

Общество с ограниченной ответственностью «Метроком-М»
(ООО «Метроком-М»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Метроком-М»

 /Кормышев Д.В./

« 04 » марта 2024 г.

Версия 1

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК 01-2024

Предисловие

- 1) Разработано представителем руководства по качеству.
- 2) Утверждено и введено в действие приказом директора ООО «Метроком-М», от «___» _____ 2024 г. №___.
- 3) Введено впервые.
- 4) Периодическая проверка производится представителем руководства по качеству с интервалом, не превышающим три года.

Оглавление

Предисловие	2
Краткая характеристика организации.....	5
1. Область применения	5
2. Нормативные ссылки	5
3. Термины и сокращения.....	6
4. Среда организации	6
4.1. Понимание организации и ее среды	6
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	6
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества	7
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы	7
5. Лидерство	8
5.1. Лидерство и приверженность	8
5.1.1 Общие положения	8
5.1.2 Ориентация на потребителей.....	9
5.2. Политика.....	9
5.2.1 Разработка политики в области качества	9
5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации.....	10
6. Планирование	10
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей.....	10
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.....	11
6.3. Планирование изменений	11
7. Средства обеспечения.....	11
7.1. Ресурсы	11
7.1.1 Общие положения	11
7.1.2 Человеческие ресурсы	12
7.1.3 Инфраструктура.....	12
7.1.4 Среда для функционирования процессов.....	13
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения	14
7.1.6 Знания организации	14
7.2. Компетентность	15
7.3. Осведомленность	15

7.4. Обмен информацией.....	15
7.5. Документированная информация	15
8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции	17
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции	17
8.2. Требования к продукции.....	17
8.3. Проектирование и разработка	17
8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	18
8.5. Производство продуктов и услуг.....	20
8.5.1 Управление производством продукции	20
8.5.2 Идентификация и прослеживаемость	21
8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков	21
8.5.4 Сохранение.....	21
8.5.5 Деятельность после поставки	21
8.5.6 Управление изменениями	22
8.6. Выпуск продукции и услуг.....	22
8.7. Управление несоответствующими результатами процессов	23
9. Оценка результатов деятельности	23
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка	23
9.2. Внутренний аудит	23
9.3. Анализ со стороны руководства	24
10. Улучшение	25
Приложение А Процессная модель СМК ООО «Метроком-М»	28
Приложение Б Организационная структура ООО «Метроком-М»	29
Приложение В Политика в области качества	30
Приложение Г Лист регистрации изменений.....	31
Приложение Д Лист согласования	32

Краткая характеристика организации

Основной деятельностью ООО «Метроком-М» является разработка, проектирование, изготовление, поставка, проведение пусконаладочных работ и ремонт систем видеонаблюдения и диспетчерской централизации.

Для достижения целей в области качества предприятие ориентируется на принципы менеджмента качества в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов. Основным документом системы менеджмента качества (далее СМК) организации является «Руководство по качеству», которое описывает выполнение требований к СМК в соответствии с рекомендациями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Руководство по качеству определяет и обозначает структуру СМК и одновременно выполняет роль справочного пособия по внедрению и поддержанию в рабочем состоянии данной системы.

СМК ООО «Метроком-М» направлена на максимальное удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон. Предприятие заинтересовано в высоком качестве производимой продукции и оказываемых услугах. Непрерывное улучшение является постоянной целью руководства и всего персонала.

1. Область применения

Настоящее Руководство по качеству (далее РК) является основным документом СМК ООО «Метроком-М» и служит руководящим материалом для всех сотрудников предприятия.

В РК описана деятельность предприятия в СМК, даны ссылки на существующие стандарты организации (СТО), нормативную документацию (НД), записи. РК может изменяться и дополняться в соответствии с развитием и совершенствованием СМК ООО «Метроком-М». Ревизию соответствия РК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 осуществляет представитель руководства по качеству (далее ПРК).

2. Нормативные ссылки

В настоящем РК использованы ссылки на следующие документы по стандартизации:
ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества.
ГОСТ Р ИСО/МЭК 31000-2019 Менеджмент риска. Принципы и руководство.
ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента.
ГОСТ 12.1.005-88 СОБТ «Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны».

3. Термины и сокращения

Термины и сокращения, используемые в РК, соответствуют установленным ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и другой нормативной документации.

В настоящем РК применяются следующие обозначения и сокращения:

РК - руководство по качеству;

СМК - система менеджмента качества;

НД - нормативная документация;

ДИ - документированная информация;

ТЗ – техническое задание;

Аудит - систематический, независимый и документированный процесс установления объективного свидетельства и его объективного оценивания для получения степени соответствия критериям аудита.

Валидация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.

Верификация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Высшее руководство – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

4. Среда организации

4.1. Понимание организации и ее среды

Сотрудники предприятия ежегодно в рамках анализ СМК со стороны руководства проводят анализ внешних и внутренних факторов.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают на способность предприятия производить продукцию, отвечающую требованиям потребителей руководство ООО «Метроком-М» определило:

- заинтересованные стороны, которые имеют отношение к СМК;
- требования заинтересованных сторон.

Заинтересованными сторонами являются клиенты, поставщики, сотрудники, банки, партнеры и общество, надзорные органы и конкуренты.

Требования заинтересованных сторон включают в себя:

- требования потребителей в отношении соответствия и доступности;
- контракты, которые заключены с потребителями и внешними поставщиками;
- отраслевые нормы и стандарты;
- разрешения, лицензии, сертификаты;
- договоры, соглашения и протоколы;
- обязательства, вытекающие из договорных отношений и т.п.

Ежегодно в рамках анализа СМК со стороны руководства осуществляется анализ информации о заинтересованных сторонах и их требованиях.

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

ООО «Метроком-М» определило границы применения СМК. При определении области применения организация рассмотрела внешние и внутренние факторы, требования заинтересованных сторон, услуги организации. Область применения актуализируется как документированная информация.

Область применения СМК: разработка, проектирование, изготовление, поставка, проведение пусконаладочных работ и ремонт систем видеонаблюдения и диспетчерской централизации.

4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

В организации действует процессный подход. В организации определены:

- последовательность и взаимодействие процессов;
- критерии и методы необходимые для обеспечения результативного функционирования процессов;
- ресурсы, обеспечивающие процессы;
- ответственность, обязанности и полномочия в отношении этих процессов;
- риски;
- возможные изменения необходимые для улучшения процессов.

Руководством предприятия определены процессы с учетом существующих рисков и необходимости улучшения качественных характеристик производимой продукции и менеджмента организации в целом. Процессная модель представлена в приложении А.

Организационная структура представлена в приложении Б.

Задачи, ответственность и обязанности работников организации определены в соответствующих Должностных инструкциях.

5. Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Директор ООО «Метроком-М» принимает обязательство, активно участвует и является лидером в разработке и поддержании в рабочем состоянии результативной СМК с целью достижения выгоды для всех заинтересованных сторон, поддерживая и повышая удовлетворенность потребителей.

Обязательства руководства по постоянному улучшению СМК отражены в «Политике в области качества», которая приведена в приложении В настоящего РК.

Руководство ООО «Метроком-М» демонстрирует своим личным примером приверженность к качеству, поощрение инициативы, признание вклада сотрудников организации. Руководство постоянно заботится об обучении сотрудников, а также обеспечивает необходимыми ресурсами для решения задач менеджмента качества.

В соответствии с действующей СМК директор осуществляет общее руководство системой, реализацией целей в области качества, планов по качеству, а также выделяет средства для обеспечения системы ресурсами, необходимыми для достижения целей в области качества.

Руководство принимает обязательства в отношении непрерывного совершенствования СМК путем:

- уведомления сотрудников организации о важности выполнения требований потребителя, так же как и законодательных и правовых требований;
- определения и реализации политики и целей организации в области качества, а также планирование качества;
- систематического анализа СМК в целях обеспечения результативного функционирования;
- обеспечения ресурсами, необходимыми для поддержания СМК.

Руководство определяет также методы измерения показателей деятельности организации для определения уровня достижения запланированных целей. Эти методы включают:

- измерение финансовых показателей;
- измерение параметров процессов во всей организации;
- внешние измерения, такие, как сравнение с лучшими достижениями и оценка третьей стороной;

- оценку удовлетворенности потребителей, сотрудников организации и других заинтересованных сторон.

Информация, полученная в результате таких измерений и оценок, используется для разработки и установления стратегических целей, поиска новых путей совершенствования деятельности.

5.1.2 Ориентация на потребителей

Руководство ООО «Метроком-М» обеспечивает, чтобы требования текущих и будущих потребностей и ожидания нынешних и потенциальных потребителей и других заинтересованных сторон были определены и выполнялись с целью повышения их удовлетворенности.

Для понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон руководство принимает следующие меры:

- устанавливает свои заинтересованные стороны и поддерживает способность отвечать на их потребности и ожидания;
- переводит установленные потребности и ожидания в требования;
- доводит требования до сведения всех сотрудников организации;
- концентрируется на улучшении процессов с целью обеспечения ценности для заинтересованных сторон;
- определяет и оценивает конкурентную обстановку на рынке;
- определяет возможности рынка, слабые стороны и будущие преимущества в конкурентной борьбе.

Руководство ООО «Метроком-М» учитывает потенциальные преимущества от установления партнерства с поставщиками, с целью создания ценности для обеих сторон. При установлении партнерских отношений решаются следующие задачи:

- определяются основные поставщики и другие организации в качестве потенциальных партнеров;
- совместно достигается понимание потребностей и ожиданий потребителей;
- совместно достигается понимание потребностей и ожиданий партнеров;
- определяются цели, обеспечивающие возможности постоянного партнерства.

5.2. Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

Политика в области качества является согласованной частью общей политики организации. В политике в области качества сформулированы основные приоритеты работы организации в области качества на предстоящий год (приложение В).

Проект политики в области качества разрабатывается ПРК и согласовывается руководством. Утверждение политики в области качества осуществляет директор.

Политика в области качества ежегодно пересматривается. Пересмотр осуществляется на основании результатов анализа СМК со стороны руководства. Доведение положений политики в области качества до сотрудников осуществляется директором на общем собрании коллектива организации. Общее собрание коллектива организации проводится ежегодно в последнюю рабочую неделю года.

Текст политики в области качества доводится до сотрудников по электронной почте. Доступ на чтение к тексту политики в области качества имеет каждый сотрудник организации. Доведение политики в области качества до заинтересованных сторон осуществляется посредством размещения документа на официальном сайте компании.

5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации

Руководство ООО «Метроком-М» обеспечивает доведение до сотрудников обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций.

Руководство осуществляет данную деятельность с целью:

- обеспечения получения намеченных результатов процессов;
- обеспечения соответствия СМК требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- получения отчетности о результатах функционирования системы менеджмента качества и возможностях ее улучшения;
- поддержки ориентации на потребителя во всей организации;
- сохранения целостности СМК при планировании и внедрении изменений в СМК.

6. Планирование

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

Сотрудники организации учитывают внешние и внутренние факторы и значимые заинтересованные стороны, которые имеют влияние на достижение СМК запланированных результатов. При определении потребности заинтересованных сторон определяются риски и возможности для СМК. Процесс управления рисками и возможностями описан в СТО «Управление рисками и возможностями».

В организации определены меры по обработке рисков и возможностей, регулярно оценивается результативность действий. Сотрудники организации используют следующие средства управления:

- контроль, мониторинг и измерение процессов;
- проектирование процесса;

- корректирующие действия;
- разработка рабочих инструкций;
- обучение и привлечение компетентных лиц.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Целью ООО «Метроком-М» является постоянное повышение качества продукции, рассматриваемое как ключевой элемент деятельности, от которого зависит репутация организации.

Основными целями СМК организации является обеспечение:

- выполнения требований заказчика и условий контрактов (договоров);
- соблюдения требований нормативной документации, распространяющейся на производство определенного вида продукции;
- предупреждения (предотвращения) производства некачественной продукции, несоответствующей установленным требованиям;
- стабильного уровня качества производимой продукции и процессов;
- проведения взаимосвязанных организационно-технических мероприятий по обеспечению качества продукции;
- непрерывного повышения квалификации персонала;
- снижения непроизводительных расходов (потерь) ресурсов по выполняемым контрактам (договорам).

6.3. Планирование изменений

Организация планирует изменения в СМК, основываясь на:

- контексте организации;
- потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон;
- мониторинге, измерении, анализе и оценке результатов;
- анализе выявленных рисков и возможностей.

7. Средства обеспечения

7.1. Ресурсы

7.1.1 Общие положения

В ООО «Метроком-М» руководством определены необходимые ресурсы для функционирования и улучшения СМК, а также для удовлетворения потребителей и других заинтересованных сторон. К основным необходимым ресурсам отнесены:

- человеческие ресурсы (квалифицированный персонал);
- инфраструктура;

- финансовые ресурсы;
- материально-технические ресурсы;
- информационные ресурсы.

Руководство определяет показатели качества, влияющие на положение на рынке, и цели, связанные с обеспечением качества продукции для своевременного выделения ресурсов.

7.1.2 Человеческие ресурсы

Обеспечение всех видов деятельности, входящих в СМК ООО «Метроком-М», персоналом необходимой компетентности, состоит из следующих этапов:

- определение потребности и подбор персонала;
- стажировка персонала;
- подготовка (обучение) персонала.

Весь поступающий на работу персонал проходит вводное обучение (инструктаж) в установленном в ООО «Метроком-М» порядке.

Потребность в обучении персонала определяется на основе:

- задач, установленных в концепции развития организации;
- прямого указания высшего руководства.

В программах обучения персонала ООО «Метроком-М» предусматривается:

- изучение технической нормативной документации, нормативно-правовых и законодательных актов;
- доведение ответственности за нарушение требований контракта (договора) и действующего законодательства;
- доведение до персонала взаимосвязи между качеством работы на конкретном месте и экономическом положении организации в целом;
- ознакомление с принципами построения, функционирования и оценки СМК, НД по качеству, методам и средствам реализации политики в области качества;
- доведение содержания документов СМК.

7.1.3 Инфраструктура

Руководство ООО «Метроком-М» определяет инфраструктуру, необходимую для выполнения работ и сопроводительных процессов, учитывая в то же время потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон. Инфраструктура организации включает здания, рабочее пространство, средства труда и оборудование, а также службы обеспечения (транспортные средства, средства связи).

Определение инфраструктуры, необходимой для производства качественной продукции, включает следующее:

- обеспечение с точки зрения целей, функциональности, эксплуатационных характеристик, готовности, затрат, охраны труда, безопасности;
- оценку инфраструктуры в сравнении с потребностями и ожиданиями потребителей;
- рассмотрение вопросов окружающей среды, связанных с инфраструктурой, таких, как загрязнение и отходы, в соответствии с Санитарными правилами и нормативами.

ООО «Метроком-М» обеспечивает содержание оборудования для выполнения процессов на уровне требований, предъявляемых нормативно-технической документацией и технологическими процессами, действующими в организации, обеспечивает соответствующие условия труда на каждом рабочем месте и объекте.

В целях своевременной информированности высшее руководство обеспечивает ООО «Метроком-М» необходимыми средствами связи, включая электронные.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

ООО «Метроком-М» поддерживает и создает среду, необходимую для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к продукции. При создании производственной среды большое внимание уделено правилам техники безопасности и соответствующим указаниям по применению средств защиты, рациональному и удобному размещению рабочих мест, температуре, влажности, освещению, воздушной вытяжке.

В помещениях ООО «Метроком-М» соблюдаются нормальные условия труда установленные в ГОСТ 12.1.005-88 СОБТ «Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны».

Для контроля и поддержания комфортной температуры в помещениях применяется централизованная система кондиционирования воздуха и централизованная система отопления. Обслуживание данных систем осуществляется специализированными организациями на основании договоров. Ответственным за заключение договоров и их актуализацию является директор.

Для контроля состояния рабочих мест в организации периодически проводится аттестация рабочих мест. Аттестация рабочих мест проводится специализированной организацией на основании договора. Отчет по результатам аттестации рабочих мест представляется ПРК в ходе ежегодного стратегического анализа СМК со стороны руководства.

Помимо этого, руководство организацией принимает во внимание социальные и физиологические факторы (меры по улаживанию споров, поддержание мотивации персонала, достаточное время отдыха персонала, предотвращение возникновения несчастных случаев).

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

ООО «Метроком-М» определяет мониторинг и измерения, которые предстоит осуществлять, а также оборудование для мониторинга и измерений, необходимое для обеспечения свидетельства соответствия производимой продукции установленным требованиям.

Для проведения мониторинга и измерений для получения свидетельств соответствия продукции заданным требованиям, организация определила ресурсы, необходимые для гарантии пригодности и достоверности данных мониторинга и измерений. Организация гарантирует, что используемые ресурсы:

- пригодны для конкретного вида выполняемых действий по мониторингу и измерениям;
- управляются таким образом, чтобы гарантировать их постоянное соответствие целям применения.

В тех случаях, когда прослеживаемость измерений является:

- законодательным или регуляторным требованием;
- ожиданием потребителя или соответствующей заинтересованной стороны.

средства измерения:

- поверены и откалиброванными по измерительным эталонам, соответствующим международным или национальным эталонам в установленные периоды времени или до применения,
- промаркированы так, чтобы был определен их статус калибровки;
- защищены от несанкционированной регулировки, повреждения или ухудшения характеристик вследствие износа, которые могут сделать недействительными статус калибровки и последующие результаты измерений.

7.1.6 Знания организации

Сотрудники организации обеспечивают сохранность знаний, которые необходимы для выполнения процессов и обеспечения качества продукции. Персонал и его опыт – это основа корпоративных знаний ООО «Метроком-М». Фиксация и распространение опыта и знаний порождает синергетический эффект, ведущий к созданию новых или обновлению корпоративных знаний. При управлении корпоративной базой знаний учитывается:

- информация от поставщиков, партнеров и потребителей;
- фиксация знаний, которые существуют в организации, через обучение, планирование преемственности;
- данные сравнения с конкурентами;

- обмен корпоративными знаниями с соответствующими заинтересованными сторонами,
- обновление необходимых корпоративных знаний и т.д.

7.2. Компетентность

Для результативности СМК руководство организации определило необходимый уровень компетентности персонала. Компетентность – это способность применять знания и навыки для достижения запланированных целей.

Оценка компетентности персонала проводится путем: регулярной оценки проведенной работы и сравнения с требованиями к выполнению работ. Руководство организации проводит совещания для разбора полученных результатов, для оценки качества протекания процессов.

7.3. Осведомленность

Руководство организации несет ответственность за информирование персонала о политике в области качества и соответствующих целях. Осведомленность достигается тогда, когда персонал понимает свои обязанности и каким образом их действия способствуют достижению целей организации. Для этих целей в организации проводится обучение, сообщены четкие требования к качеству продукции, проводится информирование по работе с жалобами клиентов и т.п.

7.4. Обмен информацией

В ООО «Метроком-М» руководством определен и внедрен результативный процесс обмена информацией по вопросам Политики в области качества, требований, целей в области качества и их достижения, что в итоге улучшает деятельность организации и непосредственно вовлекает всех работников в достижение целей в области качества.

Внутренний обмен информацией включает в себя:

- обеспечение нормативной документацией (НД) – процедуры;
- анализ данных о результативности СМК;
- использование должностных инструкций (ДИ).

Оперативный обмен информацией включает в себя:

- приказы;
- распоряжения;
- протоколы совещаний;
- оперативные совещания с руководством отделов.

7.5. Документированная информация

Документация СМК ООО «Метроком-М» оформлена в виде комплекта документов (руководство, инструкции, положения, стандарты организации, внешние документы, записи и т.д.), в которых описываются процессы, процедуры и виды деятельности, реализующие

требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и содержатся документированные свидетельства их реализации.

В организации разрабатываются документы, необходимые для описания специфики процессов, процедур и разграничения ответственности сотрудников (рабочие инструкции, схемы и т.п.).

Порядок обеспечения доступа заинтересованных лиц к документам СМК установлен в стандарте «Управление документированной информацией».

Стандарт «Управление документированной информацией», предусматривает:

- официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до выпуска;
- анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации и управление рассылкой документов внешнего происхождения, определенных организацией как необходимые для планирования и функционирования СМК;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Документирование СМК позволяет:

- обеспечить четкость и прозрачность разрабатываемой СМК, способствует ее эффективному внедрению и функционированию;
- описать осуществляемые способы деятельности, последовательность и взаимодействие процессов;
- осуществлять прослеживаемость процессов СМК от входа до выхода процесса с учетом их взаимодействия;
- обеспечить эффективное подтверждение соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 при аудитах.

Основанием для разработки новых документов СМК являются:

- изменение Политики и целей в области качества;
- изменение процессов СМК ООО «Метроком-М».

Основанием для переработки и внесения изменений в документацию СМК являются:

- изменение процессов СМК ООО «Метроком-М»;
- выявленные несоответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции

8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции

Руководство ООО «Метроком-М» планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения производства качественной продукции. В картах процессов представлены характеристики и критерии оценки процессов.

8.2. Требования к продукции

Руководство ООО «Метроком-М» определяет процессы, необходимые для поддержания связи со своими потребителями с целью изучения их требований и удовлетворённости.

Данные процессы включают:

- изучение требований потребителей к продукции;
- сбор, обработку и анализ основных показателей рынка аналогичной продукции;
- изучение конкурентной среды;
- формирование и прогнозирование рыночного спроса на продукцию;
- изучение законодательных и других обязательных требований.

Организация установила, внедрила и поддерживает процесс для определения требований к продукции, которая может быть затребована потенциальным потребителем.

Организация гарантирует, что

- требования к продукции (включая и те, учет которых организация считает необходимым), а также применимые законодательные требования определены;
- имеется возможность выполнить установленные требования и подтвердить заявленные характеристики предлагаемой продукции.

8.3. Проектирование и разработка

В ООО «Метроком-М» определены, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии необходимые процессы управления деятельностью, с целью результативного и эффективного реагирования на потребности и ожидания своих потребителей.

Для реализации процессов выделяются необходимые ресурсы – персонал, оборудование, материалы, техника, финансовые и энергетические ресурсы.

Порядок проведения работ устанавливает:

- этапы работ;
- порядок проведения анализа, верификации и валидации, соответствующий каждому этапу работы;
- ответственность и полномочия исполнителей.

Входными данными для производства продукции являются данные технического задания. Так же входными данными для проведения работ являются цели и задачи в области качества.

Выходные данные проектирования и разработки представляются в форме, подходящей для проведения верификации относительно входных требований к деятельности организации.

Выходные данные проектирования и разработки должны:

- соответствовать входным требованиям;
- обеспечивать необходимой информацией по закупкам, производству и обслуживанию;
- содержать критерии приемки-сдачи или ссылки на них;
- содержать доказательные материалы (записи), позволяющие сделать заказчику обоснованное заключение о степени соответствия выходных данных входным требованиям по всем характеристикам работ.

Полный состав разрабатываемых материалов определяется в договоре и техническом задании на производство продукции.

Проверку документированной информации на соответствие входным данным осуществляет представитель руководства по качеству. Утверждение документированной информации СМК осуществляет директор.

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

Внешние поставщики включают в себя процессы, продукты и услуги от внешних поставщиков, которые организация не контролирует непосредственно. ООО «Метроком-М» несет ответственность за гарантию того, что поставляемые извне процессы, услуги соответствуют установленным требованиям. ООО «Метроком-М» определила:

- какие внутренние процессы взаимодействуют с поставляемыми извне процессами, и какое влияние это оказывает на показатели деятельности;
- какие извне поставляемые материалы, компоненты и услуги входят составной частью в производимую продукцию или являются критическими для продукции;
- требования и конкретные средства управления, которые должны быть применимы к каждой внешней поставке в зависимости от влияния, которое они могут оказывать на деятельность организации и ее показатели.

Руководство ООО «Метроком-М» обеспечивает определение и внедрение процесса закупок для оценки и управления закупленной продукцией, с тем, чтобы она удовлетворяла потребностям и требованиям организации, а также заинтересованных сторон.

Для обеспечения качества выполняемых работ в организации установлена процедура выполнения работ по закупке материалов и ответственность персонала, участвующего в реализации данной функции.

Порядок выполнения работ по закупкам материалов и оборудования состоит из следующих этапов:

- выбора и оценки поставщиков, определения оптимальных цен и объемов закупок, оформления и рассылки заявок и спецификаций поставщикам;
- оформления договоров с поставщиками;
- проведения входного контроля материалов и комплектующих изделий при их поступлении в организацию (на основании сопроводительной документации).

ООО «Метроком-М» оценивает и выбирает поставщиков на основе их способности поставлять сырье, материалы и услуги в соответствии с требованиями организации. При выборе поставщиков, в том числе на конкурсной основе, при прочих равных условиях, приоритет отдается организациям, имеющим сертификат соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Анализ качества закупаемой продукции производится до начала ее поставки. Анализ проводится с участием **начальника технического отдела**.

При выборе поставщиков проводится анализ качества сырья, материалов и услуг, предполагаемых для закупки. Для анализа качества могут быть использованы следующие методы:

- изучение коммерческих предложений;
- анкетирование поставщиков;
- посещение поставщика для ознакомления с состоянием производства и контроля качества продукции, предполагаемой для закупки;
- ознакомление с образцами продукции, предполагаемой для закупки;
- мониторинг информации о поставщике.

По каждому поставщику специалисты ООО «Метроком-М» формируют и ведут электронные базы данных о качестве продукции, предполагаемой для закупки и закупаемой продукции.

Информация по закупкам должна включать:

- требования к качеству продукции;
- требования к срокам и условиям поставки;
- требования к системе менеджмента качества поставщика;
- к официальному одобрению продукции (при необходимости);

В ООО «Метроком-М» разработаны, осуществляются и контролируются следующие требования к закупкам:

- поставщик должен поставить продукцию в сроки, установленные договором или счетом;
- продукция, поставляемая по договорам, должна соответствовать государственным стандартам и техническим условиям, либо качество продукции должно соответствовать требованиям, согласованным с потребителем и зафиксированным в договоре (контракте) или счете.
- поставщик удостоверяет качество, комплектность поставляемой продукции следующими документами: формуляром, сертификатом, паспортом, актом технической приемки, протоколами испытаний их изготовителей и т.д.
- каждое упаковочное место должно иметь маркировку, тара и упаковка продукции должна соответствовать предусмотренным в договоре стандартам, техническим условиям;
- дополнительные требования должны согласовываться сторонами.

Ответственность за закупку качественных материалов по оптимальным ценам, их хранение и соответствие требованиям технической документации **несут сотрудники отдела МТС.**

Верификация закупленной продукции осуществляется проведением входного контроля.

8.5. Производство продуктов и услуг

8.5.1 Управление производством продукции

ООО «Метроком-М» осуществляет разработку, проектирование, изготовление, поставку, проведение пусконаладочных работ и ремонт систем видеонаблюдения и диспетчерской централизации. Организация создает управляемые условия для производства продукции, включая поставку и деятельность после поставки.

Управляемые условия включают в себя:

- доступность документированной информации, которая определяет характеристики продукции;
- доступность документированной информации, определяющей действия, которые должны быть выполнены, и результаты, которые должны быть получены;
- действия по мониторингу и измерениям на соответствующих стадиях для подтверждения, что процессы и их результаты соответствуют контрольным показателям, а продукция соответствует критериям приемки;
- доступность и применение соответствующих ресурсов для мониторинга и измерений;
- компетентность и, в тех случаях, когда это применимо, требуемую квалификацию персонала;
- осуществление поставки и действий после поставки.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация выполняется на всех этапах от приемки сырья и материалов до сдачи готовой продукции потребителю.

Для обеспечения соответствия продукции, организация использует соответствующие средства для идентификации выходов процессов.

Организация в ходе проведения работ устанавливает статус выходов процессов с учетом требований к мониторингу и измерениям.

В тех случаях, когда прослеживаемость является требованием, организация управляет уникальной идентификацией выходов процессов и сохраняет любую документированную информацию, необходимую для обеспечения прослеживаемости.

Идентификация производства продукции на всех этапах решает задачу предупреждения попадания несоответствующей продукции потребителю.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

ООО «Метроком-М» проявляет заботу о собственности потребителя, пока она находится под управлением организации или используется ею. Организация идентифицирует, верифицирует, защищает и сохраняет собственность потребителя, предоставленную для производства продукции. В случае утери, повреждения или признания непригодной для использования собственности заказчика, организация извещает об этом потребителя и ведет соответствующие записи.

Если документы и данные получены от заказчика на бумажном носителе, то по требованию заказчика документы и данные должны быть возвращены заказчику.

Обращение с документами и данными на бумажных носителях осуществляется в соответствии с процедурой «Управление документированной информацией».

Документы и данные, полученные от заказчика в электронном виде, размещаются в информационной базе организации.

8.5.4 Сохранение

Организация определяет те производимые результаты, которые могут ухудшить свои характеристики и тем самым повлиять на качество конечной продукции.

8.5.5 Деятельность после поставки

После предоставления продукции заказчику ООО «Метроком-М» принимает на себя обязательства по осуществлению гарантийных обязательств. При определении деятельности после поставки организация принимает во внимание не только известные требования, но также и возможность того, что продукция может не соответствовать ожиданиям клиента. Организация

закладывает подобные риски и управляет ими. Процесс управления рисками описан в стандарте «Управление рисками и возможностями».

8.5.6 Управление изменениями

В процессе производства продукции возможно внесение изменений в производственный процесс. Организация осуществляет управление изменениями. Необходимость изменений может быть обусловлена внешним поставщиком, внутренними проблемами или внешними факторами. При управлении изменениями организация применяет системный подход:

- анализ;
- подтверждение соответствия и подтверждение пригодности до внедрения;
- утверждение, включая санкционирование потребителем, где это применимо;
- мероприятия по внедрению, включая обновленные элементы системы менеджмента качества.

8.6. Выпуск продукции и услуг

Вся продукция проверяется на соответствие установленным требованиям по запланированным критериям приемки.

Верификация осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями с целью удостовериться, что выходные данные соответствуют входным требованиям. По запросу проверка качества продукции может проводиться сотрудниками ООО «Метроком-М» совместно с Покупателем.

В задачи исполнителей работ входит:

- периодический контроль и анализ результатов выполнения планов;
- технологический и метрологический контроль.

Результаты проверок оформляются актом и представляются для рассмотрения высшему руководству организации.

Валидация осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями с целью удостовериться, что полученная в результате продукция соответствует установленным требованиям. Валидация завершается до поставки продукции.

Утверждение отчетной документации, разрабатываемой при производстве продукции, осуществляется директором компании заказчика или его уполномоченным представителем. Записи результатов утверждения отчетной документации осуществляются за счет проставления утверждающей подписи на бумажной версии отчетного документа, на бумажных версиях КП и ДП.

8.7. Управление несоответствующими результатами процессов

В организации разработан стандарт «Управление несоответствиями и корректирующими действиями», реализация требований которого обеспечивает идентификацию и управление несоответствующей продукцией.

9. Оценка результатов деятельности

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

Постоянное улучшение, ставшее элементом политики ООО «Метроком-М» распространено на такие аспекты деятельности, как:

- реализация требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- процессы СМК;
- продукцию.

Основными объектами для измерения, анализа и улучшения являются:

- удовлетворенность потребителя;
- характеристики продукции и их соответствие установленным требованиям;
- параметры процессов СМК;
- соблюдение должностных инструкций;
- управление ресурсами.

Требования заказчика (потребителя) в обязательном порядке рассматриваются и учитываются в процессах СМК.

Информация о степени удовлетворённости потребителей собирается один раз в года, анализируется представителем руководства по качеству и директором.

9.2. Внутренний аудит

Внутренний аудит в ООО «Метроком-М» проводится в первую очередь для:

- оценки соответствия практической деятельности отделов имеющейся документации по СМК, т.е. в соответствии с данным Руководством по качеству, стандартами, методическими и рабочими инструкциями;
- оценки результативности действующей СМК.

Задачей внутренних проверок качества являются:

- оценивание СМК ООО «Метроком-М», ее результативность и уровень применения;
- подтверждение, что действующая в ООО «Метроком-М» СМК соответствует установленным требованиям;
- обеспечения возможности улучшения СМК (совместно с тем отделом, в котором проводилась проверка).

Процесс проведения внутренних аудитов описан в стандарте «Внутренний аудит».

9.3. Анализ со стороны руководства

Под анализом со стороны руководства ООО «Метроком-М» понимается оценка пригодности, соответствия назначению и результативности СМК, а также инициирование корректирующих действий с целью реализации Политики, Целей в области качества и непрерывных улучшений.

Оперативный анализ СМК со стороны руководства осуществляется ежегодно в ходе совещаний, проводимых директором. Цель данных совещаний - анализ исполнения работ, выявление несоответствий в работах и выработка корректирующих и предупреждающих действий.

Анализ СМК со стороны руководства на стратегическом уровне проводится один раз в год. Цель данного анализа подведение итогов работы системы качества за год, определение необходимых улучшений и изменений в системе качества.

Требования и порядок проведения анализа СМК со стороны руководства, состав входных данных анализа и состав выходных данных определяются в документированных процедурах.

Входными данными для анализа служат:

- отчеты по внешним и внутренним аудитам;
- оценка функционирования процессов;
- анализ выполнения предупреждающих и корректирующих действий;
- выполнение решений по результатам предыдущего анализа СМК высшим руководством;
- изменения, которые могли повлиять на СМК;
- рекомендации по улучшению;
- оценка удовлетворенности клиентов качеством продукции (претензии, рекламации, опросы клиентов);
- результаты управления несоответствующей услугой.

Выходными данными из анализа служат:

- изменения, касающиеся Политики и Целей в области качества;
- корректирующие и предупреждающие действия;
- решения по повышению результативности процессов СМК;
- действия по улучшению качества услуг согласно требованиям потребителей;
- решения по обеспечению ресурсами;
- решения о внесении изменений в деятельность.

Ответственным за анализ выполнения Политики и Целей в области качества является директор ООО «Метроком-М».

10. Улучшение

Мониторинг и измерение процессов на уровне управления системой качества осуществляется за счет проведения внутренних аудитов, разработки планов корректирующих и предупреждающих действий и контроля исполнения этих планов. Ответственным за проведение мониторинга и измерения процессов на уровне системы качества является представитель руководства по качеству.

Мониторинг и измерение процессов на уровне управления организацией в целом осуществляется в соответствии с целями в области качества организации. В целях в области качества определены измеряемые показатели по каждому из процессов, целевые значения этих показателей, периодичность измерения показателей и ответственные за достижение целевых значений показателей.

В ООО «Метроком-М» проводится постоянный сбор и анализ данных для демонстрации пригодности и результативности системы менеджмента качества, а также оценивания, в какой области возможно постоянное повышение результативности системы менеджмента качества. Данные включают в себя информацию, полученную в результате мониторинга и измерения и из других источников.

Анализ данных проводится с целью получения информации относительно:

- результативности функционирования системы менеджмента качества;
- контроля и оценки результативности процессов;
- подтверждения результатов испытаний и аттестации (сертификация);
- оценки поставщиков;
- аттестации персонала;
- удовлетворенности потребителей;
- выработки управленческих решений и оценки их результативности;
- результативности использования ресурсов.

В ООО «Метроком-М» анализу в СМК подлежат:

- результаты выполнения работ для всех планируемых этапов;
- результаты приемки заказчиком продукции;
- данные о качестве закупаемых материалов по результатам входного контроля и их применения;

- данные о соответствии оборудования для мониторинга и измерений установленным требованиям;
- данные об идентификации и прослеживаемости продукции, выявленные отклонения от требований КД и ТД;
- результаты периодической оценки точности, настроенности и стабильности технологических процессов;
- данные о рекламациях;
- данные о поступивших сообщениях, об отказах и повреждениях у потребителей, не оформленные рекламационными актами;
- результаты анализа причин дефектов и несоответствий, относящихся к разработке и выполнению плана работ;
- данные о корректирующих и предупреждающих действиях, включая проводимые мероприятия по устранению причин дефектов, регулированию и совершенствованию технологических процессов;
- результаты оценки показателей качества продукции;
- данные о компетентности персонала;
- данные об анализе и утилизации несоответствующей продукции;
- данные об оценке результативности СМК и ее процессов;
- результаты внутренних и внешних аудитов СМК;
- результаты проверок СМК поставщиков КИ, организаций - соисполнителей (субподрядчиков), исполнителей переданных процессов;
- данные о взаимном обмене информацией с организациями и заказчиком в рамках выполняемых контрактов (договоров) об отказах, неисправностях и других замечаниях по работам для согласованного внесения улучшений или для выполнения предупреждающих мероприятий;
- данные о выполнении и соблюдении метрологических правил и норм.

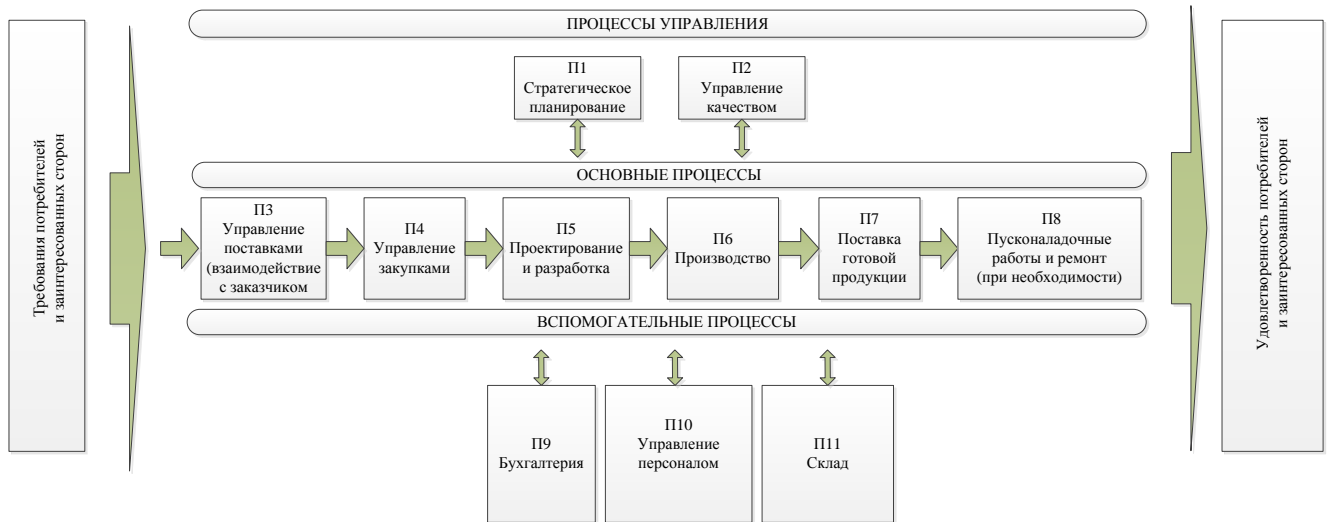
В ООО «Метроком-М» осуществляется постоянное улучшение качества всех процессов, приводящих к улучшению качества продукции. На совещание один раз в год анализируется результативность СМК. По итогам года анализируются Политика и Цели в области качества для ООО «Метроком-М» в целом и всех сотрудников в отдельности с последующей их корректировкой.

В ООО «Метроком-М» принято, что КД и коррективы могут выполняться в отношении деятельности организации в целом, в отношении СМК, и в отношении процессов. Порядок

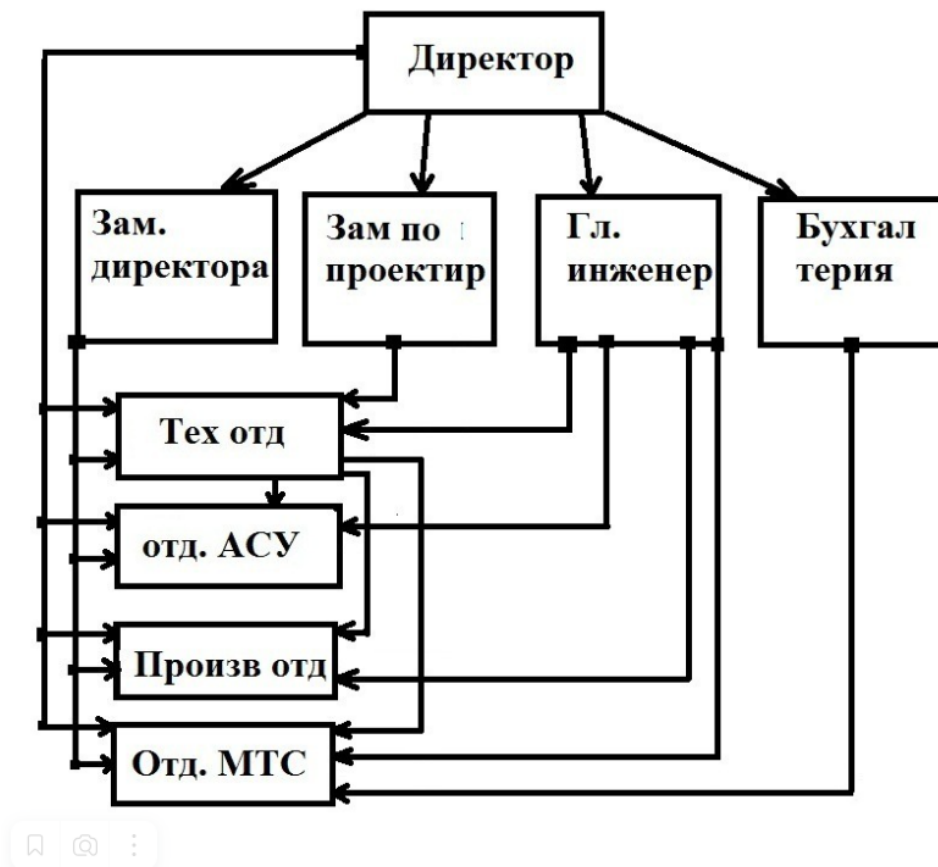
проведения КД и ответственность за организацию каждого КД определены в стандарте «Управление несоответствиями и корректирующими действиями».

В ООО «Метроком-М» посредством КД предпринимается устранение причин существующих несоответствий, нежелательных ситуаций с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение. В отличие от корректирующего под ПД понимается действие, предпринятое для устранения причин потенциального (предполагаемого) несоответствия, а также дефекта или другой нежелательной ситуации, с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

Приложение А Процессная модель СМК ООО «Метроком-М»



Приложение Б Организационная структура ООО «Метроком-М»



Приложение В Политика в области качества

ООО «Метроком-М» является динамично развивающейся компанией. Основным направлением деятельности является разработка, проектирование, изготовление, поставка, проведение пусконаладочных работ и ремонт систем видеонаблюдения и диспетчерской централизации.

Основной стратегической целью компании является: поставка высококачественного оборудования, максимально удовлетворяющего требования и ожидания потребителей и обеспечивающего стабильное финансовое положение компании в долгосрочной перспективе.

Приоритетными направлениями компании в области качества являются:

- ❖ систематический анализ требований и ожиданий заинтересованных сторон;
- ❖ объективная оценка и постоянное повышение удовлетворенности потребителей продукции и услуг;
- ❖ построение отношений с поставщиками на взаимовыгодной и долгосрочной основе;
- ❖ управление рисками при осуществлении деятельности;
- ❖ поддержание необходимого уровня компетентности, постоянное повышение квалификации персонала и четкое распределение ответственности между сотрудниками;
- ❖ улучшение производственной среды и инфраструктуры, поддержание условий труда персонала, способствующих его удовлетворенности работой в компании, с целью достижения наилучших результатов работы;
- ❖ своевременное проведение мероприятий по предупреждению несоответствий качества продукции и услуг, на основе сбора и анализа данных о фактических показателях качества продукции и услуг;
- ❖ вовлечение персонала в активную работу по улучшению качества за счет активной мотивации участия работников в процессе постоянных улучшений;
- ❖ систематическое планирование и реализация работ по улучшению качества продукции и услуг;
- ❖ внедрение современных технологий, обеспечивающих сокращение сроков и повышение качества продукции и услуг.

Руководство ООО «Метроком-М» принимает на себя ответственность за качество продукции и услуг, обеспечение необходимыми ресурсами, созданию условий необходимых для эффективного функционирования системы менеджмента качества, соответствующей ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Директор ООО «Метроком-М» _____ / Кормышев Д.В./

Приложение Г Лист регистрации изменений

Изменения	Номера листов (страниц)			Номер документа	Подпись	Дата изменения	Срок введения изменения
	измен.	замен.	новых				

Приложение Д Лист согласования

№	ФИО	Должность	Подпись	Примечание