

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 1 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

= УТВЕРЖДАЮ =

**Генеральный директор
ООО «ТЕХМАРКЕТ»**

Фирсанов Е.П.

«06» сентября 2020 г

Руководство по качеству

г. Санкт-Петербург

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
		-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

Содержание

0.	<i>Введение</i>	3
0.1.	Общая информация	3
0.2.	Местонахождение и контактная информация	3
1.	<i>Область применения</i>	4
1.1.	Общие положения	4
1.2.	Применение	4
2.	<i>Нормативные ссылки</i>	4
3.	<i>Термины, определения и сокращения</i>	5
4.	<i>Система менеджмента качества и безопасности</i>	5
4.1.	Общие требования	5
4.2.	Управление документацией	6
5.	<i>Ответственность руководства</i>	7
5.1.	Обязательства руководства	7
5.2.	Ориентация на потребителя	7
5.3.	Политика в области качества и безопасности	8
5.4.	Планирование	8
5.5.	Ответственность, полномочия и обмен информацией	8
5.6.	Готовность к чрезвычайным обстоятельствам и реагирование на них	Error! Bookmark not defined.
6.	<i>Менеджмент ресурсов</i>	10
6.1.	Обеспечение ресурсами	10
6.2.	Человеческие ресурсы	10
6.3.	Инфраструктура	11
6.4.	Производственная среда	12
7.	<i>Процессы жизненного цикла продукции</i>	12
7.1.	Планирование процессов жизненного цикла продукции	12
7.2.	Процессы, связанные с потребителями	13
7.3.	Проектирование и разработка	14
7.4.	Закупки	14
7.5.	Производство и обслуживание	14
7.6.	Управление оборудованием для мониторинга и измерений	15
8.	<i>Измерение, анализ и улучшение</i>	16
8.1.	Общие положения	16
8.2.	Мониторинг и измерение	16
8.3.	Управление несоответствующей продукцией	18
8.4.	Анализ данных	18
8.5.	Улучшение	18

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 3 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

0. Введение

0.1. Общая информация

Общество с ограниченной ответственностью «ТЕХМАРКЕТ» далее ООО «ТЕХМАРКЕТ», является юридическим лицом, действует на основании устава и законодательства Российской Федерации.

Год создания: 2003.

ООО «ТЕХМАРКЕТ» является предприятием, производящим индустриальную смазку и оказывающим консультативные услуги.

Уровень организации производства и бизнес-процессов внутри компании гарантирует качественную и оперативную работу со всеми бизнес-партнерами.

Вся продукция имеет необходимые сертификаты и паспорта качества.

0.2. Местонахождение и контактная информация

Адрес ООО «ТЕХМАРКЕТ»: 197136, г. Санкт-Петербург ул Газовая д.10 Лит И.

Адрес и реквизиты ООО «ТЕХМАРКЕТ» имеются на продукции, на всех официальных бланках предприятия, в рекламно-информационных материалах, а также на визитных карточках работников.

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 4 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

1. Область применения

1.1. Общие положения

1.1.1. Система менеджмента качества является средством для реализации Политики и достижения целей ООО «ТЕХМАРКЕТ» в области качества и безопасности, дает уверенность руководству и потребителям в способности предприятия выпускать безопасную и высококачественную продукцию, соответствующую установленным требованиям потребителей, государственным и внутренним требованиям.

1.1.2. Настоящее Руководство по качеству является основополагающим документом интегрированной системы менеджмента качества, регламентирует структуру, состав и порядок взаимодействия процессов интегрированной системы менеджмента качества ООО «ТЕХМАРКЕТ».

1.1.3. Система менеджмента качества ООО «ТЕХМАРКЕТ» разработана с учетом удовлетворения требований, установленных в ISO 9001 - 2015.

1.2. Применение

1.2.1. Действие интегрированной системы менеджмента качества, описанной в настоящем Руководстве по качеству в соответствии с ISO 9001 - 2015, распространяется на производство промышленных смазочных материалов и оказание консультационных услуг в области применения промышленных смазочных материалов.

1.2.2. Руководство по качеству предназначено для внутреннего использования в качестве руководящего документа и справочника по Системе менеджмента качества, а также для представления Системы менеджмента качества потребителям, партнерам по бизнесу, контролирующим и сертифицирующим органам.

1.2.3. Руководство по качеству является документом, обязательным для применения всеми должностными лицами ООО «ТЕХМАРКЕТ».

1.2.4. Организационная структура ООО «ТЕХМАРКЕТ» приведена в [СК-ТБ-017](#)

2. Нормативные ссылки

В настоящем «Руководстве по качеству»:

- ISO 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- Политика в области качества и безопасности
 - ТМ-СТ-01 Управление документированной информацией.
 - ТМ-СТ-02 Управление записями.
 - ТМ-СТ-03 Порядок проведения внутренних аудитов.
 - ТМ-СТ-04 Управление несоответствующей продукцией.
 - ТМ-СТ-05 Анализ со стороны руководства.
 - ТМ-СТ-06 Совет по качеству.
 - ТМ-СТ-07. Подготовка кадров.
 - ТМ-СТ-08. Маркетинг.
 - ТМ-СТ-09. Порядок управления средствами измерений.
 - ТМ-СТ-10. Порядок обеспечения внешней НД
 - ТМ-СТ-11. Положение о лаборатории.
 - ТМ-СТ-12. Контроль готовой продукции.
 - ТМ-СТ-14. Порядок проведения входного контроля.
 - ТМ-СТ-15. Выбор и оценка поставщика.
 - ТМ-СТ-16. Управление закупками.
 - ТМ-СТ-17. Порядок приемки, хранения и отпуска со склада ТМЦ.
 - ТМ-СТ-18. Процесс производства.

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 5 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

- ТМ-СТ-19. Разработка новой продукции.
- ТМ-СТ-20. Организация рабочего места по 5S.
- ТМ-СТ-21 Управление рекламациями потребителя.
- ТМ-СТ-22. Планирование производства.

3. Термины, определения и сокращения

Термины и определения, применяемые в «Руководстве по качеству», соответствуют ISO 9000, принятым в государственной системе стандартизации и НД Госстандарта России. В Руководстве по качеству используются следующие *обозначения и сокращения*:

НД - нормативная документация;
 СМК - система менеджмента качества
 ТМЦ - товарно-материальные ценности
 ЭД – эксплуатационная документация

4. Система менеджмента качества и безопасности

4.1. Общие требования

4.1.1. Интегрированная СМК предприятия основана на процессном подходе в соответствии с *требованиями ISO 9001-2015*. Применение процессного подхода позволяет управлять взаимосвязанными видами деятельности предприятия. Интегрированная СМК документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и позволяет обеспечивать:

- выполнение требований потребителей и условий договоров (контрактов);
- соблюдение обязательных требований, предъявляемых к данным видам работ

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 6 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

При построении интегрированной СМК организации реализован «процессный подход», в соответствии с которым, деятельность предприятия обеспечена функционированием взаимосвязанных процессов.

В ООО «ТЕХМАРКЕТ» определены следующие типы процессов СМК:

Управления СМК:

1. Управление СМК

- Управление документацией;
- Управление записями;
- Управление политикой качества и безопасности;
- Анализ со стороны руководства;
- Внутренние аудиты;
- Мониторинг и измерение процессов;
- Управление несоответствующей продукцией;
- Корректирующие, предупреждающие действия.

Процессы жизненного цикла:

2. Взаимодействие с потребителем.
3. Разработка новых проектов.
4. Закупка.
5. Входной контроль.
6. Производство.
7. Контроль качества.
8. Метрология.
9. Хранение и Отгрузка.
10. Доставка.

Менеджмент ресурсов:

11. Управление информационными ресурсами.
12. Управление персоналом:
 - Компетентность, подготовка и осведомлённость.
13. Управление инфраструктурой:
 - Здания и сооружения;
 - Оборудование;
14. Управление производственной средой:
 - Водоснабжение;
 - Электроэнергии снабжение
 - Теплоснабжение
 - Уборка;
 - Техника безопасности.

Для каждого процесса:

- проводятся мероприятия, согласно внутренним стандартам предприятия;
- предпринимаются действия по постоянному улучшению процессов.

Ко всем процессам применяется цикл «Plan – Do – Check – Akt» (PDCA).

4.1.2. Деятельность в области менеджмента качества в ООО «ТЕХМАРКЕТ» осуществляется путем обеспечения функционирования и управления процессами интегрированной СМК согласно требованиям Руководства по качеству, стандартов организации и другой необходимой действующей документации в подразделениях.

4.1.3. Владельцы процессов несут ответственность за управление процессами и ежегодный мониторинг процессов, их измерение и анализ по установленным критериям оценки. Порядок проведения мониторинга и измерений процессов представлен в п.8.2.3 настоящего Руководства по качеству. Владельцами процессов принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

Эффективность процессов управления оценивается в рамках оценки общей эффективности функционирования предприятия при проведении Анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК (п.5.6).

4.2. Управление документацией

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 7 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

Документация интегрированной СМК включает внутреннюю и внешнюю документацию, а также внутренние распорядительные документы, управление которыми осуществляется в соответствии с [ТМ-СТ-01 Управление документированной информацией](#).

Документация интегрированной СМК ООО «ТЕХМАРКЕТ» включает:

- документально оформленные заявления о Политике и Целях в области качества и безопасности;
- Руководство по качеству;
- документированные процедуры и записи, требуемые ISO 9001-2015.

Виды записей, подлежащих регистрации и управлению, регламентированы в соответствующих стандартах предприятия, инструкциях и методиках.

Управление записями СМК регламентировано в [ТМ-СТ-02 «Управление записями»](#). Каждый стандарт содержит перечень записей по деятельности, представленной в стандарте.

5. Ответственность руководства

5.1. Обязательства руководства

Высшее Руководство ООО «ТЕХМАРКЕТ» принимает на себя следующие обязательства:

- доведение до сведения персонала важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- разработка Политики и Целей в области качества и безопасности, соответствующих предназначению предприятия; п.5.3; п.5.4.1
- обеспечение необходимыми ресурсами для реализации Политики и Целей в области качества и безопасности;
- установление ответственности и полномочий персонала, доведение их до сведения каждого сотрудника;
- проведение Анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК и ее постоянное совершенствование, контролирует и оценивает результативность и эффективность процессов интегрированной СМК (п.4.1), рассматривает мероприятия по совершенствованию СМК, контролирует их выполнение, проводит корректирующие и предупреждающие действия, обеспечивает постоянное улучшение интегрированной СМК.

5.2. Ориентация на потребителя

Сотрудники ООО «ТЕХМАРКЕТ» обязаны в своей деятельности выполнять требования действующего законодательства Российской Федерации и исполнять разработанные на его основе правила, процедуры и нормативы, которые определяют требования к качеству выпускаемой продукции и выполняемых работ.

Организация обеспечивает определение и выполнение всех требований потребителей с целью их удовлетворенности посредством оценки восприятия потребителями качества поставляемой продукции и услуг. Согласно [СК-БК-044 «Анкета удовлетворенности потребителя»](#) ежегодно проводится анкетирование потребителей (анкеты заполняются на основании данных, полученных от потребителя в процессе работы). По результатам анкетирования проводится анализ, который является входными данными для Анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК.

Все новые проекты основываются на идентификации требований и нужд потребителей и последующем их выполнении. Оперативное реагирование на изменение заявок потребителей (выполнение плана, несмотря на его оперативное изменение) является одним из основных критериев процесса производства. Определение требований и нужд потребителей осуществляется в процессе «Взаимодействие с потребителем», в том числе, при анализе удовлетворенности потребителей (см. п.7.2.1 и п. 8.2.1).

Взаимодействие с потребителями направлено на повышение их удовлетворенности (см. п. 8.2.1). Рекламации потребителей рассматриваются все без исключения согласно требованиям [ТМ-СТ-21 «Управление рекламациями потребителей»](#).

Все сотрудники предприятия информируются о важности выполнения установленных требований потребителей, а также законодательных и нормативных требований (п.5.5).

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 8 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

5.3. Политика в области качества и безопасности

Политика в области качества и безопасности ООО «ТЕХМАРКЕТ» подписывается Генеральным директором организации и вводится в действие с момента подписания. Соответствие Политики в области качества и безопасности стратегическим целям предприятия и ожиданиям потребителей обеспечивается при ее ежегодном рассмотрении при проведении Анализа СМК со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК за истекший период (п.5.6).

Политика в области качества и безопасности доводится до всего персонала предприятия путем размещения ее на информационных досках.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

Цели в области качества ООО «ТЕХМАРКЕТ» устанавливаются ежегодно до 20 февраля высшим руководством и утверждаются Генеральным директором ООО «ТЕХМАРКЕТ». Разработка Целей в области качества инициируется Начальником технического отдела.

Цели в области качества базируются на положениях Политики в области качества и безопасности, учитывают ожидания потребителей и рекомендации по результатам проведения Анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК (п.5.6) и должны быть измеримыми и достижимыми в течение определенного периода времени.

В основу установления Целей в области качества могут ложиться критерии оценки процессов (п.4.1). Цели в области качества и безопасности, согласованные с принятой Политикой в области качества и безопасности, реализуются через планирование (п.5.4.2). Ресурсы, необходимые для реализации Целей в области качества и безопасности, отражаются в плановых бюджетах подразделений.

Итоги реализации Целей в области качества и безопасности рассматриваются при Анализе со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК (п.5.6).

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Функции, ответственность и полномочия персонала ООО «ТЕХМАРКЕТ» определены в должностных инструкциях, стандартах предприятия, инструкциях, методиках, а также в организационно-распорядительных документах предприятия.

Должностные инструкции доводятся до сведения персонала под роспись.

Ответственность и полномочия персонала по процессам интегрированной СМК устанавливается в разделах настоящего «Руководства по качеству» и в стандартах предприятия.

Полномочия сотрудников по остановке производства для устранения проблем определены в должностных инструкциях ответственного персонала.

Подчиненность персонала внутри подразделений отражена в должностных инструкциях сотрудников.

Генеральный директор осуществляет руководство деятельностью ООО «ТЕХМАРКЕТ» и несет общую ответственность за функционирование и совершенствование интегрированной СМК, в том числе:

- определяет Политику в области качества и безопасности;
- создает правовую и организационную основу для функционирования интегрированной СМК посредством утверждения нормативных и организационно-распорядительных документов, в том числе стандартов организации, должностных инструкций и др.;
- назначает Представителя руководства по системе менеджмента качества и наделяет его соответствующими полномочиями;
- выделяет необходимые ресурсы для обеспечения качества;
- утверждает Цели в области качества.

5.5.2. Представитель руководства

Высшее руководство назначает Представителя руководства по качеству, под общим контролем которого осуществляются все работы по внедрению и поддержанию интегрированной СМК. Представителем руководства по качеству организации является Начальник технического отдела.

Представитель руководства по качеству подчиняется непосредственно Генеральному директору.

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 9 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

Требования Представителя руководства по качеству в части функционирования интегрированной СМК обязательны для всего персонала предприятия.

5.5.3. Обмен информацией

Внешний обмен информацией

ООО «ТЕХМАРКЕТ» разрабатывает и внедряет мероприятия по обмену информацией:

- с поставщиками;
- с потребителями;
- с законодательными и контролирующими органами.

Обмен информацией происходит путем получения запросов и требований по электронной почте.

Обмен информацией с потребителями включает в себя подписание спецификаций, соглашений о качестве, согласование методик контроля, образцов-эталонов, а также взаимодействие по претензиям клиентов и оценку удовлетворенности потребителя.

5.5.4. Внутренний обмен информацией

Организация внутренней информационной деятельности направлена на обеспечение руководителей и персонала подразделений информацией, необходимой для результативного управления процессами и гарантирующей выполнение работ в соответствии с требованиями к качеству, позволяет решать следующие задачи:

- доведение до сведения персонала решения руководства и осуществление контроля их исполнения;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками целей предприятия в области качества, развитие чувства сопричастности общему делу;
- координирование и согласование действий персонала.

В организации определены различные способы, обеспечивающие результативный обмен информацией между сотрудниками, включая высшее руководство, а именно:

- регулярные совещания на различных уровнях;
- ведение плановой отчетной деятельности;
- использование локальной компьютерной сети для хранения и совместного использования файлов и данных:

- электронная почта сети Интернет;
- доступ к web-сайтам сети Интернет;
- мобильная телефонная связь.

Технический отдел несет ответственность за бесперебойную работу всех этих систем, надежность и сохранность информации.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Ежегодно до 01 февраля года, следующего за отчетным, Начальник технического отдела готовит отчет о функционировании интегрированной СМК.

Отчет предоставляется Генеральному директору для Анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК и его утверждения

Анализ со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК включает оценку возможностей улучшения и потребностей в изменении интегрированной СМК ООО «ТЕХМАРКЕТ».

Сбор данных для подготовки отчета об анализе СМК осуществляет Начальник технического отдела. Информацию для отчета предоставляют Начальнику технического отдела руководители подразделений и владельцы процессов в соответствии с их деятельностью до 20 января года, следующего за отчетным.

По итогам рассмотрения отчета об Анализе со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК Генеральным директором в отчет могут быть внесены коррективы и рекомендации по улучшению СМК, что является выходными данными Анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК. Выходные данные руководства по результатам Анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК доводятся до заинтересованных лиц для исполнения.

С результатами анализа СМК Начальник технического отдела знакомит руководителей всех подразделений.

Записи об Анализе со стороны руководства поддерживаются в рабочем состоянии согласно п. 4.2.

5.6.2 Входные данные для анализа

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 10 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

Входные данные для анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК включают следующую информацию:

- Действия, предпринятые в результате предыдущих анализов.
- Аварийные ситуации.
- Анализ действий по обмену информацией, включая обратную связь с потребителями.
- Результаты внутренних аудитов продукции и процессов.
- Статус корректирующих и предупреждающих действий.
- Изменения, которые могут повлиять на интегрированную СМК.
- Рекомендации по улучшению.
- Удовлетворенность потребителей.
- Мониторинг целей в области качества.
- Мониторинг процессов.
- Мониторинг и измерение продукции.
- Анализ оценки затрат на плохое качество.

5.6.3 Выходные данные анализа

Выходные данные Анализа со стороны руководства, о функционировании интегрированной СМК, которые оформляется в виде выводов руководства в Отчете должны включать все решения и действия, относящиеся к:

- обеспечению безопасности продукции;
- необходимости пересмотра Политики в области качества и безопасности;
- повышению результативности и интегрированной СМК и ее процессов;
- улучшению продукции согласно требованиям потребителей;
- потребности в ресурсах.

Материалы отчета по анализу со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК хранятся в локальной сети организации.

6. Менеджмент ресурсов

6.1. Обеспечение ресурсами

Для обеспечения требований к качеству работ и реализации Политики и Целей в области качества и безопасности руководство обеспечивает наличие следующих ресурсов:

- кадровые (персонал организации подобранный и подготовленный в соответствии с требуемой квалификацией) (п.6.2));
- материальные (помещения, оборудование, инструмент, оргтехника и пр.);
- интеллектуальная собственность.
- информационные ресурсы;
- инфраструктура (производственные помещения, технологическое оборудование, вспомогательное оборудование, СИ, компьютеры, включая программное обеспечение и т.д.) (п.6.3);
- производственная среда (п.6.4).

Оптимальное использование ресурсов в ООО «ТЕХМАРКЕТ» достигается выбором целей и стратегии, на основе которых осуществляется планирование процессов и распределение ресурсов по приоритетным направлениям.

Организацию работы по управлению финансовыми и материальными ресурсами в ООО «ТЕХМАРКЕТ» осуществляет Генеральный директор.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1. Общие положения

ООО «ТЕХМАРКЕТ» организует и выполняет работы по подбору работников в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом на основании требований к их компетенции, определенных должностными инструкциями.

Персонал ООО «ТЕХМАРКЕТ» обладает необходимой квалификацией и способен выполнять работы в сроки и качеством, установленными в договорах с заказчиком.

Руководство организации обеспечивает необходимую мотивацию сотрудников предприятия к качественному и высокопроизводительному труду, гарантирующую высокое качество выполнения работ

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 11 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка

В организации планируется потребность в обучении и подготовке персонала с учетом изменений, вызванных характером работы, и степенью подготовленности к ней сотрудников.

Порядок планирования и организации подготовки и аттестации и обучения кадров в ООО «ТЕХМАРКЕТ» установлен в стандарте [ТМ-СТ-07 Подготовка кадров](#). В ООО «ТЕХМАРКЕТ» регулярно проводится обучение производственного персонала и специалистов.

Требования к подготовке внутренних аудиторов изложены в [ТМ-СТ-03 «Порядок проведения внутренних аудитов»](#).

Сотрудники предприятия информируются руководителями подразделений о преимуществах качественного труда и о влиянии неудовлетворительного выполнения работ на качество выпускаемой продукции, производительность, удовлетворение требований потребителей, производственные затраты и экономическое благополучие предприятия.

Основным методом материального стимулирования является премирование сотрудников за выполнение личных показателей.

В качестве методов нематериальной мотивации используются: оплата проезда сотрудников до работы, бесплатные обеды, вручение подарков на праздники, организация праздничных корпоративных мероприятий.

Организация поддерживает в рабочем состоянии технические регламенты, персонал на рабочих местах проходит обучение и сдает экзамен по форме [СК-БК-036 «Чек-лист проверки знаний сотрудников производства»](#).

Записи об образовании, подготовке, навыках и опыте поддерживаются в рабочем состоянии согласно п. 4.2.

6.3. Инфраструктура

В организации обеспечена и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура, необходимая для выполнения процессов СМК.

Инфраструктура организации включает:

- производственное помещение – цех синтеза, административное помещение - офис и вспомогательное помещение – зона хранения сырья и комплектующих (п.6.3.1);
- оборудование для процессов (п.6.3.2);

6.3.1 Конструкция и планировка зданий, инженерные коммуникации

Компания обладает надежными и эффективными системами инженерно-технического обеспечения.

Отопление помещений Компании и подогрев воды для горячего водоснабжения возможно круглогодично.

Вся вода, поступающая на предприятие, проходит через станцию водоочистки и многоступенчатой фильтрации.

Снабжение нужд производства сжатым воздухом производится от компрессорной установки. Сжатый воздух, находящийся в контакте с продукцией, очищен от масла и влаги фильтрующими элементами компрессорной установки и дополнительно установленными в системе воздуховодов фильтрами - масло и водоотделителями.

Все помещения предприятия оборудованы приточно-вытяжной вентиляцией. Вентиляционные установки производственного цеха осуществляют воздуховодное снабжение в строго определенных, регулируемых объемах и параметрах температуры и влажности.

Приточный в помещение воздух подвергается очистке системой фильтров.

Для устранения испарений, вредных веществ, пыли и газов вытяжной воздух из производственного помещения проходит через систему фильтров и выбрасывается в атмосферу.

Помещения Компании оборудованы системой управления эвакуацией персонала при пожаре.

Офисное, производственное помещения компании оборудованы поливочными пожарными шлангами и огнетушителями.

6.3.2 Эксплуатация и обслуживание производственного оборудования

Эксплуатация и поддержание в работоспособном состоянии производственного оборудования осуществляется сервисной службой ООО «Остров» в соответствии с [ТМ-СТ-23 «Организация эксплуатации технического оборудования»](#). Ремонт оборудования осуществляется сервисной службой.

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 12 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

Обслуживание/управление/обеспечение тарой осуществляется отделом снабжения.

Обслуживание здания, сооружений и инженерных сетей осуществляет арендодатель в соответствии с договором аренды помещения. Планировка помещений и размещения оборудования разрабатываются начальником технического отдела совместно с начальником цеха.

Управление информационными системами включает:

- обеспечение доступа к информации, необходимой для работы персонала;
- обеспечение сохранности информации.

Доступ к необходимой для работы персонала информации обеспечивается средствами визуализации в цеху, программным обеспечением, а также средствами Интернет.

Сохранность информации информационных систем обеспечивается соответствующими техническими и программными средствами.

По результатам регулярных обследований, надзора и оценки текущего состояния элементов инфраструктуры выделяются соответствующие финансовые ресурсы.

Управление инфраструктурой предприятия осуществляется таким образом, чтобы инфраструктура бесперебойно поддерживала основные процессы по производству продукции и способствовала наиболее полному удовлетворению всех установленных к ней требований.

6.4. Производственная среда

На предприятии создана и поддерживается на необходимом уровне производственная среда. Производственная среда полностью соответствует установленным требованиям НД и позволяет в полном объеме выполнить требования потребителей.

Рабочее пространство (рабочие места работников с освещением, вентиляцией, оргтехникой и т.п.), производственные помещения в ООО «ТЕХМАРКЕТ» защищены от воздействия факторов, которые могут отрицательно влиять на результаты цикла производства продукции, процессов измерения (контроля) параметров, соответствуют требованиям санитарных норм и правил, требованиям безопасности труда и охраны окружающей среды.

Требования к помещениям и окружающей среде устанавливаются в нормативной документации.

Производственные помещения оснащаются необходимым оборудованием, источниками энергии и, при необходимости, устройствами для регулирования условий.

Контроль за соблюдением правил охраны труда и техники безопасности, правил пожарной безопасности в ООО «ТЕХМАРКЕТ» осуществляют руководители подразделений и ответственные должностные лица,

Порядок соблюдения требований к порядку и чистоте цеха синтеза и к культуре производства установлен и контролируется в соответствии с [ТМ-СТ-20 Организация рабочего места по 5S](#).

7. Процессы жизненного цикла продукции

7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции

В целях обеспечения выполнения договоров с потребителями в полном объеме и в установленные сроки в Компании осуществляется планирование процессов жизненного цикла продукции, этапов работ, видов контроля, а также соответствующее обеспечение ресурсами, технологией, средствами измерения, квалифицированным персоналом.

При планировании и разработке процессов на предприятии установлены:

- Цели в области качества и безопасности и требования к продукции;
- критерии эффективности и результативности;
- потребность в разработке процессов и документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;
- необходимая деятельность по верификации, мониторингу, измерению, контролю и испытаниям для конкретной продукции, а также критерии приемки продукции;
- записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и изготовленная продукция соответствуют требованиям, предъявляемым к управлению записями согласно п. 4.2.

Планирование осуществляется в соответствии с [ТМ-СТ-22 Планирование производства](#).

Для выпускаемой продукции устанавливаются:

- требования к продукции, требования к мониторингу и контролю продукции – в тех регламентах на выпускаемую продукцию,
- формы записей по контролю технологических процессов и записей по контролю качества продукции.

Критерии приемки продукции определены техническими условиями (проверка производится согласно [ТМ-СТ-12 «Контроль готовой продукции»](#)).

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 13 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

Управление изменениями технологической документации осуществляется в соответствии с требованиями [ТМ-СТ-01 «Управление документированной информацией»](#).

Управление изменениями технологического процесса осуществляется в соответствии с требованиями [ТМ-СТ-19 «Разработка новой продукции»](#).

Записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и изготовленная продукция соответствуют требованиям, предъявляемым к управлению записями согласно п. 4.2.

7.2. Процессы, связанные с потребителями

7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции

Изучение и прогнозирование предполагаемых требований и запросов потребителей, учет основных тенденций развития рынка промышленных смазочных материалов осуществляется техническим отделом.

При поступлении в ООО «ТЕХМАРКЕТ» заказа в договоре определяются и четко формулируются требования, относящиеся к продукции. Эти требования содержат:

- требования, установленные самим заказчиком, включая требования к поставке и деятельности после поставки;
- требования, не определенные заказчиком, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования (с учетом маркетинговой информации);
- законодательные и другие обязательные требования, относящиеся к продукции;
- дополнительные требования, определенные организацией

При проектировании новой продукции требования к продукции определяются на основе технических заданий от клиентов, опросов клиентов, накопленного опыта и нормативной документации (ГОСТы, Технические регламенты). Эти требования формулируются Заместителем генерального директора в виде технического задания на проектируемую продукцию согласно [\(ТМ-СТ-19 «Разработка новой продукции»\)](#).

Технические условия на продукцию фиксируют окончательные требования как со стороны клиентов, так и законодательные и другие обязательные требования, а также требования, не определенные клиентом, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования.

Общие и дополнительные требования клиентов фиксируются в контракте, спецификации или соглашении по качеству (приложение к контракту). Либо выписки из ТУ.

При проектировании новой продукции определение требований к продукции и составление технического задания сопровождается анализом возможности организации выполнять установленные требования.

Техническое задание на новую продукцию, где указаны требования на готовую продукцию, проходят процедуру анализа и официального одобрения, главным химиком-технологом и высшим руководством перед выпуском.

Как правило, с корпоративными клиентами подписывается Спецификация на продукт, где отражаются основные требования к продукции. Спецификация обычно является приложением к договору.

Также по предложению потребителя могут быть подписаны «Соглашения по качеству» и «Требования к поставщику».

Если в процессе выполнения договора требования к продукции изменены заказчиком, то вносимые изменения должны документироваться в форме дополнительных соглашений к договору или дополнений (изменений) к техническому заданию, которые должны быть согласованы со специалистами, выполнявшими анализ проекта договора, и доведены до сведения других заинтересованных сторон.

7.2.2. Обмен информацией с потребителем

Общая информация о продукции ООО «ТЕХМАРКЕТ» доводится до потребителей посредством установленных каналов связи, информационно-справочной и рекламной информации.

При переговорах клиент может ознакомиться с ТУ на продукцию.

В целях обеспечения коммуникации с потребителями используются все доступные средства связи (телефон, электронная почта и т.д.).

Рассмотрение рекламаций осуществляется в соответствии с [ТМ-СТ-21 «Управление рекламациями потребителя»](#).

Ежегодно проводится оценка удовлетворенности потребителя на основе анкетирования клиентов (п.8.2).

За установление и поддержание устойчивых контактов с потребителями несут ответственность технический отдел и представитель потребителя (п.5.2.) в сфере своих полномочий.

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 14 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

7.2.3. Связь с потребителями

ООО «ТЕХМАРКЕТ» обеспечивает постоянную связь со своими потребителями, используя следующие способы:

- участие в тендерах, конкурсах;
- проведение договорной работы в установленном порядке, включая изменения и дополнения к договору;
- технические совещания специалистов организации и потребителя с участием (при необходимости) представителей надзорных органов и других заинтересованных сторон;
- анализ жалоб потребителей;
- проведение опроса потребителей.

7.3. Проектирование и разработка

Процесс проектирования и разработки продукции в ООО «ТЕХМАРКЕТ», порядок планирования развития и обеспечения производства на ООО «ТЕХМАРКЕТ» направлен на обеспечение соответствия продукции ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон. При этом учитываются жизненный цикл продукции, охрана труда, возможность проведения испытаний, пригодность, простота в использовании, надежность процессов, эргономика, внешняя среда.

Процесс проектирования новой продукции регулируется [ТМ-СТ-19 «Разработка новой продукции»](#).

7.4. Закупки

Предметом закупок в ООО «ТЕХМАРКЕТ», к которым применяются положения данного раздела, являются:

- приобретаемое для обеспечения основных процессов сырье, упаковочные материалы и комплектующие;
- оборудование, средства измерения, программное обеспечение;
- услуги испытательных лабораторий, сертифицирующих, консалтинговых и других подобных организаций;
- работы и услуги, связанные транспортировкой, стиркой спецодежды и т.д.

Порядок организации процесса закупок комплектующих, сырья определен в [ТМ-СТ-16 «Управление закупками»](#).

Критерии и процедура оценки, выбора, повторной оценки и мониторинга поставщиков определены в [ТМ-СТ-15 «Выбор и оценка поставщика»](#).

Ответственность за закупки несет начальник отдела снабжения.

Установлены необходимые критерии отбора, оценки и повторной оценки поставщиков. Записи результатов проведения оценки и любых необходимых действий, вытекающих из оценки, поддерживаются в рабочем состоянии согласно п. 4.2.

7.4.1. Верификация закупленной продукции

В ООО «ТЕХМАРКЕТ» осуществляется процедура входного контроля. Порядок проведения входного контроля регламентирован в [ТМ-СТ-14 «Порядок проведения входного контроля»](#).

7.5. Производство и обслуживание

7.5.1. Управление производством и обслуживанием

Управляемые условия для выполнения производственных процессов включают:

- наличие технологических регламентов, одобренных технологических карт на процессы (п.7.1);
- наличие подготовленного персонала (п. 6.2);
- поддержание необходимой инфраструктуры и производственной среды (п. 6.3, п. 6.4);
- наличие информации, описывающей требования потребителей (п. 7.2);
- управление измерительным оборудованием и СИ в производственном подразделении (п. 7.6);
- измерения и контроль в процессе производства, а также на выходе процессов (п. 8.2);
- сохранение соответствия продукции (п.7.5.5).

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 15 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

Процессы и ответственность персонала при производстве должны соответствовать процедурам, установленным в соответствующей нормативной, технической и технологической документации, методиках, положениях и др.

Планирование выпуска продукции и управление производством осуществляется в соответствии с [ТМ-СТ-18 «Процесс Производства»](#) и [ТМ-СТ-22 «Планирование производства»](#) под руководством начальника цеха.

Процесс эксплуатации и обслуживания оборудования описан в [ПР-ИН-004 «Организация эксплуатации технического оборудования»](#).

Информация из сферы обслуживания конечной продукции поступает в качестве претензий и жалоб со стороны прямых потребителей ([ТМ-СТ-21 «Управление рекламациями потребителей»](#)), а также при запросах предприятия потребителям по вопросам их удовлетворенности (см. п.8.2.).

7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания

В ООО «ТЕХМАРКЕТ» валидация процессов производства осуществляется при подтверждении соответствия технологических параметров технологическим регламентам, что удостоверяется выпуском качественной готовой продукции (журналы измерений).

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость продукции обеспечивается на всех этапах жизненного цикла продукции.

Закупаемое сырье не размещается в зоне хранения сырья до тех пор, пока оно не пройдет входной контроль. Идентификация закупаемой продукции, не прошедшей входной контроль, осуществляется в соответствии с [ТМ-СТ-14 «Порядок проведения входного контроля»](#).

Каждая произведенная упаковочная единица продукции (короб) маркируется этикеткой, содержащей основную информацию о продукте, объем продукции в таре, дату производства и уникальный штрих-код.

Дата производства является номером партии готовой продукции, по этим данным можно определить партию и качественные характеристики сырья, результаты измерений готовой продукции, а также персонал, задействованный в производстве этой партии.

При обнаружении несоответствий на производстве, паллеты с несоответствующей продукцией обматываются стретч-пленкой и маркируются надписью (табличкой) «БЛОК».

Идентификация несоответствующей продукции осуществляется в соответствии с [ТМ-СТ-04 «Управление несоответствующей продукцией»](#).

Записи по идентификации и прослеживаемости продукции поддерживаются в рабочем состоянии согласно п. 4.2.

7.5.4. Сохранение соответствия продукции

Требования, обеспечивающие сохранение соответствия продукции при доставки продукции обеспечиваются договором с поставщиком транспортных услуг «Деловые линии».

Хранение продукции осуществляется в оборудованном складе, где соблюдаются климатические требования к хранению.

Доставка продукции до клиента осуществляется силами перевозчиков компании «Деловые линии».

Мониторинг статуса доставки осуществляется через информационные ресурсы транспортной компании.

7.6. Управление оборудованием для мониторинга и измерений

7.6.1. В ООО «ТЕХМАРКЕТ» определен и контролируется порядок управления средствами измерений и контроля с целью обеспечения достоверности и достижения требуемой точности результатов измерений при контроле качества готовой продукции.

Управление средствами измерений включает в себя следующие функции

- определение требуемых измерений, их необходимой точности и выбор соответствующего средства измерения;
- приобретение, регистрация, учет и идентификация;
- хранение в соответствии с требованиями, установленными в ЭД;
- транспортирование к месту работ при сохранении точности и пригодности средств измерений;
- проведение периодической поверки;
- осуществление необходимой идентификации с целью установления статуса поверки;

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 16 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

- эксплуатация;
- соблюдение метрологических правил и требований при подготовке, выполнении и обработке результатов измерений;
- содержание в рабочем состоянии свидетельств о поверке;
- изъятие и изоляция средств измерений, признанных негодными.
- проведение оценки и регистрация правомочности результатов предыдущих измерений в случае обнаружения непригодности средства измерения.

Необходимый объем измерений и состав средств измерений устанавливаются в технической документации. Все средства измерения регистрируются. Поверку средств измерений, осуществляют органы Госстандарта, а также организации, аккредитованные на право поверки данных типов средств измерений.

Средства измерений, прошедшие процедуру поверки с положительным результатом, имеют свидетельство о поверке, отметку о годности с указанием даты проведения следующей поверки. К эксплуатации допускаются только технически исправные и поверенные средства измерений. Эксплуатация средств производится в соответствии с правилами, установленными в эксплуатационной документации. Лицам, эксплуатирующим средства измерений, запрещается производить в них любые регулировки.

При хранении средств измерений, а также при проведении измерений, обеспечивается пригодность условий окружающей среды в соответствии с требованиями документации. На участках, где должны соблюдаться данные требования, устанавливаются приборы, определяющие температуру и относительную влажность воздуха. Данные приборов регистрируются в [журнале регистрации температуры и влажности СК-БК-094](#), в случае отклонений от установленных пределов принимаются корректирующие действия

Данные о результатах поверки средств измерений относятся к записям о качестве и управляются согласно п. 4.2.

7.6.2. Порядок управления измерительным оборудованием и приборами установлен в [ТМ-СТ-09 «Порядок управления средствами измерений»](#). Ответственность за управление устройствами для мониторинга и измерений возложена на начальника лаборатории.

7.6.3. Область деятельности внутренней лаборатории предприятия определена в [ГТ-ТБ-001 «Область деятельности лаборатории»](#), там же определены применяемые методики испытаний.

7.6.4. Порядок проведения испытаний определен в [ТМ-СТ-11 «Положение о лаборатории»](#)

7.6.5. При возникновении необходимости проведения лабораторных испытаний во внешней лаборатории ООО «ТЕХМАРКЕТ» обращается в лаборатории, имеющие необходимые разрешения и лицензии.

8. Измерение, анализ и улучшение

8.1. Общие положения

Для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям на ООО «ТЕХМАРКЕТ» внедрена система контроля качества продукции (п.8.2.4) и мониторинга процессов производства продукции (п.8.2.3).

Для обеспечения соответствия интегрированной СМК используются:

- система анализа деятельности в ООО «ТЕХМАРКЕТ», направленная на достижение поставленных целей (п.8.4),

- внутренние проверки интегрированной СМК (п.8.2.2),
- мониторинг удовлетворенности потребителей (п.8.2.1).

Процессы интегрированной СМК периодически подвергаются контролю сторонними организациями (при сертификационных и инспекционных проверках, а также при аудите второй стороны) для проверки их соответствия установленным требованиям к качеству и целям в области качества и безопасности.

Для повышения результативности интегрированной СМК используются корректирующие и предупреждающие мероприятия по результатам мониторинга соответствия системы менеджмента качества и соответствия продукции (п.8.5) и результаты анализа данных (п.8.4). Дополнительно для этих целей используются рационализаторские предложения, внедряемые через производственный совет.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Основными источниками информации об удовлетворенности потребителей являются:

- объем реализации продукции;
- внешняя информация, относящаяся к запросам рынка, нуждам потребителей;
- жалобы и претензии потребителей;
- клиентские аудиты
- анкеты оценки удовлетворенности потребителя;
- анализ претензий и рекламаций.

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 17 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

Порядок управления жалобами и претензиями клиентов и анализа возвращенной продукции осуществляется в соответствии с [ТМ-СТ-21 «Управление рекламациями потребителя»](#).

Ежегодно проводится оценка удовлетворенности потребителя на основе анкетирования клиентов. Результаты анкетирования подлежат анализу. Форма анкеты [СК-БК-044 «Анкета удовлетворенности потребителя»](#). Информация об удовлетворенности потребителя может предоставляться потребителем в виде результатов его оценки удовлетворенности ООО «ТЕХМАРКЕТ» на основании собственных методик потребителя. Результаты оценки удовлетворенности потребителей и результаты анализа претензий потребителей используются при анализе данных (п.8.4) и при анализе функционирования СМК со стороны руководства (п.5.6) и являются основой для совершенствования СМК.

Ответственность за процесс оценки удовлетворенности потребителей несет Начальник технического отдела.

8.2.2. Внутренние аудиты (проверки)

Внутренние аудиты проводятся с целью установления того, что интегрированная СМК ООО «ТЕХМАРКЕТ» соответствуют запланированным мероприятиям, требованиям ISO 9001-2015, результативно внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии.

Ответственность и полномочия, порядок планирования и проведения внутренних аудитов, а также требования к оформлению результатов внутренних аудитов и контролю выполнения корректирующих мероприятий установлены в [ТМ-СТ-03 «Порядок проведения внутренних аудитов»](#).

Внутренние аудиты проводятся штатными сотрудниками фирмы, прошедшими соответствующее обучение. Ответственным за организацию аудитов в ООО «ТЕХМАРКЕТ» является представитель руководства по качеству.

Результаты внутренних аудитов с учетом статуса корректирующих действий, используются и учитываются при Анализе со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК (п.5.6).

Документация, подтверждающая планирование внутренних аудитов и результаты их проведения, является записями о качестве согласно п. 4.2.

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

Измерение и мониторинг процессов СМК осуществляется с целью оценки их результативности и эффективности. Владелец процесса осуществляет его мониторинг по установленным критериям оценки и до 20 января представляет обобщенные сведения о ходе процесса Начальнику технического отдела.

Сбор данных для анализа результативности и эффективности процессов осуществляется по всем направлениям деятельности предприятия.

Данные, полученные при мониторинге и измерении процессов СМК, систематически анализируются при анализе данных (п.8.4) и при проведении анализа интегрированной СМК (п.5.6).

При анализе процесса осуществляется выявление причин несоответствий, возникающих в ходе реализации процесса. В случае, когда какой-либо процесс СМК не соответствует установленным показателям результативности Владелец процесса, при необходимости, Представитель руководства по качеству, инициируют процедуру корректирующих и предупреждающих действий. Результаты результативности и эффективности процессов учитываются при Анализе со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК (п.5.6).

8.2.4. Мониторинг и измерение продукции

Качество выпускаемой продукции в ООО «ТЕХМАРКЕТ» оценивается на определенных стадиях процесса жизненного цикла. Записи указывают должностные лица, санкционировавшие выпуск продукции на каждом из этапов ее производства согласно п. 4.2.

Процесс входного контроля закупаемой у поставщиков продукции описан в [ТМ-СТ-14 «Порядок проведения входного контроля»](#).

Контроль качества готовой продукции в ООО «ТЕХМАРКЕТ» осуществляется согласно [ТМ-СТ-12 «Контроль готовой продукции»](#).

На всех этапах работ по выпуску продукции обеспечивается регистрация и обозначение результатов контроля посредством процедур идентификации, установленных в РУК (п. 7.5.3).

Выпуск продукции не может быть осуществлен до тех пор, пока все запланированные мероприятия не будут выполнены с удовлетворительным результатом, о чем свидетельствуют записи ответственных за выполнение работ.

По завершению контроля и испытаний образцов продукции полученные результаты оформляются в Паспортах качества продукции, которые передаются Заказчикам (потребителям) ([ТМ-СТ-12 «Контроль готовой продукции»](#)).

Ответственность за полноту, правильность проведенных измерений и испытаний и оформление их результатов несет Начальник лаборатории.

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 18 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

8.3. Управление несоответствующей продукцией

Несоответствующей продукцией применительно к деятельности ООО «ТЕХМАРКЕТ» является сырье и продукция, не соответствующая спецификации, ТУ, техническому регламенту или условиям договора хотя бы по одному нормируемому параметру.

Процедура управления несоответствующей продукцией устанавливает:

- порядок взаимодействия между подразделениями и исполнителями при выявлении несоответствующей продукции;
- порядок учета несоответствующей продукции;
- порядок принятия решений по несоответствующей продукции.

8.3.1. Ответственность за управление несоответствующей продукцией возложена на Начальника цеха. Управление несоответствующей продукцией, а также распределение ответственности за выполнение конкретных работ по управлению несоответствующей продукцией, описаны в [ТМ-СТ-04 «Управление несоответствующей продукцией»](#).

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии согласно п. 4.2.

8.4. Анализ данных

Для оценки результативности функционирования интегрированной СМК и планирования улучшений систематически собираются и анализируются следующие данные:

- экономические и финансовые показатели по основным направлениям деятельности;
- результаты выполнения запланированных мероприятий Плана улучшения СМК (п.5.4.2) и других планов предприятия;
- результаты внутренних проверок (п.8.2.2);
- результаты оценки результативности и эффективности процессов СМК (п.4.1);
- данные об уровне внутреннего и внешнего брака (п.8.3);
- результаты оценки уровня удовлетворенности потребителей (п.8.2.1);
- результаты оценки поставщиков (п.7.4).

Ответственность за проведение периодического анализа данных изложена в соответствующих документах СМК.

Систематический анализ данных позволяет выявить благоприятные возможности для улучшения системы менеджмента качества (п. 8.5).

Результаты анализа данных являются входными данными для *Анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК* (п.5.6).

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

Руководство предприятия постоянно повышает результативность и эффективность интегрированной СМК посредством:

- использования Политики и Целей в области качества и безопасности;
- разработки корректирующих и предупреждающих действий с учетом результатов анализа данных (п. 8.4);
- анализа со стороны руководства (п. 5.6);
- результатов аудитов (п. 8.2.2);

Результаты *Анализа со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК* служат основой для разработки целей в области качества на следующий год.

Под постоянным улучшением в организации понимается систематическое устранение и предупреждение возникновения проблем, улучшение показателей деятельности, снижение количества несоответствий в работе организации.

Деятельность по постоянному улучшению системы менеджмента качества включает:

- планирование (п.5.4);
- ежегодный Анализ со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК ООО «ТЕХМАРКЕТ» результатов функционирования системы менеджмента качества и ее результативности (п. 5.6);
- осуществление корректирующих и предупреждающих действий с оценкой их результативности (п.8.5.);
- анализ данных (п.8.4).

	Код	Дата создания	Версия	Дата изменения	Разработано	Страницы
	-	06.09.2015	1	06.09.2020	Фирсанов В.П.	Страница 19 из 19
ООО «ТЕХМАРКЕТ»	Исходный документ					

Результаты всех указанных мероприятий сводятся в отчете по Анализу со стороны руководства о функционировании интегрированной СМК (п.5.6), по результатам которого разрабатываются мероприятия по улучшению СМК.