

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

УТВЕРЖДАЮ:  
 Генеральный директор  
 ООО «Пружинно-навивочный завод»  
 \_\_\_\_\_ В.Ю. Тихомиров  
 « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

## РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Издание №1

**Система обеспечения качества  
 в соответствии с требованиями стандарта  
 ИСО 9001**



ООО «Пружинно-навивочный завод»

Руководство по качеству

Издание: 1

Изменение:

Страница: 2 из 17

## Содержание

1	Область применения .....	4
2	Нормативные ссылки .....	4
3	Термины и определения .....	4
4	Среда организации .....	5
4.1	Понимание организации и её среды .....	5
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон .....	5
4.3	Определение области применения системы менеджмента качества ..	6
4.4	Система менеджмента качества и её процессы .....	6
5	Лидерство .....	6
5.1	Лидерство и приверженность .....	6
5.1.1	Общие положения .....	6
5.1.2	Ориентация на потребителей .....	6
5.2	Политика .....	7
5.2.1	Разработка политики в области качества .....	7
5.2.2	Доведение политики в области качества .....	7
5.3	Функции, ответственность и полномочия организации .....	7
6	Планирование .....	7
6.1	Действие в отношении рисков и возможностей .....	7
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения .....	8
6.3	Планирование изменений .....	8
7	Средства обеспечения .....	8
7.1	Ресурсы .....	8
7.1.1	Общие положения .....	8
7.1.2	Человеческие ресурсы .....	8
7.1.3	Инфраструктура .....	8
7.1.4	Среда для функционирования процессов .....	9
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерения .....	9
7.1.6	Знания организации .....	10
7.2	Компетентность .....	10
7.3	Осведомлённость .....	10
7.4	Обмен информацией .....	10
7.5	Документированная информация .....	11
7.5.1	Общие положения .....	11
7.5.2	Создание и актуализация .....	11
7.5.3	Управление документированной информацией .....	11
8	Действия на стадиях жизненного цикла продукции .....	12
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции .....	12
8.2	Требования к продукции .....	12



ООО «Пружинно-навивочный завод»

Руководство по качеству

Издание: 1

Изменение:

Страница: 3 из 17

8.2.1	Связь с потребителем	12
8.2.2	Определения требований относящихся к продукции	12
8.2.3	Анализ требований к продукции	13
8.2.4	Изменения требований к продукции	13
8.3	Проектирование и разработка продукции	13
8.3.1	Общие положения	13
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	13
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	14
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой	14
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	14
8.3.6	Изменения проектирования и разработки	15
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	15
8.4.1	Общие положения	15
8.4.2	Тип и степень управления	15
8.4.3	Информация, предоставляемая внешним поставщикам	15
8.5	Производство продукции	16
8.5.1	Управление производством продукции	16
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	16
8.5.3	Собственность потребителей и внешних поставщиком	17
8.5.4	Сохранение	17
8.5.5	Деятельность после поставки	17
8.5.6	Управление изменениями	17
8.6	Выпуск продукции	18
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов	18
9	Оценка результатов деятельности	18
9.1	Мониторинг, измерения, анализ и оценка	18
9.1.1	Общие положения	19
9.1.2	Удовлетворённость потребителей	19
9.1.3	Анализ и оценка	19
9.2	Внутренний аудит	19
9.3	Анализ со стороны руководства	20
9.3.1	Общие положения	20
9.3.2	Входные данные анализа со стороны руководства	20
9.3.3	Выходные данные анализа со стороны руководства	20
10	Улучшения	20
10.1	Общие положения	21
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	21
10.3	Постоянное улучшения	21

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

## 1. Область применения

Этот документ определяет Систему менеджмента качества ООО «Пружинно-навивочный завод».

Системные требования данного Руководства нацелены на достижение удовлетворения потребителя путем обеспечения соответствия продукции требованиям потребителя, законодательных и нормативных требований, посредством постоянного улучшения и предотвращение появления несоответствий.

Этот документ гарантирует, что ООО «Пружинно-навивочный завод» адекватно идентифицирует требования через все процессы Системы менеджмента качества с целью удовлетворения требований потребителя.

Этот документ применим к проектированию, производству, испытанию, поставке, послепродажному обслуживанию пружинной продукции, в части выполнения гарантийных обязательств, а также соответствует требованиям и целям ИСО 9001.

## 2. Нормативные ссылки

Основой Руководства по качеству являются требования международных стандартов (МС) ИСО 9001.

## 3. Термины и определения

В настоящем Руководстве по качеству используются следующие термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000.

**Процессный подход** – управление деятельностью и соответствующими ресурсами как процессом.

**Системный подход** – определение, понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой.

**Производство и услуги** – результат процесса.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которые, используя ресурсы, преобразуют входы в выходы процесса.

**Подпроцесс** – процесс, являющийся составной частью процесса более высокого уровня.

**Ключевой процесс (бизнес-процесс)** – действие или последовательность действий оказывающих наибольшее воздействие на достижение целей.

**Цель процесса** – необходимый или желательный результат процесса.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

**Руководитель (хозяин) процесса** – высшее руководящее лицо ответственное за перспективное планирование, обеспечение ресурсами, эффективность процесса и за конечный результат.

**Организатор процесса** – должностное лицо ответственное за текущее планирование, ведение, контролирование процесса и за достижение запланированных результатов.

**Участник процесса** – должностные лица, являющиеся поставщиками, исполнителями и потребителями процесса.

**Вход процесса** – требования потребителей, ресурсы, преобразуемые процессом в выход процесса.

**Выход процесса** (промежуточная и готовая продукция) – результат преобразования входов процесса.

**Ресурсы** – материальные, финансовые, технологические, информационные компоненты, необходимые для достижения целей процессов.

## 4. Среда организации

### 4.1 Понимание организации и её среды.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» определяет внешние и внутренние факторы, относящиеся к её намерениям и стратегическому направлению, а также, влияющие на её способность достигать намеченных результатов системы менеджмента качества.

К внешним факторам относятся – поставщики, потребители, контролирующие органы.

К внутренним факторам относятся – все внутренние процессы компании и ресурсы.

Все последствия от влияния внешних и внутренних факторов компания ООО «Пружинно-навивочный завод» учитывает при разработке в своей документированной информации.

### 4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

Компанией ООО «Пружинно-навивочный завод» определены заинтересованные стороны с учётом их влияния на способность организации постоянно поставлять продукцию, удовлетворяющую потребителя и соответствующую законодательным и нормативным требованиям. К заинтересованным сторонам относятся;

- а) Потребители, потребность и ожидания – качество, цена, своевременность поставки продукции, безопасность продукции.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

- b) Сотрудники компании, потребность и ожидания – хорошие условия труда, гарантия занятости, нематериальные поощрения и денежные вознаграждения.
- c) Поставщики, потребность и ожидания – взаимные выгоды.

#### 4.3 Определение области применения системы менеджмента качества.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» создала Систему менеджмента качества как средство для реализации ее политики в области качества, достижения ее целей в области качества и обеспечения уверенности в том, что продукция соответствует требованиям потребителя, законодательным и нормативным требованиям.

Область применения Системы менеджмента качества определяют:

- a) Данное Руководство по качеству,
- b) Документированная информация, утвержденная руководителем.

#### 4.4 Система менеджмента качества и её процессы.

ООО «Пружинно-навивочный завод» определены процессы необходимые для эффективного функционирования системы менеджмента качества, по средствам разработки документированной информации в необходимом объеме и поддержания её в рабочем состоянии.

**Поддерживающая документация включает в себя, но не ограничивается:**

- П-7.5.3. «Управление документированной информацией»

## 5. Лидерство

### 5.1 Лидерство и приверженность.

#### 5.1.1 Общие положения.

Руководство ООО «Пружинно-навивочный завод» демонстрирует своё лидерство и приверженность через обязательства удовлетворять требования заказчика к продукции, путём:

- a) создания среды для осознания и выполнения требований потребителя;
- b) разработки Политики в области качества;
- c) создания Системы менеджмента качества;
- d) гарантирования наличия необходимых ресурсов.

#### 5.1.2 Ориентация на потребителя.

Руководство ООО «Пружинно-навивочный завод» определяет требования потребителя и переводит их в форму определенных требований для компании, с целью обеспечения доверия со стороны потребителя к продукции и обеспечивает полное их понимание и выполнение.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

### **Поддерживающая документация**

- СТО-8.2.2 «Процесс реализации готовой продукции»
- СТО-8.2.1 «Процесс прохождения заказа на производство продукции»

### 5.2 Политика в области качества.

#### 5.2.1 Разработка политики в области качества.

Руководством ООО «Пружинно-навивочный завод» разработана Политика в области качества и гарантируется, что она:

- a) соответствует нуждам и требованиям фирмы и ее заказчиков;
- b) обеспечивает основу для установления и анализа целей в области качества;
- c) распространена, понята и выполняется во всей организации;
- d) регулярно пересматривается с целью постоянного ее соответствия.

#### 5.2.2 Доведение политики в области качества.

Политика в области качества доступна и применяется как документированная информация.

### **Поддерживающая документация:**

- Политика в области качества ООО «Пружинно-навивочный завод»

### 5.3 Функции, ответственность и полномочия организации.

Для обеспечения эффективного менеджмента, роли сотрудников и их функции, ответственность и полномочия определены в документированных процессах системы менеджмента качества, должностных инструкциях.

Руководством ООО «Пружинно-навивочный завод» для развития и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, определена ответственность и закреплены полномочия за соответствующим ответственным специалистом, в части:

a) гарантирование, что Система менеджмента качества внедрена и поддерживается в соответствии с требованиями ИСО 9001;

б) систематическое информирование руководства о функционировании Системы менеджмента качества, включая вопросы, связанные с необходимостью улучшения;

в) осуществление связи с внешними сторонами по вопросам, связанным с Системой менеджмента качества.

## **6. Планирование**

### 6.1 Действия в отношении рисков и возможностей.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» в процессе деятельности, определяет влияние неопределённости (рисков) со стороны внешних и

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

внутренних факторов до того, как данные факторы могут оказывать воздействие на компанию и результативность СМК в целом.

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

ООО «Пружинно-навивочный завод» регулярно устанавливает цели в области качества для каждого соответствующего уровня внутри организации.

Цели в области качества согласуются с политикой в области качества и обязательствами постоянного улучшения, которые необходимы для выполнения требований к продукции.

### 6.3 Планирование изменений.

Планирование создания СМК производится на основании решения руководства по плану, содержащему последовательность действий по подготовке персонала организации, разработке документированной информации, проработки данных документов персоналом организации, с указанием исполнителей и сроков выполнения работ.

Дальнейшее развитие и изменения СМК производится на основании анализа функционирования СМК со стороны руководства.

Отчёт по анализу состояния СМК составляется ежегодно.

## 7. Средства обеспечения

### 7.1 Ресурсы.

#### 7.1.1 Общие положения.

ООО «Пружинно-навивочный завод» определяет и своевременно обеспечивает выделение необходимых ресурсов для создания и поддержания Системы менеджмента качества в рабочем состоянии. Такие ресурсы применяются к руководству процессами и проектами.

#### 7.1.2 Человеческие ресурсы.

Для обеспечения эффективного менеджмента, роли сотрудников и их взаимоотношения, ответственность и полномочия определены в документированной информации системы менеджмента качества и в должностных инструкциях.

#### **Поддерживающая документация:**

- СТО – 7.1.2 «Управление персоналом»
- Должностные инструкции

#### 7.1.3 Инфраструктура.

ООО «Пружинно-навивочный завод» создает и поддерживает инфраструктуру, необходимую для обеспечения соответствия продукции.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

Под инфраструктурой понимается;

- a) рабочее место и соответствующее помещение;
- b) оборудование, включающее средства и программное обеспечение;
- c) техническое обслуживание;
- d) вспомогательные услуги.

#### 7.1.4 Среда для функционирования процессов.

Компанией ООО «Пружинно-навивочный завод» определены и внедрены все, те социальные и физические условия на рабочих местах, которые необходимы для достижения соответствия продукции, такие как:

- a) условия, обеспечивающие сохранность здоровья и безопасность сотрудников;
- b) условия поддержания чистоты и культуры производства.

#### 7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» определяет ресурсы для мониторинга и осуществляет контроль за поверкой, применением, хранением средств измерений (СИ) и контрольно-измерительных приборов, предназначенных для подтверждения соответствия выпускаемой продукции определенным требованиям.

ООО «Пружинно-навивочный завод» располагает методами применения и хранения СИ и контрольно-измерительных приборов, предохраняющими их от повреждений и износа. СИ, контрольно-измерительные приборы и испытательное оборудование эксплуатируются таким образом, чтобы минимизировать погрешности в измерениях, для чего;

- a) периодически проверяет СИ, контрольно-измерительные приборы и испытательное оборудование, на соответствие государственным стандартам.
- b) придает СИ, контрольно-измерительным приборам и испытательному оборудованию соответствующие индикаторы состояния калибровки;
- c) определяет методы калибровки контрольно-измерительных приборов;
- d) регистрирует результаты калибровки;
- e) обеспечивает необходимую окружающую среду для проведения калибровочных измерений и тестирования;
- f) гарантирует защиту СИ, контрольно-измерительных приборов и испытательного оборудования от неисправностей.
- g) Конструкторская/технологическая документация также, при необходимости проходит метрологический контроль до её утверждения.

**Поддерживающая документация включает в себя;**

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

- СТО – 7.1.5 «Метрологическое обеспечение».

#### 7.1.6 Знания организации.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» управляет базой знаний, и по мере появления и разработки документированной информации, осуществляет её размещение на внутреннем информационном ресурсе.

Также, все выпуски документированной информации хранятся на местах, где осуществляется деятельность, имеющая отношение к функционированию системы менеджмента качества.

#### 7.2 Компетентность.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» выбирает и назначает персонал для обеспечения уверенности в том, что те, кто имеет обязанности, определенные Системой менеджмента качества, являются компетентными для осуществления своей деятельности на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта.

#### **Поддерживающая документация:**

«Положение об обучении и развитии персонала».

#### 7.3 Осведомлённость.

ООО «Пружинно-навивочный завод» создаёт и поддерживает процессы, обеспечивающие осознание и осведомлённость ее работниками:

- важности влияния их деятельности на качество – фактическое или потенциальное;
- выгоды от улучшения работы персонала;
- своей роли и ответственности в достижении соответствия Политике в области качества и требованиям Системы менеджмента качества;
- потенциальных последствий отклонений от установленных процессов.

#### 7.4 Обмен информацией.

Обмен информацией между подразделениями и должностными лицами осуществляется посредством:

- производственных совещаний,
- телефонных и личных переговоров,
- создания и рассылки организационно-распорядительной документации,
- создания, рассылки или вывешивания информационных материалов.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

Должностные лица несут ответственность за формирование и обмен информацией.

#### **Поддерживающая документация:**

- СТО-7.5 - Правила оформления организационно-распорядительных документов.

### 7.5 Документированная информация.

#### 7.5.1 Общие положения.

Документированная информация Системы менеджмента качества включает:

- a) документально оформленное заявление о политике и целях в области качества;
- b) руководство по качеству;
- c) документированные процессы, требуемые стандартом ИСО 9001
- d) документы, необходимые предприятию для обеспечения эффективного планирования, осуществление процессов и управление ими;
- e) записи, требуемые стандартом ИСО 9001;
- f) должностные инструкции.

#### 7.5.2 Создание и актуализация.

В ООО «Пружинно-навивочный завод» разработан стандарт по управлению документами, необходимыми для функционирования системы менеджмента качества, документированная информация при этом анализируются и при необходимости уточняются и переутверждается.

#### 7.5.3 Управление документированной информацией.

- a) Все новые и актуализированные выпуски документов находятся во всех местах, где осуществляется деятельность, имеющая существенное значение для эффективности функционирования системы менеджмента качества и процессов;
- b) устаревшие документы изымаются из всех мест их рассылки или применения, или предприняты другие меры управления, предотвращающие их непреднамеренное использование;
- c) определяются и сохраняются любые устаревшие документы для юридических целей или в целях сохранения знаний.
- d) применяемые документы внешнего происхождения идентифицируются и регистрируются.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

Примечание. Документация может быть выполнена в любой форме и любым способом.

**Поддерживающая документация включает в себя, но не ограничивается:**

- СТО-7.5 - Правила оформления организационно-распорядительных документов.
- П-7.5.3. «Управление документированной информацией»

## **8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции**

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции.

Процессы жизненного цикла продукции в ООО «Пружинно-навивочный завод» определены и разработаны. Цели в области качества определяются Политикой в области качества и, при необходимости, уточняются для конкретных заказов. Взаимоприемлемые требования к продукции отрабатываются на стадии рассмотрения и заключения контракта. На этой же стадии определяется необходимость в разработке новых процессов и документов, а так же в обеспечении ресурсами для изготовления этой продукции.

Необходимая деятельность по верификации и валидации, мониторингу, контролю и испытаниям конкретной продукции, критерии приемки продукции, записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и произведенная продукция отвечают требованиям, отражаются в действующих документах СМК.

8.2 Требования к продукции.

8.2.1 Связь с потребителем.

ООО «Пружинно-навивочный завод» разработана система коммуникаций с клиентами для удовлетворения их требований и определены требования, предъявляемые к этой системе:

- a) информация о продукте;
- b) управление запросами и заказами, включая поправки;
- c) пожелания и жалобы клиентов и действия, связанные с несоответствием продукта;
- d) реакция клиентов на качество продукта.

8.2.2 Определение требований относящийся к продукции.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» создаёт и поддерживает в рабочем состоянии процесс идентификации требований потребителя, отражающий:

- a) полноту требований потребителя к продукции;
- b) требования, не определенные потребителем, но необходимые для использования продукции в соответствии с ее назначением;
- c) законодательные и нормативные требования применимые к продукции;
- d) действия по обеспечению гарантийных контрактных обязательств.

**Поддерживающая документация:**

- СТО-8.2.2 «Процесс реализации готовой продукции».

### 8.2.3 Анализ требований к продукции.

До того, как обязательство поставить продукцию потребителю будет выполнено, требования потребителя, включая любые предлагаемые изменения, подвергаются анализу для обеспечения уверенности в том, что:

- a) заявленные требования потребителя учитываются при производстве продукта;
- b) когда потребитель не предъявляет письменных требований, перед принятием заказа на исполнение - подтверждаются требования, указанные при устной договоренности;
- c) требования контракта или заказа, отличные от ранее предъявленных требований (например, по тендеру или при назначении цены), должны анализироваться и дорабатываться до взаимоприемлемых требований;
- d) подтверждением достижения взаимоприемлемых требований потребителя является подписание контракта. Результаты рассмотрения и последующих поддерживающих действий документально подтверждаются «Протоколами рассмотрения заявки».

### 8.2.4 Изменение требований к продукции.

При изменении требований к продукции, компания ООО «Пружинно-навивочный завод» своевременно вносит изменения в соответствующую документированную информацию, а персонал ответственный за работу с продукцией, своевременно информируется.

## 8.3 Проектирование и разработка.

### 8.3.1 Общие положения.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» планирует и контролирует процесс проектирования и разработки продукта.

### 8.3.2 Планирование проектирования и разработки.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

Планирование включает;

- a) этапы процесса проектирования и разработки;
- b) анализ, верификацию и валидацию на каждом этапе проектирования и разработки;
- c) ответственность и полномочия, связанные с действиями по проектированию и разработке.

### 8.3.3 Входные данные по проектированию и разработки

Требования, которым должен соответствовать продукт, включают:

- a) требования потребителей относительно производительности продукта, его рабочих характеристик;
- b) применимые регулирующие и законодательные требования;
- c) применимые экономические правила;
- d) любые другие требования, необходимые для проектирования и доработки. Эти входные данные выверяются и те, которые оказываются неполными, неконтролируемыми или проблемными, исправляются.

### 8.3.4 Средства управления проектированием и разработки.

На соответствующих этапах процесса проектирования и разработки осуществляется управление проектированием и разработки, путём;

- a) оценки способности удовлетворения требованиям по качеству;
- b) выявления проблемы (если таковые есть) и предложения решения;
- c) верификации, которая планируется и осуществляется для того, чтобы выходные данные соответствовали исходным требованиям. Результаты верификации и всех необходимых действий документируются.
- d) валидации (проведение испытаний), которая осуществляется для того, чтобы доказать, что конечный продукт удовлетворяет особым требованиям и пригоден для использования. Если возможно, такое подтверждение планируется и осуществляется до доставки продукта потребителю. Там, где полное подтверждение до доставки невозможно, осуществляется частичное подтверждение итогов проектирования.

### 8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Итоги процесса проектирования и разработки документируются в такой форме, чтобы можно было сверить их с исходными требованиями.

Выходные данные:

- a) соответствуют исходным требованиям;
- b) содержат или имеют ссылку на критерии приемки конструкции и доработки;

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

с) определяют характеристики продукта, необходимые для его безопасного и правильного использования.

#### 8.3.6 Изменения проектирования и разработки

Изменения или модификация конструкции одобряются уполномоченным персоналом, согласуются (при необходимости) с потребителем и документируются перед применением.

При изменении учитывается:

- а) взаимодействие между элементами конструкции;
- б) взаимодействие между компонентами итогового продукта с производительностью существующего и уже доставленного потребителю продукта;

Определяется необходимость проведения повторной проверки и подтверждение итоговых данных по всей части конструкции.

Результаты изучения изменений и последующих действий документируются.

#### **Поддерживающая документация:**

- СТО – 8.3 Разработка конструкторской/технологической документации

### 8.4 Управление процессами, продукцией, поставляемыми внешними поставщиками

#### 8.4.1 Общие положения

ООО «Пружинно-навивочный завод» контролирует закупочные процессы для того, чтобы приобретенный продукт и/или услуги соответствовали требованиям. Тип и объем методов и контроля зависит от того, какое влияние оказывает закупленный продукт на конечный результат.

#### 8.4.2 Тип и степень управления.

ООО «Пружинно-навивочный завод» оценивает и отбирает поставщиков, основываясь на их способности поставлять материалы. Установлены критерии оценки, переоценки и отбора поставщиков. Результаты оценки документируются.

ООО «Пружинно-навивочный завод» определяет и осуществляет меры, необходимые для проверки закупленных материалов.

#### 8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам.

Закупочная документация содержит ясную описательную информацию о заказанных материалах и включает следующее;

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

- а) требования, предъявляемые к процессу одобрения материалов;
- б) оборудование и персонал;
- с) любые требования к системе управления

Если ООО «Пружинно-навивочный завод» или ее потребители предлагают провести проверку на территории поставщика, то ООО «Пружинно-навивочный завод» определяет требования к проверке и осуществляет её по согласованию с поставщиком.

**Поддерживающая документация включает следующее (но не ограничивается этим):**

- СМК П– 8.4 «Закупки».

## 8.5 Производство продукции.

### 8.5.1 Управление производством продукции.

ООО «Пружинно-навивочный завод» планирует и обеспечивает производство продукции в управляемых условиях.

Управляемые условия при изготовлении продукции включают:

- а) наличие информации, описывающей характеристики продукции в разработанной конструкторской/технологической документации, в том числе: руководстве по эксплуатации, технических условиях, программе испытаний;
- б) документированные технологические процессы, определяющие маршрут обработки, применяемое оборудование, оснастку и инструмент, точки контроля, контролируемые параметры и средства измерений;
- с) проведение планирования, наблюдения за ходом производства и контроля продукции в процессе производства;
- д) осуществление изготовления, испытания и поставки продукции потребителю согласно заключенных контрактов и деятельность после поставки продукции в части выполнения гарантийных обязательств.

**Поддерживающая документация:**

- СМК СТО-8.5.1 Управление производством

### 8.5.2 Идентификация и прослеживаемость.

ООО «Пружинно-навивочный завод» обеспечивает идентификацию продукта и его статуса на всех стадиях производственного цикла продукции в соответствии с необходимыми измерениями и проверками. Если возможно, идентификация продукта осуществляется на протяжении всего процесса.

Когда прослеживание является требованием потребителя - ООО «Пружинно-навивочный завод» контролирует и документирует идентификацию продукции.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

**Поддерживающая документация включает следующее:**

- СТО – 8.5.2 «Контроль в процессе производства. Прослеживаемость».

**8.5.3 Собственность клиента или внешних поставщиков.**

ООО «Пружинно-навивочный завод» проявляет заботу о вверенной собственности до тех пор, пока она находится под контролем или используется компанией ООО «Пружинно-навивочный завод».

ООО «Пружинно-навивочный завод» идентифицирует, верифицирует, предохраняет и охраняет представленную потребителем или внешним поставщиком собственность, предназначенную для использования или включения в продукцию. Если вверенная собственность утеряна, повреждена или признана негодной для использования, потребитель или внешний поставщик извещается об этом, а записи поддерживаются в рабочем состоянии.

**8.5.4 Сохранение.**

ООО «Пружинно-навивочный завод» принимает меры, чтобы в течение всего производственного процесса и до конечной доставки продукции потребителю идентификация, упаковка и хранение не повлияли на соответствие продукта требованиям. Это относится и ко всем компонентам продукта.

**Поддерживающая документация:**

- СМК СТО -8.5.4 «Хранение и учет ТМЦ».

**8.5.5 Деятельность после поставки.**

Валидация результатов данного процесса осуществляется следующим образом;

- а) Опрос потребителей
- б) На основании рекламаций от потребителей
- в) В соответствии с нормативными или правовыми требованиями.

Когда несоответствующая продукция выявлена у потребителя, ООО «Пружинно-навивочный завод» предпринимает действия, соответствующие последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствия.

**8.5.6 Управление изменениями.**

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» анализирует и управляет любыми незапланированными изменениями продукции. В случае, если данные изменения требуют внесения изменений в соответствующие процессы для обеспечения соответствия продукции, то, это осуществляется в управляемых условиях.

Для подтверждения соответствия продукции, определяется необходимость проведения повторной проверки. Результаты действий документируются.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

## 8.6 Выпуск продукции.

Выпуск продукции не осуществляется, до завершения всех необходимых действий по обеспечению сохранности продукта и подтверждение этого соответствующей документацией.

## 8.7 Управление несоответствующими результатами процессов.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» осуществляет мониторинг и идентификацию несоответствующей продукции, идентифицированной с целью предупреждения ее возможной поставки и употребления, для этого осуществляет необходимые мероприятия по определению, регистрации и описанию причин и степени несоответствия.

Система мероприятий предприятия включает в себя меры по мониторингу продукции, несоответствующей конструкторской/технологической документации.

ООО «Пружинно-навивочный завод» исследует все случаи несоответствия продукции заданным требованиям конструкторской/технологической документации и определяет необходимые меры, которые должны быть предприняты, в том числе:

- a) выполнение корректирующих действий с целью устранения причин выявленных несоответствий;
- b) разрешение на использование, выпуск и приемку продукции с отклонениями, если на это есть согласие от соответствующего полномочного органа и потребителя, где это приемлемо;
- c) использование для альтернативного применения;
- d) изоляцию и утилизацию продукции, признанной непригодной, с целью предотвращения ее использования.

Предусмотрены и определены полномочия и ответственность в связи с проведением исследований по несоответствию.

Записи о характере несоответствий и всех последующих предпринятых действиях, включая получение разрешения на отклонения, поддерживаются в рабочем состоянии.

Исправленная продукция подвергается повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

### **Поддерживающая документация:**

СМК П – 8.7 «Входной контроль . Управление несоответствующей продукцией».

## **9. Оценка результатов деятельности**

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

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

#### 9.1.1 Общие положения.

Компанией ООО «Пружинно-навивочный завод» определены, спланированы и внедрены процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения для того, чтобы:

- a) система контроля за качеством, процессы и производимая продукция соответствовали стандартам;
- b) обеспечить соответствие системы менеджмента качества;
- c) постоянно повышать результативность системы менеджмента качества.

#### 9.1.2 Удовлетворённость потребителей.

ООО «Пружинно-навивочный завод» разработан процесс измерения удовлетворенности потребителя. Для этого исследуется вся информация, связанная с удовлетворением потребностей клиентов. Методы и измерения, необходимые для получения информации об удовлетворении потребностей клиентов, а также условия и периодичность проводимых экспертиз являются четко определенными.

#### 9.1.3 Анализ и оценка.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» определяет свои требования путём проведения регулярного анализа результативности и эффективности действующих процессов их хозяевами. Анализуются:

- a) удовлетворенность потребителей;
- b) соответствие требований к продукции;
- c) характеристики и тенденции процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- d) работа с поставщиками;
- e) показатели результативности и эффективности процессов;
- f) конкурентоспособность и др.

#### 9.2 Внутренний аудит.

Компанией ООО «Пружинно-навивочный завод» определена система внутренней проверки (аудит) с целью выявления эффективности внедренной системы и соответствия ее ИСО 9001 и выявления потенциальных возможностей по улучшению качества.

Аудит, проводимый в ООО «Пружинно-навивочный завод», включая сроки его проведения, основывается на статусе и важности деятельности, подвергающейся аудиту и результатах предыдущих проверок.

Мероприятия, предусмотренные для проведения внутреннего аудита, охватывают масштабы проверок, их периодичность и методологическую основу, требования, необходимые при проведении аудита, а также отчеты о результатах проверок.

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

Мероприятия по устранению выявленных несоответствий должны включать верификацию выполненных мероприятий.

Аудит осуществляется лицами, не имеющими отношения к деятельности, подвергающейся проверке.

**Поддерживающая документация:**

- СМК П-9.2 «Внутренний аудит».

**9.3 Анализ со стороны руководства.**

**9.3.1 Общие положения.**

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» осуществляет процесс по проведению анализа со стороны руководства. Руководство через установленные им интервалы времени проводит анализ системы менеджмента качества для гарантии ее постоянной пригодности, адекватности и эффективности. Анализ включает оценку необходимости внесения изменений в систему менеджмента качества, включая политику и цели в области качества.

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

Анализ со стороны руководства ООО «Пружинно-навивочный завод» включает периодический обзор текущей деятельности и возможностей улучшения относительно:

- a) результатов внутреннего и внешнего аудита;
- b) обратной связи с заказчиком;
- c) анализов работоспособности процессов и соответствия продукции;
- d) корректирующих действий;
- e) последующих действий по итогам предшествующих анализов со стороны руководства.
- f) изменений, которые могли бы повлиять на СМК;
- g) рекомендаций по улучшению.

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

Выходные данные анализа со стороны руководства ООО «Пружинно-навивочный завод» включают действия, связанные с:

- a) повышением результативности и эффективности системы менеджмента качества;
- b) улучшением продукции согласно пожеланиям и требованиям потребителей;
- c) потребностями в ресурсах.
- d) отчёт по анализу состояния СМК составляется ежегодно.

**10.Улучшения**

	ООО «Пружинно-навивочный завод»	
	Руководство по качеству	
	Издание: 1	Изменение:

### 10.1 Общие положения.

ООО «Пружинно-навивочный завод» постоянно работает над улучшением системы менеджмента качества. Для этого используется политика в области качества, результаты аудитов, анализ данных, корректирующие действия и анализ со стороны руководства.

### 10.2 Несоответствия и корректирующие мероприятия.

ООО «Пружинно-навивочный завод» предпринимает корректирующие действия для устранения причин несоответствия, чтобы предотвратить повторное возникновение несоответствий.

Рабочая процедура применяется при разработке и реализации корректирующих действий по результатам:

- a) внутренних и внешних аудитов;
- b) анализа функционирования СМК (ежегодного) со стороны руководства;
- c) анализа несоответствий выявленных при проведении входного, операционного и приемочного контроля;
- d) рассмотрения рекламаций и претензий потребителей;
- e) оценки степени удовлетворенности потребителя;
- f) анализа несоответствующей продукции;
- g) определения причин несоответствий;
- h) анализа результативности принятых корректирующих действий.

### 10.3 Постоянное улучшение.

Компания ООО «Пружинно-навивочный завод» определила действия для постоянного улучшения функционирования системы менеджмента, по результатам:

- a) внутренних и внешних аудитов;
- b) анализа функционирования СМК (ежегодного) со стороны руководства;
- c) определения потенциальных несоответствий и их причин;
- d) оценки необходимости действий по предотвращению появления несоответствий;
- e) определения и внедрения необходимых действий;
- f) анализа рынка;
- g) анализа потребностей и ожидания потребителей;
- h) анализа результативности принимаемых предупреждающих действий.

### **Поддерживающая документация :**

- П – 10.2 «Корректирующие мероприятия».



