



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ ПОСТАВЩИКОВ»
(ООО «ЦСП»)

ул. Ленинская Слобода, д. 19, эт. 3, пом. 21ж-1щ, оф. 3038-8, г. Москва, 115280
тел. +7 800 350-31-37; info@vpro.ru; www.vpro.ru; www.проверенные-организации.рф
ОГРН 1167746390756; ИНН 7703409343

УТВЕРЖДАЮ
генеральный директор
ООО "Центр сертификации поставщиков"



/Э.Э. Архаров

31.01.2020 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

№ 01-РК

Ответственный за актуализацию: коммерческий директор
Версия документа: 02

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение
2. Термины, определения и сокращения
3. Объекты подтверждения соответствия
4. Нормативные ссылки
5. Система менеджмента качества
 - 5.1 Общие требования
 - 5.2 Требования к документации
 - 5.2.1 Общие положения
 - 5.2.2 Руководство по качеству
 - 5.2.3 Управление документацией
 - 5.2.4 Управление записями
6. Ответственность руководства
 - 6.1 Обязательства руководства
 - 6.2 Ориентация на заказчика
 - 6.3 Политика в области качества
 - 6.4 Планирование
 - 6.4.1 Цели в области качества
 - 6.4.2 Планирование создания и развития СМК
 - 6.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

- 6.5.1 Ответственность и полномочия
- 6.5.2 Представитель руководства
- 6.5.3 Внутренний обмен информацией
- 6.6 Анализ со стороны руководства
- 7. Менеджмент ресурсов
 - 7.1 Обеспечение ресурсами
 - 7.2 Человеческие ресурсы
 - 7.3 Управление инфраструктурой
 - 7.4 Производственная среда
- 8. Процессы жизненного цикла продукции
 - 8.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции
 - 8.2 Процессы, связанные с заказчиками
 - 8.2.1 Определение требований, относящихся к продукции
 - 8.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции
 - 8.2.3 Связь с заказчиками
 - 8.3 Проектирование и разработка
 - 8.3.1 Планирование, проектирования и разработки
 - 8.3.2 Входные данные для проектирования и разработки
 - 8.3.3 Выходные данные проектирования и разработки
 - 8.3.4 Анализ проектирования и разработки
 - 8.3.5 Верификация проекта и разработки
 - 8.3.6 Валидация проекта и разработки
 - 8.3.7 Управление изменениями проекта и разработки
 - 8.4 Закупки
 - 8.5 Производство и обслуживание
 - 8.5.1 Управление производством и обслуживанием
 - 8.5.2 Валидация процессов
 - 8.5.3 Идентификация и прослеживаемость
 - 8.5.4 Корпоративное обучение
 - 8.5.5 Сохранение соответствия продукции
 - 8.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений
- 9. Измерение, анализ и улучшение
 - 9.1 Общие положения
 - 9.2 Мониторинг и измерения
 - 9.2.1 Удовлетворенность заказчиков
 - 9.2.2 Внутренние аудиты
 - 9.2.3 Мониторинг и измерение процессов
 - 9.2.4 Мониторинг и измерение продукции
 - 9.3 Управление несоответствующей продукцией
 - 9.4 Анализ данных
 - 9.5 Улучшение
 - 9.5.1 Постоянное улучшение
 - 9.5.2 Корректирующие действия
 - 9.5.3 Предупреждающие действия

1. ВВЕДЕНИЕ

Полное наименование	общество с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков»
Сокращённое наименование	ООО «ЦСП»
ОГРН	1167746390756
ИНН	7703409343
Адрес	115280, Россия, город Москва, улица Ленинская Слобода, дом 19, этаж 3, помещение 21ж-1ш, офис 3038-8
Телефон	+7 (800) 3503137
E-mail	info@vrpo.ru
Сайт	www.проверенные-поставщики.рф

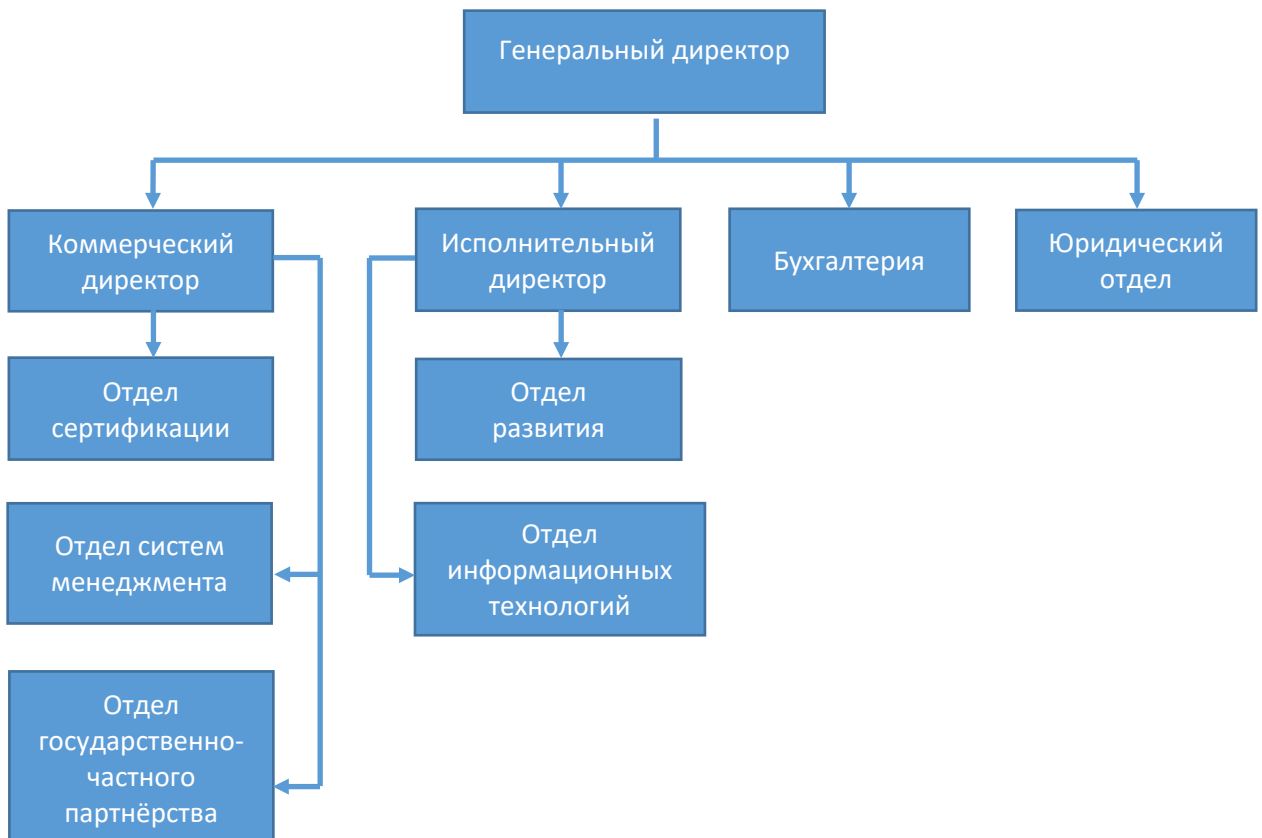
Общество с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» выполняет работы по оценке соответствия заявителей системе добровольной сертификации «Регистр проверенных организаций» (СДС «РПО»), зарегистрированной Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) в реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации 1 июня 2016 г., регистрационный № РОСС RU.31512.04ИЕЮ0.

Целью выполнения работ является удовлетворение потребностей заказчиков для оценки заявок заявителей по нестоимостному критерию «квалификация участников закупки».

В своей деятельности компания ориентируется на требования заказчиков закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд, потребностей иных хозяйствующих субъектов, предъявляемые к участникам закупки.

В компании работает штат высококвалифицированных специалистов, способных выполнять проекты любой степени сложности.

Организационная структура компании представлена на рисунке.



2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Термины и определения:

Заказчик — заказчик закупки товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, потребностей иных хозяйствующих субъектов.

Заявитель — юридические лица и индивидуальные предприниматели, намеренные стать участниками закупки товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, потребностей иных хозяйствующих субъектов.

RAID массив – несколько жестких дисков, управляемых контроллером, предназначенные для повышения надежности хранения данных.

Валидация - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Высшее руководство – совет директоров компании, в состав которого включены генеральный директор, исполнительный директор, коммерческий директор.

Карта процесса – документ, в котором указываются основные параметры процесса, графическая схема процесса, ответственные за выполнение операций процесса и документация по процессу.

Продукция — экспертное заключение по результатам рассмотрения заявления заявителя, сертификат соответствия СДС

Применяемые сокращения:

ДП — документированная процедура

КП — карта процесса

Отдел ИТ — отдел информационных технологий

РИ — рабочая инструкция

СМК — система менеджмента качества

СДС — система добровольной сертификации «Регистр проверенных организаций» (СДС «РПО»), зарегистрированная Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) в реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации 1 июня 2016 г., регистрационный № РОСС RU.31512.04ИЕЮ0

3. ОБЪЕКТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ СООТВЕТСТВИЯ

Объектом подтверждения являются заявители, намеренные стать участниками закупки товаров, работ и услуг для обеспечения: государственных и муниципальных нужд, потребностей иных хозяйствующих субъектов.

4. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Стандарты:

ISO 9001:2015 – «Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ 12.1.005-88 СОБТ “Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны”.

Документированные процедуры:

№ 01–ДП «Управление документацией»

№ 02–ДП «Управление записями по качеству»

№ 03–ДП «Управление несоответствующей продукцией»

- № 04–ДП «Управление корректирующими действиями»
- № 05–ДП «Управление предупреждающими действиями»
- № 06–ДП «Внутренние аудиты»
- № 07–ДП «Анализ СМК со стороны руководства»
- № 12– ДП «Управление персоналом»

5. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

5.1 Общие требования

Система менеджмента качества общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» разработана в соответствии с международным стандартом ISO 9000:2015 и является инструментом постоянного повышения результативности деятельности компании.

Процессы СМК детализируются по двум уровням:

- первый уровень - представляет процессы, выполняемые во всей организации, в нескольких отделах;
- второй уровень – представляет процессы, выполняемые в отдельном отделе.

Состав процессов первого уровня, критерии результативности этих процессов и ответственные за результативность процесса представлены в таблице.

Процессы первого уровня	Критерий результативности процесса	Владелец процесса
Административное управление	Выполнение принятых решений с заданными требованиями и в установленные сроки	Генеральный директор
Работы по сертификации	Обеспечение работ не менее уровня рентабельности	Коммерческий директор
Исполнение проектов	Исполнение проектов в установленные сроки и с установленным бюджетом	Исполнительный директор
Корпоративное обучение	Трудоемкость проектов на этапе исполнения соответствует плановой	Исполнительный директор
Обеспечение ресурсами	Состав, количество и характеристики ресурсов соответствуют требованиям	Генеральный директор
Контроль, мониторинг и измерения	Выполнены все предусмотренные мероприятия по контролю, мониторингу и измерениям	Исполнительный директор

Критерии и методы необходимые для обеспечения результативности процессов второго уровня определены в картах процессов.

5.2 Требования к документации

5.2.1 Общие положения

Документация системы менеджмента качества общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» включает в себя внутренние и внешние документы.

Внутренние нормативные документы структурируются по следующим видам:

- стратегические документы компании:
устав;

концепция развития компании;
политика в области качества;
цели в области качества.

- документы управления компанией и подразделениями;
руководство по качеству;
документированные процедуры системы качества;
карты процессов;
рабочие инструкции.
- оперативные документы:
планы;
организационно-распорядительные документы;
договорно-правовые документы.

Внешние нормативные документы структурируются по следующим видам:

- нормативно-технические документы:
стандарты и технические регламенты
- нормативно-правовые документы:
законы РФ;
постановления правительства и министерств РФ;
законы и подзаконные акты местных органов власти.

Кроме указанных документов в состав документации СМК входят документы, не имеющие нормативной силы:

- Типовые формы и записи;
- Справочные материалы.

Полный состав документов (по типам) с их названиями и сроками хранения приведен в номенклатуре дел общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков».

5.2.2 Руководство по качеству

Основным документом СМК является руководство по качеству. Порядок разработки, согласования, утверждения и актуализации руководства по качеству определен в документированной процедуре ДП-01 «Управление документацией».

Структура руководства по качеству и общее содержание каждого из разделов руководства по качеству определяется требованиями процедуры ДП-01 «Управление документацией».

Пересмотр положений руководства по качеству осуществляется на плановой и внеплановой основе. Плановый пересмотр руководства по качеству осуществляется один раз в год, после проведения анализа СМК со стороны руководства. Внеплановый пересмотр руководства по качеству может осуществляться на основании результатов внутренних аудитов, либо при проведении корректирующих и предупреждающих действий.

Ответственным за актуализацию и пересмотр положений руководства по качеству является коммерческий директор.

5.2.3 Управление документацией

Управление внутренней документацией СМК осуществляется в соответствии с требованиями и порядком, определенным в ДП-01 «Управление документацией».

Информирование сотрудников о выходе новых (актуализации существующих) документов СМК осуществляется менеджером по качеству за счет рассылки извещений по корпоративной почте. Размещение документации СМК осуществляется на корпоративном сервере. После получения извещения по корпоративной почте сотрудники обязаны ознакомиться с документами, о которых они были оповещены. Контроль ознакомления сотрудников с документацией СМК возлагается на руководителей подразделений. Проверка ознакомления сотрудников с документами осуществляется в ходе внутренних аудитов.

Коммерческий директор ведет единый перечень документов СМК (номенклатура дел), в котором регистрируется статус пересмотра документов и рассылка бумажных копий документов СМК. Номенклатура дел ведется в электронном виде.

Обеспечение подразделений нормативными документами внешнего происхождения осуществляется за счет применения информационно-правового обеспечения «ГАРАНТ» или справочной правовой системы «КонсультантПлюс». Обновление и актуализация базы информационно-правового обеспечения «ГАРАНТ» или справочной правовой системы «КонсультантПлюс» осуществляется ежемесячно на основании договора. Ответственным за ежегодное продление договора и контроль получения обновлений базы нормативных документов является руководитель юридического отдела.

Наличие нормативных документов внешнего и внутреннего происхождения в местах их применения обеспечивается доступом сотрудников к информационным системам по локальной корпоративной сети. В локальной сети для доступа сотрудников размещается только актуальная версия документа.

5.2.4 Управление записями

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» записи применяются для подтверждения выполнения действий, предусмотренных планами работ, картами процессов, документированными процедурами и организационно-распорядительными документами, издаваемыми руководством.

Управление записями по качеству осуществляется в соответствии с ДП-02 «Управление записями по качеству».

Записи по качеству могут вестись на электронных носителях и на бумажных носителях.

Записи, ведущиеся в электронном виде должны сохраняться на сервере компании.

Записи, ведущиеся в бумажном виде должны сохраняться в подразделениях в соответствии с требованиями номенклатуры дел.

Ответственность за создание записей по качеству, их идентификацию, хранение, защиту от утраты и восстановление определена в ДП-02 «Управление записями по качеству».

Срок хранения записей по качеству установлен в номенклатуре дел.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

6.1. Обязательства руководства

Высшее руководство общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» приняло на себя обязательства по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также по постоянному повышению ее результативности.

Реализация обязательств осуществляется за счет внедрения основных принципов менеджмента качества в практику работы компании. Методы реализации принятых обязательств высшего руководства представлены в таблице.

Принцип менеджмента качества	Метод реализации в СМК	Ответственный за реализацию
Организация, сфокусированная на заказчика	Определение приоритетных направлений развития компании, разработка политики и целей в области качества	Генеральный директор
Лидерство руководства	Разработка основных принципов работы компании, контроль и анализ исполнения принципов всеми сотрудниками компании	Генеральный директор, Исполнительный директор
Вовлечение персонала	Обучение всех сотрудников менеджменту качества, регулярные тренинги и повышение квалификации персонала	Исполнительный директор
Процессный подход	Стандартизация основных процессов организации, проектная организация работ	Исполнительный директор
Системный подход руководства	Планирование развития компании на основе системного анализа, регулярный мониторинг и анализ достижения целей концепции развития	Совет директоров
Постоянное улучшение	Создание взаимосвязанных циклов улучшений, выполнение плана корректирующих и предупреждающих действий	Исполнительный директор
Принятие решений на основе фактов	Анализ исполнения планов компании (концепции развития, планов по проектам, планов развития СМК)	Генеральный директор, Исполнительный директор
Взаимовыгодные отношения с поставщиками	Выполнение программ развития партнеров, обучение и аттестация специалистов компаний-партнеров	Директор по маркетингу, Исполнительный директор

Для внедрения системы менеджмента качества и реализации принципов работы компании, установленных в концепции развития, высшее руководство компании регулярно определяет состав требуемых ресурсов и обеспечивает привлечение этих ресурсов. Ресурсное обеспечение всех работ компании планируется в рамках соответствующих бюджетов.

6.2. Ориентация на заказчика

Руководство общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» установило следующие методы определения и обеспечения требований заказчиков:

- определение приоритетных направлений развития компании на основе регулярного анализа потребностей рынка систем добровольной сертификации, анализа конкурентных предложений и прогнозного спроса на добровольную сертификацию

(устанавливаются в концепции развития). Ответственным за подготовку исходных данных является коммерческий директор;

- определение ключевых характеристик качества работ (устанавливаются в программе качества по каждому проекту). Ответственным за соблюдение ключевых характеристик качества работ по проектам является исполнительный директор;
- проведение переговоров с представителями заказчиков и потенциальными заказчиками (результаты документируются в коммерческих предложениях, протоколах о намерениях и тексте договоров). Ответственными за организацию и проведение переговоров по своей сфере ответственности являются генеральный директор, исполнительный директор, коммерческий директор;
- проведение регулярных анализов хода исполнения проектов (результаты документируются в протоколах совещаний по сертификации). Ответственными за проведение анализа являются коммерческий директор и исполнительный директор;
- подбор и назначение на работы квалифицированного персонала. Ответственным за определение кадрового состава компании является генеральный директор;
- планирование и выделение необходимых ресурсов (результаты документируются в соответствующих планах работ). Ответственным за планирование ресурсов и привлечение ресурсов на уровне компании является генеральный директор.

Указанные методы определения и обеспечения требований заказчиков позволяют руководству прогнозировать поступление заказов и достижение целевых показателей деятельности компании.

6.3. Политика в области качества

Политика в области качества является согласованной частью общей политики организации.

В политике в области качества сформулированы основные приоритеты работы компании в области качества на предстоящий год.

Проект политики в области качества разрабатывается уполномоченным по качеству и согласовывается советом директоров. Утверждение политики в области качества осуществляет генеральный 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 генеральным директором на общем собрании коллектива компании. Общее собрание коллектива компании проводится ежегодно в последнюю рабочую неделю года.

Текст политики в области качества размещается в корпоративной сети. Доступ на чтение к тексту политики в области качества имеет каждый сотрудник компании.

Для информирования всех заинтересованных сторон политика в области качества общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» размещается на Интернет-сайте компании. Ответственным за размещение текста политики в области качества на Интернет - сайте является исполнительный директор.

6.4. Планирование

6.4.1. Цели в области качества

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» принято, что разработка и постановка целей в области качества является составной частью процесса стратегического планирования деятельности.

Основанием для разработки целей в области качества являются:

- концепция развития компании;

- общая политика организации;
- политика в области качества.
Цели в области качества устанавливаются для следующих уровней управления:
- цели корпоративного уровня – устанавливаются цели для организации в целом;
- цели в области качества по продуктам/услугам – устанавливаются цели по отдельным услугам компании. Цели по продуктам/услугам отражают выполнение требований и ожиданий заказчиков.
- цели в области качества по процессам – устанавливаются цели по отдельным процессам компании. Цели по процессам отражают выполнение целей корпоративного уровня.
- цели в области качества по подразделениям – устанавливаются для организационных единиц. Цели в области качества по подразделениям устанавливаются на основе целей по процессам и целей по продуктам с учетом возможностей каждого из подразделений.

Цели корпоративного уровня разрабатываются советом директоров и утверждаются генеральным директором.

Цели в области качества по продуктам/услугам, цели в области качества по процессам, и цели в области качества по подразделениям разрабатываются исполнительным директором. Утверждение целей осуществляется генеральным директором.

Цели в области качества по подразделениям доводятся до руководителя каждого из подразделений. Мониторинг и контроль достижения целей в области качества по подразделениям осуществляет исполнительный директор.

Контроль достижения целей в области качества корпоративного уровня осуществляет генеральный директор.

Контроль достижения целей в области качества по продуктам/услугам и целей в области качества по процессам осуществляет исполнительный директор.

6.4.2. Планирование создания и развития СМК

Планирование создания и развития системы менеджмента качества осуществляется за счет:

- планирования развития компании (устанавливается в концепции развития);
- постановки целей в области качества (устанавливается в целях в области качества см. п.п. 5.4.1);
- планирования деятельности (устанавливается в планах исполнения проектов и плане развития СМК);
- планирования корректирующих и предупреждающих действий (устанавливается в плане корректирующих и предупреждающих действий).

При внесении изменений в систему менеджмента качества предусмотрены следующие мероприятия сохранения целостности системы:

- оценка влияния вносимых изменений на систему качества, процесс или организацию в целом (ответственность за проведение оценки определена в процедурах: № 04-ДП «Управление корректирующими действиями» и № 05-ДП «Управление предупреждающими действиями»);
- планирование и проведение организационно-технических мероприятий по подготовке проведению изменений. Планирование осуществляется в плане корректирующих и предупреждающих действий. Ведение плана и контроль исполнения мероприятий осуществляет коммерческий директор;

- контроль внедрения изменений. Осуществляется в соответствии с планом корректирующих и предупреждающих действий.

6.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

6.5.1. Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия персонала определены в следующих документах:

- концепция развития;
- цели в области качества;
- организационная структура;
- руководство по качеству и документированные процедуры;
- карты процессов;
- рабочие инструкции;
- организационно-распорядительные документы (приказы, распоряжения, поручения руководства).

Ознакомление сотрудников по вопросам ответственности и полномочий осуществляется следующим образом:

- концепция развития доступна для ознакомления и исполнения ее положений только высшему руководству компании. Каждый представитель высшего руководства расписывается в листе согласования концепции. Подпись в листе согласования означает принятие на себя обязательств по исполнению положений концепции развития, закрепленных за соответствующим представителем высшего руководства.
- цели в области качества корпоративного уровня доступны для ознакомления и исполнения совету директоров компании;
- цели в области качества по подразделениям доводятся до каждого руководителя подразделения на совещании у руководства. Кроме того, цели в области качества по подразделениям размещаются в корпоративной сети компании. Для каждого руководителя подразделения установлены права доступа на чтение раздела документа «Цели в области качества» по своему подразделению;
- организационная структура компании размещается в корпоративной сети компании и является доступной для чтения каждому сотруднику компании;
- руководство по качеству, документированные процедуры, карты процессов, рабочие инструкции размещаются в корпоративной сети компании и являются доступными для чтения каждому сотруднику. Ознакомление сотрудников с этими документами осуществляется в соответствии с п.п. 4.2.3 данного руководства;
- ознакомление сотрудников с приказами, распоряжениями и поручениями руководства осуществляется рассылкой по электронной почте. Сотрудники, которые упомянуты в этих документах в качестве исполнителей, проставляют свою подпись в бумажной версии приказа.

Для реализации функций системы менеджмента качества в обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» введены следующие роли:

- уполномоченный по качеству;
- владелец процесса;
- внутренний аудитор СМК.

Уполномоченный по качеству, независимо от своих должностных обязанностей несет ответственность за:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества;
- проведение анализа работы СМК;
- обеспечение высшего руководства информацией по работе СМК;
- распределение и координацию задач по работе и улучшению СМК;

- привлечение необходимых ресурсов для работы СМК;
- создание и обеспечение функционирования процедур внутреннего обмена информацией по вопросам результативности СМК, обеспечению понимания требований заказчиков и их выполнению.

Владелец процесса, независимо от своих должностных обязанностей несёт ответственность за:

- контроль исполнения процесса в соответствии с картой процесса;
- отслеживание изменений в порядке выполнения процесса и осуществление необходимых изменений в документации процесса;
- обеспечение достижения целей процесса;
- информирование высшего руководства компании о несоответствиях процесса (при их возникновении).

Внутренний аудитор СМК, независимо от своих должностных обязанностей несет ответственность за:

- планирование и подготовку внутреннего аудита;
- проведение аудитных бесед;
- подготовку необходимой документации для проведения аудита и предоставления результатов аудита;
- информирование высшего руководства компании о всех несоответствиях, выявленных в ходе аудита.

6.5.2. Представитель руководства

Уполномоченный по качеству выбирается из состава совета директоров, назначается приказом генерального директора и подчиняется непосредственно генеральному директору.

Обязанности уполномоченного по качеству представлены в п.п. 6.5.1 данного руководства.

Для реализации своих обязанностей уполномоченный по качеству наделяется полномочиями давать распоряжения, контролировать их исполнение и получать отчетность от лиц, не только подчиненных ему непосредственно по организационной структуре, но и от лиц, находящихся в подчинении других директоров компании.

6.5.3. Внутренний обмен информацией

Для обеспечения внутреннего обмена информацией в обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» планируются и выполняются следующие процедуры:

- общее собрание коллектива компании проводится ежегодно генеральным директором компании в последнюю рабочую неделю года. На собрании до сотрудников доводятся итоги работы компании за год, представляются результаты работы системы качества, сообщаются основные цели и планы работы компании на следующий год;
- проведение анализа СМК со стороны руководства проводится один раз в год, перед общим собранием коллектива компании. На совещании по анализу СМК рассматриваются итоги работы СМК за год, разрабатывается план улучшений СМК;
- оперативные совещания у исполнительного директора (уполномоченного по качеству) проводятся по мере необходимости. На совещаниях рассматриваются вопросы исполнения проектов, в том числе и оперативные вопросы по системе качества;

- общая рассылка информации и извещений по электронной почте осуществляется для информирования сотрудников об изменениях в СМК (изменение документации, полномочий сотрудников, общих требований к выполнению проектов и т.п.);
- размещение информации в корпоративной сети осуществляется для ознакомления сотрудников с текстами документов СМК;
- издание организационно-распорядительных документов осуществляется для определения ответственности и полномочий, не регламентированных нормативными документами СМК;
- непосредственные беседы руководителей с подчиненными сотрудниками осуществляются для разъяснения положений и порядка выполнения требований документации СМК и указаний высшего руководства компании.

6.6. Анализ со стороны руководства

Анализ со стороны руководства осуществляется на оперативном уровне и на стратегическом уровне.

Оперативный анализ СМК со стороны руководства осуществляется ежемесячно в ходе совещаний, проводимых генеральным директором. Цель данных совещаний - анализ исполнения проектов, выявление несоответствий в работах и выработка корректирующих и предупреждающих действий по проектам.

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 определены в документированной процедуре № 07-ДП «Анализ СМК». Требования данной процедуры распространяются на анализ СМК как на оперативном уровне, так и на стратегическом уровне.

7. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

7.1. Обеспечение ресурсами

Для работы системы качества, повышения ее результативности и выполнения требований заказчиков руководство общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» обеспечивает привлечение следующих видов ресурсов:

- человеческие ресурсы (квалифицированный персонал);
- финансовые ресурсы;
- материально-технические ресурсы (средства связи и коммуникаций, рабочие помещения, инженерно-технические системы);
- информационные ресурсы.

Планирование состава ресурсов, их объемов и качества определяется исходя из целей привлечения ресурсов.

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» принято разделять две цели привлечения ресурсов:

- привлечение ресурсов на обеспечение производственной деятельности;
- привлечение ресурсов на обеспечение административно-хозяйственной деятельности.

Ответственность за определение состава ресурсов, их объемов и качества (по вопросам производственной деятельности) возложена на исполнительного директора компании.

Ответственность за определение состава ресурсов, их объемов и качества (по вопросам административно-хозяйственной деятельности) возложена на коммерческого директора.

Ответственным за обеспечение компании всеми указанными видами ресурсов является генеральный директор.

Ресурсы необходимые для обеспечения производственной деятельности указываются в концепции развития, бизнес-планах, планах исполнения проектов, плане корректирующих и предупреждающих действиях и соответствующих бюджетах.

Ресурсы необходимые для обеспечения производственной деятельности указываются в бюджетах подразделений и компании в целом, а также в административно-хозяйственных договорах.

7.2. Человеческие ресурсы

Для выполнения проектов с требуемым уровнем качества работ привлекаются сотрудники соответствующей квалификации и обладающие необходимой подготовкой. Уровень качества работ устанавливается опосредованно в целях в области качества компании и напрямую в каждом договоре по проекту.

Для учета и регистрации квалификации персонала в компании ведется квалификационная матрица персонала.

Квалификационная матрица персонала доступна для чтения всем сотрудникам.

Редактировать квалификационную матрицу персонала могут исполнительный директор, коммерческий директор.

Управление персоналом в рамках работ по системе менеджмента качества включает в себя управление подготовкой персонала и управление квалификацией персонала.

Управление подготовкой персонала заключается в обучении персонала, проводимого на плановой основе.

Служба персонала разрабатывает и ведет план подготовки персонала. Ответственным за ведение плана подготовки персонала является коммерческий директор.

Плановая подготовка персонала включает в себя:

- обучение по программам второго высшего образования (обучение должно проводиться в аккредитованных государственных вузах);
- обучение по программам повышения квалификации;
- обучение по программам специализированных курсов.

Организация и проведение обучения проводится в соответствии с № 12-ДП «Управление персоналом».

Потребность в обучении персонала определяется на основе:

- результатов ежегодной плановой аттестации персонала;
- прогнозируемой потребности проектов;
- задач, установленных в концепции развития компании;
- прямого указания высшего руководства.

Учет прохождения обучения и его результатов ведется индивидуально по каждому сотруднику. Сбор сведений о пройденных программах обучения ведет коммерческий директор.

Результативность обучения оценивается генеральным директором.

Для сотрудников, принимаемых на работу в компанию, предусматривается процедура введения в должность и ознакомление со всеми необходимыми процедурами СМК.

Первоначальный инструктаж по технике безопасности и трудовому распорядку осуществляют специалисты службы персонала.

Первоначальный инструктаж по системе менеджмента качества осуществляет коммерческий директор.

7.3. Управление инфраструктурой

Инфраструктура необходимая для выполнения производственной деятельности общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» включает в себя:

- офисное оборудование и средства связи;
- офисные помещения.

Ответственным за поддержание офисного оборудования и средств связи в рабочем состоянии является исполнительный директор.

Необходимость в расширении состава офисного оборудования и средств связи, а также их обновлении определяется генеральным директором на основании предложений исполнительного директора, коммерческого директора и руководителей отделов. Ежегодно, для обновления офисного оборудования, парка информационных систем и средств связи формируется бюджет.

Обслуживание офисного оборудования и средств связи осуществляется на основании договоров со специализированными организациями. Ответственным за заключение таких договоров и их продление является исполнительный директор.

Для управления информационными ресурсами в компании создана и поддерживается в рабочем состоянии корпоративная информационная сеть. Работоспособность сети и ее отказоустойчивость обеспечивается комплексом технических средств. Ответственным за поддержание сети в работоспособном состоянии является руководитель отдела ИТ.

Доступ сотрудников к информационным ресурсам компании обеспечивается через распределенную базу данных. Информация с основных серверов базы данных сохраняется в RAID массивах. Ежедневно производится резервное копирование данных со всех серверов компании на выделенный сервер. Ответственным за соблюдением установленных правил сохранения информации является исполнительный директор.

Доступ сотрудников к информационной базе данных осуществляется с учетом назначенных прав доступа.

Обслуживание офисных помещений осуществляется на основании договоров с обслуживающими организациями. Ответственным за заключение таких договоров и их продление является коммерческий директор.

7.4. Производственная среда

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» производственной средой, необходимой для осуществления производственной деятельности является наличие офисных помещений. Специальных требований к офисным помещениям не предъявляется.

В офисных помещениях должны соблюдаться 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 офисных 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 административный директор.

Для контроля состояния рабочих мест в компании ежегодно проводится аттестация рабочих мест. Аттестация рабочих мест проводится специализированной организацией на

основании договора. Отчет по результатам аттестации рабочих мест представляется административным директором в ходе ежегодного стратегического анализа СМК со стороны руководства.

8. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

8.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» планирование процессов жизненного цикла продукции обеспечивается за счет применения следующих процедур планирования:

- стратегическое планирование развития компании. На основании положений концепции развития разрабатываются бизнес-планы направлений деятельности. Бизнес-планы направлений деятельности определяют потребность в разработке новых процессов или изменения существующих. Ответственным за разработку бизнес-планов является коммерческий директор, курирует разработку - исполнительный директор. Концепция развития пересматривается ежегодно, на основании результатов работы компании за год и результатов анализа СМК со стороны руководства. Срок завершения пересмотра концепции развития – не позднее 15 января каждого года. Срок разработки бизнес-планов не позднее 30 января каждого года;
- планирование развития СМК. Обеспечивается за счет разработки целей в области качества и разработки плана развития СМК. Цели в области качества задают обобщенные требования к исполнению проектов компании и плановые показатели качества процессов и продуктов/услуг;
- планирование порядка и правил исполнения процессов компании. Обеспечивается за счет разработанных документированных процедур и карт процессов СМК. Карты процессов содержат целевые показатели качества исполнения процессов. Целевые показатели качества, заданные в картах процессов, детализируют цели в области качества по процессам;
- планирование исполнения проектов. Обеспечивается за счет проектной организации работ в соответствии с документированными процедурами и картами процессов СМК.

8.2 Процессы, связанные с заказчиками

8.2.1 Определение требований, относящихся к продукции

Идентификация требований заказчиков осуществляется в соответствии с порядком, установленным в картах процессов.

Требования заказчиков к каждому конкретному проекту устанавливаются в ходе проведения предварительных переговоров с представителями заказчика и документируются в проекте договора.

Дополнительные требования к предоставлению услуг компании, в том числе требования не определенные заказчиком, но необходимые для исполнения проектов, а также законодательные и обязательные требования устанавливаются в проекте договоров с заказчиками. Ответственными за определение требований являются коммерческий директор и руководитель юридического отдела.

8.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции

Анализ требований заказчика осуществляется в ходе проведения переговоров с заказчиком.

Требования заказчика отражаются в перечне сведений, указываемых в резолюции.

Проект резолюции разрабатывается исполнительным директором, после чего проходит процедуру согласования. При возникновении замечаний они фиксируются в тексте проекта резолюции. Проект резолюции согласовывается в электронном виде. Все изменения в версиях проекта резолюции сохраняются исполнительным директором в корпоративной сети компании. Заказчику передается только согласованная версия проекта резолюции.

8.2.3 Связь с заказчиками

Взаимодействие с заказчиками в обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» осуществляется по следующим основным вопросам:

- предоставление информации о компании, ее услугах и деятельности;
- предоставление информации об использовании заказчиками результатов деятельности компании;
- получение обратной связи от заказчиков о всех проблемах, возникающих в ходе исполнения работ;
- получение предложений по улучшению деятельности компании.

Для предоставления информации о компании, ее услугах и деятельности общество с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» разработала и поддерживает в актуальном состоянии Интернет-сайт. Ответственным за определение состава информации, размещаемой на сайте, и ее актуальность является исполнительный директор. Ответственным за размещение информации на сайте является исполнительный директор.

Информация о компании и ее услугах также размещается в специализированных изданиях. Компания принимает участие в специализированных выставках и конференциях, проводит собственные открытые выставки и конференции. Ответственность за организацию указанных мероприятий возложена на коммерческого директора. Ответственность за подготовку информационных материалов возложена на исполнительного директора.

Получения обратной связи от заказчика о проблемах, возникающих в проектах, также осуществляется за счет совещаний по проектам. Кроме того, по каждому проекту проводится анализ удовлетворенности заказчика ходом и результатами работы.

При возникновении жалоб или претензий к работе компании или ее сотрудников представители заказчика могут направить жалобы по электронной почте, по факсу или письменно на имя генерального директора и исполнительного директора компании.

Для получения предложений по улучшению деятельности компании на Интернет-сайте компании открыт и поддерживается в актуальном состоянии страница обратной связи. В обязанности уполномоченного по качеству входит еженедельная проверка и анализ информации и предложений на Интернет-странице обратной связи.

8.3 Проектирование и разработка

8.3.1 Планирование, проектирования и разработки

Проектирование и разработка является одним из этапов исполнения проектов по внедрению систем качества. Порядок разработки, необходимые этапы проекта, действия по анализу, верификации и валидации каждого из этапов устанавливаются в плане исполнения проекта.

Проектирование услуг осуществляется в рамках работ по созданию и поддержанию в рабочем состоянии системы менеджмента качества.

Ответственным за разработку карт процессов и документированных процедур СМК является уполномоченный по качеству.

Планирование проектирования и разработки услуг осуществляется в порядке аналогичном порядку организации и исполнения проектов.

Если создание новых видов услуг не требуется, то работы по актуализации карт процессов и документированных процедур представляются в плане корректирующих и предупреждающих действий.

8.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для исполнения проектов по внедрению систем качества являются данные, указываемые в документации о закупке.

Входными данными для проведения корпоративных обучений являются данные, указываемые в документации о закупке. Обучение осуществляется согласно графику обучения.

Входными данными для проектирования деятельности «Внедрение добровольной сертификации» и «Проведение корпоративного обучения» являются задачи установленные в концепции развития, цели в области качества, бизнес-планы по направлениям деятельности. Проектирование данной деятельности являлось разовой деятельностью компании. На постоянной основе осуществляется пересмотр и корректировка порядка предоставления этих услуг.

8.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными для исполнения проектов являются отчетные материалы по проекту.

В качестве отчетных материалов могут применяться:

- документированные процедуры;
- карты процессов и регламенты;
- типовые и отчетные формы.

Полный состав отчетных материалов определяется в плане исполнения проекта по каждому проекту.

Выходными данными по проведению корпоративного обучения могут являться:

- раздаточный материал по теме обучения;
- программа обучения семинара-тренинга;
- тесты (контрольные задания) для слушателей семинара-тренинга.

Полный состав разрабатываемых материалов определяется в техническом задании на проведение корпоративного обучения.

Выходными данными по проектированию «Внедрение добровольной сертификации» и «Проведение корпоративного обучения» являются карты процессов и документированные процедуры СМК общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков». Проверку карт процессов и документированных процедур на соответствие входным данным осуществляет уполномоченный по качеству. Утверждение карт процессов и документированных процедур СМК осуществляет генеральный директор. Проектирование данных услуг являлось разовой деятельностью компании. На постоянной основе осуществляется пересмотр и корректировка порядка предоставления этих услуг.

8.3.4 Анализ проекта и разработки

Анализ проекта и разработки для проектов осуществляется за счет проведения совещаний по проектам. По результатам каждого совещания оформляется протокол совещания.

Материалы по корпоративному обучению предоставляются в электронном виде. Если у руководителя отдела по представленным материалам есть замечания, то они указываются в тексте предоставленных материалов. Все версии разработанных материалов по корпоративному обучению сохраняются на корпоративном сервере.

Анализ хода проектирования услуг, предоставляемых компанией, осуществляется аналогично действиям, предусмотренным для проектов.

Проектирование данных услуг является разовой деятельностью компании и выполняется в рамках работ по развитию СМК. На постоянной основе осуществляется пересмотр и корректировка порядка предоставления услуг.

8.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификация отчетной документации, разрабатываемой по проектам, осуществляется за счет их согласованности с исполнительным директором, коммерческим директором, руководителем юридического отдела.

Записи результатов верификации подтверждаются проставлением подписей согласующих лиц на отчетной документации.

Верификация документации, разрабатываемой по программам корпоративного обучения, осуществляется за счет согласования этой документации с исполнительным директором, коммерческим директором, руководителем юридического отдела.

Записи результатов верификации подтверждаются проставлением подписи исполнительного директора, коммерческого директора, руководителя юридического отдела на печатных версиях подготовленных материалов.

Верификация карт процессов (далее — КП) и документированных процедур (далее — ДП), разрабатываемых по услугам, предоставляемым обществом с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» осуществляется за счет согласования КП и ДП с владельцами и участниками соответствующих процессов. Записи результатов верификации подтверждаются проставлением подписей согласующих лиц на КП и ДП.

8.3.6 Валидация проекта и разработки

Утверждение отчетной документации, разрабатываемой по проектам, осуществляется генеральным директором.

Записи результатов утверждения отчетной документации осуществляются за счет проставления утверждающей подписи на бумажной версии отчетного документа.

Утверждение материалов, разрабатываемых по программам корпоративного обучения, осуществляется генеральным директором. Записи результатов утверждения материалов, разрабатываемых по программам корпоративного обучения, осуществляются за счет проставления утверждающей подписи на бумажной версии программы обучения. На других документах проставление утверждающей подписи не требуется.

Утверждение карт процессов и документированных процедур, разрабатываемых по услугам, предоставляемым обществом с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» осуществляется генеральным директором общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» за счет проставления утверждающей подписи на бумажных версиях КП и ДП.

8.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

Изменения отчетной документации, разрабатываемой по проектам, до передачи документации на утверждение генеральному директору, осуществляются в рабочем порядке. Специальной регистрации изменений не требуется. Изменение отчетной

документации, утвержденной генеральным директором, осуществляется на основании решений совещаний. Решения об изменении отчетной документации фиксируются в протоколе совещаний по проекту.

Изменение материалов, разрабатываемых по программам корпоративного обучения, до утверждения этих материалов генеральным директором осуществляется в рабочем порядке. Специальной регистрации изменений не требуется. Изменение утвержденных раздаточных материалов осуществляется на основании служебной записки исполнительного директора, коммерческого директора. Служебная записка составляется в случае обнаружения в раздаточных материалах грубой ошибки и при условии, что раздаточные материалы переданы сторонней организации на изготовление и тиражирование. Решение о внесении изменений по служебной записке принимает генеральный директор, исходя из целесообразности и стоимости осуществления изменений.

Изменение карт процессов и документированных процедур СМК осуществляется на основании результатов проверки актуальности документации. Управление изменениями осуществляется в соответствии с № 01-ДП «Управление документацией».

8.4 Закупки

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» применяются следующие виды закупок:

- услуги по выполнению отдельных работ проектов;
- услуги сторонних специалистов по информационным технологиям;
- изготовление и тиражирование раздаточных материалов по проведению корпоративного обучения;
- продукция и услуги для административных нужд;
- услуги по обучению специалистов общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков».

Влияние указанных видов закупок на качество услуг, предоставляемых обществом с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» и ответственность за обеспечение закупок определены в таблице.

Вид закупок	Степень влияния	Ответственный за обеспечение закупок
услуги по выполнению отдельных работ проектов	высокая	Исполнительный директор
услуги сторонних специалистов по информационным технологиям	высокая	Исполнительный директор
изготовление и тиражирование раздаточных материалов по проведению корпоративного обучения	низкая	Коммерческий директор
продукция и услуги для административных нужд	низкая	Коммерческий директор
услуги по обучению специалистов общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков»	средняя	Коммерческий директор

Оценка и выбор поставщиков осуществляется только для закупок, имеющих высокую и среднюю степень влияния на качество услуг, предоставляемых обществом с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков».

Для учета надежных поставщиков разрабатывается и ведется «Список утвержденных поставщиков». Список актуализируется один раз в год, на основании результатов анализа СМК со стороны руководства. Предложения по изменению списка поставщиков вносятся уполномоченным по качеству. Список утверждается генеральным директором.

Оценка и выбор обучающих организаций для повышения квалификации специалистов общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» осуществляется коммерческим директором. Критериями для оценки и выбора обучающей организации являются требования, указываемые в заявке на обучение. После проведения оценки и выбора обучающей организации коммерческий директор заполняет в заявке на обучение разделы «Обучающая организация», «Стоимость и условия оплаты», «Период и условия обучения». Основанием для подготовки и заключения договора на обучение является утверждение заявки на обучение генеральным директором.

Для краткосрочного обучения после проведения обучения осуществляется повторная оценка обучающей организации. Оценка проводится на основании отзывов сотрудников, прошедших обучение. Для долгосрочного обучения проводится периодическая оценка обучающей организации. Оценка проводится каждые полгода на основании отзыва, составляемого специалистом, проходящим обучение.

Повторная оценка обучающей организации (для краткосрочного и долгосрочного обучения) оформляется в виде служебной записки на имя генерального директора.

Специальной оценки поставщиков по изготовлению и тиражированию раздаточных материалов для проведения корпоративного обучения, а также поставщиков продукции и услуг для административных нужд не предусмотрено. Основными критериями выбора поставщика являются способность выполнить требования заказа и стоимость заказа.

8.5 Производство и обслуживание

8.5.1 Управление производством и обслуживанием

Управление проектами по внедрению систем качества осуществляется за счет применения следующих процедур:

- планирование работ;
- применение карт процессов и документированных процедур (основными для данной услуги являются, № 01-ДП «Управление документацией», № 02-ДП «Управление записями по качеству»);
- контроль и мониторинг работ проекта коммерческим директором и исполнительным директором (осуществляется за счет совещаний по проектам);
- сопровождение системы после внедрения (осуществляется аналогично действиям, предусмотренным для проектов внедрения).

Управление проектами по проведению корпоративного обучения осуществляется за счет применения следующих процедур:

- разработка прогнозного плана обучения на квартал, полугодие, год;
- разработка программы обучения на каждый семинар-тренинг;
- применение карт процессов и документированных процедур (основными для данной услуги № 01-ДП «Управление документацией»);
- контроль и мониторинг подготовки и проведения каждого семинара-тренинга коммерческим директором (осуществляется в рабочем порядке);
- согласование и утверждение раздаточных материалов и программ обучения (осуществляется в соответствии с положениями раздела 8.3 данного руководства);
- выбор квалифицированных преподавателей.

8.5.2 Валидация процессов

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» к процессам, требующим валидации, относится процесс проведения корпоративного обучения.

Валидация данного процесса осуществляется за счет:

- разработки и утверждения карты процесса;
- разработки и утверждения программы обучения для каждого семинара-тренинга;
- разработки квалификационных требований к преподавателям;
- оценки качества проведенного обучения по каждому семинару-тренингу и каждому преподавателю.

8.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость хода исполнения проекта осуществляется в плане исполнения проекта. План исполнения проекта ведется в системе планирования "MS Project". Менеджер проекта отмечает в файле плана исполнения проекта состав выполненных задач. Актуализация состояния плана исполнения проекта осуществляется еженедельно, по результатам проведенного еженедельного совещания по проекту.

Идентификация и прослеживаемость проведения корпоративного обучения осуществляется за счет контроля выполнения программы обучения. В конце каждого дня обучения преподаватель, проводящий семинар-тренинг, отмечает в программе обучения рассмотренные темы.

Других методов идентификации и прослеживаемости выполняемых работ по данным видам услуг не требуется.

8.5.4 Корпоративное обучение

Участникам команды проекта передаются документы и данные, необходимые для разработки проектных решений. Состав документов и данных определяется в зависимости от условий выполнения каждого конкретного проекта. Порядок предоставления и управления документами и данными регламентируется условиями по каждому проекту. Ответственным за сохранение документов и данных, является менеджер проекта.

Документы и данные, полученные в электронном виде, размещаются менеджером проекта в корпоративной сети в информационной базе проекта. Доступ к информационной базе проекта имеют только участники команды проекта. Разграничение прав доступа обеспечивается исполнительным директором.

При подготовке и проведении корпоративного обучения собирают с участников семинара-тренинга данные, необходимые для оформления документов о прохождении обучения. Данные участников семинара-тренинга вносятся в «реестр участников семинара-тренинга». Реестр участников семинара-тренинга разрабатывает и ведет коммерческий директор. Реестр ведется в электронном виде и размещается в корпоративной сети компании, в информационной базе по семинару-тренингу. Доступ к реестру участников семинара-тренинга имеют только коммерческий директор. Разграничение прав доступа обеспечивается коммерческим директором.

8.5.5 Сохранение соответствия продукции

По проектам, выполняемым обществом с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков», участникам команды проекта передается отчетная документация на бумажном и электронном носителе. В случае повреждения отчетных документов они могут быть восстановлены из информационной базы проекта,

размещаемой на корпоративном сервере. Специальных мер по сохранению отчетных документов не требуется.

Защита информационной базы корпоративной сети от повреждения обеспечивается резервным копированием данных (см. раздел 6.3 данного руководства).

Защита информационной базы корпоративной сети от несанкционированного доступа и несанкционированных изменений обеспечивается разграничением прав доступа. Защита корпоративной сети от повреждения обеспечивается комплексом технических средств по отказоустойчивости.

При проведении семинаров-тренингов слушателям передаются раздаточные материалы. В случае повреждения раздаточных материалов они заменяются новыми. Для каждого семинара-тренинга подготавливаются раздаточные материалы в количестве, превышающем количество слушателей. Минимальное количество дополнительных комплектов должно составлять не менее двух, максимальное не более пяти.

Подготовка раздаточных материалов осуществляется в электронном виде. Обеспечение их сохранности от повреждения, утраты, несанкционированного изменения реализовано за счет применения информационной базы корпоративной сети.

Дополнительных мер по сохранению раздаточных материалов, передаваемых слушателям, не требуется.

8.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

Данный пункт для общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» является исключением, т.к. в своей деятельности по выполнению работ по оценке соответствия заявителей требованиям системы добровольной сертификации «Регистр проверенных организаций» (СДС «РПО») не применяет контрольно-измерительное оборудование и средства измерения.

9. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

9.1 Общие положения

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» планирование и применение процессов контроля, мониторинга и измерений обеспечивается за счет:

- включения в карты процессов и документированные процедуры действий по контролю, мониторингу и измерению;
- включения необходимых действий в планы исполнения проектов;
- разработки и исполнения годового плана и графиков внутренних аудитов;
- разработки и исполнения плана корректирующих и предупреждающих действий;
- проведения оперативных совещаний руководства по производственным вопросам и вопросам управления компанией;
- проведения анализа СМК на оперативном и стратегическом уровне.

9.2 Мониторинг и измерения

9.2.1 Удовлетворенность заказчиков

Для определения удовлетворенности заказчиков работами, выполняемыми обществом с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков», по проектам осуществляется периодический сбор и анализ информации о ходе работ. Мониторинг удовлетворенности заказчика осуществляет коммерческий директор. Факты

получения жалоб или иной информации, свидетельствующей о проблемах исполнения работ проекта, рассматриваются на совещаниях по проектам.

По завершении проекта осуществляется анализ удовлетворенности заказчика. Анализ проводится на основании данных о ходе исполнения проекта, оценки представленной коммерческим директором.

Анализ удовлетворенности слушателей результатами и порядком проведения семинаров-тренингов осуществляется на основании анкет, заполняемых слушателями по завершении обучения.

Систематизация данных по вопросам удовлетворенности потребителей осуществляется уполномоченным по качеству при подготовке к проведению совещания по анализу СМК со стороны руководства. Результаты анализа удовлетворенности заказчиков применяются для постановки целей в области качества и разработки предупреждающих действий.

9.2.2 Внутренние аудиты

Внутренние аудиты в общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» могут проводиться на плановой и внеплановой основе. Внутренние аудиты проводятся в соответствии с № 06-ДП «Внутренние аудиты».

Сроки и периодичность проведения плановых аудитов устанавливаются в годовом плане внутренних аудитов. Эти сроки могут корректироваться уполномоченным по качеству в зависимости от состояния и важности проверяемых процессов и видов деятельности, а также вероятности возникновения существенных проблем в работе СМК и компании в целом.

На каждый аудит разрабатывается график аудита. Допускается оперативная корректировка графика аудита по ходу проведения аудита. Регистрация изменений графика аудита не обязательна.

Порядок организации, подготовки и проведения внутренних аудитов, требования к аудиторам, состав документации аудита и правила оформления результатов аудита определены в № 06-ДП «Внутренние аудиты».

9.2.3 Мониторинг и измерение процессов

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» мониторинг и измерение процессов осуществляется на различных уровнях управления:

- на уровне исполнения работ;
- на уровне управления системой качества;
- на уровне управления организацией в целом.

Мониторинг и измерение процессов на уровне исполнения работ осуществляется в соответствии с картами процессов. В каждой карте процесса определены контролируемые показатели процесса, периодичность контроля показателей и ответственные за контроль показателей.

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 коммерческий директор.

Мониторинг и измерение процессов на уровне управления организацией в целом осуществляется в соответствии с целями в области качества компании. 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.

9.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Мониторинг и измерение предоставляемых услуг осуществляется на уровне всей организации в соответствии с целями в области качества по продуктам. В целях в области качества по продуктам определены измеряемые показатели по каждой услуге, целевые значения этих показателей, периодичность измерения показателей и ответственные за достижение целевых значений показателей.

9.3 Управление несоответствующей продукцией

Управление несоответствующей продукцией распространяется на все виды несоответствий возникающих в ходе исполнения проектов.

Несоответствия выявляются в контрольных точках проектов при проведении мониторинга, измерений и контроля исполнения работ.

Управление несоответствиями осуществляется согласно № 03-ДП «Управление несоответствующей продукцией».

9.4 Анализ данных

Анализ данных по результативности СМК и возможностям ее улучшения осуществляется на основании результатов самооценки. Самооценка проводится один раз в год. Результаты самооценки представляются для анализа СМК со стороны руководства.

Анализ данных по удовлетворенности заказчиков осуществляется на основании результатов мониторинга исполнения проектов и обратной связи от заказчиков.

Анализ данных по процессам, а также данных по соответствию требованиям к предоставляемым услугам осуществляется на основании результатов контроля и мониторинга исполнения проектов.

Для проектов проводятся совещания по проектам. Для проектов осуществляется контроль и анализ подготовки, организации и проведения семинаров-тренингов. Кроме того, анализ данных по процессам осуществляется на основании результатов внутренних аудитов.

Анализ данных по поставщикам осуществляется по каждому проекту.

По результатам анализа данных могут проводиться корректирующие и предупреждающие действия в соответствии с № 04-ДП «Управление корректирующими действиями» и № 05-ДП «Управление предупреждающими действиями».

9.5 Улучшение

9.5.1 Постоянное улучшение

Постоянное улучшение в обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» реализуется на стратегическом уровне и на оперативном уровне управления.

Улучшение на стратегическом уровне осуществляется на основании положений концепции развития компании, регулярного анализа СМК со стороны руководства, разработки и исполнения плана развития СМК, актуализации целей и политики в области качества. Оценка результативности и эффективности улучшений на стратегическом уровне осуществляется в ходе проведения анализа СМК со стороны руководства (№ 07-ДП «Анализ СМК») и на основании данных самооценки.

Улучшение на оперативном уровне осуществляется за счет контроля и мониторинга исполнения проектов, анализа оперативной деятельности, разработки и реализации плана корректирующих и предупреждающих действий. Оценка результативности и эффективности улучшений на оперативном уровне осуществляется при проведении еженедельных и статусных совещаний по проектам, а также в ходе совещаний по текущей деятельности компании.

9.5.2 Корректирующие действия

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» принято, что корректирующие действия и коррекции могут выполняться в отношении деятельности компании в целом, в отношении СМК, и в отношении процессов. Порядок проведения корректирующих действий и ответственность за организацию каждого из направлений корректирующих действий определены в № 04-ДП «Управление корректирующими действиями». Состав мероприятий по корректирующим действиям указывается в плане корректирующих и предупреждающих действий. Ответственность за реализацию мероприятий несет сотрудник, указанный в плане.

9.5.3 Предупреждающие действия

В обществе с ограниченной ответственностью «Центр сертификации поставщиков» принято, что предупреждающие действия осуществляются в отношении проектов и в отношении СМК. Порядок проведения предупреждающих действий и ответственность за организацию каждого из направлений предупреждающих действий определены в № 05-ДП «Управление предупреждающими действиями». Состав необходимых предупреждающих действий по проектам отражается в протоколах совещаний по проектам. Ответственность за реализацию мероприятий несет участник команды проекта, определенный в протоколе.

Состав необходимых предупреждающих действий по СМК отражается в плане корректирующих и предупреждающих действий. Ответственность за реализацию мероприятий несет сотрудник, указанный в плане.