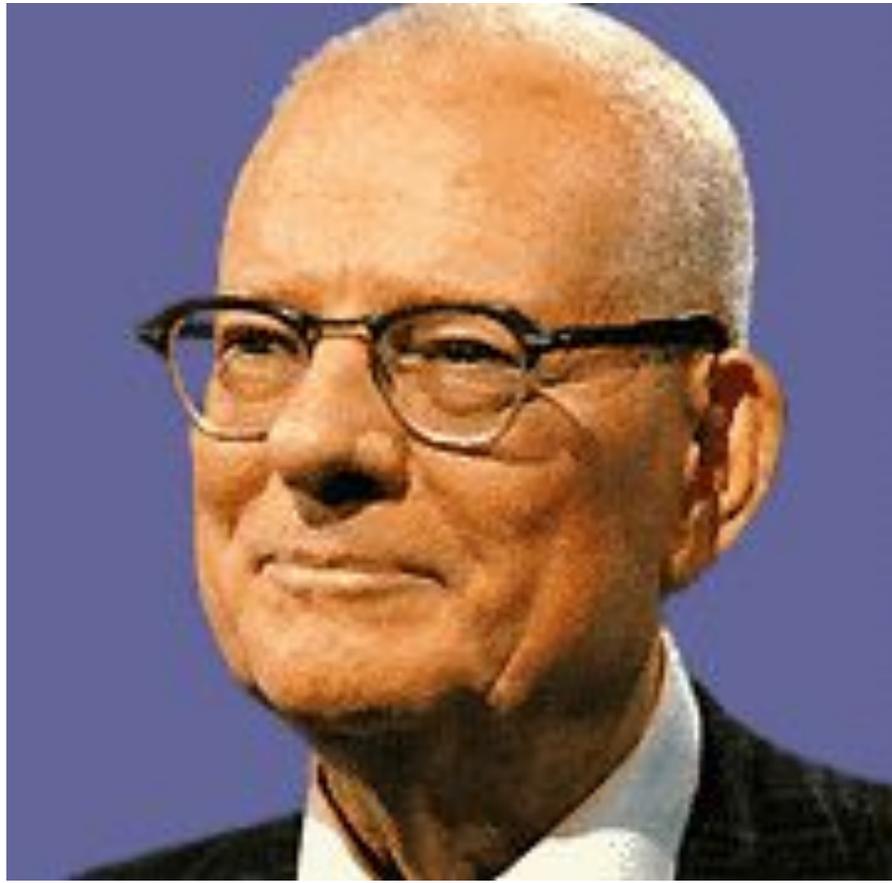


# Система менеджмента качества

Общие понятия управления  
качеством. Требования  
стандартов ISO 9001:2008 и API  
Spec. Q1.



Эдвард Деминг

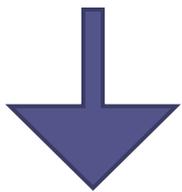
Управление качеством не означает достижения совершенства. Оно означает продуктивное производство продукции, имеющей качество, отвечающее ожиданиям рынка.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ed Deming'.

## Определения качества

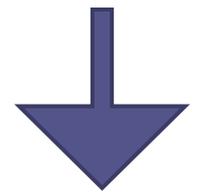
**ISO 9000:2005**

Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.



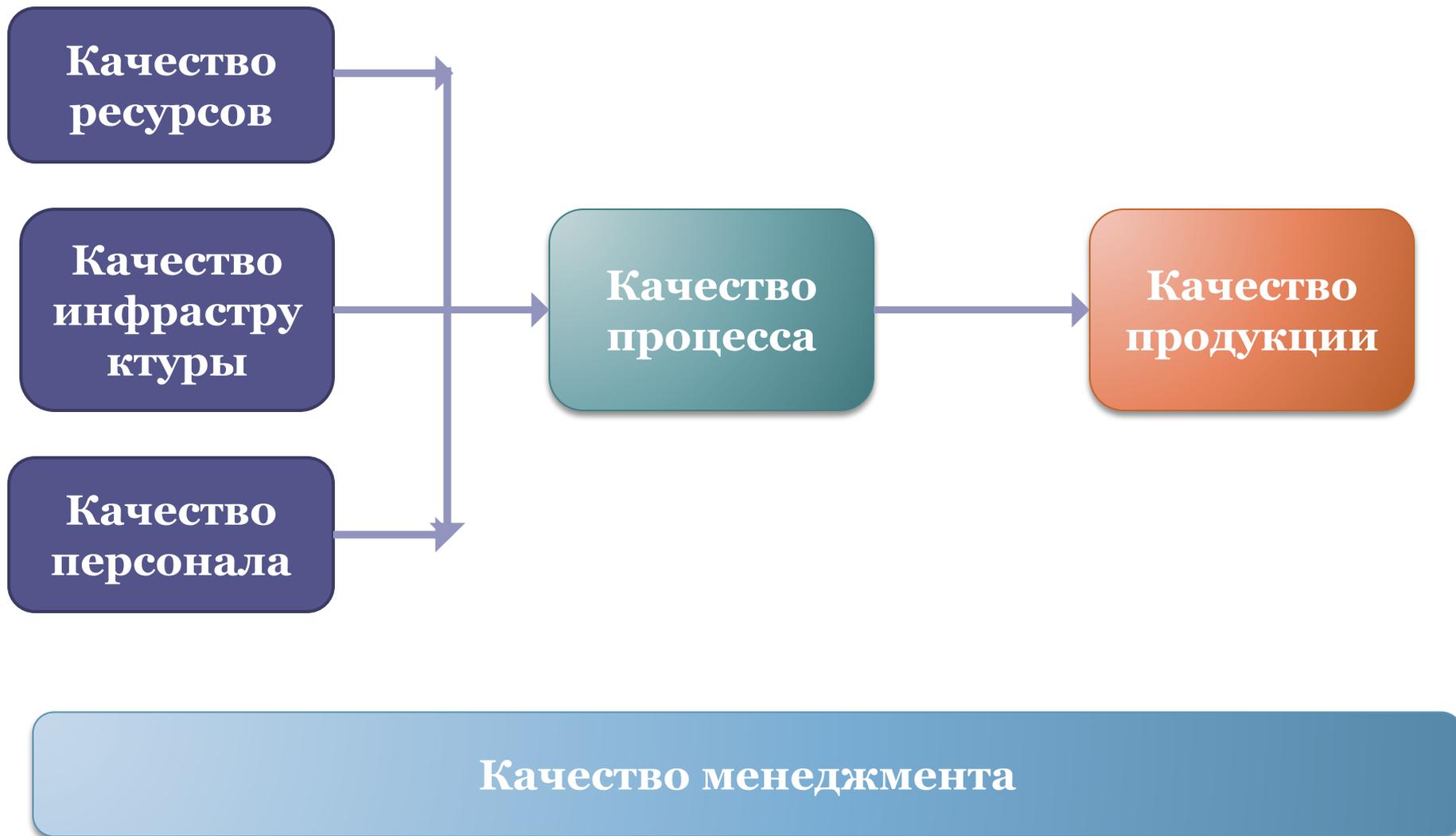
**ИСО 8402**

Совокупность характеристик объекта относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности



**КАЧЕСТВО – соответствие требованиям**

# Формирование качества продукции



# Система менеджмента качества

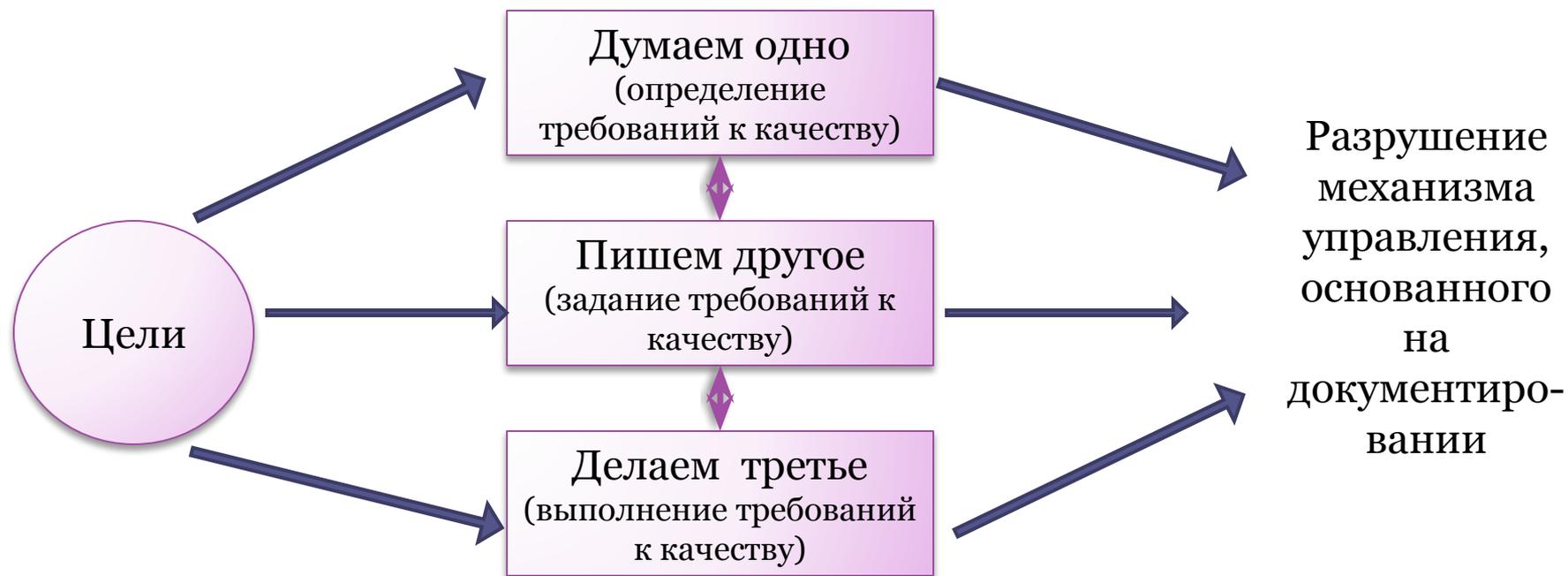


# Документация - элемент СМК

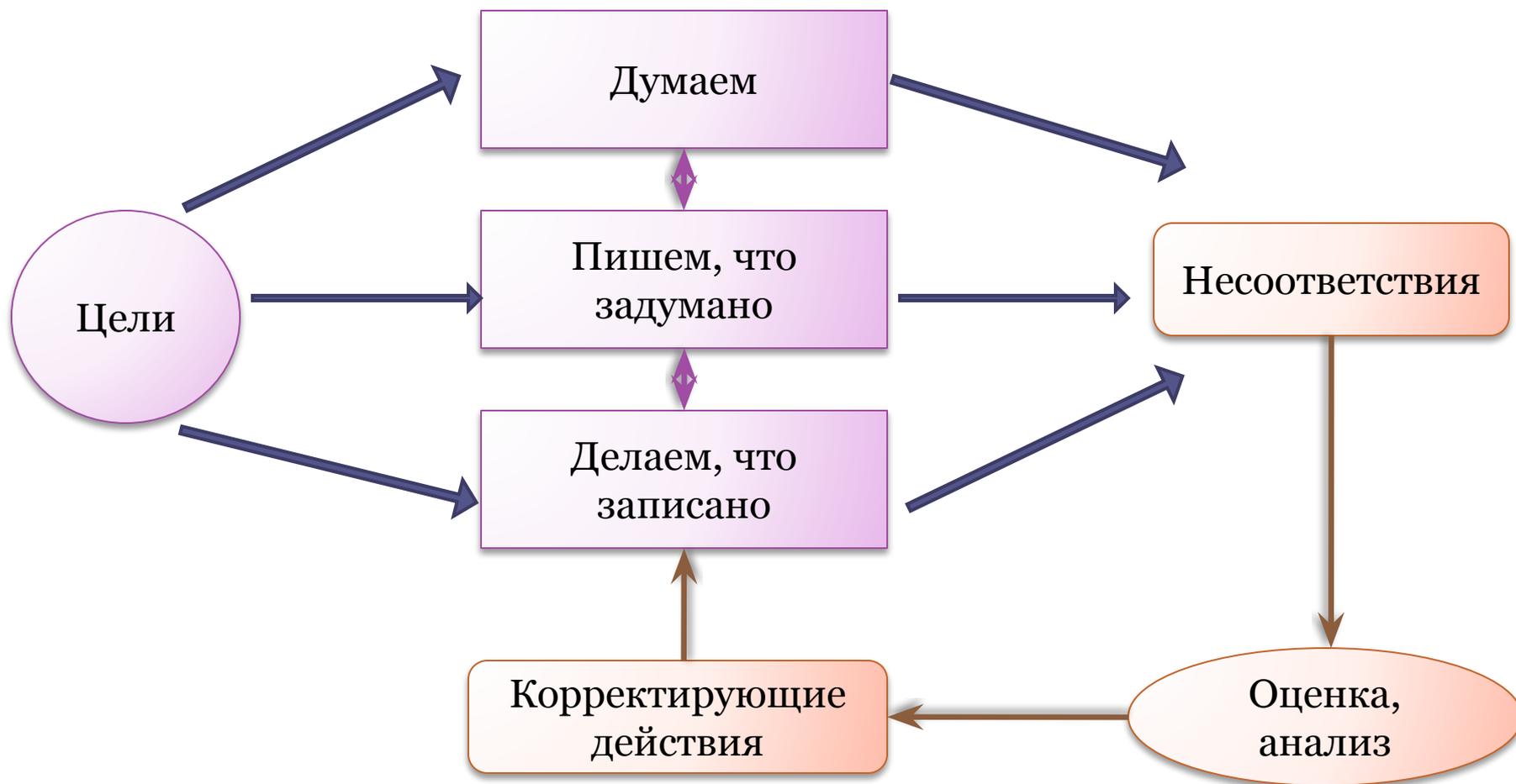
## Зачем нужно что-то документировать?

- Чтобы управлять **изменениями**;
- Чтобы **облегчить** работу при выполнении одних и тех же операций;
- Это **лишает возможности** прибегнуть к отговорке: «а мне никто не сказал»;
- Чтобы **легко** описать нашу работу;
- Чтобы вести **контроль и учёт** действий.

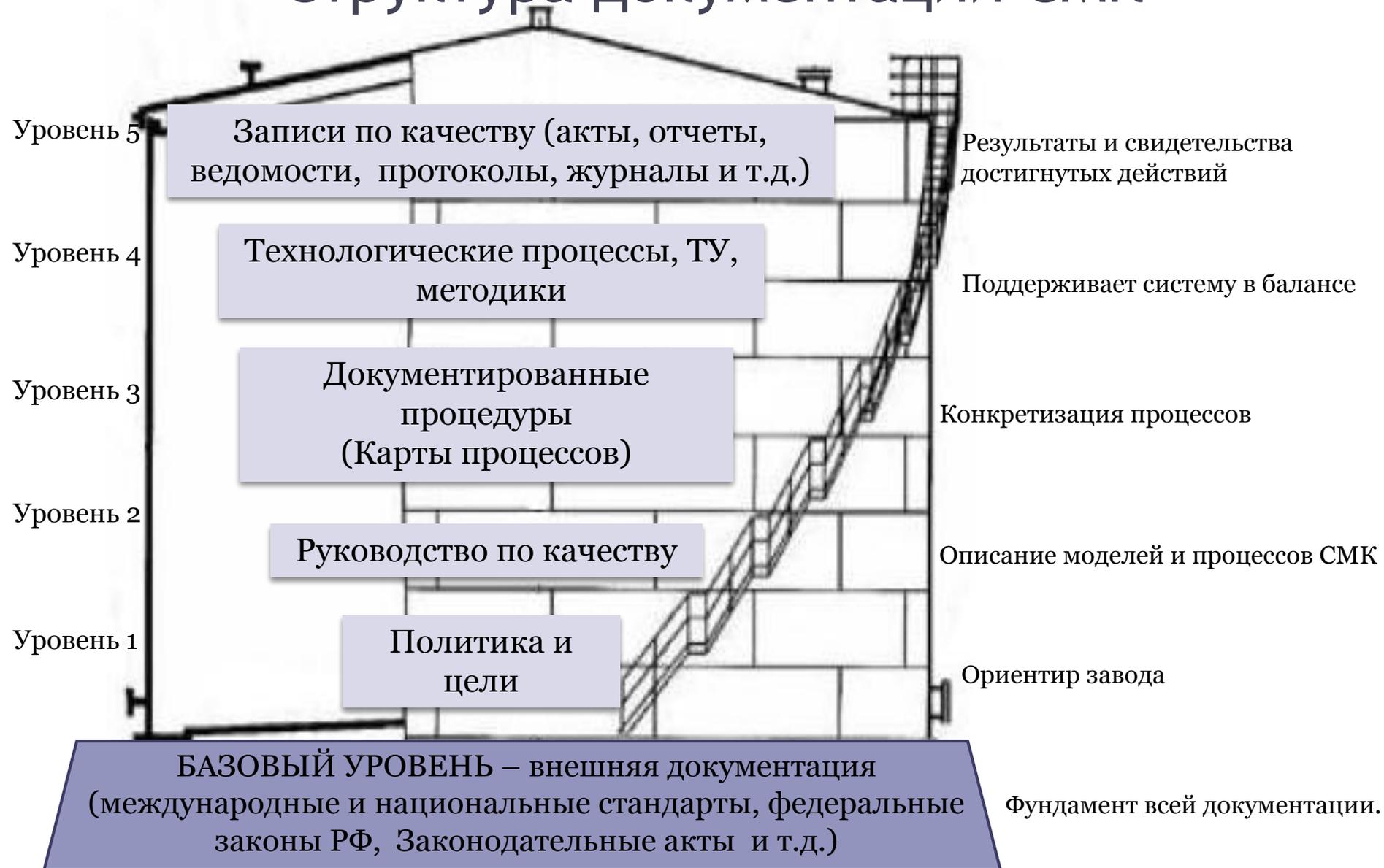
# Как выглядит управление качеством БЕЗ документации



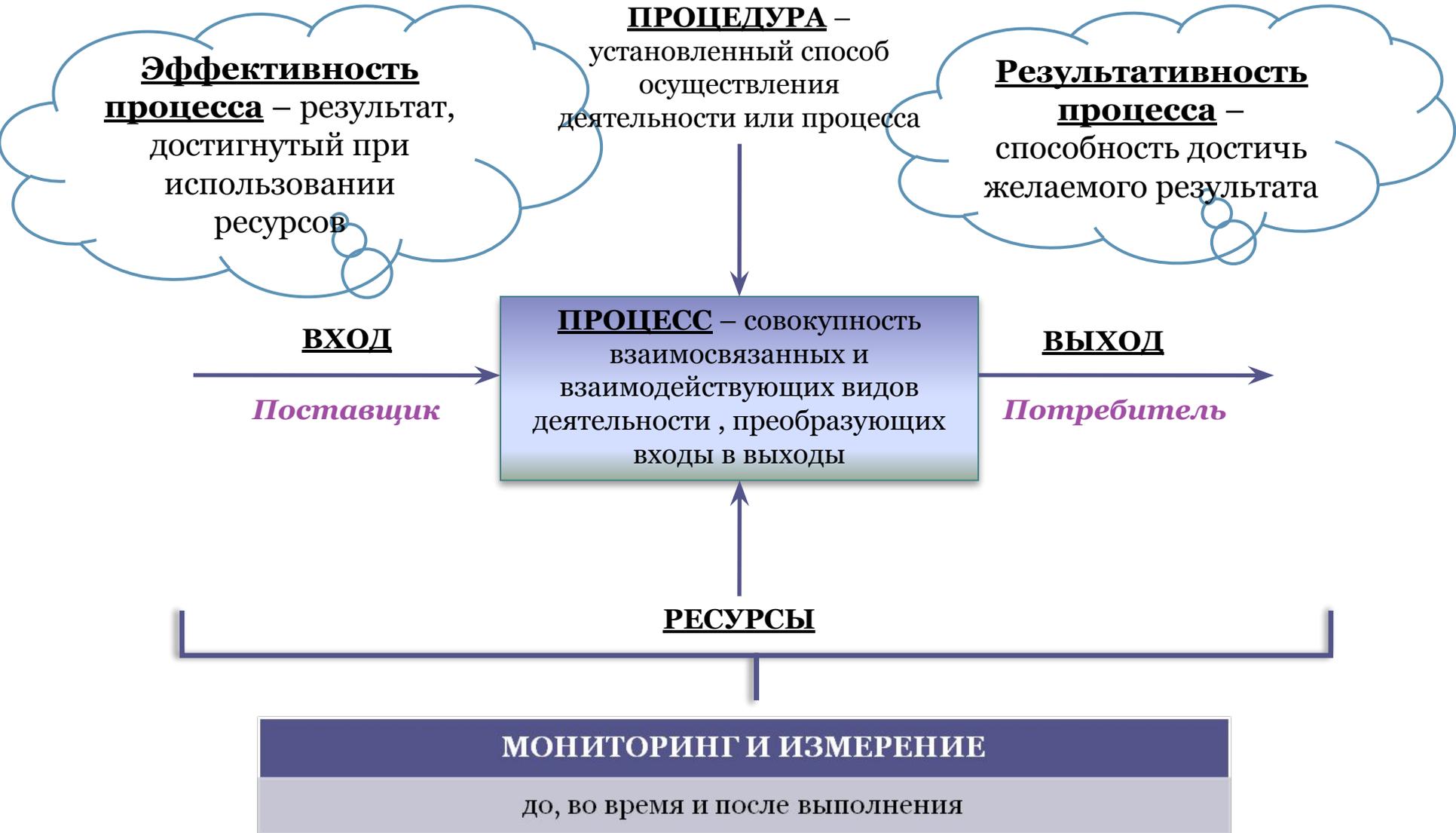
# Механизм управления качеством, основанный на документировании



# Структура документации СМК



# Процесс



# Потребитель

**Потребитель** – лицо получающее продукцию, услуги, информацию

**Внешний потребитель** – тот, кто платит деньги

**Внутренний потребитель** – персонал предприятия, отделы, цеха, подразделения

Тот, кто будет пользоваться продукцией

Тот, кто заказывает продукцию

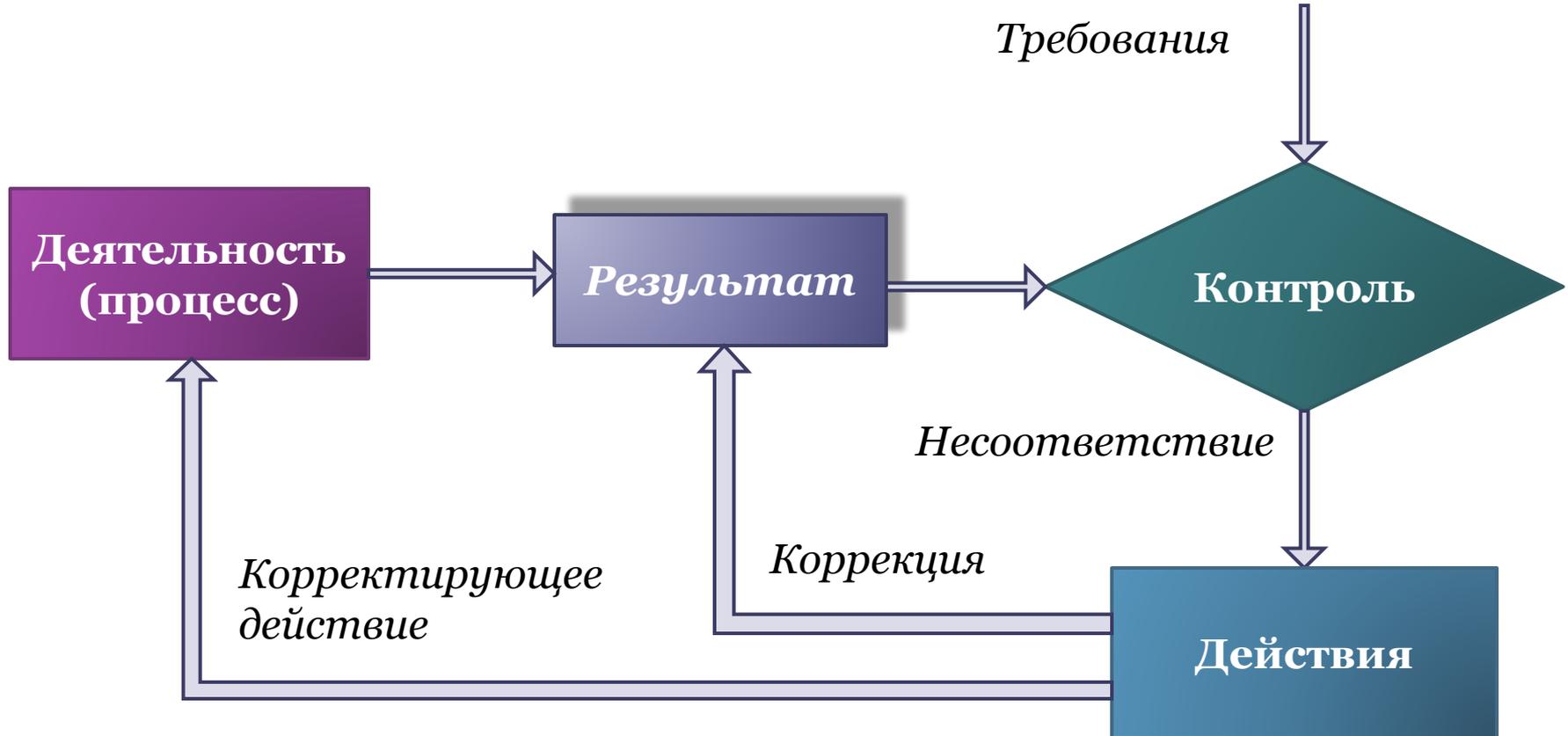
# Коррекция, КД и ПД

**Корректирующее действие (КД)** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации

**Коррекция** – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия

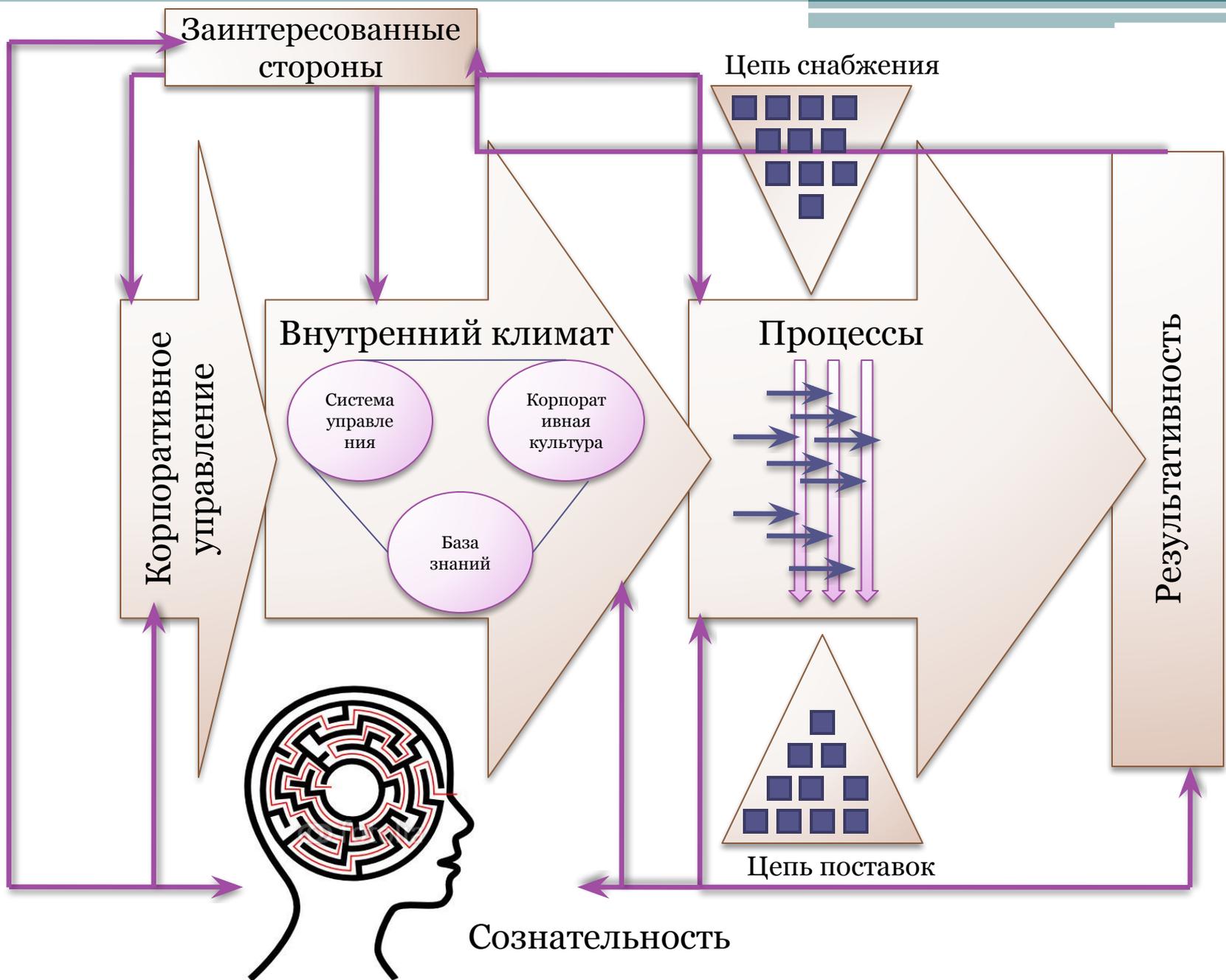
**Предупреждающее действие (ПД)** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциальной нежелательной ситуации

# Коррекция и КД

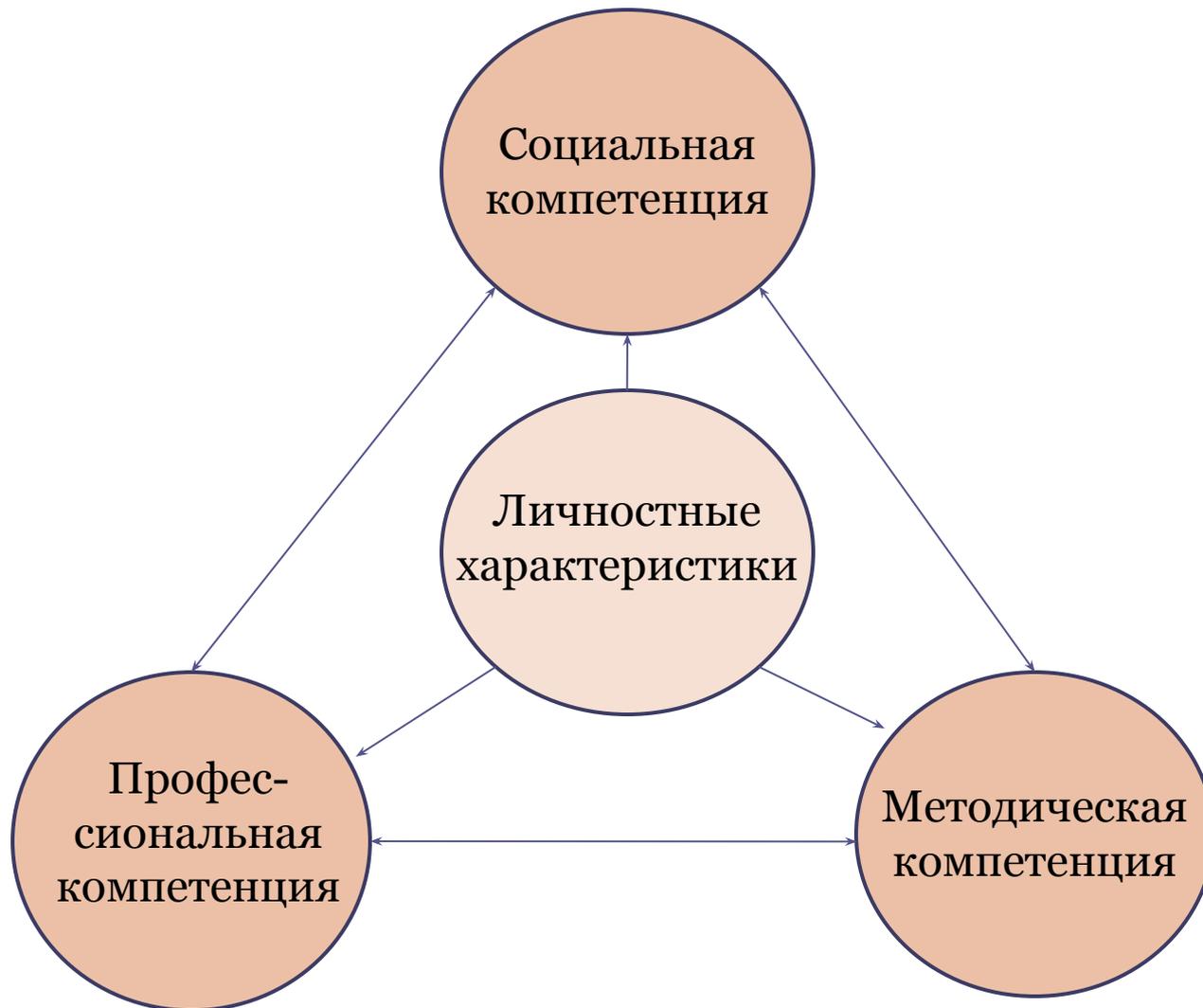


# Процесс «Взаимодействие с потребителем»





# Модель успешности работника



# Сертификация СМК

Сертификат по ISO 9001:2008 является следствием правильного и результативного внедрения СМК – документом, **доказывающим, что компания отслеживает все бизнес-процессы внутри цикла создания продукции или услуги,** контролирует все вспомогательные процессы и все информационные потоки, т.е. является гарантией поставки заказчику **качественной продукции.**