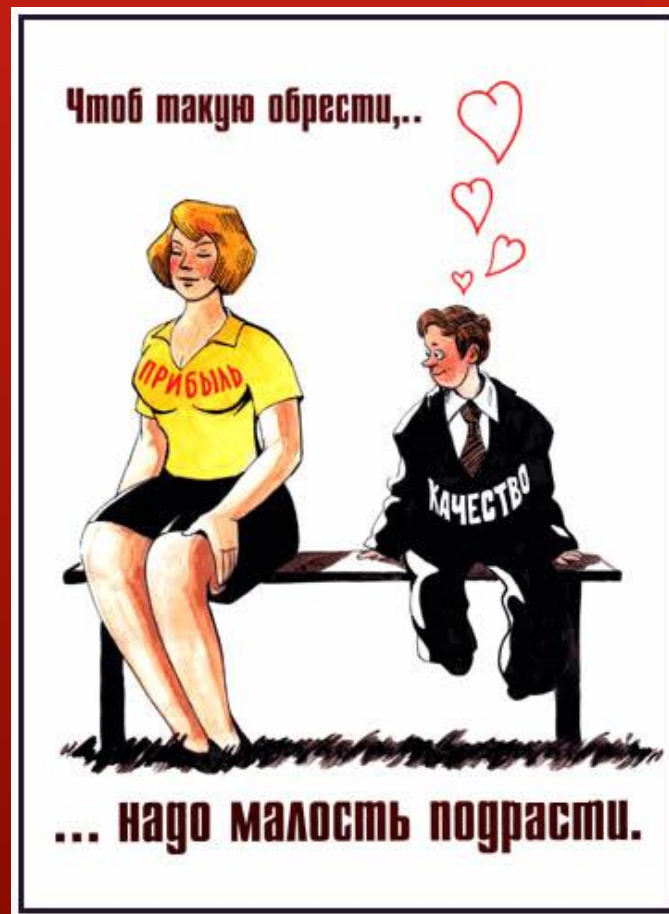


**ГОСТ Р 57189-2016/ISO/TS 9002:2016**  
**Системы менеджмента качества.**  
**Руководство по применению ИСО**  
**9001:2015**

Выполнена студенткой 3 курса:  
Нагорной Марией

# Немного о стандарте

- Настоящий стандарт идентичен международному документу ISO/TS 9002:2015\* "Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 9001:2015" ("Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001:2015", IDT).
- Настоящий стандарт разработан для помощи пользователям при внедрении системы менеджмента качества
- ИСО 9001:2015 содержит требования, которые могут быть объективно проверены или оценены.
- Настоящий стандарт может быть использован организациями любого типа, размера, уровня зрелости и из любой отрасли и географического местоположения. Внедрение может отличаться в зависимости от этих факторов.



# Понимание организации и ее среды

(Хорошо, что не четверга...)

# Среда организации

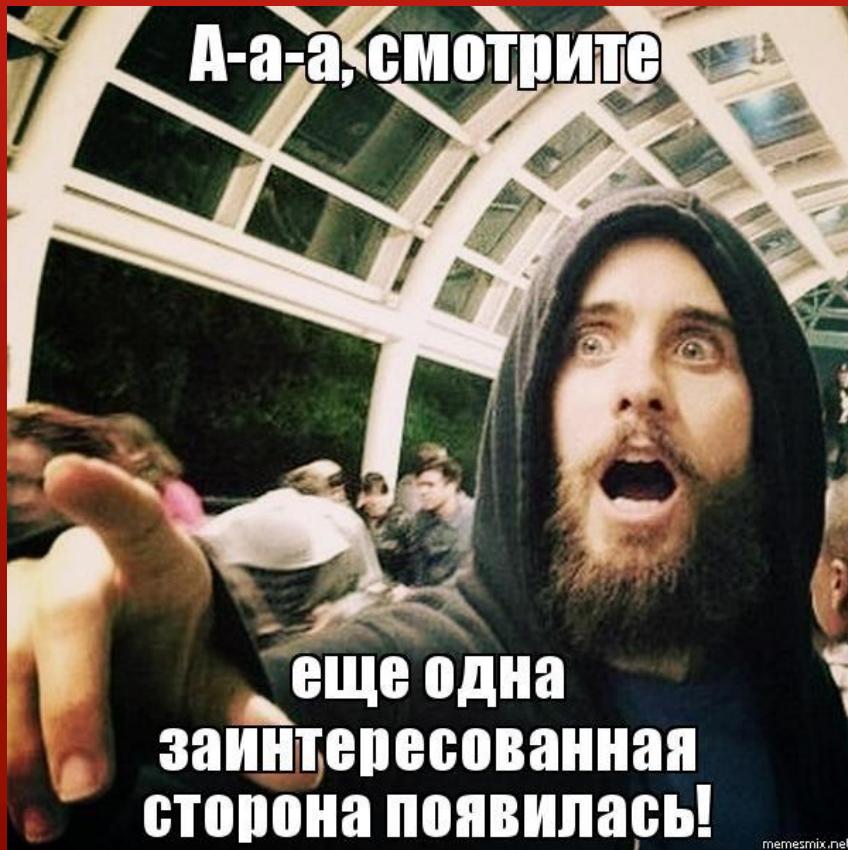
- Внутренние факторы (результаты деятельности организации, ресурсы организации, персонал, факторы деятельности и производства, оценка потребителей, факторы управления организацией)
- Внешние факторы (макроэкономические, политические, социальные, технологические, факторы, влияющие на рабочую среду, конкуренция)



# Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

(Чаю нам с печеньками! И побольше!)

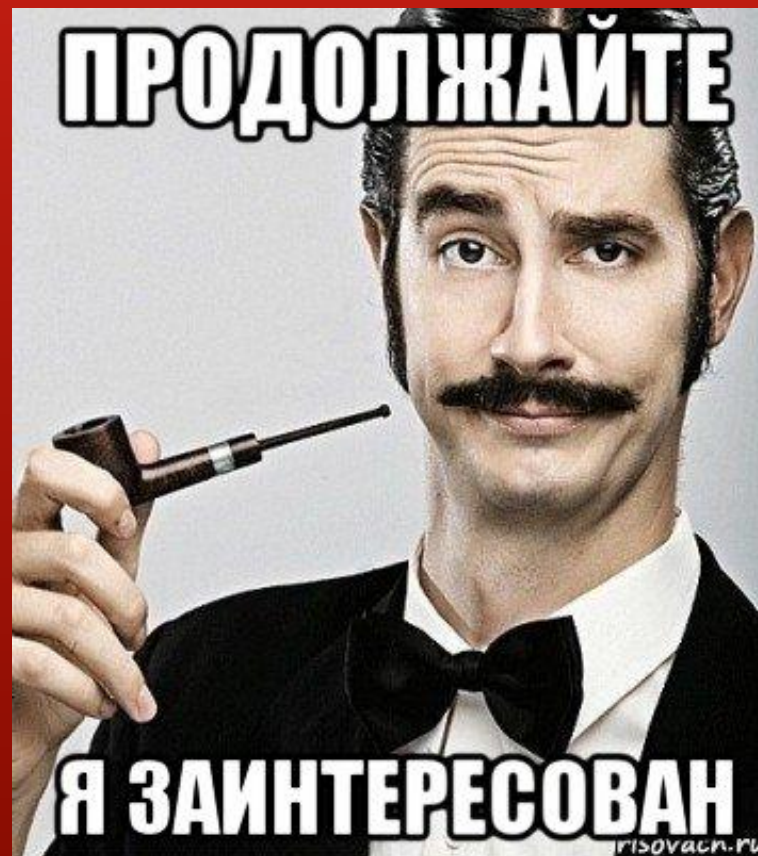
# Заинтересованные стороны



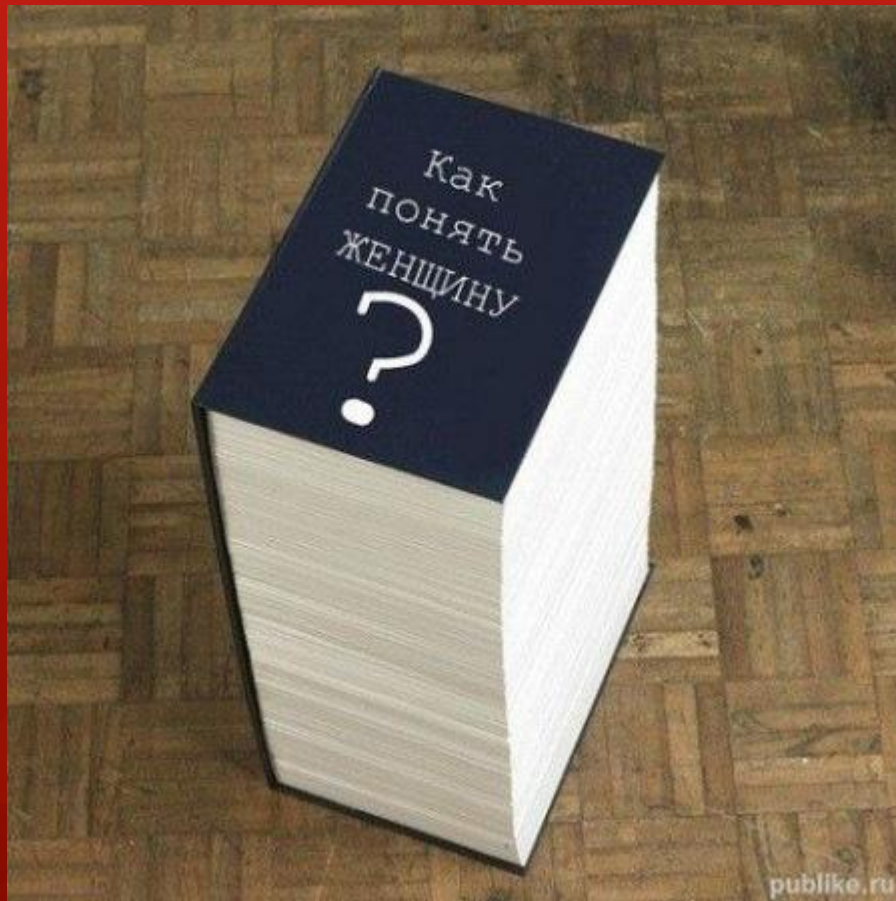
- Потребители, конечные пользователи и бенефициары
- Регулирующие органы
- Партнеры, владельцы, акционеры
- Франчайзеры
- Банкиры
- Внешние поставщики
- Юридические и контролирующие органы
- Конкуренты и другие

# Требования заинтересованных сторон

- Требования потребителей, договоры, заключенные с ними
- Договоры с поставщиками
- Отраслевые кодексы и стандарты, законодательство
- Разрешения, лицензии
- Приказы регулирующих органов
- Соглашения, конвенции, протоколы и другие



# Действия для понимания потребностей и ожиданий заинтересованных сторон



- Сбор информации
- Разработка потенциальных критериев «соответствующих» заинтересованных сторон
- Использование критериев для определения заинтересованных сторон и их требований



# Определение области применения системы менеджмента качества

(И какова же область применения интеграла?)

# Факторы, которые учитываются в области применения

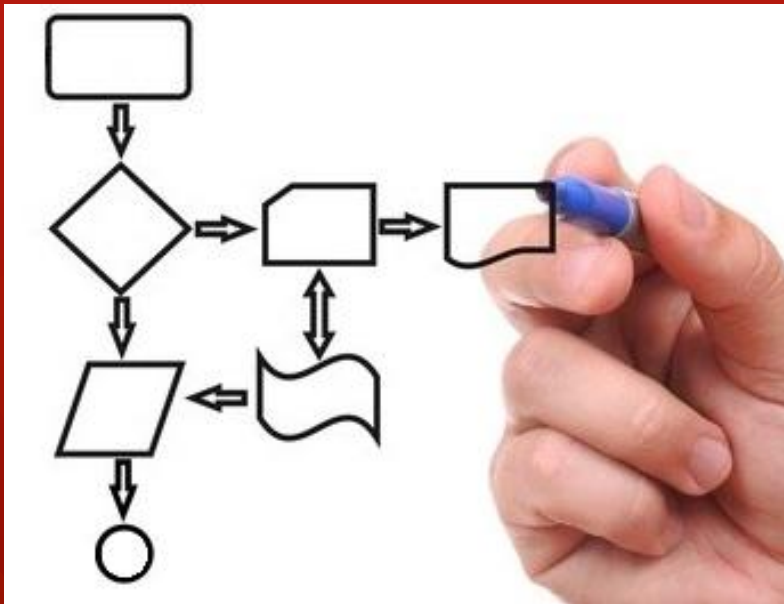
- Инфраструктура системы менеджмента качества
- Различные площадки и виды деятельности организации
- Какие процессы поставляются внешними поставщиками
- Коммерческие политики и стратегии
- Знания организации



# Система менеджмента качества и ее процессы

(Ой, а что будет, если убрать это колесико?)

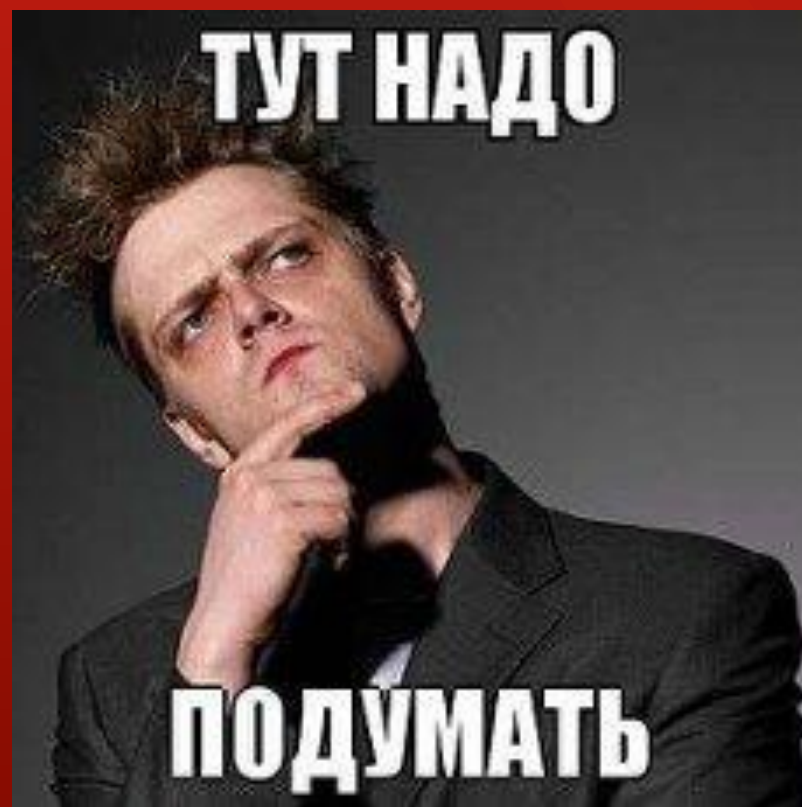
# Определения необходимых процессов для системы менеджмента качества



- Процессы анализа и аудита
- Входы и выходы могут быть материальными (например, материалы, компоненты или оборудование) или нематериальными (например, информация или знания)
- Применение риск-ориентированного мышления в разработке, внедрении, поддержании и улучшении системы менеджмента качества

# Оценка информации для адекватного управления функционированием системы

- Документированные процедуры
- Сайт
- Рабочие инструкции, руководства, справочники, эталонные образцы
- Программное обеспечение и другие



# Лидерство

(Ну, и кто это тут нас не уважает?)

# Функции, полномочия и ответственность лидера



- Согласованность действий, отношений, поведения и решений
- Каждодневные отношения и поведение
- Личный пример
- Эффективный внутренний обмен информацией
- Документированные обязательства
- Результаты функционирования системы менеджмента качества.

# Ориентация на потребителей

- Законодательные и нормативные правовые требования;
- Требования потребителей;
- Технологические и другие исследования;
- Удовлетворенность потребителей





# Способы ориентации



- - Двусторонняя связь с потребителями;
- - Увязывание целей организации с потребностями и ожиданиями потребителей
- - Информирование всей организации о потребностях и ожиданиях потребителей
- - Анализ результатов мониторинга удовлетворенности потребителей и принятие соответствующих действий
- - Определение рисков и возможностей, которые могут повлиять на соответствие продукции и услуг или удовлетворенность потребителей.

# Политика в области качества

(И так сойдет!)

# Разработка политики качества

- Четкое понимание среды организации, включая статус ее системы менеджмента и потребностей и ожиданий соответствующих заинтересованных сторон;
- Стратегическое направление организации, основанное на ее миссии, видении, руководящих принципах и основополагающих ценностях;
- Ожидаемая или желаемая степень удовлетворенности потребителей;
- Ресурсы, необходимые для выполнения запланированных результатов;

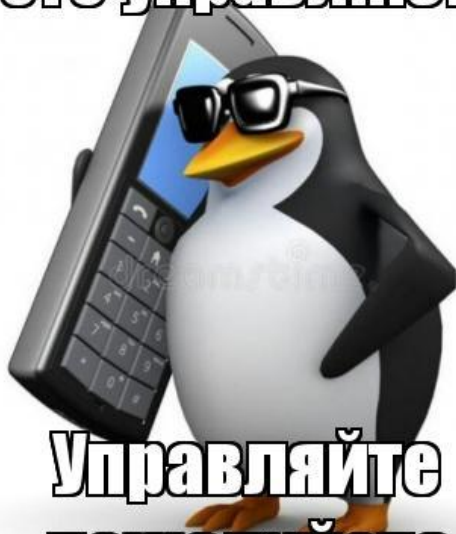


# Планирование

(Займешь сотку до зарплаты?)

# Разработка средств управления

Оло это управляющий?



Управляйте  
пожалуйста

memesmix.net

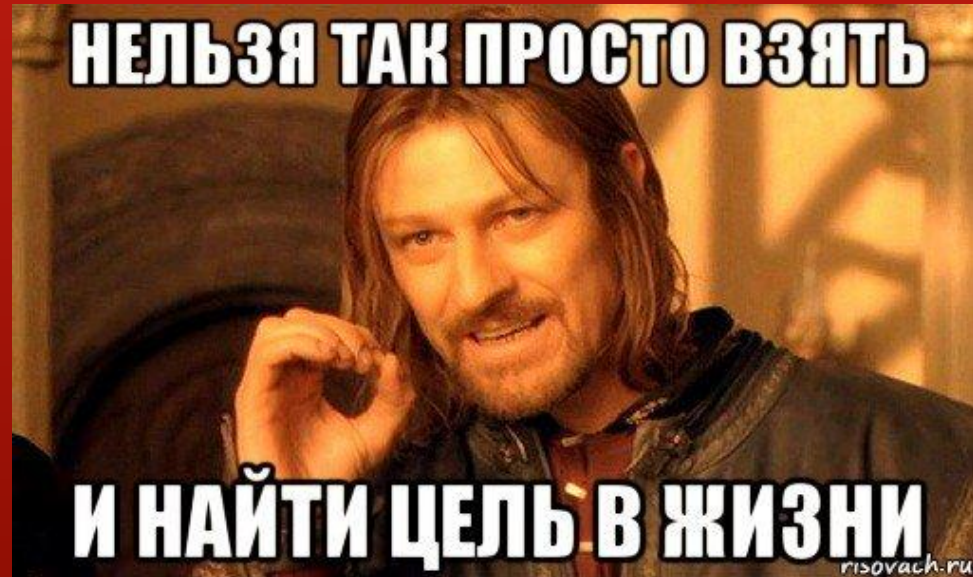
- Контроль, мониторинг и измерение процессов, продукции и услуг
- Калибровка
- Проектирование продукции и процессов
- Корректирующие действия
- Установленные методы и рабочие инструкции
- Обучение и привлечение компетентных лиц.

# Цели в области качества и планирование их достижения

(Статус: лежу в направлении цели)

## Цели должны:

- быть согласованными с политикой в области качества
- быть измеримыми
- подлежать мониторингу и (или) анализу прогресса в достижении целей
- учитывать применимые требования и быть связанными с обеспечением соответствия продукции и услуг и повышением удовлетворенности потребителей
- актуализироваться по мере необходимости



# Организация должна:



- определить ответственных за достижение конкретных целей (это могут быть команда или отдел чаще, чем отдельное лицо);
- обеспечить доступность достаточного объема ресурсов;
- решить, как результаты будут оцениваться.

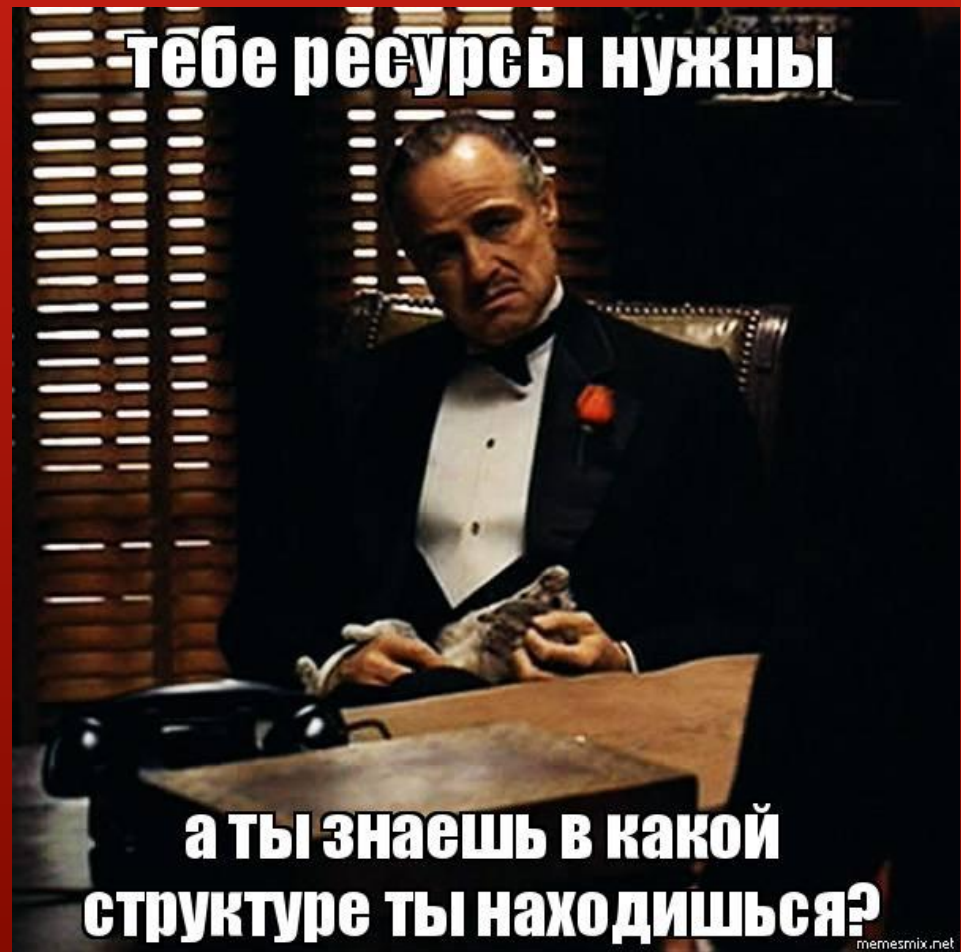


# Средства обеспечения

(И всем я должен денег...)

# Ресурсы

- Человеческие ресурсы
- Инфраструктура
- Среда для функционирования процессов (физическая, социальная, психологическая)
- Ресурсы для мониторинга и измерения
- Знания организации



# Требования к продукции и услугам

(И как это работает?)

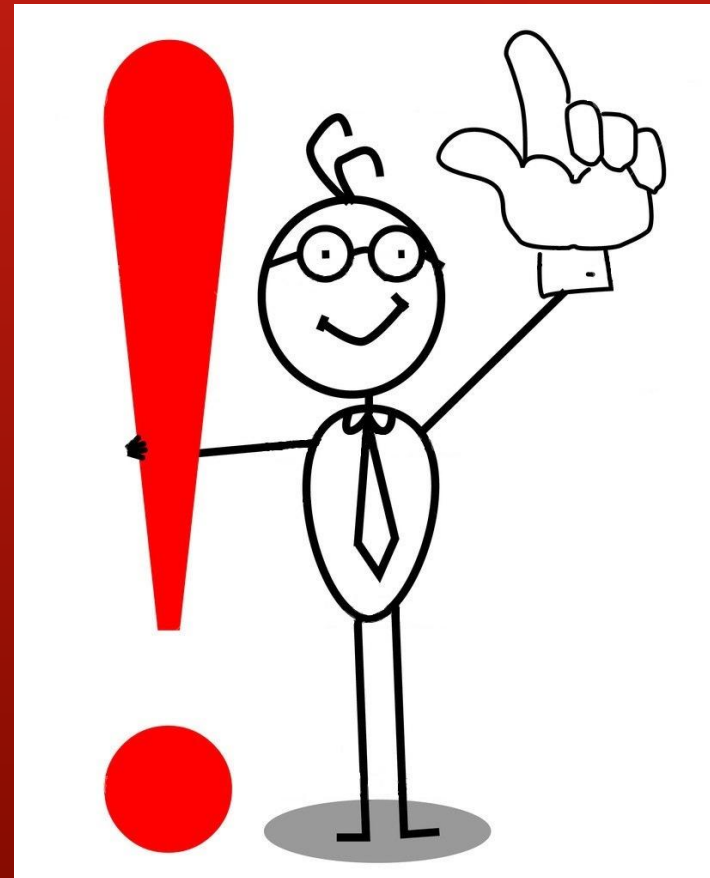
# Связь с потребителем

- передавать подробные данные о производимой продукции или услуге
- разъяснять, как потребитель может связаться с организацией
- устанавливать соответствующие способы получения информации от потребителей: прямые электронные письма или телефонные звонки, онлайн опросы, службы поддержки потребителей, личные встречи
- обеспечивать информирование потребителя о том, как организация распоряжается и управляет собственностью потребителя
- обеспечивать упреждающее информирование потребителя о возможных проблемах и действиях, которые могут быть предприняты, если возникают непредвиденные обстоятельства



# Требования к продукции

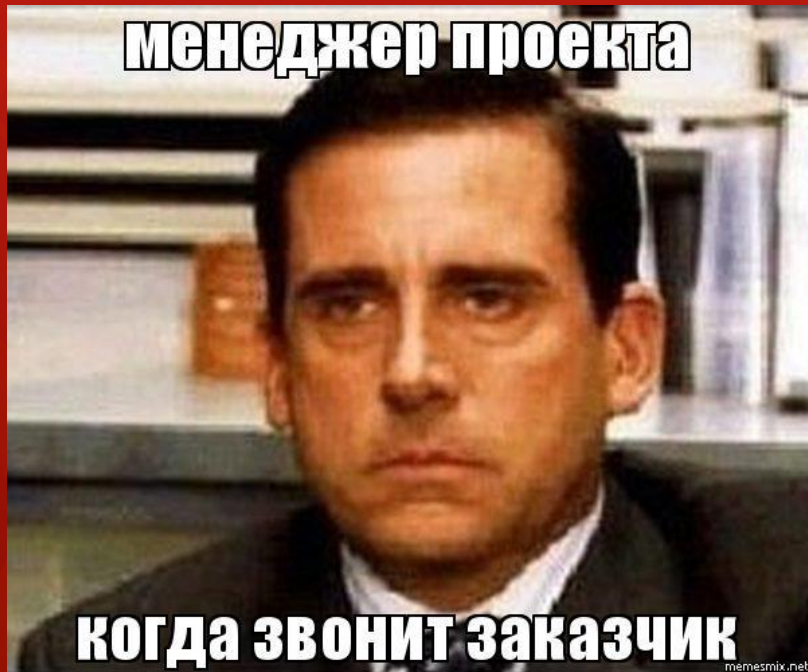
- ▣ Назначение продукции или услуги
- ▣ Потребности и ожидания потребителей
- ▣ Соответствующие законодательные и нормативные правовые требования



# Производство продукции и предоставление услуг

(И так сойдет!)

# Производство продукции и предоставление услуг



- Управление производством продукции и предоставлением услуг с учетом всех аспектов (персонал, ресурсы, методы)
- Идентификация и прослеживаемость (по коду, названию, номеру партии, видимому физическому признаку)
- Деятельность после поставки (взаимодействие с потребителями, установка оборудования, соглашения, доступ потребителей к информации)

# Управление несоответствующими результатами

- коррекция несоответствия для обеспечения его соответствия;
- полное устранение несоответствия из процесса.

Планы на день:

- не косячить
- держаться, не косячить
- задействовать все резервы и не накосячить
- чёрт!
- не усугублять



# Оценка результатов деятельности

(Я стар. Я очень стар. Я суперстар!)

# Методы получения ОТЗЫВОВ потребителей



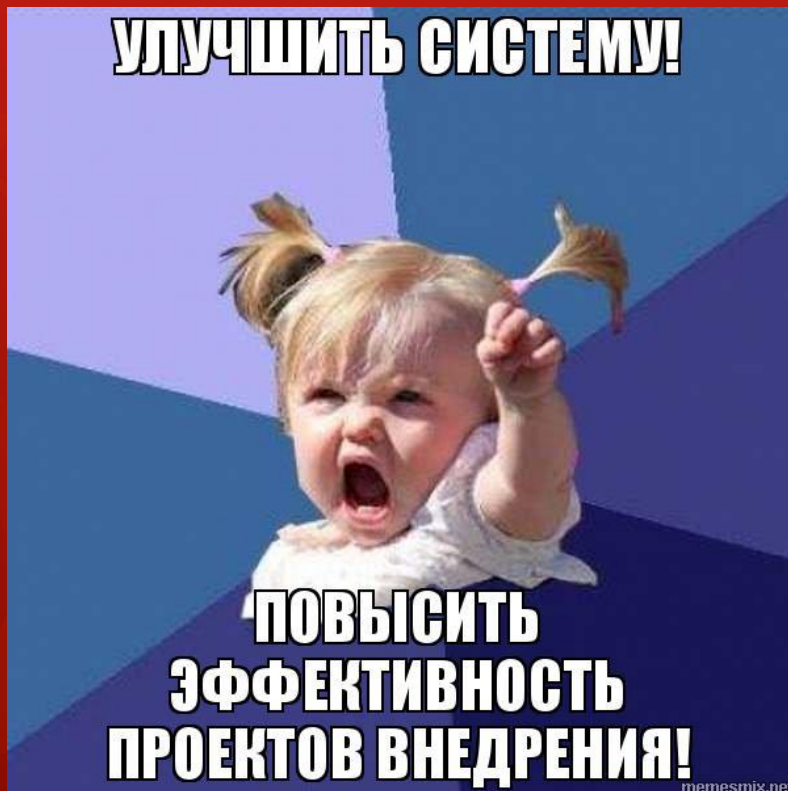
- опрос мнений;
- связь с потребителями
- анализ доли рынка
- Благодарности
- Претензии
- рекламации по гарантии
- социальные СМИ, такие как website и доски объявлений
- публикуемая информация, такая как газеты и журналы.

# Анализ и оценка

- определения уровня удовлетворенности потребителей;
- обеспечения того, что организация выполняет планы;
- оценки того, как работают внешние поставщики;
- определения результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей.



# Улучшение



- прорывные проекты, которые приводят к инновациям, пересмотру и улучшениям существующих процессов или к внедрению новых процессов;
- постоянная деятельность по улучшению небольшими шагами, выполняемая в рамках существующих процессов;
- устранение причины имеющегося несоответствия



Спасибо за внимание!

(нет)