

Система менеджмента качества

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



Эдвард Деминг

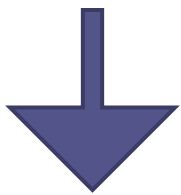
Управление качеством не означает достижения совершенства. Оно означает продуктивное производство продукции, имеющей качество, отвечающее ожиданиям рынка.

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

Определения качества

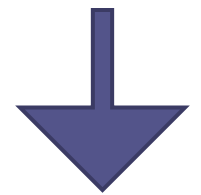
ISO 9000:2005

Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.



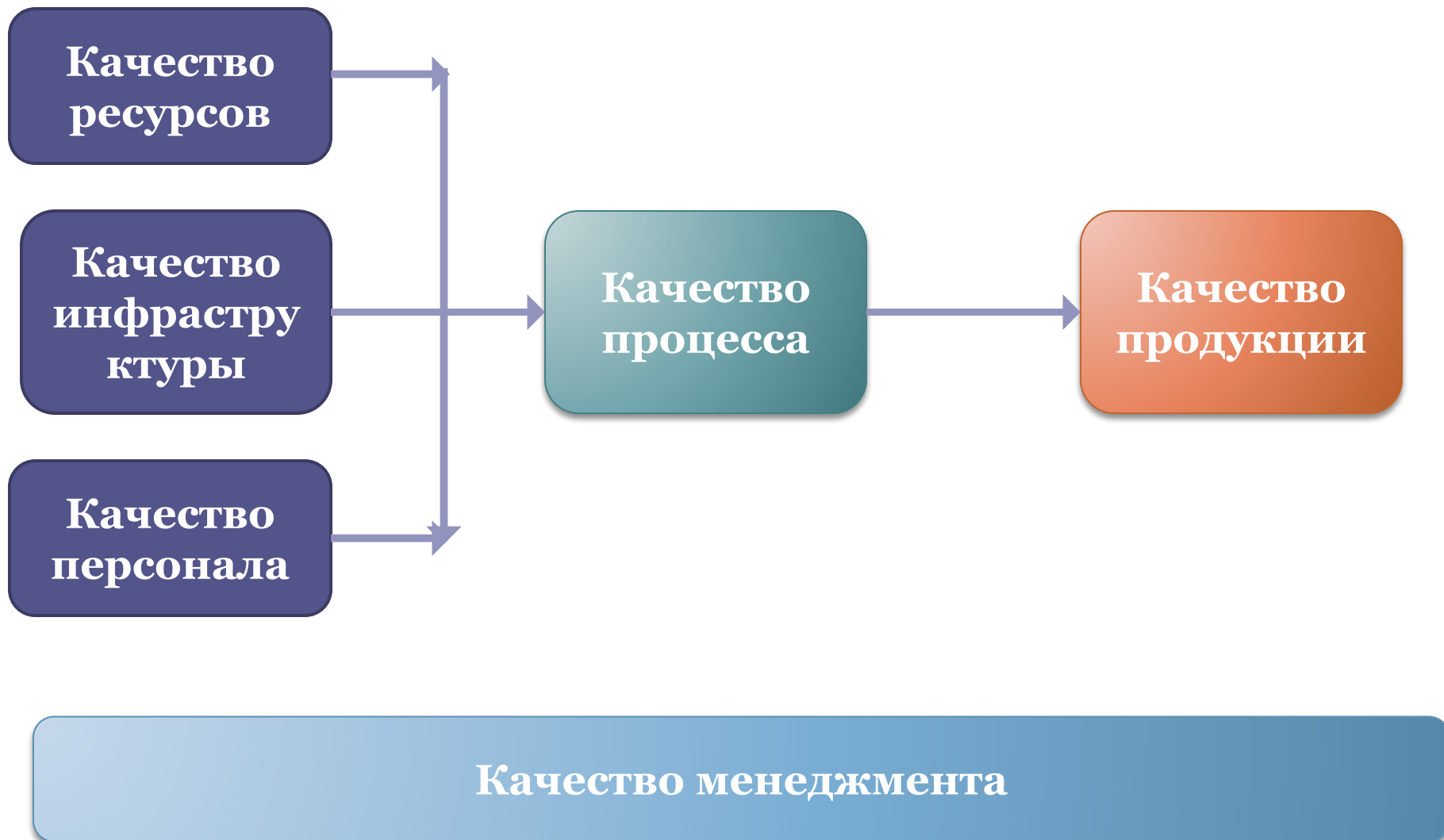
ИСО 8402

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



КАЧЕСТВО – соответствие требованиям

Формирование качества продукции



Система менеджмента качества

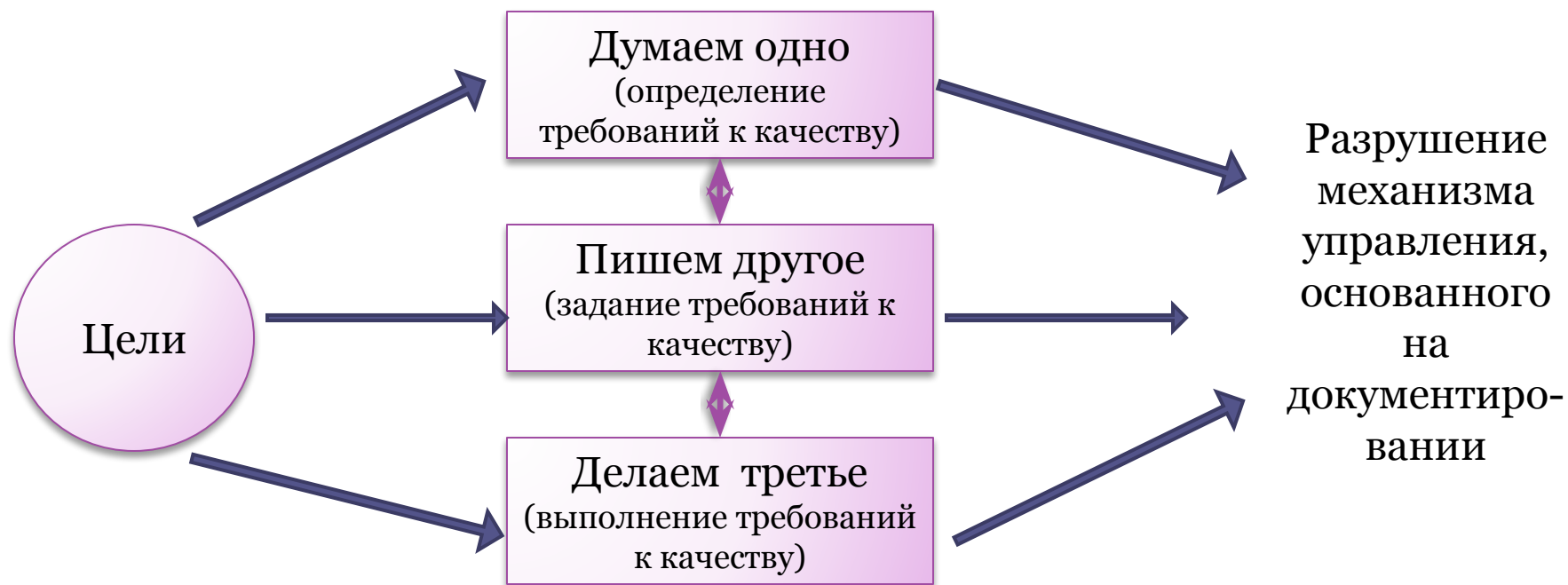


Документация - элемент СМК

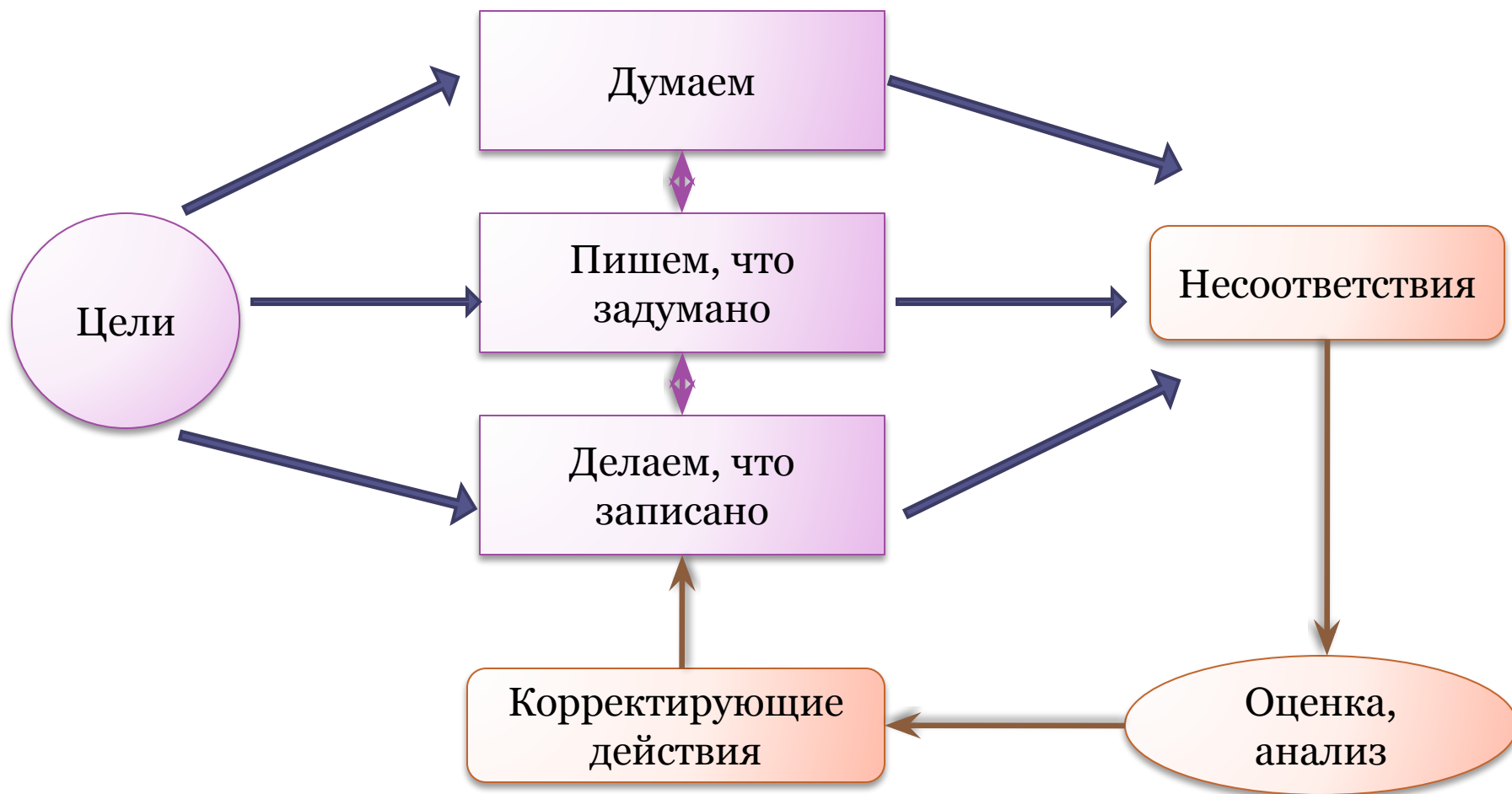
Зачем нужно что-то документировать?

- 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.

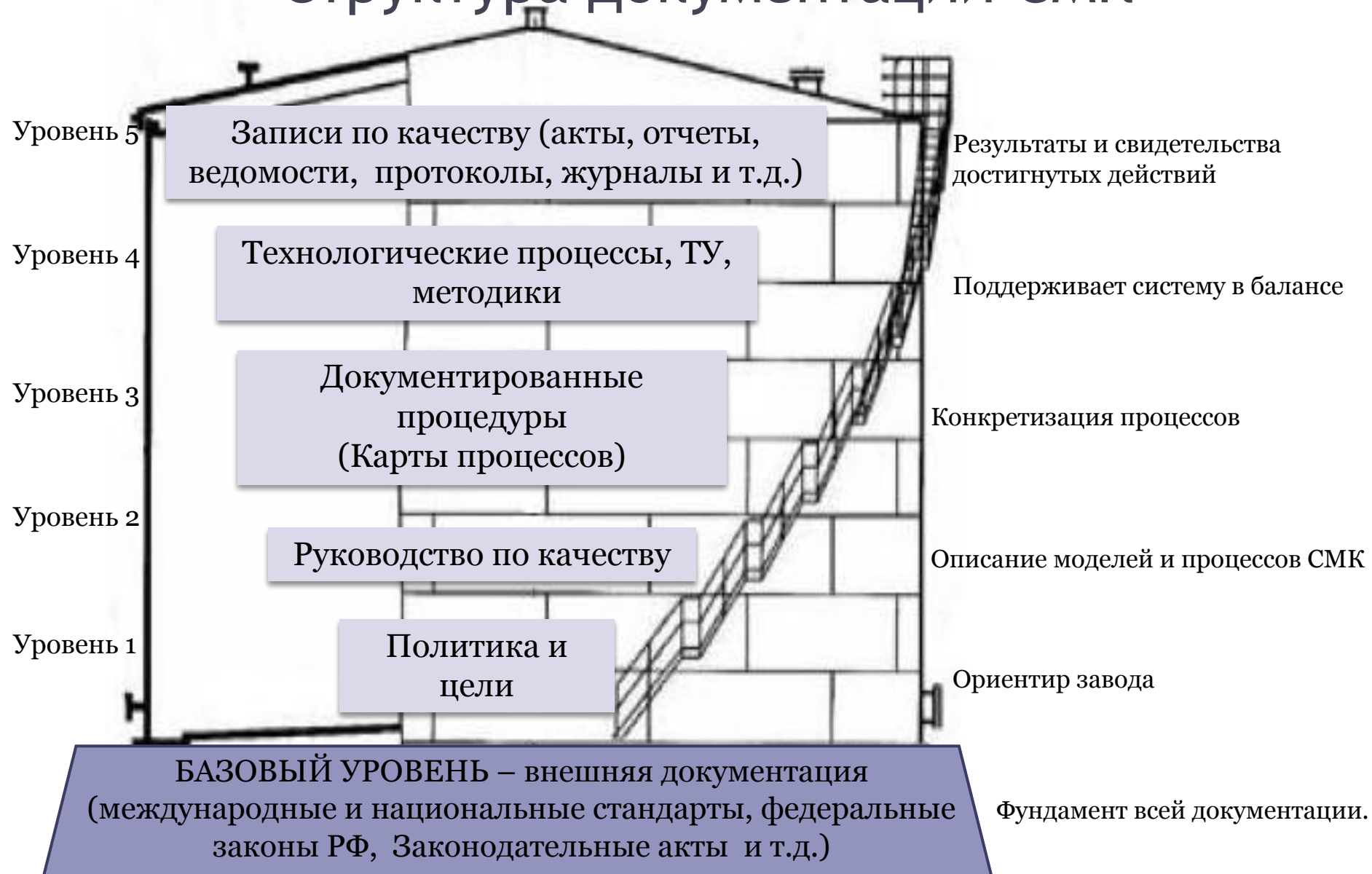
Как выглядит управление качеством БЕЗ документации



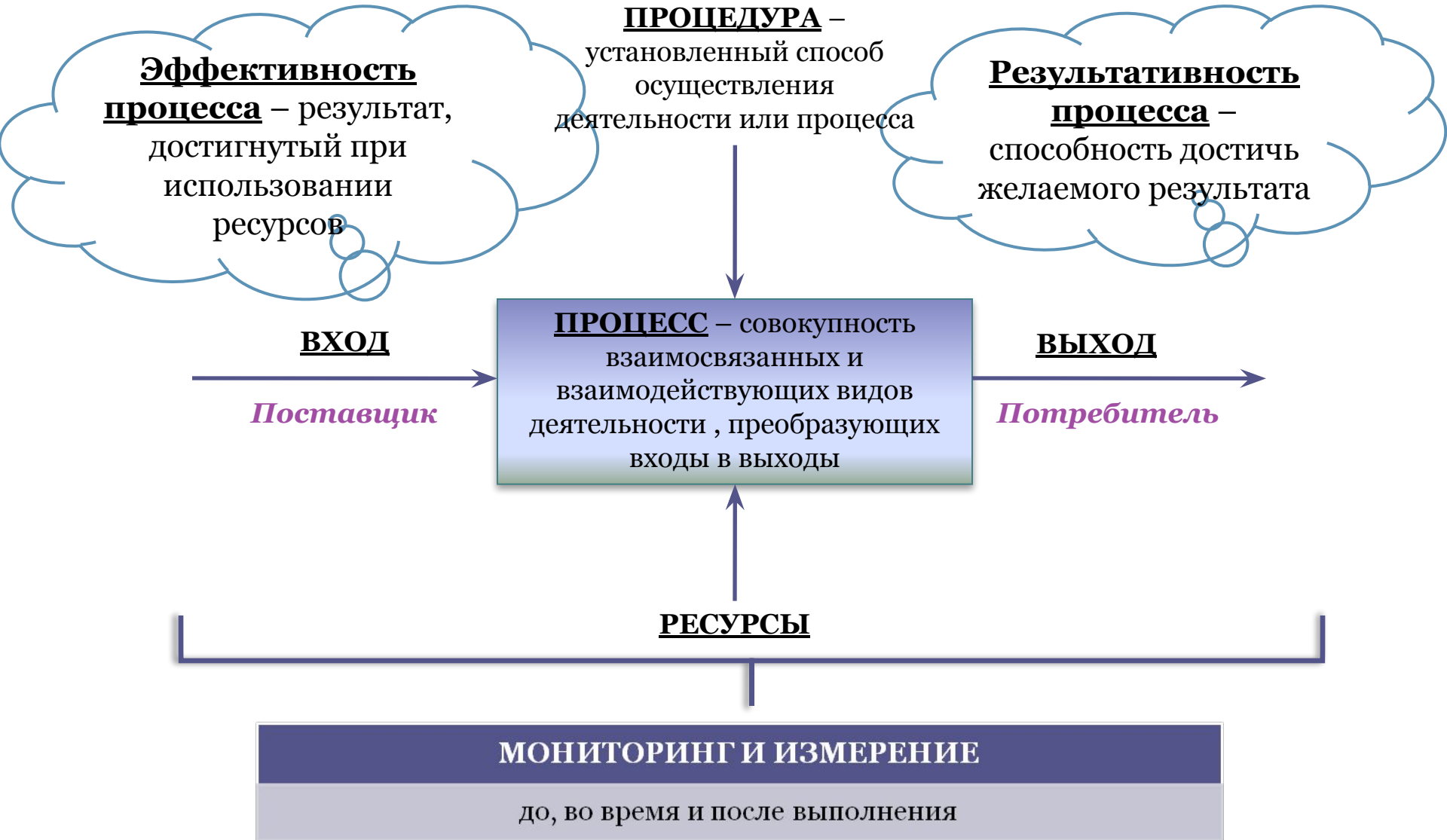
Механизм управления качеством, основанный на документировании



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

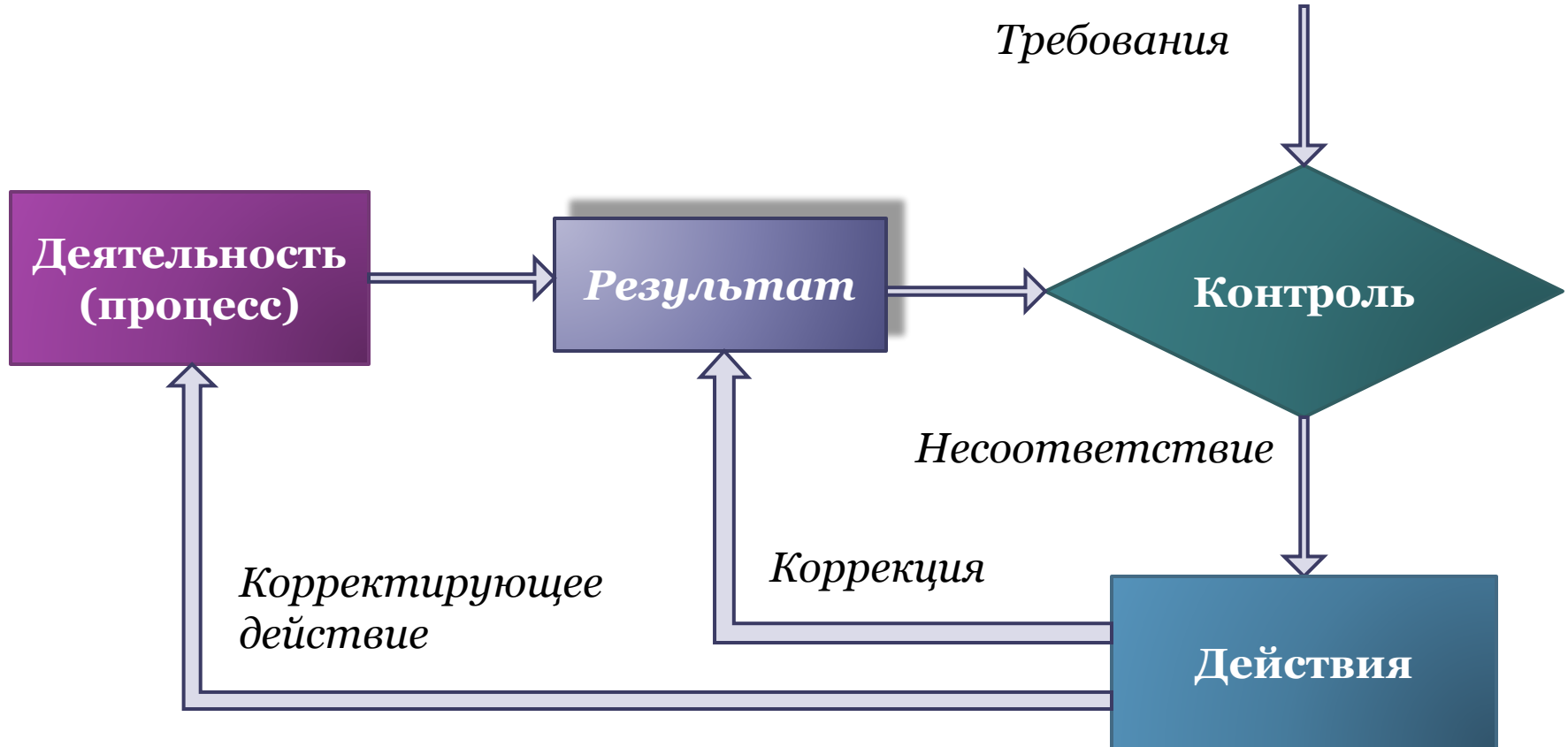
Коррекция, КД и ПД

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

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия

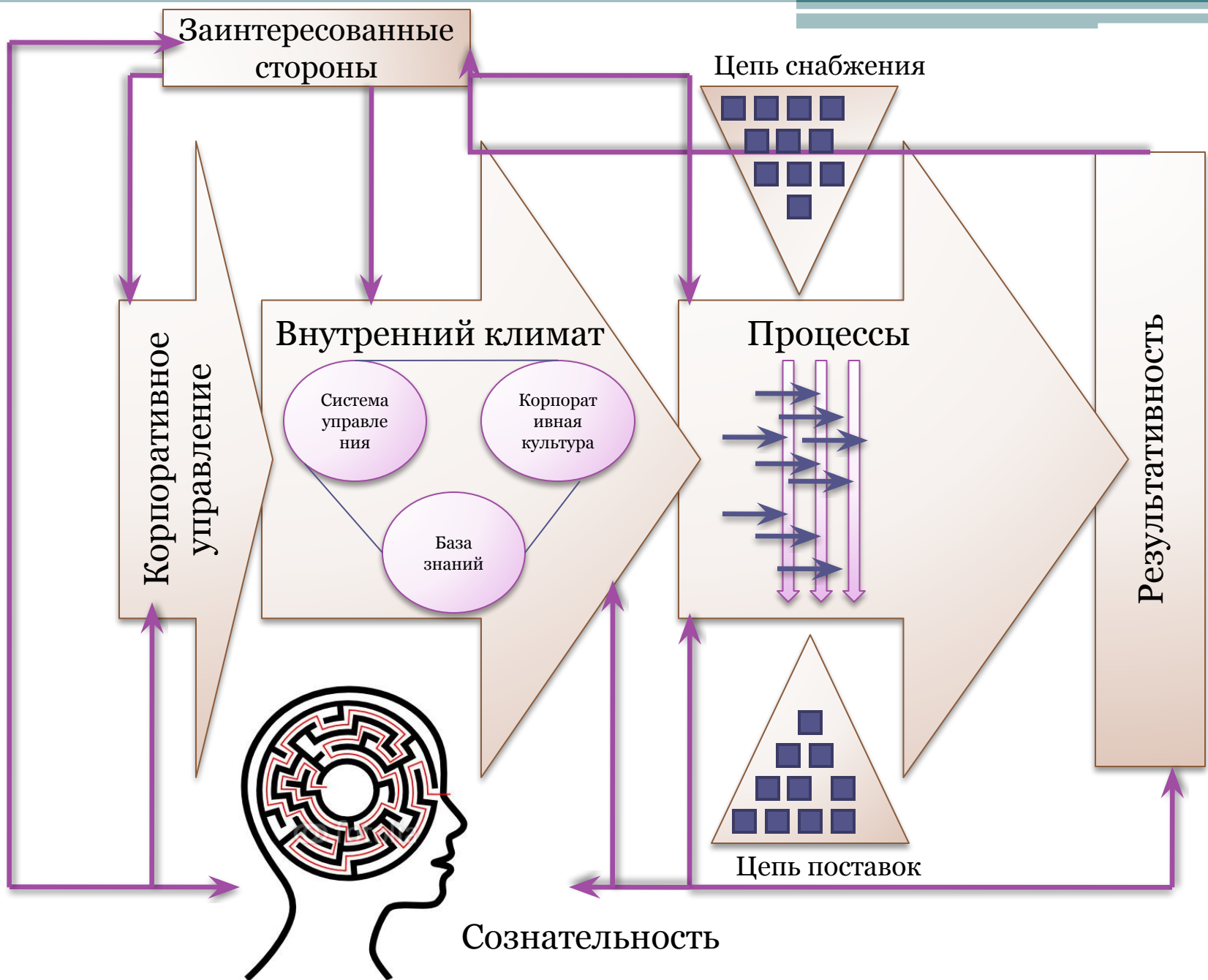
Предупреждающее действие (ПД) – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциальной нежелательной ситуации

Коррекция и КД

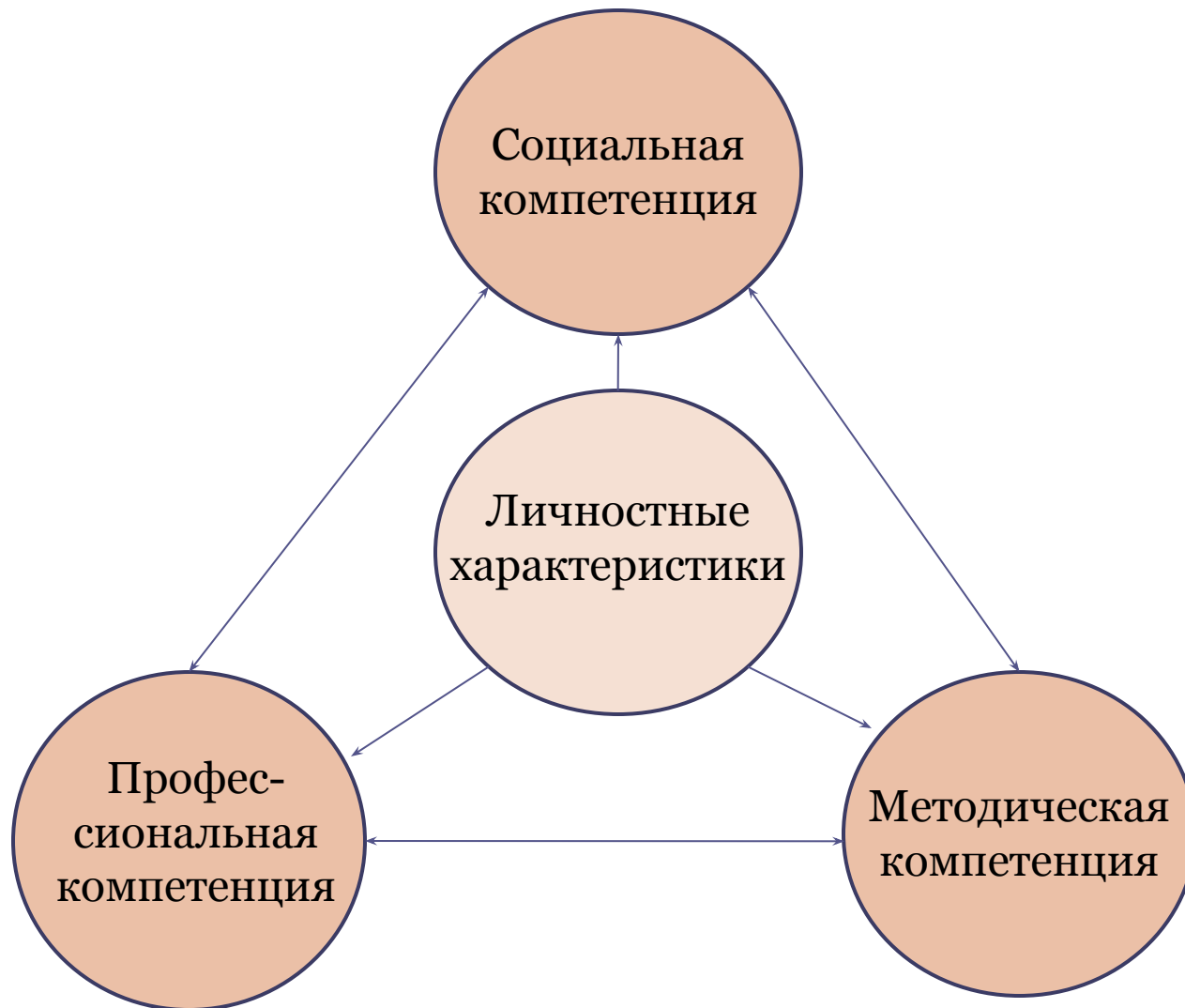


Процесс «Взаимодействие с потребителем»





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.**