



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Научно-проектное бюро «Спецтехнология»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

_____ Э.Р. Сафин

05.11.2012 г.

№ 04/И

МП

05.11.2012 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Введена в действие приказом
№ 05-О от "05" ноября 2012 г.

Вводится впервые

Разработчик:

Технический директор

_____ Р.Р. Халитов

КАЗАНЬ

2012

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5
4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	6
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА.....	10
6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	19
7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ.....	23
8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	34

1. ВВЕДЕНИЕ

Компания ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» создана в 2012 г. Основным направлением деятельности компании является оказание услуг в области пожарной безопасности.

В своей деятельности компания ориентируется на работу с заказчиками в различных отраслях экономики.

За время работы сотрудниками компании были выполнены проекты различной степени сложности в области пожарной безопасности.

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

Организационная структура компании представлена на рисунке 1.

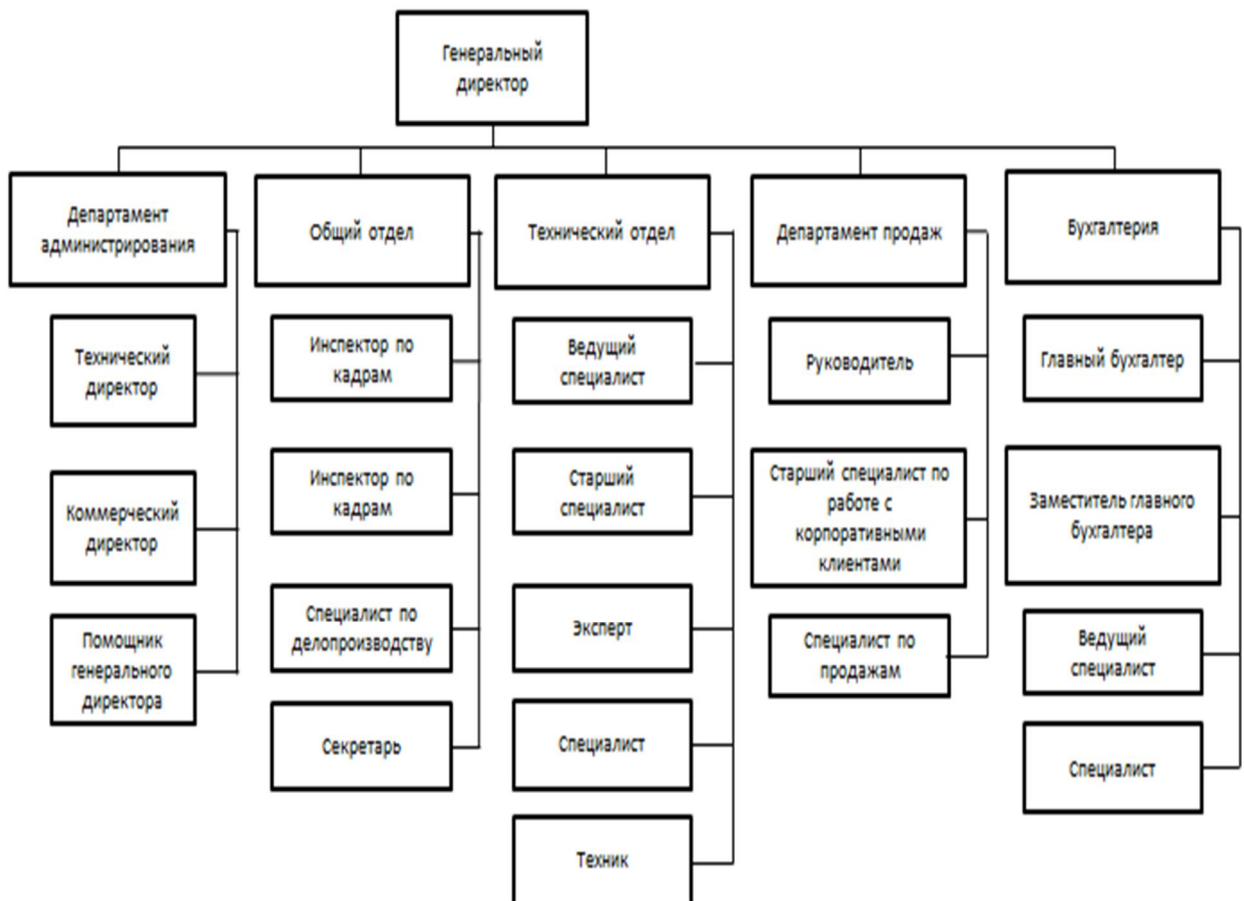


Рис. 1 - Организационная структура ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология»

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Термины и определения:

Валидация - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены (ИСО 9000:2005).

Верификация - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (ИСО 9000:2005).

Высшее руководство – совет директоров компании в состав которого включены генеральный директор, технический директор, директор по маркетингу, финансовый директор.

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

Применяемые сокращения:

ДП – документированная процедура

КП – карта процесса

Отдел ИТ – отдел информационных технологий

РИ – Рабочая инструкция

СМК – Система менеджмента качества

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Стандарты:

ИСО 9000:2005 – «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ИСО 9001:2008 – «Система менеджмента качества. Требования».

ГОСТ 12.1.005-88 СОБТ «Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны».

Документированные процедуры:

№01 – ДП «Управление документацией»

№02 – ДП «Управление записями по качеству»

№03 – ДП «Управление несоответствующей продукцией»

№04 – ДП «Управление корректирующими действиями»

№05 – ДП «Управление предупреждающими действиями»

№06 – ДП «Внутренние аудиты»

№07 – ДП «Анализ СМК со стороны руководства»

№08 – ДП «Организация проекта»

№09 – ДП «Анализ удовлетворенности потребителей»

№10 – ДП «Порядок проведения самооценки»

№11 – ДП «Управление закупками»

№12 – ДП «Организация обучения персонала»

Карты процессов:

№02 – КП «Исполнение проектов»

№03 – КП «Проведение корпоративного обучения»

№04 – КП «Планирование работ»

Рабочие инструкции:

№05 – РИ «Порядок организации документооборота в подразделениях»

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 Общие требования

Система менеджмента качества компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» разработана в соответствии с международным стандартом ИСО 9001:2008 и является инструментом постоянного повышения результативности деятельности компании.

Процессы СМК детализируются по двум уровням:

— первый уровень - представляет процессы, выполняемые во всей организации, нескольких дирекциях или отдельной дирекции;

— второй уровень – представляет процессы, выполняемые в отдельных подразделениях дирекций.

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

Процессы первого уровня	Критерий результативности процесса	Владелец процесса
Административное управление	Выполнение принятых решений с заданными требованиями и в установленные сроки	Генеральный директор
Продажа услуг компании	Обеспечение продаж не менее уровня рентабельности	Коммерческий директор
Исполнение проектов	Исполнение проектов в установленные сроки и с установленным бюджетом	Технический директор
Корпоративное обучение	Трудоемкость проектов на этапе исполнения соответствует плановой	Коммерческий директор
Обеспечение ресурсами	Состав, количество и характеристики ресурсов соответствуют требованиям	Генеральный директор

Контроль, мониторинг и измерения	Выполнены все предусмотренные мероприятия по контролю, мониторингу и измерениям	Технический директор
-------------------------------------	--	-------------------------

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

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

Документация системы менеджмента качества компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» включает в себя внутренние и внешние документы.

Внутренние нормативные документы структурируются по следующим видам:

— стратегические документы компании:

устав;

концепция развития компании;

политика в области качества;

цели в области качества.

— документы управления компанией и подразделениями;

руководство по качеству;

документированные процедуры системы качества;

карты процессов;

рабочие инструкции.

— оперативные документы:

планы;

организационно-распорядительные документы;

договорно-правовые документы.

Внешние нормативные документы структурируются по следующим видам:

— нормативно-технические документы:

стандарты и технические регламенты

— нормативно-правовые документы:

законы РФ;

постановления правительства и министерств РФ;

законы и подзаконные акты местных органов власти.

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

- Типовые формы и записи;
- Справочные материалы.

Полный состав документов (по типам) с их названиями и сроками хранения приведен в номенклатуре дел компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология».

4.2.2 Руководство по качеству

Основным документом СМК является руководство по качеству. Порядок разработки, согласования, утверждения и актуализации руководства по качеству определен в документированной процедуре №01 - ДП «Управление документацией».

Структура руководства по качеству и общее содержание каждого из разделов руководства по качеству определяется требованиями процедуры №01 - ДП «Управление документацией».

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

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

4.2.3 Управление документацией

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

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

Технический директор ведет единый перечень документов СМК (номенклатура дел), в котором регистрируется статус пересмотра документов и

рассылка бумажных копий документов СМК. Номенклатура дел ведется в электронном виде.

Обеспечение подразделений нормативными документами внешнего происхождения осуществляется за счет применения системы «Консультант плюс». Обновление и актуализация базы «Консультант плюс» осуществляется ежемесячно на основании договора. Ответственным за ежегодное продление договора и контроль получения обновлений базы нормативных документов является коммерческий директор.

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

4.2.4 Управление записями

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» записи применяются для подтверждения выполнения действий, предусмотренных планами работ, картами процессов, документированными процедурами и организационно-распорядительными документами, издаваемыми руководством.

Управление записями по качеству осуществляется в соответствии с №02 – ДП «Управление записями по качеству».

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

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

Записи, ведущиеся в бумажном виде должны сохраняться в подразделениях в соответствии с требованиями номенклатуры дел и №05 – РИ «Порядок организации документооборота в подразделении».

Ответственность за создание записей по качеству, их идентификацию, хранение, защиту от утраты и восстановление определена в №02 – ДП «Управление записями по качеству».

Срок хранения записей по качеству установлен в номенклатуре дел.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Обязательства руководства

Высшее руководство компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» приняло на себя обязательства по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также по постоянному повышению ее результативности.

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

Принцип менеджмента качества	Метод реализации в СМК	Ответственный за реализацию
Организация, сфокусированная на заказчика	Определение приоритетных направлений развития компании, разработка политики и целей в области качества	Генеральный директор
Лидерство руководства	Разработка основных принципов работы компании, контроль и анализ исполнения принципов всеми сотрудниками компании	Генеральный директор, Технический директор
Вовлечение персонала	Обучение всех сотрудников менеджменту качества, регулярные тренинги и повышение квалификации персонала	Коммерческий директор
Процессный подход	Стандартизация основных процессов организации, проектная организация работ	Технический директор
Системный подход руководства	Планирование развития компании на	Совет директоров

	основе системного анализа, регулярный мониторинг и анализ достижения целей концепции развития	
Постоянное улучшение	Создание взаимосвязанных циклов улучшений, выполнение плана корректирующих и предупреждающих действий	Технический директор
Принятие решений на основе фактов	Анализ исполнения планов компании (концепции развития, планов по проектам, планов развития СМК)	Генеральный директор, Технический директор
Взаимовыгодные отношения с поставщиками	Выполнение программ развития партнеров, обучение и аттестация специалистов компаний-партнеров	Коммерческий директор, Технический директор

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

5.2 Ориентация на потребителя

Высшее руководство компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» установило следующие методы определения и обеспечения требований потребителей:

— определение приоритетных направлений развития компании на основе регулярного анализа потребностей рынка противопожарных услуг, анализа конкурентных предложений и прогнозного спроса на противопожарные услуги (устанавливаются в концепции развития). Ответственным за подготовку исходных данных является коммерческий директор;

— определение ключевых характеристик качества работ (устанавливаются в программе качества по каждому проекту). Ответственным за соблюдение ключевых характеристик качества работ по проектам является технический директор; проведение переговоров с представителями заказчиков и потенциальными заказчиками (результаты документируются в коммерческих предложениях, протоколах о намерениях и тексте договоров). Ответственными за организацию и проведение переговоров по своей сфере ответственности являются генеральный директор, технический директор, коммерческий директор;

— проведение регулярных анализов хода исполнения проектов (результаты документируются в протоколах еженедельных и статусных совещаний по проектам). Ответственными за проведение анализа являются коммерческий директор и технический директор;

— подбор и назначение на работы квалифицированного персонала (результаты документируются в квалификационной матрице и приказах о создании команды проекта). Ответственным за определение кадрового состава компании является генеральный директор, за подбор персонала – инспектор по кадрам, за назначение на проект – технический директор;

— планирование и выделение необходимых ресурсов (результаты документируются в соответствующих планах работ). Ответственным за планирование ресурсов и привлечение ресурсов на уровне компании является генеральный директор, ответственным за выделение ресурсов на каждый проект является руководитель соответствующей дирекции.

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

5.3 Политика в области качества

Политика в области качества является согласованной частью общей политики организации.

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

Проект политики в области качества разрабатывается уполномоченным по качеству и согласовывается советом директоров. Утверждение политики в области качества осуществляет генеральный директор.

Политика в области качества ежегодно пересматривается. Пересмотр осуществляется на основании результатов анализа СМК со стороны руководства.

Доведение положений политики в области качества до сотрудников осуществляется генеральным директором на общем собрании коллектива компании. Общее собрание коллектива компании проводится ежегодно в последнюю рабочую неделю года.

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

Для информирования всех заинтересованных сторон политика в области качества компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» размещается на Интернет – сайте компании. Ответственным за размещение текста политики в области качества на Интернет - сайте является системный администратор.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» принято, что разработка и постановка целей в области качества является составной частью процесса стратегического планирования деятельности.

Основанием для разработки целей в области качества являются:

- концепция развития компании;
- общая политика организации;
- политика в области качества.

Цели в области качества устанавливаются для следующих уровней управления:

— Цели корпоративного уровня – устанавливаются цели для организации в целом;

— Цели в области качества по продуктам/услугам – устанавливаются цели по отдельным услугам компании. Цели по продуктам/услугам отражают выполнение требований и ожиданий потребителей.

— Цели в области качества по процессам – устанавливаются цели по отдельным процессам компании. Цели по процессам отражают выполнение целей корпоративного уровня.

— Цели в области качества по подразделениям – устанавливаются для организационных единиц. Цели в области качества по подразделениям устанавливаются на основе целей по процессам и целей по продуктам с учетом возможностей каждого из подразделений.

Цели корпоративного уровня разрабатываются советом директоров и утверждаются генеральным директором.

Цели в области качества по продуктам/услугам, цели в области качества по процессам, и цели в области качества по подразделениям разрабатываются техническим директором. Утверждение целей осуществляется генеральным директором. Цели в области качества по подразделениям доводятся до руководителя каждого из подразделений. Мониторинг и контроль достижения целей в области качества по подразделениям осуществляет техническим директор.

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

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

5.4.2 Планирование создания и развития системы менеджмента качества

Планирование создания и развития системы менеджмента качества осуществляется за счет:

- Планирования развития компании (устанавливается в концепции развития);

- Постановки целей в области качества (устанавливается в целях в области качества см. п.п. 5.4.1);

- Планирования деятельности (устанавливается в планах исполнения проектов и плане развития СМК);

- Планирования корректирующих и предупреждающих действий (устанавливается в плане корректирующих и предупреждающих действий).

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

- оценка влияния вносимых изменений на систему качества, процесс или организацию в целом (ответственность за проведение оценки определена в процедурах №05 – ДП «Проведение корректирующих действий» и №06 – ДП «Проведение предупреждающих действий»);

- планирование и проведение организационно-технических мероприятий по подготовке проведению изменений. Планирование осуществляется в плане корректирующих и предупреждающих действий. Ведение плана и контроль исполнения мероприятий осуществляет уполномоченный по качеству;

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

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия персонала определены в следующих документах:

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

Ознакомление сотрудников по вопросам ответственности и полномочий осуществляется следующим образом:

- концепция развития доступна для ознакомления и исполнения ее положений только высшему руководству компании. Каждый представитель высшего руководства расписывается в листе согласования концепции. Подпись в листе согласования означает принятие на себя обязательств по исполнению положений концепции развития, закрепленных за соответствующим представителем высшего руководства.

- цели в области качества корпоративного уровня доступны для ознакомления и исполнения совету директоров компании.

- цели в области качества по подразделениям доводятся до каждого руководителя подразделения на совещании у руководства. Кроме того, цели в области качества по подразделениям размещаются в корпоративной сети компании. Для каждого руководителя подразделения установлены права доступа на чтение раздела документа «Цели в области качества» по своему подразделению.

- организационная структура компании размещается в корпоративной сети компании и является доступной для чтения каждому сотруднику компании.

- руководство по качеству, документированные процедуры, карты процессов, рабочие инструкции размещаются в корпоративной сети компании и являются доступными для чтения каждому сотруднику. Ознакомление сотрудников с этими документами осуществляется в соответствии с п.п. 4.2.3 данного руководства.

- ознакомление сотрудников с приказами, распоряжениями и поручениями руководства осуществляется рассылкой по электронной почте. Сотрудники, которые

упомянуты в этих документах в качестве исполнителей, проставляют свою подпись в бумажной версии приказа.

Для реализации функций системы менеджмента качества в компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» введены следующие роли:

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

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

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества;
- проведение анализа работы СМК;
- обеспечение высшего руководства информацией по работе СМК;
- распределение и координацию задач по работе и улучшению СМК;
- привлечение необходимых ресурсов для работы СМК;
- создание и обеспечение функционирования процедур внутреннего обмена информацией по вопросам результативности СМК, обеспечению понимания требований заказчиков и их выполнению.

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

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

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

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

5.5.2 Представитель руководства

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

Обязанности уполномоченного по качеству представлены в п.п. 5.5.1 данного руководства.

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

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Для обеспечения внутреннего обмена информацией в компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» планируются и выполняются следующие процедуры:

— общее собрание коллектива компании. Проводится ежегодно генеральным директором компании в последнюю рабочую неделю года. На собрании до сотрудников доводятся итоги работы компании за год, представляются результаты работы системы качества, сообщаются основные цели и планы работы компании на следующий год.

— проведение анализа СМК со стороны руководства. Проводится один раз в год, перед общим собранием коллектива компании. На совещании по анализу СМК рассматриваются итоги работы СМК за год, разрабатывается план улучшений СМК.

— оперативные совещания у исполнительного директора (уполномоченного по качеству). Проводятся еженедельно. На совещаниях рассматриваются вопросы исполнения проектов, в том числе и оперативные вопросы по системе качества.

— общая рассылка информации и извещений по электронной почте. Осуществляется для информирования сотрудников об изменениях в СМК (изменение документации, полномочий сотрудников, общих требований к выполнению проектов и т.п.)

— размещение информации в корпоративной сети. Осуществляется для ознакомления сотрудников с текстами документов СМК.

— издание организационно-распорядительных документов. Осуществляется для определения ответственности и полномочий, не регламентированных нормативными документами СМК.

— непосредственные беседы руководителей с подчиненными сотрудниками. Осуществляется для разъяснения положений и порядка выполнения требований документации СМК и указаний высшего руководства компании.

5.6 Анализ со стороны руководства

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

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

Анализ СМК со стороны руководства на стратегическом уровне проводится один раз в год. Цель данного анализа подведение итогов работы системы качества за год, определение необходимых улучшений и изменений в системе качества.

Требования и порядок проведения анализа СМК со стороны руководства, состав входных данных анализа и состав выходных данных определены в документированной процедуре №07 – ДП «Анализ СМК со стороны руководства». Требования данной процедуры распространяются на анализ СМК как на оперативном уровне, так и на стратегическом уровне.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1 Обеспечение ресурсами

Для работы системы качества, повышения ее результативности и выполнения требований заказчиков руководство компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» обеспечивает привлечение следующих видов ресурсов:

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

Планирование состава ресурсов, их объемов и качества определяется исходя из целей привлечения ресурсов. В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» принято разделять две цели привлечения ресурсов:

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

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

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

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

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

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

6.2 Человеческие ресурсы

Для выполнения проектов с требуемым уровнем качества работ привлекаются сотрудники соответствующей квалификации и обладающие необходимой подготовкой.

Уровень качества работ устанавливается опосредованно в целях в области качества компании и напрямую в каждом договоре по проекту.

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

Квалификационная матрица персонала доступна для чтения всем менеджерам проектов.

Редактировать квалификационную матрицу персонала могут только сотрудники кадровой службы.

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

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

Служба персонала разрабатывает и ведет план подготовки персонала. Ответственным за ведение плана подготовки персонала является руководитель службы персонала.

Плановая подготовка персонала включает в себя:

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

Организация и проведение обучения проводится в соответствии с №12 – ДП «Организация обучения персонала».

Потребность в обучении персонала определяется на основе:

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

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

Результативность обучения оценивается руководителем сотрудника, прошедшим обучение. Если обучение сотрудника было краткосрочным (не более 1-го месяца), то руководитель составляет отзыв о работе сотрудника за период не менее 3-х месяцев после прохождения обучения. Если обучение было

долгосрочным (от 1 года до 2-х лет), то руководитель сотрудника составляет отзыв при проведении очередной плановой аттестации.

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

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

Первоначальный инструктаж по системе менеджмента качества осуществляет технический директор.

6.3 Управление инфраструктурой

Инфраструктура, необходимая для выполнения производственной деятельности компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» включает в себя:

- офисное оборудование и средства связи;
- офисные помещения.

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

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

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

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

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

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

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

6.4 Производственная среда.

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» производственной средой, необходимой для осуществления производственной деятельности является наличие офисных помещений. Специальных требований к офисным помещениям не предъявляется.

В офисных помещениях должны соблюдаться нормальные условия труда установленные в ГОСТ 12.1.005-88 СОБТ “Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны”.

Для контроля и поддержания комфортной температуры в офисных помещениях применяется централизованная система кондиционирования воздуха и централизованная система отопления. Обслуживание данных систем осуществляется специализированными организациями на основании договоров. Ответственным за заключение договоров и их актуализацию является административный директор.

Для контроля состояния рабочих мест в компании ежегодно проводится аттестация рабочих мест. Аттестация рабочих мест проводится специализированной организацией на основании договора. Отчет по результатам аттестации рабочих мест представляется административным директором в ходе ежегодного стратегического анализа СМК со стороны руководства.

7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» планирование процессов жизненного цикла продукции обеспечивается за счет применения следующих процедур планирования:

— стратегическое планирование развития компании. На основании положений концепции развития разрабатываются бизнес-планы направлений деятельности. Бизнес-планы направлений деятельности определяют потребность в разработке новых процессов или изменения существующих. Ответственным за разработку бизнес-планов является директор по маркетингу, курирует разработку - технический директор. Концепция развития пересматривается ежегодно, на основании результатов работы компании за год и результатов анализа СМК со стороны руководства. Срок завершения пересмотра концепции развития – не позднее 15 января каждого года. Срок разработки бизнес-планов не позднее 30 января каждого года.

— планирование развития СМК. Обеспечивается за счет разработки целей в области качества и разработки плана развития СМК. Цели в области качества задают обобщенные требования к исполнению проектов компании и плановые показатели качества процессов и продуктов/услуг.

— планирование порядка и правил исполнения процессов компании. Обеспечивается за счет разработанных документированных процедур и карт процессов СМК. Карты процессов содержат целевые показатели качества исполнения процессов. Целевые показатели качества, заданные в картах процессов детализируют цели в области качества по процессам.

— планирование исполнения проектов. Обеспечивается за счет проектной организации работ в соответствии с документированными процедурами и картами процессов СМК.

Процедура проведения независимой оценки пожарного риска, включает следующие этапы:

- рассматривается проектная документация объекта,
- изучается разрешительная документация и другая документация (сертификаты, согласование, разрешения),
- обследуются объемно-планировочные и конструктивные решения на объекте,
- обследуются строительные конструкции и противопожарные преграды,
- проверяются пути эвакуации и выходы,

- изучается генплан подъездов и проездов,
- обследует стоянки автомобилей: подземные и наземные,
- обследуются пожарные и взрывопожарные помещения,
- проводится обследование наружных установок пожаротушения,
- проводится обследование помещений категорий А и Б противопожарной опасности,
- проверяются мероприятия и технические решения для успешного тушения пожаров,
- проверяются, организованы ли мероприятия, а также документация по обеспечению пожарной безопасности
- проводятся испытания пожарных лестниц ограждения крыш, пожарного спасения людей,
- проводится диагностика строитель конструкций на предмет их дымогазонепроницаемости,
- проверяется наличие, а также исправность требуемого количества первичных средств пожаротушения,
- проводится обследование и испытание системы пожарной сигнализации,
- проводится обследование систем обнаружения пожара оповещения и управления эвакуацией людей,
- измеряется длина шлейфа пожарной сигнализации,
- проводится технический осмотр дымового, теплового, ручного извещателей,
- измеряется длина шлейфа оповещения,
- технический осмотр световых указателей,
- проводится технический осмотр звуковых и голосовых оповещателей,
- проводится проверка и испытание установок пожаротушения,
- проводится проверка и испытание системы противодымной защиты,
- обследуется система противопожарного водоснабжения,
- проводится проверка, а также испытания наружного противопожарного водопровода,
- проверка, а также испытания внутреннего противопожарного водопровода,
- проводится обследование и проверка огнезащитных конструкций,

- проводить термический анализ огнезащитного состава для его индикации,
- выполняются все необходимые расчеты,
- проводится расчет наступления опасных факторов пожара,
- проводится расчет фактического времени эвакуации,
- анализируется пожарная опасность здания,
- определяется уровень реализации пожарных ситуаций,
- производится построение полей опасных факторов пожара для различных сценариев его развития,
- производится оценка последствий опасных факторов пожара на людей для различных сценариев его развития,
- рассчитывается пожарный риск,
- сопоставляется расчетная величина пожарного риска с нормативами значения пожарного риска,
- готовится заключение,
- готовится рекомендация по приведению объектов в соответствие с требованиями пожарной безопасности,
- проводится регистрация в органах МЧС.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции

Идентификация требований заказчиков осуществляется в соответствии с порядком, установленным в картах процессов №02 – КП «Исполнение проектов» и №03 – КП «Проведение корпоративного обучения».

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

Для услуги «Корпоративное обучение» требования заказчика предварительно устанавливаются в заявке заказчика на проведение корпоративного обучения.

Дополнительные требования к предоставлению услуг компании, в том числе требования не определенные заказчиком, но необходимые для исполнения проектов и проведения корпоративного обучения, а также законодательные и обязательные требования устанавливаются в проекте договоров с заказчиками. Ответственными за определение требований являются менеджер проекта и руководитель юридической службы.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции

Анализ требований заказчика осуществляется в ходе проведения предварительных переговоров и подготовки проекта договора с заказчиком. В состав каждого договора включается техническое задание на выполнение работ.

Проект договора с техническим заданием разрабатывается менеджером проекта, после чего проходит процедуру согласования. Порядок прохождения согласования условий договора установлен в листе согласования по каждому виду договора. При возникновении замечаний они фиксируются в тексте проекта договора. Проект договора согласовывается в электронном виде. Все изменения в версиях проекта договора сохраняются менеджером проекта в корпоративной сети компании. Заказчику передается только согласованная версия проекта договора.

7.2.3 Связь с потребителями

Взаимодействие с заказчиками в компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» осуществляется по следующим основным вопросам:

1. — Расчеты пожарных рисков для объектов гражданского и промышленного назначения
2. Разработка специального раздела проектной документации «Мероприятия по обеспечению пожарной безопасности» (раздел МОПБ) с учетом результатов расчета пожарных рисков
3. Составление и согласование в органах МЧС декларации пожарной безопасности на стадии ввода объекта в эксплуатацию и реконструкции

Для предоставления информации о компании, ее услугах и деятельности компания ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» разработала и поддерживает в актуальном состоянии Интернет-сайт. Ответственным за определение состава информации, размещаемой на сайте, и ее актуальность является директор по маркетингу. Ответственным за размещение информации на сайте является системный администратор.

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

Для предоставления информации о ходе исполнения проектов в каждом проекте предусматривается проведение еженедельных и статусных совещаний по

проектам. Порядок проведения совещаний и ответственность определены в №08 – ДП «Организация проекта» и №02 – КП «Исполнение проектов».

Получения обратной связи от заказчика о проблемах, возникающих в проектах, также осуществляется за счет еженедельных и статусных совещаний по проектам. Кроме того, по каждому проекту проводится анализ удовлетворенности заказчика ходом и результатами работы. Порядок проведения анализа и распределение ответственности за его проведение определены в №09 – ДП «Анализ удовлетворенности потребителей».

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

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

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Т.к. исполняемые проекты и проведение корпоративного обучения являются услугами, то проектирование услуг и порядка их предоставления осуществляется за счет разработки карт процессов и необходимых документированных процедур:

— №02 – КП «Исполнение проектов» - определяет порядок предоставления услуги по внедрению системы менеджмента качества на предприятии заказчика.

— №03 – КП «Проведение корпоративного обучения» - определяет порядок предоставления услуги по обучению.

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

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

Планирование проектирования и разработки услуг осуществляется в порядке аналогичном порядку организации и исполнения проектов. Планирование осуществляется в соответствии с №04 – КП «Планирование работ».

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

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проведения корпоративных обучений являются данные, указанные в заявке заказчика, а также данные технического задания, указываемые в договоре с заказчиком. Подготовка к проведению обучения осуществляется в соответствии с №03 – КП «Проведение корпоративного обучения». По результатам подготовки разрабатывается график обучения.

Входными данными для проектирования услуг «Противопожарные услуги» являются технические задания и опросные листы. На постоянной основе осуществляется пересмотр и корректировка порядка предоставления этих услуг.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными для исполнения противопожарных услуг являются отчетные материалы по проекту, передаваемые заказчику. В качестве отчетных материалов могут применяться:

- отчеты по расчету пожарного риска;
- эскизные макеты планов эвакуации;
- типовые и отчетные формы.

Полный состав отчетных материалов определяется в плане исполнения проекта по каждому проекту. Порядок проверки и утверждения отчетных материалов по проектам установлен в №02 – КП «Исполнение проектов» и №08 – ДП «Организация проекта».

Полный состав разрабатываемых материалов определяется в договоре и техническом задании на проведение противопожарных услуг.

7.3.4 Анализ проекта и разработки

Анализ проекта и разработки для противопожарных услуг осуществляется за счет проведения еженедельных и статусных совещаний по проектам. По результатам каждого совещания оформляется протокол совещания. Порядок действий определен в №02 – КП «Исполнение проектов» и №08 – ДП «Организация проекта».

Анализ хода проектирования услуг, предоставляемых компанией, осуществляется аналогично действиям, предусмотренным для противопожарных услуг. Анализ выполняется в соответствии с №02 – КП «Исполнение проектов» и №08 – ДП «Организация проекта». Проектирование данных услуг является разовой деятельностью компании и выполняется в рамках работ по развитию СМК. На постоянной основе осуществляется пересмотр и корректировка порядка предоставления услуг.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификация отчетной документации, разрабатываемой по проектам, осуществляется за счет их согласования с представителями заказчика. Действия по согласованию отчетной документации проектов осуществляются в соответствии с №08 – ДП «Организация проекта». Записи результатов верификации подтверждаются проставлением подписей согласующих лиц на отчетной документации.

Верификация документации, разрабатываемой по программам корпоративного обучения, осуществляется за счет согласования этой документации с руководителем отдела корпоративного обучения. Действия по согласованию материалов, разрабатываемых для проведения семинаров-тренингов, определены в №03 – КП «Проведение корпоративного обучения». Записи результатов верификации подтверждаются проставлением подписи руководителя отдела корпоративного обучения на печатных версиях подготовленных материалов.

Верификация карт процессов и документированных процедур, разрабатываемых по услугам, предоставляемым компанией ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» осуществляется за счет согласования КП и ДП с владельцами и участниками соответствующих процессов. Записи результатов верификации подтверждаются проставлением подписей согласующих лиц на КП и ДП.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Утверждение отчетной документации, разрабатываемой по противопожарным услугам, осуществляется генеральным директором компании заказчика или его уполномоченным представителем. Порядок действий по представлению отчетной документации для утверждения определен в №08 – ДП «Организация проекта». Записи результатов утверждения отчетной документации осуществляются за счет проставления утверждающей подписи на бумажной версии отчетного документа.

Утверждение документации, разрабатываемых по услугам, предоставляемым компанией ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» осуществляется генеральным директором компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» за счет проставления утверждающей подписи на бумажных версиях КП и ДП.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

Изменения отчетной документации, разрабатываемой по проектам, до передачи документации на утверждение генеральному директору заказчика, осуществляются в рабочем порядке. Специальной регистрации изменений не требуется. Изменение отчетной документации, утвержденной генеральным директором заказчика, осуществляется на основании решений статусных совещаний. Решения об изменении отчетной документации

фиксируются в протоколе статусных совещаний по проекту. Порядок действий по управлению изменениями в проекте представлен в №08 – ДП «Организация проекта».

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

7.4 Закупки

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» применяются следующие виды закупок:

- продукция и услуги для административных нужд;
- услуги по обучению специалистов компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология».

Оценка и выбор поставщиков осуществляется только для закупок имеющих высокую и среднюю степень влияния на качество услуг, предоставляемых компанией ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология».

Оценка и выбор поставщиков для выполнения отдельных работ осуществляется в соответствии с №11 – ДП «Управление закупками». Для учета надежных поставщиков разрабатывается и ведется «Список утвержденных поставщиков». Список актуализируется один раз в год, на основании результатов анализа СМК со стороны руководства. Предложения по изменению списка поставщиков вносятся уполномоченным по качеству. Список утверждается генеральным директором.

Контроль качества работ подрядчиков осуществляется в соответствии с правилами контроля хода исполнения проекта, установленными в №02 – КП «Исполнение проектов», и №08 – ДП «Организация проекта».

Оценка и выбор услуг сторонних преподавателей для проведения корпоративного обучения осуществляется в соответствии с №11 – ДП «Управление закупками». По направлению деятельности «Корпоративное обучение» ведется «Список утвержденных преподавателей». Список пересматривается ежеквартально. Утверждение списка преподавателей генеральным директором не требуется.

Контроль качества работы сторонних преподавателей осуществляется в соответствии с правилами, установленными в №03 – КП «Проведение

корпоративного обучения» и №09 – ДП «Анализ удовлетворенности потребителей».

Оценка и выбор обучающих организаций для повышения квалификации специалистов компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» осуществляется руководителем кадровой службы. Критериями для оценки и выбора обучающей организации являются требования, указываемые в заявке на обучение. После проведения оценки и выбора обучающей организации руководитель кадровой службы заполняет в заявке на обучение разделы «Обучающая организация», «Стоимость и условия оплаты», «Период и условия обучения». Основанием для подготовки и заключения договора на обучение является утверждение заявки на обучение генеральным директором.

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

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

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

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

Управление проектами по пожарной безопасности осуществляется за счет применения следующих процедур:

- планирование работ (осуществляется в соответствии с №04 – КП «Планирование работ»);

- применение карт процессов и документированных процедур (основными для данной услуги являются №02 – КП «Исполнение проектов», №08 – ДП «Организация проекта», №01 – ДП «Управление документацией», №02 – ДП «Управление записями по качеству»);

- контроль и мониторинг работ проекта менеджером проекта и исполнительным директором (осуществляется за счет еженедельных и статусных совещаний по проектам в соответствии с №08 – ДП «Организация проекта»);

— сопровождение системы после внедрения (осуществляется аналогично действиям, предусмотренным для проектов внедрения).

Управление проектами по проведению противопожарных мероприятий осуществляется за счет применения следующих процедур:

— разработка прогнозного плана противопожарных услуг, полугодие, год (осуществляется в соответствии с №04 – КП «Планирование работ»);

— разработка плана каждого проекта (осуществляется в соответствии с №03 – КП «Проведение корпоративного обучения»);

— применение карт процессов и документированных процедур (основными для данной услуги являются №03 – КП «Проведение корпоративного обучения», №01 – ДП «Управление документацией», №09 – ДП «Анализ удовлетворенности потребителей», №11 – ДП «Управление закупками»);

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» к процессам, требующим валидации, относится процесс проведения корпоративного обучения.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость проведения противопожарных услуг осуществляется за счет контроля выполнения программы плановых работ.

7.5.4 Собственность потребителя

По противопожарным услугам заказчик может передавать компании документы и данные, необходимые для разработки проектных решений. Состав документов и данных определяется в зависимости от условий выполнения каждого конкретного проекта. Порядок предоставления и управления документами и данными регламентируется условиями договора по каждому проекту. Ответственным за сохранение документов и данных, полученных от заказчика, является менеджер проекта.

Если документы и данные получены от заказчика на бумажном носителе, то по требованию заказчика документы и данные должны быть возвращены заказчику.

Обращение с документами и данными на бумажных носителях осуществляется в соответствии с №05 – РИ «Порядок организации документооборота в подразделениях».

Документы и данные, полученные от заказчика в электронном виде, размещаются менеджером проекта в корпоративной сети в информационной базе

проекта. Доступ к информационной базе проекта имеют только участники команды проекта. Разграничение прав доступа обеспечивается системным администратором.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

По проектам, выполняемым компанией ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» заказчику передается отчетная документация на бумажном и электронном носителе. В случае повреждения отчетных документов они могут быть восстановлены из информационной базы проекта, размещаемой на корпоративном сервере. Специальных мер по сохранению отчетных документов не требуется.

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

Защита информационной базы корпоративной сети от несанкционированного доступа и несанкционированных изменений обеспечивается разграничением прав доступа.

Защита корпоративной сети от повреждения обеспечивается комплексом технических средств по отказоустойчивости.

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

Управление оборудованием для мониторинга и измерений производится согласно паспортам на оборудование и в соответствии с законодательством РФ.

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1 Общие положения

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» планирование и применение процессов контроля, мониторинга и измерений обеспечивается за счет:

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

8.2 Мониторинг и измерения

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Для определения удовлетворенности заказчиков работами, выполняемыми компанией ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология», по проектам осуществляется периодический сбор и анализ информации о ходе работ. Мониторинг удовлетворенности заказчика осуществляет менеджер проекта. Факты получения жалоб или иной информации, свидетельствующей о проблемах исполнения работ проекта, рассматриваются на оперативных и статусных совещаниях по проектам.

По завершении проекта осуществляется анализ удовлетворенности заказчика. Анализ проводится на основании данных о ходе исполнения проекта, оценки представленной менеджером проекта и анкет, полученных от заказчика. Анализ удовлетворенности заказчика проводится в соответствии с №09 – ДП «Анализ удовлетворенности потребителей».

Анализ удовлетворенности слушателей результатами и порядком проведения семинаров-тренингов осуществляется на основании анкет, заполняемых слушателями по завершении обучения, и отзыва, составляемого преподавателем. Анализ осуществляется в соответствии с №09 – ДП «Анализ удовлетворенности потребителей».

Систематизация данных по вопросам удовлетворенности потребителей осуществляется уполномоченным по качеству при подготовке к проведению

совещания по анализу СМК со стороны руководства. Результаты анализа удовлетворенности потребителей применяются для постановки целей в области качества и разработки предупреждающих действий.

8.2.2 Внутренние аудиты

Внутренние аудиты в компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» могут проводиться на плановой и внеплановой основе. Внутренние аудиты проводятся в соответствии с №06 – ДП «Внутренние аудиты».

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

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

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

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» мониторинг и измерение процессов осуществляется на различных уровнях управления:

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

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

Мониторинг и измерение процессов на уровне управления системой качества осуществляется за счет проведения внутренних аудитов, разработки планов корректирующих и предупреждающих действий и контроля исполнения этих планов. Ответственным за проведение мониторинга и измерения процессов на уровне системы качества является уполномоченный по качеству.

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

качества определены измеряемые показатели по каждому из процессов, целевые значения этих показателей, периодичность измерения показателей и ответственные за достижение целевых значений показателей.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Мониторинг и измерение предоставляемых услуг осуществляется в соответствии с картами процессов и документированными процедурами:

— по исполняемым проектам в соответствии с №02 – КП «Исполнение проектов», №08 – ДП «Организация проекта»;

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

8.3 Управление несоответствующей продукцией

Управление несоответствующей продукцией распространяется на все виды несоответствий возникающих в ходе исполнения проектов и проектов по пожарной безопасности.

Несоответствия выявляются в контрольных точках проектов при проведении мониторинга, измерений и контроля исполнения работ. Контрольные точки проектов устанавливаются в соответствии с №02 – КП «Исполнение проектов» и №03 – КП «Проведение корпоративного обучения».

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

8.4 Анализ данных

Анализ данных по результативности СМК и возможностям ее улучшения осуществляется на основании результатов самооценки. Самооценка проводится один раз в год в соответствии с №10 – ДП «Порядок проведения самооценки». Результаты самооценки представляются для анализа СМК со стороны руководства.

Анализ данных по удовлетворенности потребителей осуществляется на основании результатов мониторинга исполнения проектов. Анализ удовлетворенности потребителей проводится в соответствии с №09 – ДП «Анализ удовлетворенности потребителей».

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

мониторинга исполнения проектов. Кроме того, анализ данных по процессам осуществляется на основании результатов внутренних аудитов.

Анализ данных по поставщикам осуществляется по каждому проекту в соответствии с №11 – ДП «Управление закупками».

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

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

Постоянное улучшение в компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» реализуется на стратегическом уровне и на оперативном уровне управления.

Улучшение на стратегическом уровне осуществляется на основании положений концепции развития компании, регулярного анализа СМК со стороны руководства, разработки и исполнения плана развития СМК, актуализации целей и политики в области качества. Оценка результативности и эффективности улучшений на стратегическом уровне осуществляется в ходе проведения анализа СМК со стороны руководства (№07 – ДП «Анализ СМК со стороны руководства») и на основании данных самооценки (№10 – ДП «Порядок проведения самооценки»).

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

8.5.2 Корректирующие действия

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» принято, что корректирующие действия и коррекции могут выполняться в отношении деятельности компании в целом, в отношении СМК, и в отношении процессов. Порядок проведения корректирующих действий и ответственность за организацию каждого из направлений корректирующих действий определены в №04 – ДП «Управление корректирующими действиями». Состав мероприятий по корректирующим действиям указывается в плане корректирующих и предупреждающих действий. Ответственность за реализацию мероприятий несет сотрудник, указанный в плане.

8.5.3 Предупреждающие действия

В компании ООО «Научно-проектное бюро «Спецтехнология» принято, что предупреждающие действия осуществляются в отношении проектов и в отношении СМК. Порядок проведения предупреждающих действий и ответственность за организацию каждого из направлений предупреждающих действий определены в №05 – ДП «Управление предупреждающими действиями». Состав необходимых предупреждающих действий по проектам отражается в протоколах еженедельных и статусных совещаний по проектам. Ответственность за реализацию мероприятий несет участник команды проекта, определенный в протоколе.

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