

«УТВЕРЖДАЮ»

АО «Аврора»

Генеральный директор


Д. Паврененок
« 20 » марта 2020г.



Основополагающий стандарт

РУКОВОДСТВО ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА

АО «Аврора»

Сведения о документе

1. РАЗРАБОТАН: Рабочей группой по внедрению СМК (специалистами Блока ИТС бурения, Блока геологии и Блока обеспечения производства).
2. ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА: Начальник отдела буровых сервисов – Технический директор.

Введение

Настоящий основополагающий стандарт определяет основные цели и принципы построения системы менеджмента качества АО «АВРОРА».

Нормы, указанные в стандартах на процессы, влияющие на качество выполняемых работ/услуг, должны соответствовать настоящему стандарту.

При разработке системы менеджмента качества использован процессный подход, рассматривающий деятельность Компании как совокупность взаимосвязанных процессов. Настоящий стандарт содержит описание системы менеджмента качества Компании. Система менеджмента качества Компании разработана на основе требований стандарта ISO 9001:2015 и применима ко всем требованиям стандарта ISO 9001:2015.

Содержание

1	Область применения.....	3
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины и сокращения.....	4
4	Контекст организации, окружение Компании	5
5.	Лидерство	8
6.	Планирование системы менеджмента качества.....	10
7	Поддержка.....	11
8.	Операционная деятельность Компании.....	16
9	Оценка результатов деятельности.....	22
10	Улучшение.....	24
Приложение 1	Окружение компании.....	26
Библиографи	27

1 Область применения

1.1. Общие положения

Настоящий стандарт устанавливает область применения системы менеджмента качества и описывает взаимодействие процессов системы менеджмента качества. Настоящий стандарт обеспечивает результативное управление всеми процессами Компании и достижение политики в области качества.

Действие системы менеджмента качества распространяется на основную деятельность Компании в области выполнения научно-исследовательских, экспертных, проектных, изыскательских и строительных работ, обеспечение проведения лабораторных исследований, в том числе при оказании услуг и выполнении работ в области поиска и разведки запасов углеводородов, для следующих бизнес-процессов:

- Контроль качества при проведении инженерных изысканий; СТ-01
- Контроль качества архитектурно-строительного проектирования; СТ-02
- Контроль качества строительно-монтажных работ; СТ-03.

Положения настоящего стандарта подлежат соблюдению в Компании и ее структурных подразделениях с момента введения стандарта в действие.

1.2. Цели системы менеджмента качества

Обеспечение производства высококвалифицированным персоналом в согласованные сроки работ/услуг высокого качества, соответствующих требованиям Заказчика

1.3. Принципы системы менеджмента качества

В Компании разработана, задокументирована, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества, и постоянно улучшается её результативность в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001.

Система менеджмента качества Компании основана на процессном подходе. Для успешного функционирования системы менеджмента качества в Компании выявлены процессы, влияющие на качество выполняемых работ. Последовательность и взаимодействие процессов определяются в стандартах на процессы и отображены в отдельном материальном документе – Приложение 2, «Блок-Схема Последовательности и взаимодействия процессов».

Требования к выполнению каждого процесса, способы их мониторинга, анализа и улучшения описаны в соответствующих разделах настоящего стандарта, либо в иных внутренних нормативных документах Компании, ссылки на которые приведены по тексту настоящего стандарта

1.4. Структура системы менеджмента качества

1.4.1. Участники системы менеджмента качества

Участниками системы менеджмента качества являются все структурные подразделения Компании. Общие намерения и направление деятельности Компании в области качества официально сформулированы высшим руководством в политике в области качества («Политика в области качества»). Политика в области качества используется как средство управления организацией с целью улучшения ее деятельности. Осуществление данной политики подразумевает понимание всеми работниками Компании требований Заказчика, представление услуг в полном соответствии с ожиданиями, а также осознание персональной ответственности за результаты своей деятельности и своей роли в реализации данной политики. Руководство Компании несет обязательства по реализации политики в области качества, по обеспечению соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ISO 9001 и постоянному повышению её результативности.

2 Нормативные ссылки

Руководство разработано с учетом требований стандартов:

ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования

В разделах Руководства даны ссылки на внутренние нормативные документы:

Бизнес-процессы Компании:

- Процесс «Контроль качества изыскательских работ»; СТ-01
- Процесс «Контроль качества архитектурно-строительного проектирования»; СТ-02
- Процесс «Контроль качества строительно-монтажных работ». СТ-03

3 Термины и сокращения

В Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в ИСО 9001:2015 и в нормативных документах

В документе также используются следующие термины и сокращения:

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

Примечание - Внутренние аудиты (проверки), обычно проводятся самой организацией или от ее имени, для внутренних целей, могут служить основанием для декларации о соответствии.

безопасность: Свобода от недопустимого риска нанесения ущерба, состояние, при котором риск для здоровья и безопасности персонала, находится на приемлемом уровне.

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.

документ: Информация и соответствующий носитель. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом, или комбинацией из них.

заинтересованная сторона: Лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

заказчик: Организация, получающая результаты работ/услуг.

запись: Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

знания Компании: совокупность экспертных знаний сотрудников Компании, зафиксированных и не зафиксированных на корпоративных материальных и нематериальных носителях.

информация: Значимые данные.

инфраструктура: Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

инцидент: Событие(я) связанное(ые) с работой, в результате которого(ых) возникает или могла возникнуть травма или ухудшение здоровья (любой степени).

качество: Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

компания: АО «Аврора»

компетентность: Выраженная способность применять свои знания и умения

корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

коррекция: действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия

несоответствие: Невыполнение установленных требований

опасность: Источник, ситуация или действие с потенциальным вредом для человека в виде травмы или ухудшения здоровья, либо их сочетания.

организационная структура: Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношение между работниками.

оценка риска: Общий процесс оценки размеров риска и определение его доступности.

поставщик: Компания или лицо, предоставляющее работы и услуги.

постоянное улучшение: Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

предупреждающее действие: действие, предпринятое для устранения причин потенциального, т.е. еще не обнаруженного, но предполагаемого несоответствия

проект: Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечными датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов.

проектирование и разработка: Совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

производственная среда: Совокупность условий, в которых выполняется работа.

процедура: Установленный способ осуществления деятельности или процесса.

результативность: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

риск: Сочетание вероятности возникновения опасного события или воздействия (ий) и серьезность травмы или ухудшения здоровья, которые могут быть вызваны таким событием или воздействием.

руководство: Лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

система: Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

система менеджмента качества (СМК): Система менеджмента для руководства и управления Компанией применительно к качеству.

требование: Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

удовлетворенность потребителей: Восприятие потребителями степени выполнения их требований.

ВНМД: нормативный документ внешнего происхождения

НМД: нормативно-методический документ

4 Контекст организации, окружение Компании

4.1. Компания и ее контекст, окружение

Компания определила внешние и внутренние факторы, имеющие отношение к СМК с учетом стратегических целей Компании, влияния на способность Компании достигать намеченных результатов СМК.

Основными внешними факторами для Компании являются: изменение в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Российской Федерации, а также на международном, региональном или местном уровне.

Внутренние факторы связаны с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы компании.

Окружение Компании представлено в Приложении 1.

Мониторинг и анализ информации о внешних и внутренних факторах осуществляется на постоянной основе.

Ответственные лица, определенные в НМД к данным процессам, определяют необходимую информацию, отслеживают изменения, инициируют идентификацию и анализ рисков и возможностей. Структура управления рисками и возможностями предусматривает ответственность и полномочия руководителей и специалистов Компании по обработке рисков и возможностей, а также определению мер, которые необходимо предпринять для управления рисками и возможностями.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Высшее руководство компании представлено Генеральным директором и Заместителем Генерального директора по обеспечению производства.

Высшее руководство Компании обеспечивает разработку, внедрение, контроль над функционированием СМК и её постоянное улучшение.

В задачи Компании входит выполнение требований заинтересованных сторон.

К заинтересованным сторонам относятся:

- потребители работ/услуг;
- работники Компании;
- поставщики и подрядчики;
- население, государственные органы власти, общественные организации, на которых Компания оказывает воздействие или которые заинтересованы в деятельности Компании.

Высшее руководство обеспечивает, чтобы требования заказчиков определялись и выполнялись с целью увеличения их удовлетворённости, как предоставляемыми услугами, так и непосредственно организацией работы.

Принятие решений и осуществление мероприятий по улучшению СМК на основе результатов анализа удовлетворенности потребителей, данных о продукции, процессах и функционировании СМК.

Связь с заинтересованными сторонами реализуется в соответствии с нормативно-методическими документами Компании, заключенными договорами и законодательством РФ.

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

Процессное управление реализуется посредством создания и поддержания в актуальном состоянии целостной модели процессов Компании.

Областью применения СМК в Обществе являются: инженерно-изыскательные, архитектурно-строительное проектирование и строительные-монтажные работы и интегрированное управление проектами.

Требования к процессному управлению отражены в НМД к процессам.

Иерархия процессов СМК отражена на блок-схеме последовательности и взаимодействия процессов.

В системе менеджмента качества Общества исключены следующие требования ISO 9001:2015:

- Пункт 7.1.5 Ресурсы для мониторинга измерения
- Пункт 8.5.1 (f) Валидация продукции (услуг). Все услуги по всем установленным характеристикам подлежат верификации в процессе производственного контроля.

Управление рисками осуществляется в соответствии с требованиями НМД. Информация о рисках, анализе, оценке и мероприятиях по управлению рисками Компании аккумулируется, анализируется и учитывается в деятельности Компании.

Порядок разработки, оформления, утверждения и обращения документации Системы менеджмента качества определен в стандарте СТ-06 «Управление документацией».

4.4. Система менеджмента качества и её процессы.

Все процессы системы менеджмента качества в Компании идентифицированы как процессы основного типа.

Основные – процессы, ориентированные на производство продукта или оказание услуги, формирующие цепочку создания стоимости и обеспечивающие получение дохода.

Градация процессов может быть расширена по мере разработке других, сопутствующих основным процессам, например, с появлением процессов развития компании, обеспечивающих совершенствование деятельности, управляющих (управленческое воздействие) и поддерживающих процессов.

Для каждого процесса в документации СМК определены критерии результативности, методы мониторинга и управления, ресурсы и информация, необходимые для реализации процесса. Определены Владельцы процессов, несущие ответственность за разработку, организацию, надлежащее функционирование и результаты процесса, а также ответственность и полномочия персонала, осуществляющего работы в рамках процесса.

Алгоритм функционирования СМК заключается в планировании деятельности, выполнении работы, контроле над выполнением, сборе, систематизации и анализе информации о функционировании процессов с последующей оценкой их состояния.

По результатам оценки Владельцы процессов проводят коррекцию, разрабатывают и осуществляют необходимые корректирующие и предупреждающие действия с целью:

- достижения запланированных результатов;
- постоянного улучшения.

Ряд видов деятельности передан Компанией на выполнение субподрядным организациям. Субподрядчики могут привлекаться как к выполнению основных, так и вспомогательных процессов. При реализации основных процессов, субподрядчики могут привлекаться в следующих случаях:

- при превышении объема работ возможностей собственных подразделений;
- при выполнении видов работ, которые не осуществляются собственными силами (выполнение которых экономически нецелесообразно, в том числе, в случае малых объемов работ с низкой окупаемостью приобретения оборудования/технологии);
- в случаях, когда в Компании отсутствует необходимое оборудование при работе по новым и эксклюзивным технологиям. Это происходит при комплексном выполнении работ для Заказчика, когда оборудование, технологические процессы не продаются, а их разработчики сами выполняют эти работы.

На стадии планирования определяется потребность в субподрядчике: при заключении договора с Заказчиком определяется, есть ли возможность самостоятельного выполнения работ, либо нужно привлекать субподрядчика. В этом случае заключается договор с субподрядчиком.

Организация и проведение выбора субподрядчика осуществляется в соответствии с внутренними нормативно-методическими документами Компании. Актуальные версии документов хранятся в соответствующих подразделениях Компании.

Взаимодействие с субподрядчиком осуществляет Инициатор/исполнитель договора со стороны Компании. Инициатор/исполнитель договора со стороны Компании контролирует субподрядчика, осуществляет взаимодействие с субподрядчиком по всем возникающим вопросам, осуществляет приёмку работ путём инициирования оформления актов сдачи-приемки выполненных работ. Способы контроля субподрядчиков оговорены в договорах с ними. Обеспечение оформления актов сдачи-приемки выполненных работ осуществляется в соответствии с внутренними нормативно-методическими документами Компании, после подтверждения

Инициатором/исполнителем договора и, при необходимости, Заказчиком, соответствия качества выполненных субподрядчиком работ требуемому качеству.

Часть работ по обеспечиваемым процессам в Компании могут быть выполнены сторонними организациями в рамках договора, к таким процессам, в числе прочих, относятся:

- обеспечение автотранспортом (порядок взаимодействия с подрядчиками указан в договоре с подрядчиком);
- эксплуатационное и коммунальное обслуживание арендованных помещений (порядок взаимодействия с подрядчиками указан в договоре с подрядчиком);
- обслуживание офисного рабочего места (порядок взаимодействия с подрядчиками указан в договоре с подрядчиком);
- обслуживание информационной и коммуникационной инфраструктуры (порядок взаимодействия с подрядчиками указан в договоре с подрядчиком);
- хранение архивной документации (порядок взаимодействия с подрядчиками указан в договоре с подрядчиком);
- оказание услуг по физической охране (порядок взаимодействия с подрядчиками указан в договоре с подрядчиком).

Если Обществом принимается решение передать сторонним организациям выполнение ка-ких-либо процессов, влияющих на соответствие продукции требованиям к качеству, Общество обеспечивает со своей стороны контроль над такими процессами.

Записи о результатах оценки субподрядчика и любых необходимых действиях, вытекающих из оценки, ведутся в соответствии внутренними нормативно-методическими документами Компании.

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность.

5.1.1 Общие положения.

Обязательства руководства:

- принимать ответственность за результативность СМК;
- гарантировать, что политика и цели в области СМК установлены и согласованы с контекстом и стратегическими направлениями Компании;
- гарантировать, что требования СМК встроены в бизнес-процессы Компании;
- продвигать применение процессного подхода и мышления, основанного на оценке рисков;
- обеспечивать доступность ресурсов, необходимых для СМК;
- доносить важность результативного менеджмента СМК и выполнения требований системы;
- обеспечивать достижение ожидаемых результатов;
- вовлекать, нацеливать и поддерживать усилия персонала в обеспечении результативности СМК;
- поощрять постоянное улучшение;
- поощрять демонстрацию лидерства на различных уровнях управления в границах установленной ответственности.

5.1.2 Ориентация на потребителя

При реализации процессов СМК, Компания обеспечивает поддержание нацеленности на повышение удовлетворенности потребителя путем:

- строгого и безусловного установления, восприятия и выполнения требований заказчиков, установленных в договорах, а также определения и выполнения законодательных и нормативных требований;
- определения и проведения соответствующих действий по рискам и

потенциальным возможностям, которые могут влиять на качество работ/услуг и на способность повышать удовлетворенность заказчика.

Достижение стратегических целей Компании основано на качественном удовлетворении требований заказчиков и других заинтересованных сторон в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Основой удовлетворения требований потребителей в Компании служит клиентоориентированный подход, способствующий:

- повышению удовлетворенности заказчиков;
- улучшению бизнес-процессов на основе понимания потребностей и ожиданий заказчиков.

Ориентация на заказчика в Компании реализуется на основе принципа «обратной связи», что позволяет:

- отслеживать и анализировать потребности заказчиков;
- изучать мнения заказчиков о качестве работ/услуг;
- анализировать риски Компании;
- выработать взаимовыгодные решения, предотвратить возникновение конфликтов

Принцип «обратной связи» реализован в рамках взаимодействия с заинтересованными сторонами в соответствии с НМД Компании, заключенными договорами и законодательством РФ.

5.2 Политика в области качества

5.2.1. Политика в области качества

Принципы и цели Компании в области качества отражены в Политике в области качества.

Разработка, согласование, утверждение и актуализация (по мере необходимости) «Политики Компании в области качества» осуществляется в соответствии с требованиями НМД Компании и законодательством РФ.

Руководство Компании обеспечивает, чтобы Политика в области качества:

- соответствовала целям Компании, характеру и масштабу ее деятельности, контексту Компании;
- включала обязательства по постоянному улучшению;
- включала обязательство выполнения применимых требований, а также требованиям в области качества;
- обеспечивала основы для установления анализа целей и задач;
- документально оформлялась, внедрялась и поддерживалась;
- доводилась до сведения всего персонала Компании;
- анализировалась на постоянную пригодность.

5.2.2. Сообщение политики в области качества

Применяемая в организации Политика в области качества доступна, доводится до сведения, является понятной для всех сотрудников.

Ознакомление с политикой в области качества осуществляется в процессе адаптации нового сотрудника после приема на работу.

5.3. Организационные роли, ответственность и полномочия в организации

Организационные роли, ответственность и полномочия определены НМД на процессы, должностными инструкциями. Генеральный директор назначает Ответственного за поддержание СМК в рабочем состоянии.

Структура Компании, подчинённость структурных подразделений и сотрудников Компании определены штатным расписанием. Графической интерпретацией штатного расписания является организационная структура

Изменения штатного расписания и организационной структуры осуществляются в соответствии с действующими в Компании НМД и требованиями законодательства РФ.

При реализации плановых задач Компании распределение ответственности и полномочий может обеспечиваться:

- системой приказов и распоряжений;
- через поручение по подразделению;
- посредством письма в электронной почте с использованием корпоративных почтовых адресов.

6 Планирование системы менеджмента качества

6.1 Управление рисками и возможностями.

Компания осуществляет управление рисками и возможностями в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015, ведет учет информации о ключевых рисках, анализе, оценке и мероприятиях по управлению ключевыми рисками Компании.

Планирование в области качества – деятельность в системе менеджмента, направленная на оценку рисков и возможностей, постановку целей СМК по соответствующим функциям и уровням, определение процессов и ресурсов, необходимых для достижения целей СМК.

Планирование СМК осуществляется способом разработки документированной модели системы и включает:

- установление Политики СМК;
- установление состава процессов, необходимых для достижения целей СМК, последовательности их осуществления и взаимодействия;
- определение организационной структуры, необходимой для реализации требований СМК;
- установление целей СМК;
- разработку и регламентацию процессов;
- планирование улучшений СМК;
- поддержание целостности СМК .

Систематическая идентификация и оценка результативности, а также определение необходимых мер управления осуществляется на всех этапах жизненного цикла разработки проекта и для всех видов деятельности, выполняемых Обществом, в том числе:

- при проектировании;
- при заключении контрактов на закупку услуг и продукции;

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения.

Цели в области качества Компании отражены в Политике в области качества и Бизнес-плане. Цели СМК согласуются с Политикой СМК. Они определяют желаемые результаты и способствуют рациональному использованию ресурсов для их достижения.

Управление и мониторинг достижения целей осуществляется при помощи следующих инструментов:

- мониторинг достижения целей подразделением Компании по контролю реализации проектов;
- протоколы, отчетная документация для руководства Компании.

Политика определяет основные цели, задачи и пути их осуществления, направленные на стабильное поддержание намеченного уровня качества оказываемых услуг, выявление недостатков и устранение их причин, а также стратегические цели и обязательства Общества по повышению удовлетворенности потребителей, принципы достижения поставленных целей и выполнения установленных обязательств.

6.3 Планирование. Управление изменениями

Изменения на уровне СМК рассматриваются и планируются по результатам анализа функционирования СМК руководством (рабочие встречи, совещания,) и отражаются в планах мероприятий по управлению рисками, планах мероприятий по итогам оценки деятельности заказчиком, планах ключевых событий Компании.

При планировании и внедрении изменений в СМК учитываются цели изменений и любые потенциальные последствия? При этом должна учитываться и сохраняться целостность СМК.

Когда Общество выявляет необходимость изменений в системе менеджмента качества, эти изменения осуществляются на плановой основе.

При этом Общество учитывает:

- цель изменения и любые его потенциальные последствия;
- целостность системы менеджмента качества;
- доступность ресурсов;
- распределение или перераспределение ответственности и полномочий.

7 Поддержка.

7.1 Обеспечение системы менеджмента качества ресурсами

7.1.1. Общие положения

Компания определяет необходимые ресурсы для функционирования СМК, а также постоянного повышения ее результативности, повышения удовлетворенности Заказчиков путем выполнения их требований.

Управление ресурсами СМК является составной частью управления ресурсами Общества.

Целью управления ресурсами СМК является определение, выделение и применение ресурсов, необходимых для предоставления услуг необходимого качества.

К ресурсам, управляемым в рамках СМК, относятся: персонал, инфраструктура, производственная среда.

В Обществе определяются и обеспечиваются ресурсы, необходимые для:

- внедрения и поддержания СМК;
- обеспечения непрерывного совершенствования СМК;
- увеличения удовлетворенности заказчиков путем выполнения его требований.

Потребность в ресурсах определяется на основе сопоставительного анализа имеющихся ресурсов и требований заказчиков, требований конкретных проектов или заказов, целей СМК. Потребность в ресурсах может устанавливаться также по результатам внутренних аудитов и анализа СМК высшим руководством.

Планирование и обеспечение ресурсами является составной частью планирования СМК и относится к компетенции высшего руководства.

7.1.2. Обеспечение персоналом

Поиск и отбор кандидатов на замещение вакантных должностей осуществляется в соответствии с требованиями законодательства РФ и НМД Компании.

Требования к компетентности, подготовке и осведомленности сотрудников Общества установлены в должностных инструкциях.

Необходимые требования к квалификации персонала поставщиков и подрядных организаций, определяются на этапе тендерных заявок и при необходимости устанавливаются в договорах подряда.

При приеме на работу в Компанию для работника может устанавливаться испытание (испытательный срок) с целью определения (проверки) уровня соответствия требованиям, предъявляемым к поручаемой ему работе, а также при необходимости дополнительной проверки сведений и документов, представленных кандидатом.

7.1.3. Инфраструктура

Компания определяет, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для достижения соответствия требованиям к предоставляемым услугам, в соответствии со следующими процессами:

- обеспечение автотранспортом (могут быть выполнены сторонними организациями в рамках договора);
- эксплуатационное и коммунальное обслуживание арендованных помещений (могут быть выполнены сторонними организациями в рамках договора);
- обслуживание офисного рабочего места (могут быть выполнены сторонними организациями в рамках договора);
- обслуживание информационной и коммуникационной инфраструктуры (могут быть выполнены сторонними организациями в рамках договора).

Управление инфраструктурой осуществляется в соответствии с требованиями НМД Компании и в соответствии с условиями договоров с подрядчиками.

7.1.4. Среда для функционирования процессов

Руководство Компании обеспечивает позитивное влияние производственной среды на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала с целью улучшения деятельности.

Производственная среда включает в себя физические, социальные, психологические и санитарно-эпидемиологические факторы, позитивно влияющие на мотивацию и удовлетворенность персонала Компании с целью улучшения деятельности.

Производственная среда включает в себя следующие элементы:

- санитарно-эпидемиологические параметры окружающей среды (температура в помещениях, влажность, освещенность, гидроизоляция, чистота и др.) (могут быть выполнены сторонними организациями в рамках договора);
- рациональное размещение рабочих мест (могут быть выполнены сторонними организациями в рамках договора);
- санитарно-бытовые помещения (могут быть выполнены сторонними организациями в рамках договора);
- социальные гарантии (страхование, отпуск и др.);
- мотивация персонала (зарплата, поощрения и др.).

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений

Процесс проведения лабораторных исследований передан Компанией на выполнение субподрядным организациям.

Организация и проведение выбора подрядчика осуществляется в соответствии с соответствующими внутренними нормативно-методическими документами Компании, включая Положение о закупках.

7.1.6. Знания в организации

В Компании реализуется следующий подход к менеджменту знаний необходимых для функционирования процессов и достижения соответствия и услуг:

- определение знаний, необходимых для функционирования бизнес-процессов;
- поддержание и сохранение имеющихся знаний;
- обеспечение доступности имеющихся знаний в необходимом объеме;
- периодическая оценка текущего уровня знаний;
- периодическое определение методов получения новых и обновления существующих знаний.

7.2 Обеспечение компетентности персонала

Компетенции, необходимые для должности определены в должностных инструкциях.

В Обществе планируется, организовывается и обеспечивается обучение персонала с последующей оценкой результативности обучения и поддержанием соответствующих записей о полученном образовании, тренинге, навыках и опыте работы.

Организация обучения и развития сотрудников осуществляется по мере необходимости по инициативе руководителя подразделения Компании или Генерального директора.

Виды развивающих/учебных программ/мероприятий, в которых сотрудники Компании могут принимать участие:

- обучение по программам, предписываемым индивидуальным планом развития обязательные программы обучения, предписываемые законодательством (в том числе в соответствии с требованиями контролирующих органов);
- обучение, обусловленное изменением нормативной базы;
- «внедренческое» обучение (обучение, обусловленное внедрением новых технологий);
- подтверждение квалификационного уровня и повышения квалификации;
- базовая подготовка по ключевым для Компании областям;
- развитие корпоративных и профессиональных компетенций.

7.3 Обеспечение осведомленности.

Осведомленность персонала о значимости выполняемой им деятельности, вкладе в достижение целей в области качества, последствиях несоответствий требованиям СМК обеспечивается:

- при внутреннем и внешнем обучении персонала (консультационные семинары и т.д.);
- при проведении внутренних проверок СМК;
- посредством информационных рассылок всем сотрудникам Компании;
- посредством размещения информации на портале Компании.

Осведомленность персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей СМК обеспечивают Владельцы процессов на рабочих совещаниях и при проведении инструктажей.

Персонал Общества и подрядных организаций в обязательном порядке должен быть осведомлен о:

- своей роли и ответственности при соблюдении применимых к деятельности Общества требований в области обеспечения качества и охраны окружающей среды связанных с его деятельностью.

7.4 Организация коммуникации.

Внутренние и внешние коммуникации в Компании осуществляются в соответствии с требованиями НМД Компании.

Высшим руководством установлены и обеспечены соответствующие внутренние связи, включая правила документооборота и передачи информации, в т.ч. по вопросам результативности СМК, что отражается в СТ и должностных инструкциях.

Внутренние коммуникации по вопросам СМК (вертикальные, горизонтальные), осуществляются при помощи следующих инструментов:

- совещания, рабочие встречи;
- внутренняя служебная переписка;
- издание распорядительных документов;
- электронная почта;
- личные контакты руководства с персоналом;
- размещение информации на информационных стендах.

Внешние коммуникации осуществляется посредством:

- поступления и отправки любого вида корреспонденции;
- поступления и отправки информации с использованием телефонной связи;
- поступления СМИ и официальных изданий, периодических, массовых, центральных и местных общественно-политических изданий, справочно-библиографической литературы, научной литературы (по профилю), информационных баз данных (по профилю);
- электронной почты, Интернета;
- взаимодействия, государственными органами контроля, потребителями, поставщиками, акционерами, местным населением.

Процессом взаимодействия с внешними заинтересованными сторонами руководит Генеральный директор.

Установленные внешние каналы связи используются для получения и документирования сообщений от внешних заинтересованных сторон и реагирования на них.

Организация инструктажа персонала, подрядчиков и других посетителей Компании по охране труда и промышленной безопасности, включая информацию о рисках и опасностях Компании, осуществляется в соответствии с требованиями НМД Компании в области охраны труда и промышленной безопасности.

7.5 Управление документированной информацией

Управление документированной информацией, требуемой международным стандартом ISO 9001-2015, а также определенной Компанией, как необходимой для результативности СМК, осуществляется в соответствии с требованиями следующих процессов:

- «Контроль качества строительно-монтажных работ»;
- «Контроль качества изыскательских работ»;
- «Контроль качества архитектурно-строительного проектирования».

Функционирование СМК регламентировано в утвержденных документах, базовыми из которых являются

- Политика СМК;
- Цели СМК;
- Настоящее Руководство
- СТ и Инструкции.

НМД внешнего происхождения (ВНМД):

- законодательные и иные нормативные акты органов законодательной и исполнительной власти различных уровней;
- другие нормативные и технические документы (Национальные (ГОСТ Р) и межгосударственные стандарты (ГОСТ), ТУ, СНиП, СанПин, Правила, Положения, Нормы, Технические регламенты, Инструкции, Указания, Методики и пр.) разработанные и утвержденные иными организациями, содержащие требования, выполняемые при проведении работ в Компании в рамках СМК.

Документы (информация о них) поступают в Компанию из следующих источников:

- лицензированных и регулярно актуализируемых баз данных «Консультант плюс», посредством почтовой связи, электронной почты. Ежегодно оформляется подписка на соответствующие официальные издания, заключается договор на поддержание актуальности информационных ресурсов.
- из официальных изданий Росстандарта (ежемесячных и ежегодных информационных указателей), а также лицензированных баз данных, по подписке и приобретаются согласно установленному в Компании порядку.

Обеспечение доступа персонала Компании к требованиям документов внешнего происхождения осуществляется с использованием следующих инструментов:

- доступ к СПС «Консультант плюс» (в соответствии с договором с провайдером);
- доступ к официальным сайтам министерств и ведомств (Минсвязи, МЧС, Минстроя, ФСБ, Минюста и т.д.), иных государственных органов.
- Общие правила управления документацией и записями в СМК установлены в СТ-06 «Управление документацией» и в Методическом документе «Управление записями».

В СТ 06 «Управление документацией» установлены общие правила:

- • разработки документов СМК;
- • идентификации документов;
- • проверки и утверждения документов перед выпуском с целью подтверждения их адекватности;
- • распределения документов;
- • пересмотра, актуализации и повторного утверждения;
- • идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов;
- • обеспечения наличия действующих версий соответствующих документов в местах их применения;
- • обеспечения четкости документов;
- • предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов, и применения соответствующей их идентификации, если они сохраняются для каких-либо целей.

Внутренние документы разрабатываются, согласовываются, утверждаются и актуализируются уполномоченным персоналом, который несет ответственность за соответствие документов требованиям международных стандартов ISO 9001, требованиям Общества, законодательных и регулирующих документов.

- Ознакомление пользователей с документами СМК и их изменениями производится путем рассылки пользователям сообщений электронной почтой либо под роспись. Документы СМК размещаются и хранятся в электронном виде на сетевом диске.
- Общие правила управления записями СМ в Обществе установлены в Методическом документе 06 «Управление записями».

Состав и содержание записей в СМК сформированы таким образом, чтобы обеспечить

необходимые свидетельства:

- • соответствия требованиям к продукции (услугам), предоставляемым заказчикам;
- • подконтрольности и управляемости процессов СМК;
- • выполнения требований ISO 9001 в части ведения обязательных записей;
- • выполнения законодательных и других применимых требований,
- • результативности функционирования СМК,
- • анализа данных и постоянного улучшения СМК.

Ответственность за ведение и хранение записей возлагается на руководителей подразделений, которые обеспечивают в сфере своей компетенции создание, применение и хранение записей, а также их разборчивость, идентификацию, необходимую доступность и защищенность от повреждения и утраты.

Записи СМК позволяют впоследствии оценивать соблюдение установленных требований и анализировать эффективность принимаемых мер.

При этом обеспечивается необходимая идентификация, устанавливаются правила и сроки хранения записей, ответственность за ведение записей, правила доступа и использования записей.

8 Операционная деятельность Компании

8.1 Планирование и управление операционной деятельностью

В Обществе осуществляется планирование и разработка процессов, необходимых для оказания услуг. При этом обеспечивается согласование этих процессов с другими процессами СМК.

Управление деятельностью Компании направлено на:

- определение требований к работам/услугам;
- установление критериев для процессов, а также для приемки работ/услуг;
- определение ресурсов, необходимых для достижения соответствия требованиям к работам/услугам;
- управление процессами в соответствии с установленными критериями;
- определение, разработку, актуализацию и применение, а также регистрирования и сохранения документированной информации в объеме, необходимом для обеспечения уверенности в том, что процессы выполнялись так, как это было запланировано, и для демонстрации соответствия продукции и услуг требованиям.

Управление деятельностью Компании осуществляется в соответствии со следующими НМД:

- процесс «Контроль качества строительно-монтажных работ»;
- процесс «Контроль качества изыскательских работ»;
- процесс «Контроль качества архитектурно-строительного проектирования».

Планируя процессы производства продукции, определяются:

- цели СМК и требования заказчиков, включая требования к продукции и услугам;
- потребность в разработке необходимых процессов, документов; организация управляет и планирует изменениями и анализирует последствия непредвиденных изменений;
- необходимые ресурсы для реализации услуг (продукции);
- требуемая деятельность по проверке (верификации) и утверждению (валидации) продукции, в том числе критерии приемки;
- записи (протоколы), содержащие объективные доказательства выполнения установленных требований, достигнутых результатов, требований к готовой продукции

выходы)

8.2. Определение требований к работам/услугам

8.2.1. Коммуникации с заказчиками направлены на достижение следующих целей:

- обеспечение информацией о продукции и услугах;
- обработку запросов, договорных документов, включая их изменения;
- получение отзывов о продукции и услугах от заказчиков;
- обращение или управление собственностью потребителей.

Коммуникации с заказчиками осуществляются в соответствии с требованиями НМД к процессам

- процесс «Контроль качества строительно-монтажных работ»;
- процесс «Контроль качества изыскательских работ»;
- процесс «Контроль качества архитектурно-строительного проектирования».

Порядок заключения договоров, принятия заявок на предоставление услуг, поставку продукции, а также порядок работы с претензиями определен в положении о закупках.

Требования, относящиеся к услугам/работам, предоставляемым Компанией (в том числе и нормативные, законодательные требования) отражаются в договорах с заказчиками. При выявлении изменений в нормативных, законодательных требованиях происходит актуализация договорной документации.

Возможные изменения в характеристиках предоставляемой услуги, поставляемой продукции и сроках поставки согласовываются с заказчиком и вносятся в договор или урегулируются иным образом, обеспечивающим удовлетворенность заказчика.

Анализ требований и мероприятия при изменении требований к работам/услугам осуществляется в соответствии с требованиями НМД.

Обратная связь с заказчиками поддерживается с помощью средств связи и в ходе личных контактов сотрудниками Общества.

8.2.2. В Обществе определяются требования к продукции и услугам:

- требования, оговоренные заказчиком, включая требования по обслуживанию (авторский надзор);
- требования, не оговоренные заказчиком, но необходимые для использования по установленному или предполагаемому назначению;
- законодательные и другие обязательные требования;
- любые дополнительные требования, установленные Обществом в силу специфики его деятельности.

8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам

В Обществе анализируются требования, относящиеся к продукции.

Анализ проводится до принятия Обществом обязательств по предоставлению услуг (продукции) заказчику с целью гарантировать, что:

- требования к услуге (продукции) определены;
- все требования договора (контракта) или заказа, отличающиеся от ранее сформулированных, согласованы;
- подтверждена способность Общества выполнить установленные требования к услуге (продукции) и ее поставке.

В результате анализа определяются процессы (подразделения), обеспечивающие

выполнение договора, и ресурсы, необходимые для его выполнения.

Если требования к продукции изменяются, обеспечивается внесение изменений в соответствующие документы и доведение информации об изменениях до заинтересованных сторон. При этом порядок анализа изменений остается таким же, как и при анализе основного заказа. Принятые изменения оформляются в виде дополнительных соглашений.

По итогам анализа подготавливаются тендерные предложения, договоры (контракты), которые в свою очередь согласуются с ответственными за их выполнение.

8.3 Проектирование и разработка работ/услуг

Планирование проектирования и разработки осуществляется в соответствии с требованиями НМД и отражается в договоре на определенный вид услуг/работ, подписанном заинтересованными сторонами (приложение к договору – календарный план).

При планировании проектирования и разработки Общество определяет и учитывает:

- этапы проектирования и разработки;
- характер, длительность и сложность деятельности по проектированию и разработке;
- ответственность и полномочия по проведению проектирования и разработки

Входные данные для проектирования и разработки отражаются в договоре на определенный вид услуг/работ, подписанном заинтересованными сторонами (приложение к договору - геолого-техническое задание, техническое задание, перечень исходных данных и т.д.).

Управление проектированием и разработкой выполняется поэтапно в соответствии с договором на определенный вид услуг/работ, подписанном заинтересованными сторонами (приложение к договору - календарный план, геолого-техническое задание, техническое задание и т.д.). В договоре отражается необходимость во вовлечении потребителя и пользователей в процесс проектирования

Управление изменениями проектирования и разработки осуществляется в случае возникновения необходимости внесения изменений в состав утвержденных услуг/работ, либо изменения требований к утвержденным услугам/работам или срокам их выполнения.

Управление взаимодействием между различными группами, участвующими в проектировании и разработке, осуществляется таким образом, чтобы обеспечивалась эффективная связь между ними и четкое распределение ответственности, а также обеспечивались необходимые ресурсы, как внешние так и внутренние.

Входные данные, касающиеся требований к продукции, определены в Обществе, а записи поддерживаются в рабочем состоянии.

Входные данные включают:

- функциональные и эксплуатационные требования, получаемые от заказчика;
- применимые законодательные и нормативные требования;
- где применимо, информацию, полученную при выполнении предыдущих аналогичных проектов;
- стандарты или своды практик, которые Организация обязалась применять;
- необходимые внутренние и внешние ресурсы;
- другие требования, существенные для проектирования и разработки, включая потенциальные последствия отказов, связанных со свойствами оказываемых услуг, если применимо;

Результаты проектирования и разработки должны:

- отвечать входным данным;
- предоставлять информацию, необходимую для закупок, производства и обслуживания продукции;
- содержать критерии приемки продукции или ссылки на них;
- определять характеристики продукции, которые являются существенными с точки зрения ее безопасности и правильного использования.

На соответствующих этапах проектирования выполняется систематический анализ, чтобы:

- оценить возможность результатов проектирования и разработки соответствовать требованиям;
- выявить проблемы и предложить необходимые действия для обеспечения отсутствия нежелательного воздействия на соответствие требованиям

Изменения при проектировании и разработке идентифицируются ответственными сотрудниками, а записи поддерживаются в рабочем состоянии. Документированная информация по выходным данным, об изменениях в процессе проектирования и разработки сохраняется в Обществе.

В случае выявления изменений, они анализируются и утверждаются до их внесения. Анализ изменений при проектировании и разработках включает оценку влияния изменений на уже поставленный проект (или его часть) и его составные части.

Изменения проектирования и разработки отражаются в следующих документах, оформляемым в соответствии с требованиями НМД:

- при изменении общего объема работ по договору и изменении конечного срока выполнения работ по договору заключается дополнительное соглашения или соглашение о расторжении договора (при необходимости заключается новый договор);
- при отступлении от сроков/объемов работ без изменения общего объема договора и без изменения конечного срока выполнения работ по договору, подписывается протокол рабочей встречи с заказчиком.

8.4 Управление процессами, работами/услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Организация и проведение выбора подрядчика/поставщика/субподрядчика осуществляется в соответствии требованиями НМД Компании, включая Положение о закупках.

Взаимодействие с подрядчиками/поставщиками/субподрядчиками осуществляется в соответствии требованиями договора, подписанного заинтересованными сторонами, и НМД Компании.

Оценка деятельности подрядчика/поставщика/субподрядчика и мероприятия по итогам оценки осуществляются в соответствии с требованиями НМД Компании.

В Обществе обеспечивается соответствие закупаемой продукции и услуг установленным требованиям путем:

- установления однозначных требований к закупкам;
- оценки и выбора поставщиков продукции и услуг;
- заключения контрактов/договоров;
- контроля качества закупаемой продукции (услуг);
- переоценки поставщиков на основе данных об их способности удовлетворять

требованиям, включая данные по ранее осуществленным контрактам/договорам.

К выполнению субподрядных работ или поставке материалов, оборудования допускаются только те субподрядчики, поставщики, которые способны выполнить поставленные требования относительно качества закупаемой продукции и услуг.

В Компании определены и применяются критерии для оценки, выбора, мониторинга функционирования и повторной оценки внешних поставщиков.

Документированная информация по выбору поставщиков сохраняется в компании в соответствии с требованиями положения о закупках.

8.5 Производство работ и предоставление услуг

Общество осуществляет планирование, производство и обслуживание продукции в управляемых условиях. Управляемые условия обеспечиваются:

- наличием информации, определяющей характеристики продукции и услуг в технических условиях, требованиях контрактов с заказчиками, применимых законодательных требованиях;
- наличием рабочих инструкций, другой необходимой для производства продукции и услуг документации;
- применением соответствующего требованиям к производству продукции и услуг оборудования (инфраструктуры);
- наличием и использованием оборудования для мониторинга и измерений продукции и процессов;
- осуществлением мониторинга и измерений продукции и процессов;
- наличия доступных ресурсов, назначении компетентного персонала, использованием соответствующей инфраструктуры и среды
- осуществлением услуг, выпуска продукции, доставки и деятельности после доставки продукции;
- валидацию способности любых процессов производства и оказания услуг достигать запланированных результатов, а также предотвращении ошибок из-за человеческого фактора.

В соответствии со спецификой деятельности, осуществляемой Компанией, управление производством работ и предоставлением услуг осуществляется в соответствии с п. 8.3. настоящего стандарта.

Идентификация предоставляемых услуг/работ осуществляется посредством фиксирования в записях видов услуг/работ, наименования заказчика, должностей, дат, фамилий лиц, ответственных за выполнение работ по договору с Заказчиком и т.д.

Идентификация и прослеживаемость продукции и услуг Общества обеспечивается:

Применительно к проектированию – приёмкой этапов проектирования в соответствии с требованиями применимых внешних нормативных требований (СНиПами, утвержденными Госстроем России, ГОСТами, другой нормативной документацией) и требованиями технического задания к конкретному контракту на проектирование.

Записи по идентификации и прослеживаемости ведутся в следующих документах:

- карточка договорного документа;
- информационные отчеты по этапам выполнения работ/услуг.

Собственностью заказчика, находящейся под управлением Компании, являются:

- входные данные для проектирования и разработки, указанные в договоре с Заказчиком;
- информация/объекты по результатам выполненных услуг/работ (включая данные

в информационных базах и на информационных носителях).

Порядок управления и предоставления доступа к собственности заказчика определяется:

- договором с Заказчиком;
- НМД Компании.

Общество проявляет заботу о собственности заказчика, когда она находится под ее управлением.

В рамках действующей СМК Общество идентифицирует, защищает и сохраняет собственность заказчика, в соответствии с установленными внутренними процедурами.

Если какая-либо собственность заказчика оказалась утерянной, поврежденной или по иным причинам признана непригодной для использования, заказчик извещается об этом.

В Компании хранение данных, полученных в результате выполнения услуг/работ, осуществляется в соответствующих базах данных. Обеспечение сохранности данных осуществляется путем разграничения прав доступа сотрудников Компании к базам данных в соответствии с требованиями НМД Компании.

В рамках действующей СМК Общества обеспечивается сохранность продукции, как в рамках процессов ее производства, так и в рамках процессов ее доставки до конечного Заказчика.

Это достигается поэтапным выполнением работ с последовательной передачей результатов от одного этапа к другому, поддержанием ИТ-инфраструктуры в целях сохранения данных на электронных носителях, определением ответственности и полномочий, процедурами управления документами и данными, включая защиту, резервирование, архивирование, восстановление в случае утраты и другое, а также поддержанием лицензий и свидетельств, необходимых для выполнения работ.

Общество определило цель после поставки продукции услуги - обеспечение выполнения организацией соответствующих требований после того, как продукция или услуга поставлены, признавая, что на поставке не заканчивается ответственность организации.

При определении деятельности после поставки организация учитывает не только известные требования (например, правовые, законодательные или требования потребителя), но также и вероятность того, что продукция или услуга не отвечают требованиям, как-то ожидалось, и могут потребоваться дальнейшие действия (условия таких действий обычно оговорены в договоре).

8.6 Выпуск результатов работ/услуг

Выпуск результатов работ/услуг осуществляется в соответствии с требованиями НМД Компании.

Верификация результатов работ/услуг осуществляется по завершению каждого этапа выполнения услуг/работ. Записи о верификации результатов работ/услуг (где это применимо), ведутся в информационных отчетах по этапам выполнения услуг/работ. Результаты верификации результатов работ/услуг подтверждаются подписанными заинтересованными сторонами информационными отчетами, актами сдачи-приемки по договору.

Валидация результатов работ/услуг осуществляется в соответствии с требованиями, отраженными в договоре на определенный вид услуг/работ, подписанном заинтересованными сторонами, требованиями госорганов (где это применимо) и действующего законодательства. Результаты валидации результатов работ/услуг подтверждаются подписанными заинтересованными сторонами информационными отчетами, актами сдачи-приемки по договору и протоколами госорганов (где это применимо). Выпуск проектно-технологической документации осуществляется в соответствии с требованиями НМД Компании.

8.7 Управление несоответствующими результатами

Идентификация и управление результатами, несоответствующими установленным требованиям, осуществляется в соответствии с требованиями действующих договоров:

- на этапе согласования и заключения договоров с заказчиками;
- на этапе планирования выполнения услуг/работ (выбор субподрядчика);
- на этапе выполнения услуг/работ (поэтапный контроль);
- на этапе приемки выполненных работ у субподрядчиков;
- на этапе экспертизы выполненных услуг/работ в госорганах;
- на этапе сдачи выполненных услуг/работ заказчику (как по завершении этапа, так и выполненных услуг/работ в полном объеме);
- при проведении внутренних аудитов СМК.
- при повторной верификации исправленных несоответствий

Записи о характере несоответствия и любых последующих действиях ведутся в следующих документах (где применимо):

- протоколы;
- отчеты, описание несоответствий;
- планы мероприятий; описание предпринятых действий;
- экспертные заключения, описание полученного разрешения на отклонения;
- письма, указание лица, принимавшего решение о действии в отношении несоответствия;
- анкеты;
- оценочные листы, ;
- сообщения электронной почты;
- визы в системе электронного документооборота.

Управление несоответствующей услугой или продукцией включает:

- выявление несоответствий;
- идентификацию и учет несоответствий;
- решение вопроса по несоответствующей услуге и продукции;
- анализ причин несоответствия и действия по их устранению;
- ведение записей о характере несоответствия и предпринятым действиям.

Выявление, идентификация и регистрация несоответствий производится в соответствии с требованиями СТ на процессы.

Вопрос о несоответствиях решается одним или несколькими из следующих способов:

- проведением действий по устранению выявленного несоответствия;
- разрешением предоставлять услугу, производить продукцию с отклонениями от установленных требований, согласованными, где применимо, с заказчиками;

прекращением предоставления услуги, производства продукции и устранением возникших последствий в соответствии с договором (контрактом) с заказчиком и действующим законодательством.

9 Оценка результатов деятельности

9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

Компания определила, что подлежит мониторингу и измерениям, когда должны проводиться мониторинг и измерения.

На регулярной основе Компания оценивает результаты деятельности и результативность СМК для чего проводятся сессии по выученным урокам по истечению одного месяца по окончании выполненной услуги, а также сохраняется вся документированная информация, свидетельствующая о выполнении требований по мониторингу и измерениям.

9.1.2. Удовлетворенность потребителя

Измерение удовлетворенности заказчика и мероприятия по итогам измерения осуществляются в соответствии с требованиями стандарта.

Оценки удовлетворенности потребителя Компания осуществляет мониторинг восприятия потребителем степени выполнения потребностей и ожиданий потребителя. Такой мониторинг восприятия потребителей включать, но этим не ограничивается:

- опросы потребителей;
- отзывы потребителей о поставленной услуге;
- анализ рынка;
- положительные отзывы;
- жалобы по гарантии;
- отчеты потребителя.

9.1.3. Анализ и оценка.

В Компании осуществляется постоянный сбор и анализ применяемых данных для анализа пригодности и результативности системы менеджмента качества и возможности осуществления улучшений. Анализ данных осуществляется на уровне всех процессов СМК, в рамках анализа со стороны руководства (по итогам года).

Аналізу подвергаются данные, полученные по результатам:

- оценки удовлетворенности заказчика;
- оценки результативности процессов;
- контроля результатов по всем видам деятельности;
- внутренних и внешних проверок
- корректирующих действий;
- оценки поставщиков;
- управления рисками и возможностями.

Анализ данных проводится с целью выработки управленческих решений и оценки их результативности.

По результатам анализа данных предпринимаются следующие действия:

- определяются и решаются проблемы, связанные с удовлетворенностью заказчиков;
- оценивается качество работ/услуг в определенный момент времени;
- проводится анализ причин выявленных несоответствий;
- проводится анализ проведенных корректирующих мероприятий;
- проводится анализ замечаний и предложений заказчиков;
- оценивается результативность управления рисками и возможностями;
- оценивается результативность функционирования СМК;

Результаты анализа отражаются в протоколах заседаний, распорядительных документах, поручениях руководства, где это применимо.

9.2. Внутренний аудит

Внутренние аудиты и корректирующие действия по их итогам планируются и проводятся в соответствии с графиком проведения внутренних аудитов и в соответствии с требованиями стандарта СТ-04.

9.3. Анализ результативности СМК высшим руководством

9.3.1. Общие положения

Анализ СМК проводится не реже раза в год, обычно в конце текущего года, высшим руководством Общества с целью определения её пригодности, адекватности и результативности, а также определения возможности улучшения системы и необходимости внесения изменений.

Проведение анализа СМК высшим руководством, разработка мероприятий по результатам анализа и контроль над их выполнением проводится в соответствии с требованиями СТ-08 «Анализ СМК».

9.3.2. Входные данные для анализа

Входные данные для анализа СМК включают информацию о, но этим не ограничиваются:

- результатах надзорных и внутренних аудитов и оценки соответствия законодательным и другим требованиям;
- претензиях и удовлетворенности потребителей;
- соответствии продукции и услуг установленным требованиям;
- функционировании процессов СМК Общества;
- статусе (состоянии) корректирующих и предупреждающих действий;
- результативности экологического менеджмента от внешних заинтересованных сторон;
- изменениях, которые могут оказать влияние на СМК, включая изменения законодательных и иных требований, относящихся к экологическим аспектам;
- результатах выполнения решений предыдущих анализов СМК высшим руководством.

9.3.3. Результаты анализа

Результатом анализа является утвержденный Генеральным директором Общества «Протокол анализа Системы Менеджмента Качества», включающий решения по результатам анализа, направленные на:

- повышение результативности СМК Общества и её процессов;
- улучшение продукции и услуг, связанное с требованиями потребителей;
- обеспечение необходимыми ресурсами.

При необходимости руководство может проводить внеочередные анализы СМК, в рамках которых могут быть рассмотрены отдельные проблемы и назначены дополнительные мероприятия.

10 Улучшение

10.1. Общие положения

В Компании определены пути для улучшения и внедрения любых необходимых действий для выполнения требований заказчика и повышения удовлетворительности заказчика, потребителя. Эта деятельность достигается:

- коррекцией, предотвращением нежелательных последствий;
- улучшением функционирования и результативности СМК;
- учетом будущих потребностей и ожиданий.

10.2. Несоответствия и корректирующие действия

Корректирующие действия проводятся для устранения причин выявленных несоответствий в соответствии со СТ-07 «Корректирующие действия».

В рамках процедуры корректирующих действий проводят:

- анализ несоответствий (в том числе жалоб заказчиков);
- установление причин несоответствий;
- оценку необходимости действий;
- предотвращение повторного возникновения несоответствия;
- разработку и осуществление необходимых мероприятий по устранению причин несоответствия;

• анализ предпринятых корректирующих действий (оценка их результативности);

- документирование результатов предпринятых действий.

Решение о разработке и проведении мероприятий по устранению причин несоответствий принимается с учетом:

- затрат на разработку, осуществление мероприятий по устранению причин несоответствия;
- затрат на предупреждение возникновения несоответствия;
- имеющихся в распоряжении ресурсов.

Оценку результативности проведенных корректирующих действий проводит Ответственный за поддержание СМК в рабочем состоянии.

Цель разработки корректирующих действий - устранение причин возникновения несоответствия для предотвращения или сведения к минимуму возможности повторного возникновения несоответствия.

При возникновении несоответствий проводится анализ причин несоответствий и разрабатываются корректирующие действия.

Деятельность по планированию и осуществлению корректирующих действий распространяется на качество выполняемых услуг/работ, процессы. Эта деятельность основывается на собранной информации о несоответствиях (в том числе от заказчиков), выявленных отклонениях и любой информации о возможных несоответствиях.

10.3. Постоянное улучшение

Улучшение процессов и услуг Компании является необходимым и обязательным условием работы каждого сотрудника. Улучшение деятельности осуществляется за счет использования политики и целей в области качества, внутренних аудитов, анализа со стороны высшего руководства, реализации корректирующих и предупреждающих действий.

В Компании действует система сбора и управления идеями, направленная на повышение эффективности, безопасности, качества и снижения потерь процессов путем вовлечения всего персонала компании в процесс непрерывных улучшений (Идея – предложение любого работника Компании, оформленное и зарегистрированное в установленном порядке. Идеей может быть признано техническое, организационное либо управленческое предложение, являющееся новым и полезным для Компании).

Приложение 1 (обязательное) Окружение Компании

Таблица 1.1. Окружение Компании

Окружение	Фактор влияния	Влияние на деятельность Компании	Мероприятия/меры
Государственные структуры, политика, экономика	Изменение геополитической и экономической ситуации Изменение курса валют, санкции, кризис	Увеличение/ уменьшение прибыли	Изменение стратегии Компании
Требования рынка	Потребности заказчиков работ/услуг, работы/услуги конкурентов	Увеличение/уменьшение прибыли	Разработка новых видов работ/услуг в соответствии с требованиями рынка Разработка и использование нового программного обеспечения
Корпоративный центр	Изменения стратегических целей и политик, инвестиционные проекты	Увеличение/уменьшение прибыли	Изменение стратегии Компании
Законодательство	Изменения законодательства	Невыполнение требований законодательства, штрафные санкции/приостановка деятельности Компании, изменение качества выпускаемых работ/услуг	Внесение изменений в процессы, НМД, обучение персонала, получение разрешительной документации
Контролирующие организации	Требования, предписания, жалобы	Ухудшение имиджа Компании, штрафные санкции/приостановка деятельности Компании	Мероприятия по плану корректирующих действий, оспаривание требований, предписаний, привлечения к ответственности
Поставщики	Возможности поставщиков	Поиск альтернативных поставщиков, уменьшение изменения качества выпускаемых работ/услуг; несоответствующие работы/услуги	Оценка и выбор поставщиков
Потребители	Изменение объема, перечня работ/услуг Заказ новых работ/услуг	Уменьшение/увеличение объемов работ/услуг, удельных затрат, невыполнение бюджета, организационные изменения, дефицит мощностей и ресурсов, уменьшение/увеличение прибыли, претензии Расширение/потеря сегментов рынка, удовлетворенность потребителя	Внесение и согласование изменений в бюджет (по каждому влиянию) Согласование технического задания до разработки, контроль реализации этапов проекта
Внутренние факторы Компании	Изменение орг. структуры, Стратегии, целей, внедрение новых управленческих моделей	Перераспределение ответственности и полномочий, дефицит ресурсов, изменение взаимодействия процессов, недостаточный уровень компетентности персонала	Изменение документации, отчетности, обучение и подготовка персонала, поправки в бюджет

Библиография

- [1] ISO 9001:2015 "Quality management systems - Requirements"/"Системы менеджмента качества. Требования"
- [2] ГОСТ Р ИСО 9001-2015 "Системы менеджмента качества. Требования"
- [3] ISO 9000:2015 "Quality management systems - Fundamentals and vocabulary"/"Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь"
- [4] ГОСТ Р ИСО 9000-2015 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь"

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
с Руководством по обеспечению качества АО «Аврора»**

№ п./п	ФИО	должность	подпись	дата