



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Гидропроект»

Ахмедов А.И.

» _____ 2021 г.

Исполнитель:
Представитель руководства по качеству,
и.о. начальника технического отдела

Шукурова С.Э.

« _____ » _____ 2021 г.

Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Документ является собственностью АО «Гидропроект» и носит конфиденциальный характер. Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимся сотрудниками предприятия, без предварительного согласования с Представителем руководства по системе менеджмента качества. Любые изменения вносятся в оригинал и только в контролируемые копии настоящего документа.

Согласовано
Заместитель технического
директора

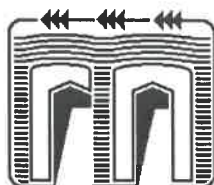
Иргашев Э.А.

« _____ » _____ 2021 г.

Согласовано
Главный юрист

Рахматов Ж.К.

« _____ » _____ 2021 г.



Код документа

СМК - 3

Редакция №

2, ВЗАМЕН
СМК -3
(редакция № 1)

Действует с

06.2021 г.

по

06.2025 г.

Продлен до

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	4
1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	5
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
4 КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ	5
4.1 ПОНИМАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ КОНТЕКСТА.....	6
4.2 ПОНИМАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ОЖИДАНИЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.....	6
4.3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	7
4.4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ЕЕ ПРОЦЕССЫ.....	7
5 ЛИДЕРСТВО	8
5.1 ЛИДЕРСТВО И ПРИВЕРЖЕННОСТЬ.....	8
5.1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8
5.1.2 ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	8
5.2 ПОЛИТИКА.....	8
5.2.1 РАЗРАБОТКА ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.....	8
5.2.2 ДОВЕДЕНИЕ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.....	8
5.3 ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РОЛИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ.....	9
6 ПЛАНИРОВАНИЕ	10
6.1 ДЕЙСТВИЯ ПО РЕАГИРОВАНИЮ НА РИСКИ И ВОЗМОЖНОСТИ.....	11
6.2 ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И ПЛАНИРОВАНИЕ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ.....	11
6.3 ПЛАНИРОВАНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ.....	11
7 ПОДДЕРЖКА	12
7.1 РЕСУРСЫ.....	12
7.1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	13
7.1.2 ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ.....	13
7.1.3 ИНФРАСТРУКТУРА.....	13
7.1.4 СРЕДА ДЛЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ.....	13
7.1.5 РЕСУРСЫ ДЛЯ МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЙ.....	14
7.1.6 ВНУТРИФИРМЕННЫЕ ЗНАНИЯ.....	14
7.2 КОМПЕТЕНТНОСТЬ.....	14
7.3 ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ.....	15
7.4 КОММУНИКАЦИЯ.....	15
7.5 ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	15
7.5.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	15
7.5.2 СОЗДАНИЕ И АКТУАЛИЗАЦИЯ.....	15
7.5.3 УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ.....	16
8 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	16
8.1 ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И УПРАВЛЕНИЕ ЕЮ.....	16
8.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОДУКЦИИ И УСЛУГАМ.....	17
8.2.1 КОММУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	17
8.2.2 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПРОДУКЦИИ.....	17
8.2.3 АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПРОДУКЦИИ.....	17
8.3 ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА ПРОДУКЦИИ.....	18
8.4 УПРАВЛЕНИЕ ВНЕШНЕ ПОСТАВЛЯЕМЫМИ ПРОЦЕССАМИ, ПРОДУКЦИЕЙ И СЛУГАМИ.....	18
8.4.3 ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ВНЕШНИХ ПОСТАВЩИКОВ.....	18
8.5 ПРОИЗВОДСТВО ПРОДУКЦИИ.....	18
8.5.1 УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ ПРОДУКЦИИ.....	18
8.5.2 ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТЬ.....	19
8.5.3 СОБСТВЕННОСТЬ, ПРИНАДЛЕЖАЩАЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ИЛИ ВНЕШНИМ ПОСТАВЩИКАМ.....	19
8.5.4 СОХРАНЕНИЕ.....	19
8.5.5 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПОСЛЕ ПОСТАВКИ.....	19
8.6 ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ.....	20
8.7 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩИМИ ВЫХОДАМИ.....	20
9 ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	21
9.1 МОНИТОРИНГ, ИЗМЕРЕНИЯ, АНАЛИЗ И ОЦЕНКА.....	21
9.1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	21
9.1.2 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	21
9.1.3 АНАЛИЗ И ОЦЕНКА.....	21
9.2 ВНУТРЕННИЙ АУДИТ.....	21
9.3 АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА.....	22
9.3.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	22

9.3.2 ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ АНАЛИЗА СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА.....	22
9.3.3 РЕЗУЛЬТАТЫ (ВЫХОДЫ) АНАЛИЗА СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА.....	22
10 УЛУЧШЕНИЕ.....	23
10.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	23
10.2 НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ.....	23
10.3 ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ.....	23

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ разработан в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015 года и описывает систему менеджмента качества применительно к производству основной продукции - проектно-сметной документации.

Руководство по качеству включает Политику в области качества, описание процессов и процедур, необходимых для системы менеджмента качества, их последовательность и взаимосвязь.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Законодательные акты в области строительства (КНК, ШНК, ГОСТы)

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ГТО	- Гидротехнический отдел
ОЗГЭС	- отдел зданий гидроэлектростанций
ОВЭРиЭА	- отдел Водноэнергетических расчётов и экономического анализа
ОПОСиПР	- отдел Проекта организации строительства и производства работ
ГМО	- Гидромеханический отдел
ЭТО	- Электротехнический отдел
ОПГС	- отдел Промышленно-гражданского строительства
ОИИзиГ	- отдел Инженерных изысканий и геодезии
ООЛИ	- отдел Опытно-лабораторных исследований
ОЭиРБ	- отдел Экономики и развития бизнеса
ТА	- технический архив
ОИКТ	- отдел информационно-коммуникационных технологий
ОпУК	- отдел по управлению кадрами
АХО	- Административно-хозяйственный отдел
СТБ	- Служба технической безопасности
ОК и ИД	- отдел Контроля и исполнительской дисциплины

4 КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ

Для повышения конкурентоспособности организаций и максимального удовлетворения требований и ожиданий потребителей, а также расширения экспортного потенциала, руководство организации приняло решение разработать и внедрить Систему менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001:2015.

В процессах определены основные характеристики результативности, а также критерии и методы, необходимые для обеспечения выполнения этих характеристик. Процессы обеспечиваются необходимыми ресурсами и информацией для достижения запланированных результатов, а также для принятия мер по постоянному улучшению процессов.

В деятельности АО «Гидропроект» применяются внешние процессы. Часть проектных и изыскательских работ передается другим организациям на условиях субподряда. Вид и объем (глубина) управления внешними процессами установлены в рамках системы менеджмента качества в процессах «Производство изыскательских работ» и «Производство проектных работ». В договорах с субподрядными организациями устанавливаются требования к составу и методике выполнения работ. Выбор субподрядных организаций производится на основе критериев в соответствии с Законом о Государственных Закупках Республики Узбекистан. Деятельность субподрядных организаций подлежит контролю и периодической оценке по установленным критериям.

В своей деятельности АО «Гидропроект» выполняет все требования, предъявляемые к выпускаемой продукции – проектно-сметной документации. Описание требований, методы выявления, доведения их до персонала и проверки их выполнения приведены в таблице.

4.1 ПОНИМАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ КОНТЕКСТА

АО «Гидропроект» является проектно - изыскательской организацией по комплексному проектированию гидроэнергетических и гидротехнических объектов, включая объекты производственного, жилищно-гражданского назначения и социальной инфраструктуры, проводит полевые изыскательские работы, мониторинг и авторский надзор строящихся объектов. АО «Гидропроект» - уникальное по своему профилю Организация в Центральной Азии, с 90-летним опытом проектирования гидроэлектростанций. По проектам АО «Гидропроект» построено около 87 гидроэлектростанций, из них 47 в Узбекистане, общей мощностью 8,5 млн. кВт, которые ежегодно вырабатывают свыше 30 млрд. кВт-ч электроэнергии.

Внутренние условия, которые влияют на систему менеджмента, политику, цели и задачи организации, т.е. внешние и внутренние факторы приведены в SWOT анализе.

4.2 ПОНИМАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ОЖИДАНИЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

АО «Гидропроект» выпускает проектно-сметную документацию на строительство. Качество выпускаемой продукции является важнейшим показателем деятельности организаций и в значительной мере определяется новизной и эффективностью проектных решений, принятием проектных решений с учетом требований по охране окружающей среды и оказанию услуг населению. Постоянный поиск оптимальных решений – одна из важнейших практических задач АО «Гидропроект».

Требования и ожидания заинтересованных сторон организации, представлены ниже

Заинтересованные стороны	Требования	Методы удовлетворения требований
Сотрудники организации	Обеспечение трудом в соответствии с законодательством РУз. Обеспечение приемлемыми условиями труда Обеспечение возможностью профессионального роста и мотивацией	Трудовой договор. Проведение аттестации рабочих мест. Проведение аттестации. Обеспечение обучением.

Заказчики	Качество услуг в соответствии с нормативно-техническими требованиями. Своевременная поставка проектных документов в соответствии с требованиями	Обратная связь с заказчиками. Прохождение внутренних аудитов.
Внутренние и внешние поставщики	Своевременность оплаты Условия поставки Качество ТМЦ	Согласование требований к продукции. Проведение оценки поставщиков и предоставление им возможности разработки мер по устранению выявленных несоответствий.
Руководящее ведомство (Вышестоящий орган)	Требования по перспективному и стратегическому развитию в соответствии с темпами развития отрасли. Требования по выполнению целевых показателей, задач, программ, включенных в развитие и стратегию отрасли. Своевременное предоставление необходимой отчетности.	Исполнительская дисциплина. Правильная и своевременная коммуникация.
Банки и страховые компании	Своевременный возврат кредитов. Своевременная отчетность в соответствии с требованиями	Постоянный мониторинг оплат
Народ, пользующиеся объектами после сдачи в эксплуатацию	Разработка проектов в интересах общественности. Внедрения проектных решений и технологий ориентирующиеся в удобности и безопасности пользователей	Постоянная коммуникация с общественностью

4.3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Система менеджмента качества (далее по тексту – «СМК») распространяется на разработку проектно-сметной документации гидроэнергетических и гидротехнических объектов, включая объекты производственного, жилищно-гражданского назначения и социальной инфраструктуры, а также выполнение изыскательских работ и представлена в виде процессов, необходимых для функционирования СМК в определенной последовательности и взаимодействии.

Пункт 8.5.1f международного стандарта ISO 9001:2015 является исключением, так как предприятие не проводит валидацию проектной документации, и не несет ответственность за эксплуатацию. Верификация ПСД проводится до передачи готовой ПСД заказчику со стороны предприятия.

4.4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ЕЕ ПРОЦЕССЫ

Система Менеджмента Качества рассматривается как составная часть системы управления производством проектно-изыскательских работ. Основной целью в деятельности организаций руководство считает удовлетворение требований потребителей выпускаемой продукции, обеспечение жизнестойкости организаций, постоянное улучшение благосостояния своих работников. Для достижения поставленных целей и повышения конкурентоспособности на внешнем рынке, руководство организаций приняло решение разработать и внедрить Систему менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001:2015.

5 ЛИДЕРСТВО

5.1 ЛИДЕРСТВО И ПРИВЕРЖЕННОСТЬ

Высшее руководство Организации является инициатором разработки и внедрения СМК. Оно приняло на себя обязательства по постоянному повышению ее результативности.

Эти обязательства осуществляются путем:

- информирования сотрудников о важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных нормативных актов, и документов;
- определения политики и обеспечения разработки целей Организации в области качества;
- анализа эффективности СМК;
- обеспечения необходимыми ресурсами.

5.1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1.2 ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Высшее руководство Организации обязуется обеспечить определение и выполнение всех требований потребителей для повышения их удовлетворенности на основе следующих факторов:

- информации об удовлетворенности потребителей посредством анкетирования.
- определения требований потребителей к продукции, анализа требований потребителей, выраженных в письмах, и договорах;

Высшее руководство Организации принимает все необходимые меры к тому, чтобы требования потребителей были четко определены, сформулированы и удовлетворены.

5.2 ПОЛИТИКА

Ежегодно на совещаниях, посвященных анализу годичной деятельности Организации и результативности СМК, высшее руководство определяет стратегические задачи на следующий календарный год. На совещании также определяется потребность в выделении материальных и человеческих ресурсов для выполнения поставленных новых задач. Анализируются итоги деятельности прошлого года, после чего высшее руководство пересматривает и утверждает новую политику Организации в области качества.

5.2.1 РАЗРАБОТКА ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Политика в области качества разрабатывается согласно процессу П-1 и утверждается Генеральным директором, поддерживается в актуальном состоянии, доводится до сведения сотрудников АО «Гидропроект».

5.2.2 ДОВЕДЕНИЕ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Политика в области качества доводится до сведения персонала путем;

- на совещаниях;
- через внутренний локальный сеть;
- Вывешена на стенде Организации.

5.3 ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РОЛИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Ответственность, полномочия, обязанности и взаимодействие сотрудников, которые руководят, выполняют или проверяют работы, влияющие на качество, определены и документированы в процедурах, процессах и должностных инструкциях. Ниже приведены полномочия и обязанности по основным процессам в отношении функционирования СМК в Организации:

Генеральный директор

1. Определяет, утверждает политику и обеспечивает их внедрение и функционирование;
2. Утверждает настоящий документ;
3. Проводит анализ СМК не менее одного раза в год для подтверждения её актуальности и соответствия требованиям;
4. Устанавливает ответственных за функционирование процессов;
5. Обеспечивает руководителей процессов необходимыми ресурсами для результативного выполнения процессов;
6. Утверждает цели в области качества;
7. Контролирует выполнение целей;
8. Участвует в проведении анализа СМК;
9. Обеспечивает информирование всех сотрудников компании о важности выполнения требований потребителя, законодательных и нормативных документов;
10. Проводит работу по техническому совершенствованию производства на основе достижений науки техники и передового опыта;
11. Определяет перспективы развития Организации и пути реализации комплексных программ по всем направлениям;
12. Организует работы по разработке и выполнению планов внедрения новой техники и технологий, реконструкции Организации.

Руководитель процесса

1. Руководит вверенным Процессом;
2. Принимает участие в разработке и установлению согласованных с Политикой целей для процесса. Содействует доведению до сведения персонала участвующих в процессе политику и цели в области качества;
3. Определяет потребность и распределяет ресурсы для достижения результативности процесса;
4. Определяет взаимодействие процесса со всеми процессами СМК;
5. Определяет характеристики результативности процесса, а также критерии и методы обеспечения результативности;
6. Осуществляет мониторинг и измерение процесса;
7. Анализирует данные о характеристиках и тенденциях процесса, с целью возможности проведения предупреждающих действий;
8. Предоставляет информацию о степени достижения установленных характеристик результативности процесса представителю руководства по качеству;
9. Обеспечивает своевременное выполнение корректирующих действий;
10. Иницирует проведение предупреждающих действий;
11. Осуществляет анализ эффективности корректирующих и предупреждающих действий;

12. Принимает участие в собраниях, посвященных анализу функционирования СМК со стороны высшего руководства.

Главный аудитор системы качества

1. Принимает участие в подготовке программы аудитов на год;
2. Разрабатывает планы конкретных аудитов;
3. Координирует работу команды внутренних аудиторов при проведении внутренних аудитов и готовит отчеты о результатах аудита;
4. Проводит обсуждение результатов аудита с руководителями подразделений и согласовывает проведение корректирующих действий, включая сроки их проведения;
5. Проводит проверку выполнения корректирующих действий.

Представитель руководства по качеству (ПРК)

Общие положения:

1. Представитель руководства по качеству (ПРК) относится к категории руководителей;
2. Назначение на должность ПРК и освобождение от неё производится приказом Генерального директора;
3. ПРК является нештатной должностью, эти обязанности могут быть возложены на любого члена высшего руководства;
4. ПРК подчиняется непосредственно Генеральному директору.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

Процесс планирования и управления является процессом деятельности руководства. В данном документе описывается деятельность процесса планирования и управления, определяются участники процесса, входы и выходы процесса, измеримые показатели результативности, перечень выходных документов и записей. Характеристикой результативности процесса являются показатели результативности СМК в целом:

- определение Политики и целей в области качества;
- выполнение целей в области качества;
- экономические показатели эффективности работы предприятия.
- процент удовлетворенности потребителей;
- увеличение количества предупреждающих действий;
- сокращение количества корректирующих действий;
- снижение количества несоответствий по результатам аудита;

Основными входами процесса являются показатели об анализе данных и достижении запланированных целей за предыдущий отчетный период:

- показатели выполнения Политики и Целей в области качества;
- обратная связь от потребителей по качеству (жалобы, рекламации, пожелания);
- анализ данных по функционированию процессов и соответствию продукции;
- результаты аудитов;
- рекомендации по улучшению.

Основными выходами процесса являются решения и мероприятия по определению задач Политики и Целей в области качества:

- улучшению эффективности системы менеджмента качества и ее процессов;

- улучшению качества работ по процессам «Производство проектных работ» и «Производство изыскательских работ» (по всем факторам обеспечивающие качество: своевременность выполнения договоров; соответствие установленным требованиям; качественное оформление продукции, подготовка электронных версии) согласно требованиям потребителей;

- удовлетворению потребности в ресурсах;
- внесению изменений в Политику и Цели.

6.1 ДЕЙСТВИЯ ПО РЕАГИРОВАНИЮ НА РИСКИ И ВОЗМОЖНОСТИ

На Предприятии разработана и внедрена процедура ПСМК-5 Процедура управления рисками Анализ сильных и слабых сторон Организации и определения внешних факторов и противодействия к ним определена SWOT-анализом.

6.2 ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И ПЛАНИРОВАНИЕ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

Цели в области качества разрабатываются на соответствующих уровнях Организации, анализируются на предмет обеспечения ресурсами, имеют измеримые показатели, ожидаемые результаты, ответственных за выполнение и сроки достижения целей. В дальнейшем цели включаются наряду с финансовыми задачами и технико-экономическим обоснованием в Бизнес-план Организации на следующий календарный год.

6.3 ПЛАНИРОВАНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Все изменения в действующей СМК АО «Гидропроект», если они касаются отдельных процессов или деятельности, осуществляются по приказам и соответствующим планам, утверждаемым Генеральным директором.

При планировании изменений в СМК АО «Гидропроект»:

- устанавливаются цели изменений и возможные последствия;
- обеспечивается сохранность и целостность СМК;
- устанавливается ответственность и обязанности соответствующих структурных подразделений и/или должностных лиц, а также выделяются требуемые ресурсы (трудовые, материальные, финансовые).

7 ПОДДЕРЖКА

7.1 РЕСУРСЫ

Генеральный директор как высшее должностное лицо, обеспечивает наличие соответствующих ресурсов для реализации Политики, достижения целей в области СМК, а также для поддержания в рабочем состоянии процессов СМК.

Ресурсы, действующие в условиях предприятия:

- трудовые ресурсы;
- финансовые ресурсы;
- здания и сооружения;
- связь;
- технологическое оборудование;
- программное обеспечение.

Для деятельности предприятия по повышению удовлетворенности потребителей дополнительно используются ресурсы на следующие мероприятия:

- внедрение СМК на предприятии;
- планирование производственных задач на перспективу в виде планов, программ освоения новых технологических процессов и оборудования.

7.1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1.2 ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ

Процесс управления комплектования и подготовки кадров устанавливает порядок подбора, распределения по подразделениям, подготовки и повышения квалификации персонала АО «Гидропроект». Результатом процесса является компетентный и квалифицированный персонал, обеспечивающий выпуск продукции высокого качества.

Процесс предусматривает:

- Определение потребности в квалифицированном персонале;
- Порядок отбора кандидатов;
- Проведение вводных инструктажей по производственной деятельности, деятельности СМК на предприятии и техники безопасности;
- Повышение квалификации;
- Оценку эффективности предпринятых мер по удовлетворению потребности в компетенции персонала;
- Мотивацию и поощрения по результатам работы;
- Ведение соответствующих записей об образовании, подготовки, навыках и опыте.

7.1.3 ИНФРАСТРУКТУРА

Процесс технического обслуживания устанавливает единый порядок ремонта и обслуживания компьютерного оборудования, копировальной техники, программного обеспечения, эксплуатируемых во всех подразделениях АО «Гидропроект».

Процесс обеспечивается двумя отделами:

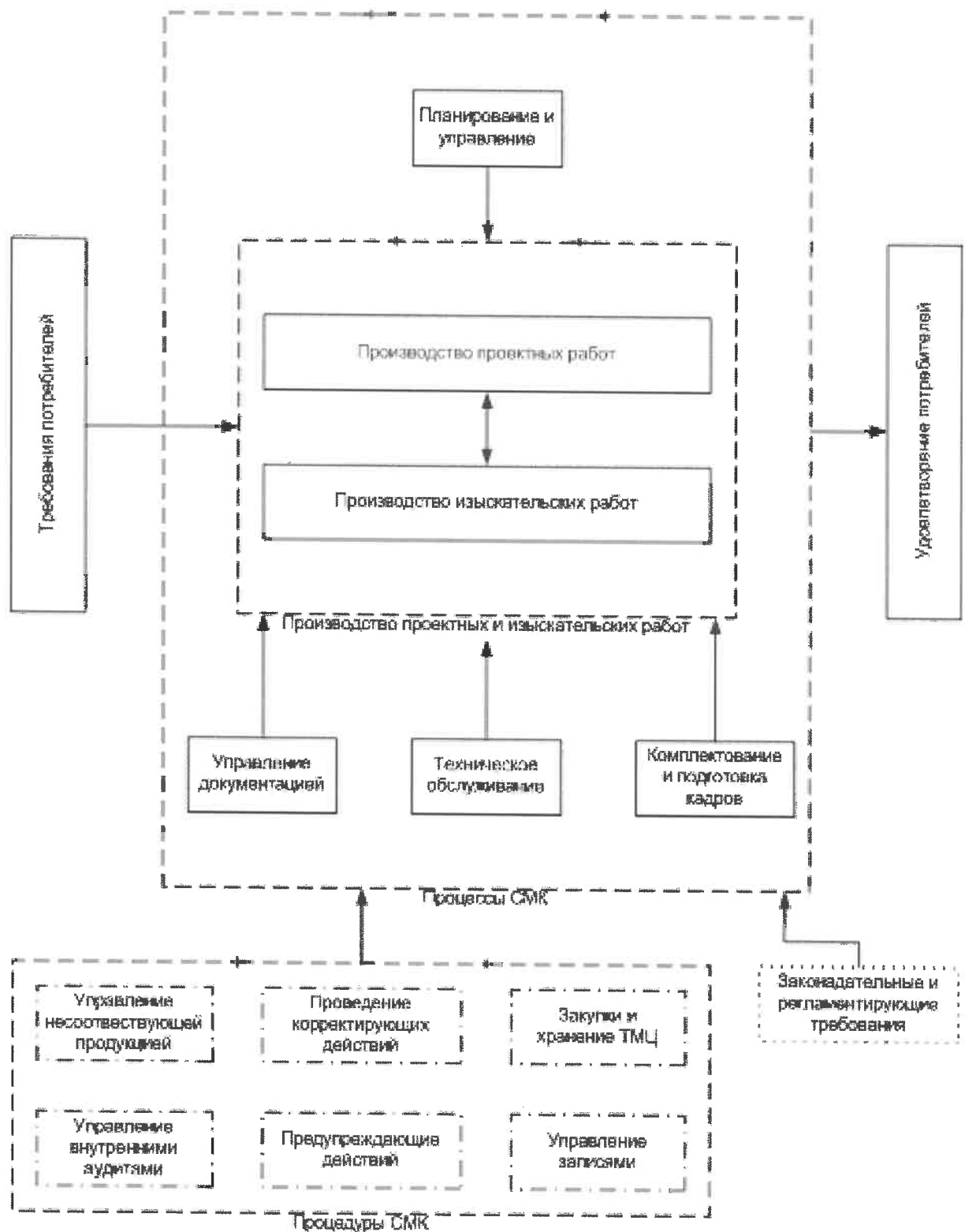
- ОИКТ обеспечивает обслуживание компьютерной техники,
- ОНТО занимается эксплуатацией и обслуживанием копировальной техники.

Процесс предусматривает все мероприятия, необходимые для нормального функционирования используемого оборудования, для обеспечения высокого качества выпускаемой продукции.

7.1.4 СРЕДА ДЛЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ

В целях создания рабочей обстановки и предупреждения негативных воздействий проводятся следующие мероприятия:

- обеспечиваются безопасные условия труда;
- обеспечиваются рабочие места соответствующим оборудованием, инструментом, средствами контроля, документацией;
- функционируют системы вентиляции, поддержания необходимых климатических условий, санитарного состояния помещений, чистоты;
- имеется система охраны труда, в том числе средств индивидуальной защиты, при необходимости;
- имеются средства пожарной безопасности, назначены ответственные за противопожарное состояние.



7.1.5 РЕСУРСЫ ДЛЯ МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЙ

В Организации определены, собираются и анализируются соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также оценивания, в какой области можно осуществлять постоянное повышение результативности СМК. Эти данные включают информацию, полученную в результате мониторинга и измерений и из других соответствующих источников.

В анализ данных включена информация, касающаяся;

- удовлетворенности потребителей – предоставляет процесс маркетинга и сбыта;
- соответствия требованиям к продукции – предоставляет процесс производства;
- характеристик и тенденций процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий – предоставляют все процессы;

Предоставление информации для анализа данных ведется по формам, установленным руководителями процессов в описаниях этих процессов. Данные анализируются с применением статистических методов анализа.

Информация для анализа данных предоставляется представителю руководства по качеству (ПРК).

ПРК несет ответственность за своевременное предоставление данных для анализа от РП, ответственных за предоставление информации, ВР, для анализа функционирования процессов и постоянного улучшения СМК.

Анализ данных проводится не менее 1 раза в год. ПРК хранит записи по анализу данных не менее 3-х лет.

7.1.6 ВНУТРИФИРМЕННЫЕ ЗНАНИЯ

В Организации разработана и внедрена процедура (ПСМК-8) «Процедура управления менеджмента знаниями» в котором полностью отражения взаимообмен внутрифирменными знаниями Организации.

7.2 КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Процесс управления комплектования и подготовки кадров устанавливает порядок подбора, распределения по подразделениям, подготовки и повышения квалификации персонала АО «Гидропроект». Результатом процесса является компетентный и квалифицированный персонал, обеспечивающий выпуск продукции высокого качества.

Процесс предусматривает:

- Определение потребности в квалифицированном персонале;
- Порядок отбора кандидатов;
- Проведение вводных инструктажей по производственной деятельности, деятельности СМК в Организации и техники безопасности;
- Повышение квалификации;

- Оценку эффективности предпринятых мер по удовлетворению потребности в компетенции персонала;
- Мотивацию и поощрения по результатам работы;
- Ведение соответствующих записей об образовании, подготовки, навыках и опыте.

7.3 ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ

В Организации внедрены методы внутреннего информирования по вопросам результативности и эффективности СМК. Ежедневно проводятся совещания, на которых рассматриваются в т.ч. и вопросы функционирования СМК, предложения Руководителей процессов и подразделений по улучшению деятельности своих процессов. Также на предприятии создана локальная сеть, объединяющая в общую сеть все компьютеры, тем самым позволяет осуществлять обмен информацией между подразделениями и сотрудниками. Ежегодно проводятся собрания (совещания), посвященные анализу результативности СМК.

7.4 КОММУНИКАЦИЯ

В Организации существуют следующие типы коммуникации между подразделениями:

- через телефонную связь
- через внутренний локальный сеть
- через MS OUTLOOK
- Непосредственная связь

7.5 ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Документация СМК включает:

- Политику в области качества;
- Цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- Описания процессов и процедур;
- Должностные инструкции;
- Технологические документы (инструкции, методики, правила и др.);
- Инструкции по технике безопасности;
- Внешнюю нормативную документацию, методическую документацию, справочники, содержащие информацию, описывающую требования на продукцию, сырье и материалы (ГОСТы, ТУ и др.).

Документы СМК являются интеллектуальной собственностью Организации. Их размножение с целью передачи в другие организации и сторонним лицам производится только с разрешения представителя руководства по качеству и, при необходимости, высшего руководства.

7.5.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.5.2 СОЗДАНИЕ И АКТУАЛИЗАЦИЯ

Порядок утверждения, переутверждения, идентификации изменений, обеспечения наличия соответствующих редакций, обеспечения сохранности, обеспечения идентификации документов внешнего происхождения, предотвращения непреднамеренного использования

устаревших документов СМК определен в документе под кодовым номером **ПСМК-01 «Процедура управления записями»** и **П-2 «Процесс управления документацией»**.

Ответственные за управление, а также лица, использующие различные виды документов, указаны в каждом конкретном документе.

Процедура определяет действия по управлению, необходимые для:

• Разработки, согласования и утверждения внутренних документов перед выпуском их в обращение;

- Поддержания документов в рабочем состоянии;
- Пересмотра документов;
- Внесения изменений в документацию;
- Изъятия устаревших документов из мест использования;
- Управления документами внешнего происхождения.

7.5.3 УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

Для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК в подразделениях ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии соответствующие записи.

Записи ведутся на этапах реализации процессов в соответствии с документированными описаниями процессов.

Ответственность за сбор, хранение, нахождение записей, установление сроков их хранения и изъятия установлена в соответствующих описаниях процессов в документе под кодовым номером **ПСМК-01 «Процедура управления записями»**.

Процедура устанавливает:

- Порядок определения форм ведения записей, порядок идентификации форм записей;
- Ответственных за ведение и сохранность записей;
- Порядок хранения, доступа, поиска, изъятия регистрируемых данных.

Все записи сохраняются с целью их последующего использования при анализе тенденций развития и результативности деятельности процессов, а также проведения корректирующих действий по предотвращению повторения различных несоответствий и проблем. Все записи сохраняются в условиях, исключающих их порчу, потерю и нанесение им ущерба.

8 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

8.1 ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И УПРАВЛЕНИЕ ЕЮ

В соответствии с требованиями ISO 9001:2015 для обеспечения процессов производства разработаны документированные процедуры:

ПС МК-1	Процедура управления записями
ПС МК-2	Процедура управления внутренними аудитами
ПС МК-3	Процедура управления несоответствующей продукцией
ПС МК-4	Процедура корректирующих действий
ПС МК-5	Процедура управления рисками
ПСМК -6	Процедура закупок и хранения товарно-материальных ценностей
ПСМК -8	Процедура управления менеджмента знаниями

Управление процессами предприятия осуществляется в соответствии с разработанными и внедренными документами СМК, которые выражены в схематичных формах, где четко определены взаимодействия, входы и выходы, а также деятельность процессов. Определен ответственный персонал за выполнение тех или иных действий с указанием использования различных документов и форм записей, подтверждающих выполнение требований процессов.

В рамках СМК АО «Гидропроект» определены и действуют следующие процессы жизненного цикла продукции:

П-1	Процесс планирования и управления
П-2	Процесс управления документацией
П-3	Процесс производства изыскательских работ
П-4	Процесс производства проектных работ
П-5	Процесс технического обслуживания
П-6	Процесс комплектования и подготовки кадров

Все процессы СМК тесно взаимодействуют между собой. Схема последовательности и взаимодействия процессов СМК показана на рисунке ниже. Детальная информация о взаимодействии процессов приведена в описаниях процессов.

1. Формирование политики.
2. Разработка проектов мероприятий по достижению задач политики.
3. Анализ проектов и предложений и формирование Целей по качеству.
4. Определение потребности в ресурсах для выполнения целей.
5. Формирование бизнес-плана.
6. Выполнение мероприятий по достижению целей.
7. Анализ выполнения целей (в запланированные интервалы).
8. Анализ данных.
9. Анализ экономической эффективности предприятия.
10. Пересмотр стратегических задач и формирование новой политики.
11. Анализ эффективности СМК со стороны Высшего Руководства.

8.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОДУКЦИИ

Требования Заказчика определяются посредством переговоров и устанавливаются в виде технических заданий, моделей, чертежей, планов и программ работ, спецификаций, прилагаемых к договорам в порядке, установленном документами.

В своей деятельности участники процессов также руководствуются отраслевыми и нормативными требованиями, а также установленными в процессах документами.

8.2.1 КОММУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Обратная связь от потребителей поступает посредством механизма анкетирования (П-3, П-4) дающая полную информацию о степени удовлетворённости заказчиков, включая жалобы и предложения. Данный механизм обратной связи установлен в процессах «Производства изыскательских работ» (П-3), «Производства проектных работ» (П-4).

8.2.2 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПРОДУКЦИИ

8.2.3 АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПРОДУКЦИИ

До подписания договоров, Организацией производится оценка возможностей выполнения требований к срокам, характеру, сложности и другим аспектам качества работ.

8.3 ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА ПРОДУКЦИИ

В Организации разработаны и внедрены Процессы «Производства изыскательских работ» (П-3), «Производства проектных работ» (П-4), и там же определены весь цикл пункта 8.3. Международного стандарта СМК ISO 9001:2015.

8.4 УПРАВЛЕНИЕ ВНЕШНЕ ПОСТАВЛЯЕМЫМИ ПРОЦЕССАМИ, ПРОДУКЦИЕЙ И УСЛУГАМИ

В Организации имеются аутсорсинговые процессы. Следующие виды работ выполняются сторонними организациями:

«ЕСО standart» - Защита от воздействия окружающей среды

«Узгидромет» - Гидрологические данные по постам

«Узгашклити» - Геологические данные

Данные процессы управляются согласно договору.

8.4.3 ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ВНЕШНИХ ПОСТАВЩИКОВ

Организация закупает необходимую технику для нужд подразделений предприятия, а также сырье, материалы, комплектующие, оргтехнику и пр. Для управления закупками разработан документ ПСМК-6 *Процедура закупки и хранения товарно-материальных ценностей*.

Оценка поставщиков товаров и услуг, их выбор, мониторинг их деятельности и проверка результатов производится в порядке, установленном в процедуре ПСМК-6 *Процедура закупки и хранения товарно-материальных ценностей*.

8.5 ПРОИЗВОДСТВО ПРОДУКЦИИ

В организации спланировано разработка и производство ПСД и включает в себя:

- наличие информации, (ГОСТы, ТУ, TS, чертежи, модели, КМК, ШНК и пр.);
- наличие необходимого оборудования;
- осуществляются мониторинг и измерения;

8.5.1 УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ ПРОДУКЦИИ

В целях создания рабочей обстановки и предупреждения негативных воздействий проводятся следующие мероприятия:

- обеспечиваются безопасные условия труда;
- обеспечиваются рабочие места соответствующим оборудованием, инструментом, документацией;
- функционируют системы вентиляции, поддержания необходимых климатических условий, санитарного состояния помещений, чистоты;
- имеется система охраны труда, в том числе средств индивидуальной защиты, при необходимости;
- имеются средства пожарной безопасности, назначены ответственные за противопожарное состояние.

Ответственными за контроль и проведение профилактической работы, инструктажу и обучению по охране труда и технике безопасности в подразделениях являются Начальник производства и руководители подразделений предприятия.

Их деятельность по проведению профилактической работы, инструктажу и обучению по охране труда и технике безопасности, контролируется ведущим инспектором по ОТ и ТБ.

8.5.2 ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТЬ

Процесс производства проектных работ является процессом деятельности проектных подразделений. В данном документе определяются участники процесса, входы и выходы процесса, измеримые показатели результативности, перечень выходных документов и записей. Характеристикой результативности процесса являются:

- увеличение объема проектных работ;
- высокий коэффициент удовлетворенности Заказчика;
- своевременность составления, утверждения ФТГ и выполнения ФТГ;
- отсутствие или небольшой процент замечаний Заказчика в ПСД, небольшой срок доработок ПСД по замечаниям Заказчика;
- небольшой процент несоответствий, выявленных во время строительства, повлекших переделку на строительстве;
- своевременная сдача в архив ПСД, утвержденной ГИПам;
- своевременность и достаточность подписанных актов освидетельствования основных работ во время строительства;
- соответствие выполняемых наблюдений авторским надзором составу наблюдений по проекту во время строительства;
- соответствие фактической периодичности сбора данных наблюдений намечаемым по проекту во время строительства;
- своевременное выполнение работ по техническому содействию в соответствии с актами обследования эксплуатируемых объектов;
- соответствие выполняемых наблюдений составу наблюдений по проекту во время эксплуатации;
- соответствие фактической периодичности сбора данных наблюдений, намечаемых по проекту во время эксплуатации

8.5.3 СОБСТВЕННОСТЬ, ПРИНАДЛЕЖАЩАЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ИЛИ ВНЕШНИМ ПОСТАВЩИКАМ

Документы, принадлежащие к заказчикам, хранятся должным образом и при заверении проекта возвращаются заказчикам.

8.5.4 СОХРАНЕНИЕ

Порядок обеспечения сохранности сырья, материалов и продукции установлен в надлежащем порядке.

8.5.5 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПОСЛЕ ПОСТАВКИ

На предприятии осуществляется Авторский надзор и ведение авторского надзора прикреплен к соответствующим ответственным лицам.

8.6 ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

Процесс производства проектных работ является процессом деятельности проектных подразделений. В данном документе определяются участники процесса, входы и выходы процесса, измеримые показатели результативности, перечень выходных документов и записей. Характеристикой результативности процесса являются:

- увеличение объема проектных работ;
- высокий коэффициент удовлетворенности Заказчика;
- своевременность составления, утверждения ФТГ и выполнения ФТГ;
- отсутствие или небольшой процент замечаний Заказчика в ПСД, небольшой срок доработок ПСД по замечаниям Заказчика;
- небольшой процент несоответствий, выявленных во время строительства, повлекших переделку на строительстве;
- своевременная сдача в архив ПСД, утвержденной ГИПам;
- своевременность и достаточность подписанных актов освидетельствования основных работ во время строительства;
- соответствие выполняемых наблюдений авторским надзором составу наблюдений по проекту во время строительства;
- соответствие фактической периодичности сбора данных наблюдений намечаемым по проекту во время строительства;
- своевременное выполнение работ по техническому содействию в соответствии с актами обследования эксплуатируемых объектов;
- соответствие выполняемых наблюдений составу наблюдений по проекту во время эксплуатации;
- соответствие фактической периодичности сбора данных наблюдений, намечаемых по проекту во время эксплуатации

8.7 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩИМИ ВЫХОДАМИ

Организация обеспечивает идентификацию и управление несоответствующей продукцией. Средства управления, соответствующая ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией определены в процедурном документе ПСМК-3 «Процедура управления несоответствующей продукцией», ПСМК-4 «Процедура проведения корректирующих действий» который определяет следующее:

- Выявление несоответствующей продукции;
 - Идентификация несоответствующей продукции;
 - Принятие решений по управлению несоответствующей продукцией;
 - Осуществление действий по устранению несоответствия и причины ее возникновения, включая санкционирование использования;
 - Проверка, контроль результативности выполненного действия;
- Порядок ведения записей о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях.

9 ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1 МОНИТОРИНГ, ИЗМЕРЕНИЯ, АНАЛИЗ И ОЦЕНКА

В Организации организована и применяется система мониторинга, измерений и улучшений на основе сбора статистической информации и анализа данных, полученных в результате реализации следующих документированных процедур:

- внутренний аудит;
- управление несоответствующей продукцией;
- корректирующие действия.

Целью демонстрации соответствия продукции является своевременное выявление отклонений на стадии контроля и испытаний продукции от установленных требований и принятие необходимых коррекций и корректирующих мер.

Состав, объем, порядок и последовательность проведения испытаний установлены в технологической документации на соответствующих стадиях производства продукции.

9.1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1.2 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В Организации проводится отслеживание информации, касающейся восприятия потребителями соответствия продукции предприятия требованиям потребителей.

Выявление требований потребителей и оценка их удовлетворенности осуществляется начальником производства, менеджером отдела контроля качества, начальником коммерческой службы. Внешнюю информацию получают в результате независимых обращений потребителей (анкеты удовлетворенности, жалобы, претензии). Внутреннюю информацию коммерческая служба получает в результате договорной и производственно – хозяйственной деятельности.

9.1.3 АНАЛИЗ И ОЦЕНКА

Оценке подлежат следующие аспекты:

- качество ПСД;
- условие оплаты
- сроки разработки;
- условие поставки;
- дисциплина документооборота;
- оперативность реагирования на требования потребителей;
- компетентность персонала.

9.2 ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Внутренний аудит качества осуществляется с целью установления того, что СМК:

- соответствует требованиям ISO/TS;
- результативна, эффективна, и поддерживается в рабочем состоянии.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с программой и планами конкретных аудитов, в которых указываются сроки проведения проверок и объекты проверок. Программа внутренних аудитов составляется ежегодно ПРК совместно с гл. аудитором и утверждается директором. Не реже одного раза в течение года проверяются все подразделения предприятия, включенные в область распространения СМК. Ответственность и требования к планированию и проведению проверок, а также к отчету о результатах и поддержанию в рабочем состоянии записей определены в процедурном документе *ПСМК-2 «Процедура управления внутренними аудитами»*. Процедура устанавливает критерии оценки системы менеджмента качества и описывает:

- Порядок планирования и проведения внутренних аудитов на основе статуса и важности проверяемой деятельности;
- Порядок подбора аудиторов, учитывая независимость от проверяемой деятельности;

- Требования к квалификации аудиторов;
- Порядок документирования результатов аудита.

Программа аудитов регулярно анализируется и корректируется с учетом достижения целей аудитов не реже одного раза в год. Управление программой аудитов осуществляется в соответствии с принципом «цикла Деменга» (Plan-Do-Check-Act).

Все несоответствия по результатам аудита заносятся в протоколы о несоответствиях. По результатам аудита предпринимаются корректирующие действия.

9.3 АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

9.3.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.3.2 ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ АНАЛИЗА СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

В Организации определены, собираются и анализируются соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также оценивания, в какой области можно осуществлять постоянное повышение результативности СМК. Эти данные включают информацию, полученную в результате мониторинга и измерений и из других соответствующих источников.

В анализ данных включена информация, касающаяся;

- удовлетворенности потребителей – предоставляет процесс маркетинга и сбыта;
- соответствия требованиям к продукции – предоставляет процесс производства;
- характеристик и тенденций процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий – предоставляют все процессы;
- поставщиков – предоставляют процессы маркетинга и сбыта, а также производства.

Предоставление информации для анализа данных ведется по формам, установленным руководителями процессов в описаниях этих процессов. Данные анализируются с применением статистических методов анализа.

Информация для анализа данных предоставляется представителю руководства по качеству (ПРК).

ПРК несет ответственность за своевременное предоставление данных для анализа от РП, ответственных за предоставление информации, ВР, для анализа функционирования процессов и постоянного улучшения СМК.

Анализ данных проводится не менее 1 раза в год. ПРК хранит записи по анализу данных не менее 3-х лет.

9.3.3 РЕЗУЛЬТАТЫ (ВЫХОДЫ) АНАЛИЗА СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

ПРК ежеквартально подготавливает и предоставляет Генеральному директору Организации устный отчет, в котором анализируется соответствие СМК, заявленной на данный период Политике и целям Организации в области качества, а также степень выполнения требований ISO 9001:2015.

Отчет предоставляется на основании анализа следующих материалов, которые он получает от руководителей процессов и подразделений, а также от главного аудитора:

- Оценка эффективности процессов по характеристикам, определенным в каждом процессе и степень соответствия продукции;
- Выполнение целей в области качества;
- Результаты аудитов;
- Статус корректирующих и предупреждающих действий;
- Информация, получаемая от потребителей;
- Потребности в обеспечении ресурсов, необходимых для деятельности процессов;
- Обеспечение обучения персонала, необходимого для функционирования процессов и СМК;
- Результаты проверки выполнения ранее принятых решений по результатам анализа;

• Предложения по изменениям, которые могут оказать влияние на СМК и по улучшению деятельности СМК.

Результатом анализа со стороны Высшего руководства, являются решения о пересмотре Политики, мероприятия по улучшению деятельности процессов и определение необходимых материальных, трудовых и временных ресурсов.

Механизм анализа СМК со стороны Высшего руководства включен в процесс под кодовым номером П-1 «Планирование и управление» и является подтверждением того, что СМК развивается и постоянно улучшается вместе с Организацией по принципу «цикла Деминга» (Plan-Do-Check-Act).

Характеристиками результативности СМК являются:

- Уровень удовлетворенности потребителей;
- снижение количества несоответствий по результатам аудитов (внутренних и внешних);
- выполнение целей;
- экономические показатели эффективности Организации (рентабельность, объем производства, себестоимость);
- улучшение характеристик продукции;

Все эти показатели используются для оценки пригодности СМК и её работоспособности при проведении анализа со стороны Высшего Руководства.

10 УЛУЧШЕНИЕ

10.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.2 НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

Для анализа и устранения причин выявленных несоответствий разработана, задокументирована и поддерживается в рабочем состоянии процедура ПСМК-3 «Процедура управления несоответствующей продукцией», ПСМК-4 «Процедура проведения корректирующих действий»

Процедура корректирующих действий определяет:

- Порядок проведения анализа несоответствий (включая жалобы потребителей);
- Определение причин несоответствий, а также потребности в улучшении продукции;
- Оценку необходимости принятия корректирующих действий;
- Оценку значительности несоответствий или необходимости улучшения;
- Определение и проведение корректирующих действий;
- Необходимые для ведения записи;
- Оценку результативности предпринятых действий.

10.3 ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ

Стратегической целью Организации является постоянное улучшение процессов для совершенствования деятельности и обеспечения конкурентоспособности продукции на рынке для получения максимальной выгоды Организации при удовлетворенных запросах потребителей.

Организация постоянно повышает результативность СМК посредством:

- анализа выполнения политики и целей в области качества;
- анализа результатов аудита;
- анализа данных;
- корректирующих действий;
- анализа со стороны руководства.

«ОДОБРЕНО»
Наблюдательным советом
АО «ИДРОПРОЕКТ»
протокол № 1 от 28.08.2010 г.

«УТВЕРЖДЕНО»
На общем
Собрании акционеров
АО «ИДРОПРОЕКТ»
от 20.08.2010 г.
А.А.Хамедов

