеспечиваются наличием достаточных ресурсов, включающих:

- сырье, комплектующие изделия, финансовые средства;
- подготовленный и квалифицированный персонал;
- производственное оборудование и СИ;
- топливно-энергетические ресурсы;
- производственные и бытовые помещения;
- необходимую производственную среду (состояние микроклимата, воздуха рабочей зоны и т.д.).

8.5.1.4 Изготовление продукции производится согласно технологической документации, определяющей последовательность технологических и контрольных операций.

Требования к качеству изготавливаемой продукции регламентированы КД и ТНПА на продукцию.

8.5.1.5 Мониторинг и измерение процесса производства включают:

- мониторинг входных данных;
- мониторинг сырья, материалов, покупных изделий
- мониторинг ресурсов;
- мониторинг хода выполнения плана (СТП СМК 8.1.0.0-01);

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	52
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

- мониторинг изготовления продукции (СТП СМК 8.5.0.0-01);
- мониторинг выпуска продукции (СТП СМК 8.6.0.0-01);
- мониторинг упаковки продукции и сдачи ее на отделение упаковки (РИ СМК 05).

Последовательность, периодичность контроля, контролируемые показатели определены КД и ТД.

8.5.1.6 Управление несоответствующими выходами (несоответствующей продукцией) регламентированы СТП СМК 8.7.0.0-01.

8.5.1.7 Требования к управлению документированной информацией в ходе мониторинга и измерений определены в СТП СМК 7.5.0.0-01.

8.5.1.8 Проведение внутреннего аудита осуществляется в соответствии с СТП СМК 9.2.0.0-01.

8.5.1.9 Проведение корректирующих и предупреждающих действий по процессам осуществляется в соответствии с СТП СМК 10.0.0.0-01.

8.5.1.10 Анализ процессов со стороны руководства осуществляется с целью повышения их результативности на основании анализа данных мониторинга и измерений в соответствии с СТП СМК 9.3.0.0-01.

8.5.1.11 Ответственным за обеспечение обслуживания производства продукции и услуг является главный инженер, в подчинении которого находится служба механика и энергетика (СМиЭ) выполняющая обслуживание и ремонт оборудования.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	53
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

8.5.2.1 Идентификации подлежат комплектующие изделия, сырье, материалы, тара, продукция (в процессе производства и готовая), технологическое оборудование, средства измерений и испытаний.

Идентификация и прослеживаемость осуществляются:

- на стадии разработки продукции;
- на этапе поставки продукции внешнего происхождения;
- на этапе входного контроля;
- в процессе производства продукции и услуг;
- на стадии выпуска продукции и услуг;
- при сдаче продукции на отделение упаковки;
- при нахождении готовой продукции на отделении упаковки до поставки ее потребителю.

Объекты, методы и средства идентификации указаны в технологической документации, СТП СМК 8.3.0.0-01, СТП СМК 8.4.0.0-01, СТП СМК 8.7.0.0-02, СТП СМК 8.5.0.0-01, СТП СМК 8.6.0.0-01, СТП СМК 8.7.0.0-01.

8.5.2.2 На этапе разработки и постановки продукции на производство идентификация осуществляется посредством присвоения изделию обозначения в КД.

8.5.2.3 На стадии поставки продукции внешнего происхождения идентификацию продукции осуществляют:

- работники ОМТСиТ – путем сверки данных в товарно-транспортной или железнодорожной накладной, а так же собственно поставленной продукции с данными контракта;
- кладовщики центрального склада – сверкой сырья, материалов, комплектующих изделий (наименование, марка, тип, ТНПА, количество и др.) с данными сопроводительной документации, оформлением карточки складского учета и прикреплением бирок (приложение А РИ СМК 05), содержащих информацию о закупленной продукции.

8.5.2.4 В процессе производства идентификация и прослеживаемость продукции осуществляется путем:

- оформления накладной на внутреннее перемещение (СТП СМК 8.5.0.0-01);
- заполнением ярлыков «годная продукция» и «несоответствующая продукция» в процессе контроля и приемки;
- маркировкой и изоляцией несоответствующей продукции согласно СТП СМК 8.7.0.0-01;
- необходимых записей в ходе контроля соблюдения технологической дисциплины в соответствии с СТП СМК 9.0.0.0-01.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	54
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

Каждое выпускаемое изделие должно иметь замаркированную табличку. Табличка выполняется в соответствии с КД и имеет информацию: товарный знак, обозначение изделия, основные параметры изделия, дату изготовления, регистрационный номер. Ответственным за обеспечение производства табличками является ОМТСиТ, нанесение информации: дата изготовления, регистрационный номер и обозначение изделие выполняет работник МСЦ ударным способом с помощью клейм. После нанесения всей необходимой информации, табличка устанавливается на изделие в соответствии с КД.

Выдачу и учет регистрационных номеров изделий, а также контроль маркировки ведут работники СКИМ в соответствии с РИ СМК 06.

Изготовленная и признанная годной продукция передается на отделение упаковки по накладной (ф. М13П, РИ СМК 05) для проведения упаковки, комплектации и укладки в транспортную тару в соответствии с договорами на поставку. Порядок упаковки, отпуска и поставки продукции потребителям определен требованиями РИ СМК 05.

8.5.2.5 На стадии приемки готовой продукции идентификация осуществляется посредством:

- укладки в тару с продукцией заполненного свидетельства о приемке;
- записей в журнале регистрации контроля и испытаний продукции и журнале учета готовой продукции согласно СТП СМК 8.6.0.0-01, а также в журнале учета несоответствующей продукции в изоляторе брака;
- прикрепления бирок согласно СТП СМК 8.7.0.0-01 на выявленную несоответствующую продукцию и непосредственно её изоляцию.

8.5.2.6 На стадии нахождения готовой продукции на отделении упаковки до поставки ее потребителю, идентификация продукции осуществляется путем нанесения на маркировочной этикетке, прикрепляемой на каждое упаковочное место или непосредственно на таре, информации содержащей: № договора, обозначение продукции, количество.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	55
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.5.3 Собственность принадлежащая потребителям или внешним поставщикам

Собственность потребителя или внешнего поставщика в процессе производства продукции не используется.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	56
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.5.4 Сохранение

8.5.4.1 С целью сохранения соответствия продукции, недопущения ухудшения её состояния в процессе производства на предприятии установлен порядок проведения погрузочно-разгрузочных работ, упаковки и поставки, включая:

- соответствующее обращение с сырьем, материалами, тарой, готовой продукцией при транспортировании и поставке;
- требования, предъявляемые к транспортным средствам, проведению погрузочно-разгрузочных работ;
- требования к упаковке и маркировке готовой продукции;
- требования к условиям поставки.

8.5.4.2 Погрузочно-разгрузочные работы на предприятии проводятся при:

- разгрузке, складировании, передаче в производство сырья, материалов и других товарно-материальных ценностей, поступающих на предприятие;
- перемещении продукции в ходе технологического процесса;
- складировании готовой продукции, погрузке ее на автотранспорт при поставке.

8.5.4.3 Хранятся поступающие детали, сырьё, материалы в складских помещениях. Приемку, хранение, выдачу их в производство осуществляют работники склада ЦС согласно РИ СМК 10.

8.5.4.4 Изготовленная, принятая СКИМ и упакованная продукция передается на склад готовой продукции, где она и находится в упакованном и замаркированном виде до момента отгрузки её потребителю. Специальных условий хранения готовой продукции не требуется, поскольку продукция производится только в соответствии с заключенными контрактами по срокам поставки и количеству.

8.5.4.5 При складировании и хранении деталей, сырья, материалов и комплектующих соблюдаются следующие условия:

- количественная и качественная сохранность;
- правила складирования и противопожарные нормы.

8.5.4.6 Поставка продукции потребителю осуществляется автомобильным или железнодорожным транспортом в соответствии с условиями контракта (договора) на поставку. Сохранность продукции во время транспортирования обеспечивается соответствующей упаковкой. Отгружаемая продукция сопровождается свидетельствами о приемке СКИМ, подтверждающим ее соответствие ТНПА.

Порядок отпуска и поставки готовой продукции описан в РИ СМК 05.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	57
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.6 Выпуск продукции и услуг

8.6.1 В процессе выпуска продукции на предприятии проводятся следующие виды испытаний: приемо-сдаточные, периодические и типовые. Все виды испытаний должны проводиться на аттестованных испытательных стендах с применением средств измерений, прошедших Государственную поверку, с применением рабочей жидкости (масла) соответствующего класса чистоты по ГОСТ 17216 в испытательных стендах, с соблюдением условий проведения испытаний. Соответствие класса чистоты рабочей жидкости ГОСТ 17216 в испытательных стендах обеспечивается ее периодической очисткой, а так же заменой в соответствии с графиком замены (приложение А).

8.6.2 Испытания продукции осуществляют работники группы испытаний в соответствии с требованиями стандартов (ТУ) на продукцию, правил и методов испытаний по ГОСТ 29015, ГОСТ 20245, программы-методики испытаний. К испытаниям, при необходимости, могут привлекаться профильные специалисты (электрики, электроники, программисты). Результаты испытаний считаются положительными, а продукция выдержавшей испытания, если выполняются все требования, предусмотренные технической документацией на продукцию.

8.6.3 Ответственность за организацию работ по проведению контроля и испытаний изготавливаемой продукции несет руководитель СКИМ.

8.6.4 Ответственность за достоверность и объем проведенных испытаний в соответствии с технической документацией несут работники группы испытаний и профильные специалисты в пределах их компетенции.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	58
	Раздел 8 Операционная деятельность	Изменение №	

8.7 Управление несоответствующими выходами. Несоответствия и корректирующие действия

8.7.1 Деятельность по управлению несоответствующими выходами (несоответствующей продукцией) осуществляется с целью предотвращения поставки потребителю продукции, не отвечающей установленным требованиям, и снижения затрат, связанных с ее доработкой.

8.7.2 Управление несоответствующими выходами осуществляется:

- в процессе поставки продукции внешнего происхождения;
- в процессе производства продукции и услуг;
- при выпуске продукции;
- при возврате продукции потребителем.

8.7.3 Управление несоответствующими выходами включает:

- выявление, идентификацию, регистрацию;
- определение возможности доработки и дальнейшего использования;
- утилизацию;
- анализ причин изготовления несоответствующей продукции, разработку корректирующих действий, оценку их эффективности.

8.7.4 Ответственность за управление несоответствующими выходами несет контрольный мастер и руководитель СКИМ.

8.7.5 Порядок выявления, идентификации, изоляции, регистрации и последующих действий с несоответствующей продукцией регламентирован СТП СМК 8.7.0.0-01.

8.7.6 Причины несоответствий анализируются на планерных совещаниях, на совещаниях по СМК и «День качества». Результаты анализа несоответствий и причин их возникновения включаются ОСМК в обобщенный отчет для оценки результативности системы в соответствии с СТП СМК 9.3.0.0-01.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	59
	Раздел 9 Оценивание пригодности	Изменение №	

9. Оценивание пригодности. Мониторинг, измерения, анализ и оценивание

9.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценивание

Мониторинг и измерение процессов производства продукции проводится для подтверждения их способности достигать поставленные цели, определения рисков, анализа их возможных последствий.

Деятельность по мониторингу процессов включает:

- мониторинг отдельных этапов соответствующего процесса;
- мониторинг процесса в целом;
- определение внешних и внутренних факторов риска, влияющих на процесс;
- оценку рисков;
- разработку предупреждающих и корректирующих действий для снижения рисков;
- регистрацию результатов мониторинга и измерения;
- анализ данных, полученных при проведении мониторинга;
- проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью снижения факторов риска и улучшения.

Критерии и методы оценки процессов производства продукции установлены в СТП СМК 8.4.0.0-01 и СТП СМК 8.5.0.0-01, методике оценки рисков.

Мониторинг технологических составляющих процессов проводится посредством контроля соблюдения технологической дисциплины согласно СТП СМК 9.0.0.0-01.

Результаты мониторинга подлежат анализу владельцами процессов и производственным персоналом. При этом определяются причины и значимость несоответствий, устанавливаются лица, допустившие несоответствия (несоблюдение технологической дисциплины) и т.д. В случае необходимости, разрабатываются корректирующие (предупреждающие) мероприятия в соответствии с СТП СМК 10.0.0.0-01.

Полученные результаты мониторинга используются при анализе СМК со стороны руководства в соответствии с п. 9.3 настоящего руководства по качеству.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	60
	Раздел 9 Оценивание пригодности	Изменение №	

9.1.1 Общие положения

9.1.1.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценивание проводится с целью:

- подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- обеспечения результативности процесса и выполняемой деятельности;
- обеспечения соответствия СМК установленным требованиям;
- анализа выявленных несоответствий и причин их возникновения, разработки корректирующих и предупреждающих действий по улучшению процессов и деятельности предприятия в целом;
- постоянного повышения результативности СМК.

9.1.1.2 Деятельность по мониторингу, измерению, анализу и оцениванию включает проведение:

- оценки удовлетворенности потребителей (п. 9.1.2 РК);
- внутренних аудитов (п. 9.2 РК);
- мониторинга и измерения процессов (п.п. 9.1 РК);
- действий с несоответствующими выходами (п. 8.7 РК);
- анализа данных для оценки результативности системы (п. 9.3 РК);
- корректирующих и предупреждающих действий (п.п. 10.2 РК);
- мероприятий по улучшению (п. 8.5 РК).

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	61
	Раздел 9 Оценивание пригодности	Изменение №	

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

9.1.2.1 На предприятии постоянно осуществляется мониторинг информации, касающейся удовлетворенности потребителя продукцией предприятия.

9.1.2.2 Ответственность за проведение оценки удовлетворенности потребителя несет начальник ОМ.

9.1.2.3 Основной целью оценки удовлетворенности потребителя является определение способности предприятия выполнить требования потребителей, установление направлений деятельности, в которых следует вести постоянное улучшение. Оценка удовлетворенности потребителей проводится на основе сбора, обработки и анализа соответствующей информации.

9.1.2.4 Результаты оценки удовлетворенности потребителей включаются ОСМК в обобщенный отчет о функционировании СМК и рассматриваются при анализе СМК со стороны руководства. Имеющаяся информация также используется при планировании деятельности по постоянному улучшению с целью максимального удовлетворения потребителей, а также может использоваться при проектировании и разработке новой продукции.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	62
	Раздел 9 Оценивание пригодности	Изменение №	

9.2 Внутренний аудит

9.2.1 Внутренние аудиты проводятся для:

- проверки и оценки соответствия действующей СМК требованиям СТБ ISO 9001;
- обеспечения соответствия выпускаемой продукции установленным требованиям;
- определения результативности действующей СМК и выполнения целей в области качества.

9.2.2 Ответственность за организацию проведения внутренних аудитов несет ОСМК.

9.2.3 Для проведения внутреннего аудита привлекаются подготовленные работники предприятия, имеющие подтверждающий документ (удостоверение, свидетельство) или аттестованные на аудитора по качеству на предприятии.

9.2.4 Внутренний аудит включает:

- подготовку к аудиту (проверке);
- проведение аудита (проверки);
- обсуждение результатов аудита;
- документирование результатов аудита.

9.2.5 Порядок организации и проведения внутренних аудитов, документирования их результатов и анализа полученных данных регламентированы СТП СМК 9.2.0.0-01.

9.2.6 Данные внутренних аудитов подлежат периодической оценке при анализе СМК со стороны руководства, проводимой согласно п. 5.6 настоящего руководства по качеству.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	63
	<i>Раздел 9 Оценивание пригодности</i>	Изменение №	

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Анализ со стороны руководства. Общие положения. Входы и выходы анализа со стороны руководства.

9.3.1.1 Анализ СМК со стороны руководства проводится с целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности функционирования СМК, оценки возможностей ее постоянного улучшения.

Анализ СМК со стороны руководства проводится 1 раз в год (в январе) на заседании Координационного совета на основании обобщенного отчета, подготовленного ОСМК.

Порядок проведения совещаний Координационного совета и форма составляемого протокола приведены в П СМК 01.

Конкретная дата проведения, состав участников совещания определяются директором совместно с ОСМК.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	64
	Раздел 9 Оценивание пригодности	Изменение №	

9.3.2 Входные данные для анализа

Входные данные процессов включают информацию о всех сферах деятельности предприятия:

- Объем отгруженной сертифицированной продукции, в т.ч. на экспорт;
- Набор объемов договоров (протокол БК);
- Реализация продукции (протокол БК);
- Результаты внутренних или внешних проверок;
- Результативность процесса «Маркетинговая деятельность и сбыт продукции» (МИ СМК 02).

- Риски, возникающие в процессе коммуникации с потребителями

Ответственный за предоставление информации начальник ОМ – владелец процесса.

- Выполнение плана закупок (протокол БК);
- Отсутствие случаев невыполнения плана производства из-за отсутствия сырья, материалов, комплектующих;
- Случаи несоответствия продукции требованиям ТНПА, выявленным на входном контроле;
- Результаты входного контроля;
- Случаи забраковывания продукции потребителями из-за некачественного сырья, материалов, комплектующих;
- Отсутствие случаев повторяющихся несоответствий;
- Удовлетворенность качеством продукции при входном контроле (МИ СМК 02);
- Результативность процесса управления продукцией внешнего происхождения. (МИ СМК 02);
- Риски, возникающие в процессе управления продукцией внешнего происхождения.

Ответственный за предоставление информации начальник ОМТСиТ – владелец процесса.

- Темп роста выработки на 1-го работника предприятия по сравнению со среднемесячной выработкой прошлого периода;
- Изменение уровня среднемесячной заработной платы сотрудников по отношению к соответствующему уровню прошлого периода;
- Соблюдение превышения темпов роста производительности труда над темпами роста среднемесячной заработной платы;
- Удовлетворенность ритмичным выпуском продукции (МИ СМК 02);
- Снижение себестоимости на 1 руб. произведенной продукции;
- Риски, возникающие в процессе управления планово-финансовой деятельностью.

Ответственный за предоставление информации главный бухгалтер.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	65
	Раздел 9 Оценивание пригодности	Изменение №	

- Отсутствие претензионно-исковых требований по качеству поставленной продукции;
- Доля принятой с 1-го предъявления продукции на операционном контроле в общем объеме предъявленной;
- Доля возврата сертифицированной продукции от покупателя;
- Затраты на гарантийный ремонт;
- Сумма и процент брака;
- Результаты входного контроля;
- Информация о совещаниях «День качества»;
- Удовлетворенность качеством сдачи деталей с первого предъявления (МИ СМК 02);
- Удовлетворенность выполнением решений Дней качества (МИ СМК 02);
- Удовлетворенность потребителей качеством продукции (МИ СМК 02);
- Удовлетворенность периодическими испытаниями (МИ СМК 02).
- Данные о метрологическом обеспечении;
- Удовлетворенность проведением приемо-сдаточных испытаний (МИ СМК 02);
- Выполнение решений предыдущего анализа;
- Реализация политики и целей в области качества;
- Данные по проведенным внутренним проверкам;
- Удовлетворенность корректирующими действиями, направленными на устранение несоответствий (МИ СМК 02);
- Оценка результативности СМК предприятия (МИ СМК 02);
- Риски, возникающие в процессе выпуска продукции и услуг.

Ответственный за предоставление информации руководитель СКИМ

- Данные о функционировании процесса производства продукции и услуг;
- Результативность процесса производства продукции и услуг (МИ СМК 02).
- Риски, возникающие в процессе производства продукции и услуг.

Ответственный за предоставление информации начальник производства – владелец процесса

- Совершенствование технологии производства продукции и услуг
- Выполнение плана технического развития
- Удовлетворенность соблюдением технологической дисциплины (МИ СМК 02);
- Удовлетворенность выполнением мероприятий плана технического развития (МИ СМК 02).
- Данные по подготовке (переподготовке) кадров.
- Риски, возникающие в процессе технологического обеспечения процесса производства продукции и услуг.

Ответственный за предоставление информации главный технолог

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	66
	<i>Раздел 9 Оценивание пригодности</i>	Изменение №	

- Выполнение графика проверки оборудования на технологическую точность;
 - Выполнение плановых ремонтов оборудования;
 - Риски, возникающие в процессе обслуживания и поддержания инфраструктуры предприятия в надлежащем состоянии.
- Ответственный за предоставление информации главный механик

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	67
	Раздел 9 Оценивание пригодности	Изменение №	

9.3.3 Выходные данные

Выходными данными процесса являются:

- обобщенный отчет по анализу СМК со стороны руководства;

Отчет составляется на основании анализа входных данных, предоставляемых руководителями процессов и подразделений предприятия (МИ СМК 02).

- протокол заседания координационного совета;

Протокол оформляется по результатам итогового совещания координационного совета и содержит информация об итогах финансово-хозяйственной деятельности предприятия за период (год).

- оценка рисков по процессам;

Оценка рисков производится экспертной группой на основании данных полученных от владельцев процессов.

- SWOT-анализ;

SWOT-анализ выполняется вед. инженером по СМК, на основании данных оценки рисков;

- результаты выполнения мероприятий по снижению рисков и их последствий;

Результативность выполнения мероприятий по снижению рисков оценивается по результатам SWOT-анализа.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	68
	<i>Раздел 10 Улучшение</i>	Изменение №	

10. Улучшение. Общие положения. Несоответствия, корректирующие действия. Постоянное улучшение

10.1 Улучшение. Общие положения

10.1.1 Организации постоянно нацелена на улучшение.

Улучшение необходимо организации, чтобы сохранять и поддерживать текущие уровни осуществления деятельности, реагировать на изменения, связанные с внутренними и внешними условиями, и создавать новые возможности.

10.1.2 К потенциальным основным преимуществам улучшения относятся:

- улучшение результатов процессов, возможностей организации и повышение удовлетворенности потребителей;
- усиление внимания к определению и исследованию коренных причин рисков с последующими предупреждающими и корректирующими действиями;
- повышение способности предугадывать и реагировать на внутренние и внешние риски и возможности;
- углубленное рассмотрение постепенных и прорывных улучшений;
- более эффективное применение знаний для улучшения;
- усиление побуждения к инновациям.

10.1.3 Действия по улучшению включают:

- содействие установлению целей по улучшению на всех уровнях организации;
- обеспечение компетентности работников для успешного продвижения и выполнения проектов по улучшению;
- отслеживание, анализ и проверку планирования, внедрения, завершения и результатов проектов по улучшению;
- интеграцию рассмотрения улучшений в разработку новых или модифицированных продукции, услуг и процессов;
- признание и подтверждение улучшения.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	69
	<i>Раздел 10 Улучшение</i>	Изменение №	

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

10.2.1 Несоответствие невыполнение требований установленных ТНПА, ГОСТ, КД, ТД, ТУ и другими внешними и внутренними документами на любой стадии производства продукции и услуг.

Несоответствия, как правило, приводят к повышению рисков и возникновению новых рисков, что негативно влияет на деятельность предприятия.

10.2.2 Корректирующие действия на предприятии проводятся с целью устранения причин выявленных несоответствий и предупреждения повторного их возникновения в порядке, установленном СТП СМК 10.0.0.0-01.

10.2.3 Ответственным за организацию работ по проведению корректирующих действий на предприятии в целом является ОСМК.

10.2.4 Оценку результативности корректирующих действий осуществляет ОСМК при анализе степени устранения причин выявленных несоответствий. Мероприятия результативны, если отсутствует повторение несоответствий.

Информация о результатах анализа результативности корректирующих действий подлежит рассмотрению при анализе СМК со стороны руководства согласно п. 5.6 настоящего руководства и включается в обобщенный отчет.

Корректирующие действия на предприятии проводятся с целью устранения причин выявленных несоответствий и предупреждения повторного их возникновения в порядке, установленном СТП СМК 10.0.0.0-01.

10.2.5 Ответственным за организацию работ по проведению корректирующих действий на предприятии в целом является ОСМК.

10.2.6 Оценку результативности корректирующих действий осуществляет ОСМК при анализе степени устранения причин выявленных несоответствий. Мероприятия результативны, если отсутствует повторение несоответствий.

Информация о результатах анализа результативности корректирующих действий подлежит рассмотрению при анализе СМК со стороны руководства согласно п. 5.6 настоящего руководства и включается в обобщенный отчет.

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	70
	<i>Раздел 10 Улучшение</i>	Изменение №	

10.3 Постоянное улучшение

10.3.1 На предприятии осуществляется постоянное улучшение системы менеджмента качества и процессов, направленное на повышение удовлетворенности потребителя.

Стратегию постоянного улучшения деятельности предприятия и выделение необходимых ресурсов определяет директор.

Информация о достигнутых результатах улучшения включается владельцами процессов в ежегодные отчеты, представляемые ведущему инженеру по СМК для оформления обобщенного отчета по качеству в соответствии с СТП СМК 9.3.0.0-01.

10.3.2 Постоянное улучшение СМК (процессов, деятельности), проводится руководителями и специалистами подразделений предприятия путем выполнения намеченных мероприятий корректирующих и предупреждающих действий, разрабатываемых по результатам анализа СМК со стороны руководства, внешних и внутренних проверок, предложений ВП, РП и СП.

Планирование улучшения СМК на уровне предприятия осуществляется посредством включения соответствующих мероприятий в ежегодные планы: технического развития предприятия, повышения эффективности производства и качества. Улучшение оперативного характера осуществляется посредством выпуска организационно - распорядительных документов предприятия: приказов директора, протоколов совещаний, отдельных целевых мероприятий.

Мотивация персонала предприятия, участвующего в улучшении, осуществляется по результатам хозяйственной деятельности в соответствии с действующими положениями: о порядке выплаты премии по хозрасчетной деятельности; о надбавках за высокоэффективный и высококвалифицированный труд, выполнение особо важной (срочной) работы.

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	71
	Приложение А	Изменение №	

Приложение А
Матрица распределения ответственности руководства
за обеспечение выполнения требований СТБ ISO 9001
в ОАО «ГСКТБ ГА»

Таблица А1

Номер пункта СТБ ISO 9001-2015	Разделы СТБ ISO 9001-2015	Ответственное должностное лицо							
		Директор	Главный инженер	Главный конструктор	Начальник производства	Главный бухгалтер	Начальник ОМТСиТ	Начальник ОМ	Начальник КЮО
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Контекст организации	Р	О	У	У	У	У	У	У
4.3	Определение области применения СМК	Р	О	У	У	У	У	У	У
4.4	СМК и ее процессы	Р	О	У	У	У	У	У	У
5	Лидерство	О	Р	У	У	У	У	У	У
5.1	Лидерство и приверженность	О	Р	У	У	У	У	У	У
5.1.2	Ориентация на потребителя	Р	О	У	У	У	У	О1	У
5.2	Политика	Р	О	У	У	У	У	У	У
5.3	Роли обязанности и полномочия в организации	Р	У	У	У	О	У	У	У
6.	Планирование	О	У	У	У	Р	У	У	У
6.1	Действия по рассмотрению рисков и возможностей	О	Р	У	У	У	У	У	У
6.2	Цели в области качества	О	Р	У	У	У	У	У	У
7.	Поддержка	Р	О	У	У	У	У	У	У
7.1	Ресурсы	Р	У	У	У	О	У	У	У
7.1.2	Персонал	Р	О	У	О1	У	У	У	О2
7.1.3	Инфраструктура. Процессы, связанные с технологическим оборудованием	О	Р	У	У	У	У	У	У
7.1.4	Среда для функционирования процессов. Культура производства	О	Р	У	У	У	У	У	У
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерений. Общие положения. Прослеживаемость измерений	О	Р	У	У	У	У	У	У

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	72
	Приложение А	Изменение №	

Продолжение таблицы А1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.2	Компетентность. Осведомленность. Управление подготовкой персонала на предприятии	Р	О	У	У	У	У	У	У
7.3	Осведомленность	Р	У	У	У	У	У	О	О1
7.4	Коммуникация	Р	У	У	У	У	У	О	У
7.5	Документированная информация Общие положения	Р	И	О	И	У	У	У	У
7.5.2	Управление записями	Р	О	У	И	И	У	У	У
7.5.3	Управление документированной информацией	Р	У	О	И	У	У	У	У
8	Операционная деятельность	Р	У	У	О	У	У	У	У
8.1	Планирование и управление деятельностью	Р	И	И	И	О1	И	О	И
8.2	Требования к продукции и услугам .Коммуникация с потребителями	Р	И	У	И	И	И	О	И
8.2.1	Коммуникация с потребителями	Р	И	У	И	И	И	О	И
8.3	Разработка и проектирование продукции и услуг	Р	И	О	И	У	И	У	У
8.4	Управление поставкой продукции внешнего происхождения	Р	У	У	И	И	О	У	У
8.5	Производство продукции и услуг	Р	И	У	О	У	И	У	У
8.6	Выпуск продукции и услуг	У	Р	И	О	У	И	И	У
8.7	Управление несоответствующими выходами. Несоответствия и корректирующие действия	И	Р	О	И	У	И	У	У
9.	Оценивание пригодности. Мониторинг, измерения, анализ и оценивание	Р	О	У	У	У	У	У	У
9.1	Мониторинг, измерения, анализ и оценивание	Р	О	И	У	У	И	И	У
9.2	Внутренний аудит	Р	О	И	И	И	И	И	И
9.3	Анализ со стороны руководства	Р	О	У	У	У	У	У	У
10.	Улучшение. Общие положения. Несоответствия, корректирующие действия, постоянное улучшение	Р	О	У	У	У	У	У	У
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	Р	О	У	У	У	У	У	У
10.3	Постоянное улучшение	Р	О	У	У	У	У	У	У

Обозначения :

О(О1, О2..) - организует и несет ответственность (по направлениям деятельности)

Р – руководит ;

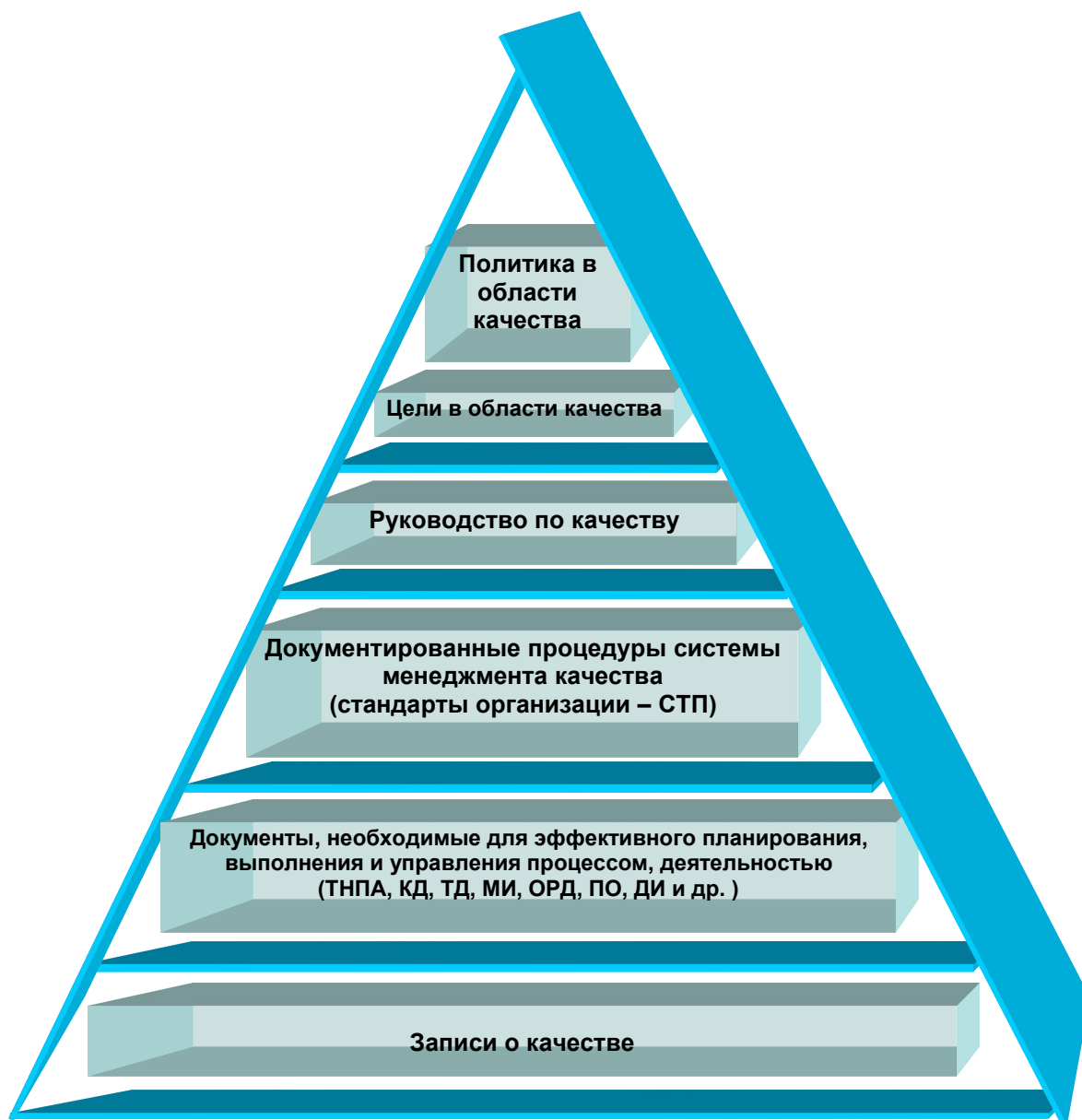
У- участвует в исполнении требований СТБ ISO 9001-2015;

ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	73
	Приложение А	Изменение №	

И- исполняет требования СТБ ISO 9001-2015 .

ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	74
	Приложение Б	Изменение №	

Приложение Б
Иерархия документов системы менеджмента качества
ОАО «ГСКТБ ГА»



ОАО «ГСКТЬ ГА»	Руководство по качеству ПК СМК 01 - 2018	Лист	75
	Приложение В	Изменение №	

Приложение В
Перечень стандартов предприятия
системы менеджмента качества
ОАО «ГСКТЬ ГА»

СТП СМК 7.5.0.0-01-2017 СМК. Документированная информация. Общие положения

СТП СМК 7.5.2.0-01-2017 СМК. Создание и обновление. Управление документированной информацией. Стандарты организации, рабочие инструкции

СТП СМК 7.5.2.0-03-2017 СМК. Создание и обновление. Управление документированной информацией. Технические нормативные правовые акты

СТП СМК 7.5.2.0-04-2017 СМК. Создание и обновление. Управление документированной информацией. Конструкторская документация

СТП СМК 7.5.2.0-06-2017 СМК. Создание и обновление. Управление документированной информацией. Технологическая документация

СТП СМК 9.3.0.0-01-2017 СМК. Анализ со стороны руководства

СТП СМК 9.3.1.0-01-2017 СМК. Анализ со стороны руководства. Общие положения. Входы и выходы анализа со стороны руководства

СТП СМК 7.2.0.0-01-2017 СМК. Компетентность. Осведомленность. Управление подготовкой персонала на предприятии

СТП СМК 7.1.3.0-01-2017 СМК. Инфраструктура. Процессы, связанные с технологическим оборудованием

СТП СМК 7.1.4.0-01-2017 СМК. Среда для функционирования процессов. Культура производства

СТП СМК 8.1.0.0-01-2017 СМК. Планирование и управление деятельностью

СТП СМК 8.2.0.0-01-2017 СМК. Требования к продукции и услугам. Коммуникация с потребителями

СТП СМК 8.3.0.0-01-2017 СМК. Разработка и проектирование продукции и услуг

СТП СМК 8.4.0.0-01-2017 СМК. Управление поставкой продукции внешнего происхождения

СТП СМК 8.7.0.0-02-2017 СМК. Входной контроль

СТП СМК 8.5.0.0-01-2017 СМК. Производство продукции и услуг

СТП СМК 7.1.5.0-01-2017 СМК. Ресурсы для мониторинга и измерений. Общие положения. Прослеживаемость измерений

СТП СМК 9.2.0.0-01-2017 СМК. Внутренний аудит

СТП СМК 9.0.0.0-01-2017 СМК. Оценивание пригодности. Мониторинг, измерения, анализ и оценивание.

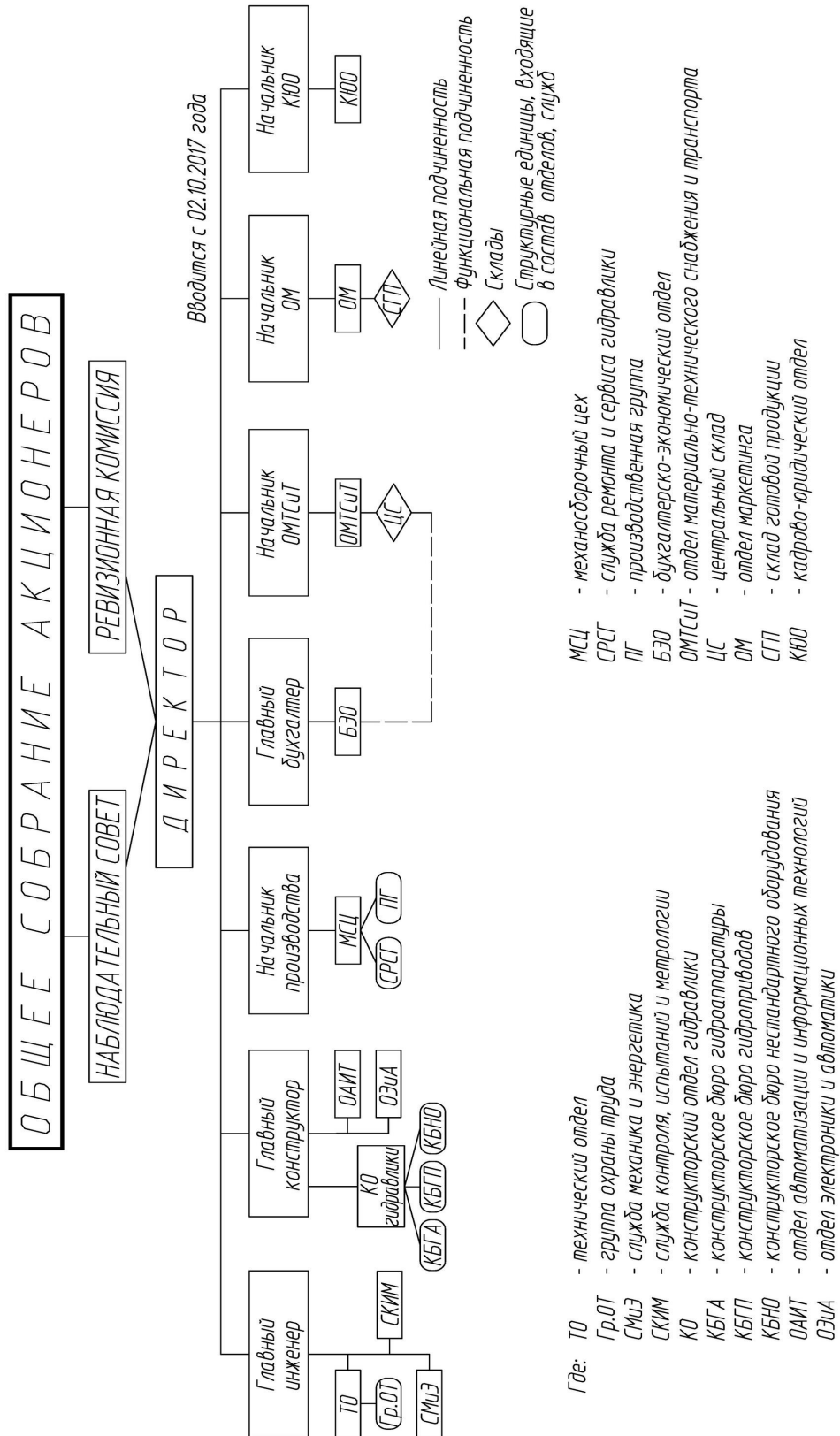
СТП СМК 8.6.0.0-01-2017 СМК. Выпуск продукции и услуг

СТП СМК 8.7.0.0-01-2017 СМК. Управление несоответствующими выходами. Несоответствия и корректирующие действия

СТП СМК 10.0.0.0-01-2017 СМК. Улучшение. Общие положения. Несоответствия, корректирующие действия, постоянное улучшение

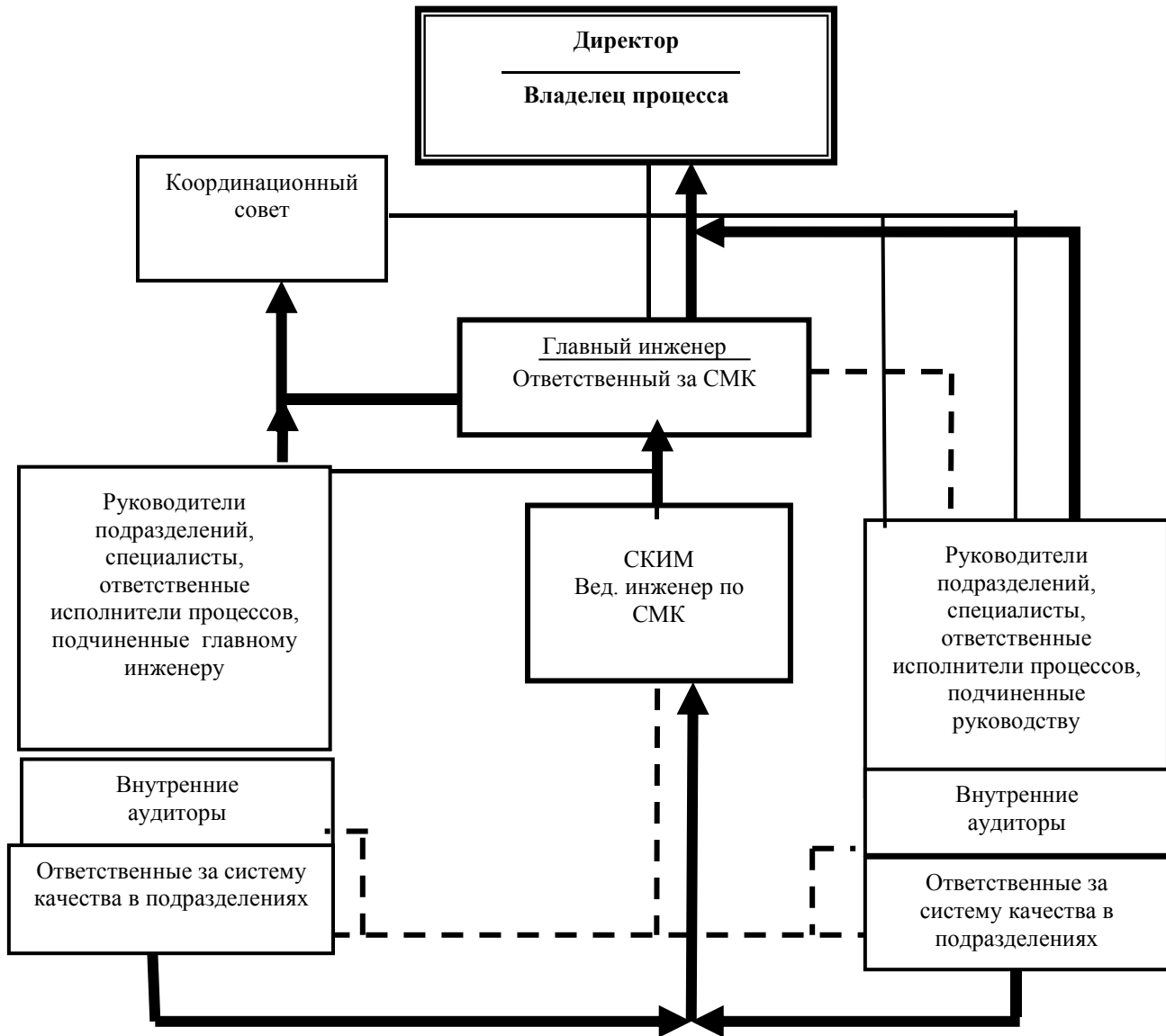
ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	76
	Приложение Г	Изменение №	

Приложение Г Структура управления предприятием



ОАО «ГСКТБ ГА»	Руководство по качеству РК СМК 01 - 2018	Лист	77
	<i>Приложение Д</i>	Изменение №	

Приложение Д
Органиграмма системы менеджмента качества
ОАО «ГСКТБ ГА»



- административное руководство
- методическое руководство
- информационные потоки

