

Система
менеджмента
качества

ISO 9001:2015
Требования

ISO 9001:2015 Система менеджмента качества



4.1. Понимание контекста организации

Организация должна **определить**:
внешние проблемы
внутренние проблемы,
которые существенны для
ее целей и
стратегического
направления

Организация должна
отслеживать эти
проблемы и обновлять
информацию о них

- Контекст организации - деловая среда, совокупность внутренних и внешних факторов и условий, которые могут оказывать влияние на подходы организации к ее продукции, услугам и инвестициям, а также заинтересованным сторонам

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Организация
должна
установить:

- a) заинтересованные стороны, которые значимы в рамках системы менеджмента качества;
- b) требования этих заинтересованных сторон, которые значимы в рамках системы менеджмента качества.

Организация должна отслеживать и анализировать информацию об этих заинтересованных сторонах и их существенных требованиях.

4.3. Определение области применения СМК

Организация должна **определить** :

- границы СМК
- применимость СМК

Документированная информация

- В тех случаях, когда требование настоящего Международного Стандарта в рамках его области действия может быть применено, оно должно быть применено организацией.
- Если какое-либо требование (требования) настоящего Международного Стандарта не может быть применено, это не должно влиять на способность или обязательства организации гарантировать соответствие продукции и услуг.

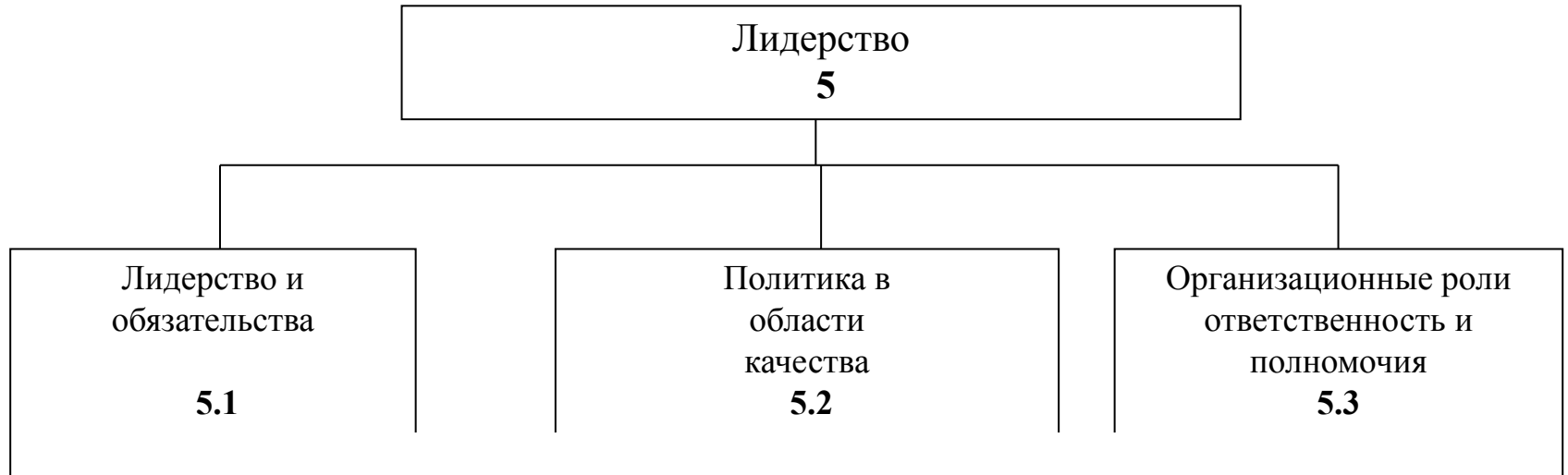
4. 4. СМК и её процессы

Процессы:

- a) входы и выходы;
- b) последовательность и взаимодействие;
- c) критерии, методы для результативного выполнения и контроля этих процессов;
- d) необходимые ресурсы ;
- e) распределение ответственности и полномочий ;
- f) **риски**
- g) методы мониторинга, измерения;
- h) возможности для улучшения

- Организация должна управлять **документированной информацией** в объеме, необходимом для обеспечения выполнения процессов, и сохранять документированную информацию в объеме, необходимом для обеспечения уверенности, что процессы выполняются, как и запланировано.

ISO 9001:2015. Ответственность руководства



5. 1 Лидерство и обязательства

5.1.1 Лидерство и обязательства в отношении СМК

- ответственность за результативность СМК;
- политика и цели в области качества установлены и согласованы со стратегическим направлением развития и контекстом организации;
- политика в области качества доведена до сведения персонала, понята им и применяется в организации;
- гарантии того, что требования системы менеджмента качества встроены в бизнес-процессы организации;
- осведомленность о процессном подходе;
- обеспечения доступности ресурсов,
- донесения важности результативного менеджмента качества
- обеспечения достижения СМК ожидаемых результатов;
- вовлечения, руководства и поддержки персонала
- поощрения непрерывного улучшения;

5.1.2. ОРИЕНТАЦИЯ НА ЗАКАЗЧИКА

- Знать требования и выполнять требования
- **Знать риски**
- **Нацеленность на поставку продукции и услуг, которые соответствуют требованиям потребителя и применимым законодательным и регуляторным требованиям;**
- **Нацеленность на повышение удовлетворенности потребителя.**



Решения, задачи (действия)

Выполнение такого анализа, который преобразовывает (трансформирует) запросы и ожидания заказчика с учетом предписаний законов и органов власти в поставленные перед организацией цели.

Обеспечение достижения поставленных организацией целей.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- анализ рынка;
- анализ и оценка потребительского спроса;
- протоколы проверок;
- предписания, регламентирующие требования; и т. п.

5.2. ПОЛИТИКА В СФЕРЕ КАЧЕСТВА

Требования стандарта

Соответствие, пригодность.

Обязательства.

Оценка.

Информирование, всеобщая осведомленность.

Доступность заинтересованным сторонам

Решения, задачи (действия)

Определение, формулирование, регламентирование, оповещение и совершенствование политики в сфере качества для данной организации.

Формирование согласованности, гармонии потребностей потребителей и производителей.

Следует отобразить обязательства для всех структурных уровней организации.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- описание политики в сфере качества;
- план проведения обучения, подтверждение;
- информирование сотрудников;
- анализ со стороны руководства.
- внутренние аудиты;
- и т. п.

5.2 Политика в области качества (требование)

Политика в области качества должна:

- a) быть оформлена как документированная информация;
- b) быть доведена до сотрудников организации, понятна им и применяться в организации;
- c) быть доступна соответствующим заинтересованным сторонам, по мере возможности.

5.3. Организационные роли, ответственность и полномочия

Ответственные за:

- СМК ;
- Процессы
- Отчетность о функционировании СМК для формирования отчетов высшему руководству;
- Распространение ориентации на потребителя по всей организации;
- Целостность СМК при планировании и осуществлении изменений



ISO 9001:2015. 6. Планирование СМК



6.1 Действия по обработке рисков и выявлению возможностей

Требования стандарта

определить риски и потенциальные возможности, по которым должны быть предприняты действия

Решения, задачи (действия)

Составление планов повышения качества для достижения целей в сфере качества с учетом:

- всех необходимых для СМК процессов;
- необходимых ресурсов;
- действий, принятых для улучшения СМК.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- планы (программы) качества;
- производственные планы;
- описание методов/процессов;
- рабочие инструкции;
- подтверждение обучения сотрудников;
- и т. п.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

Цели



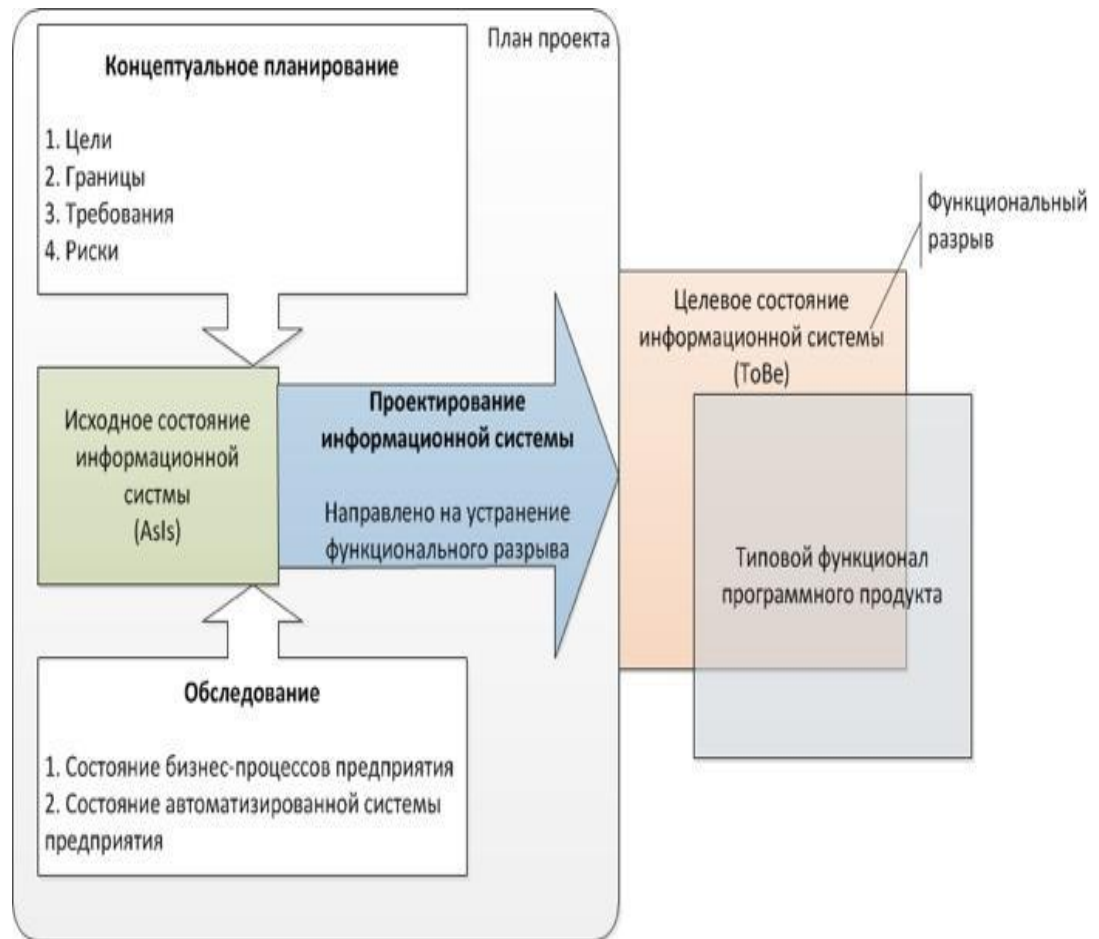
Программы



6.3 Планирование изменений

Требования стандарта

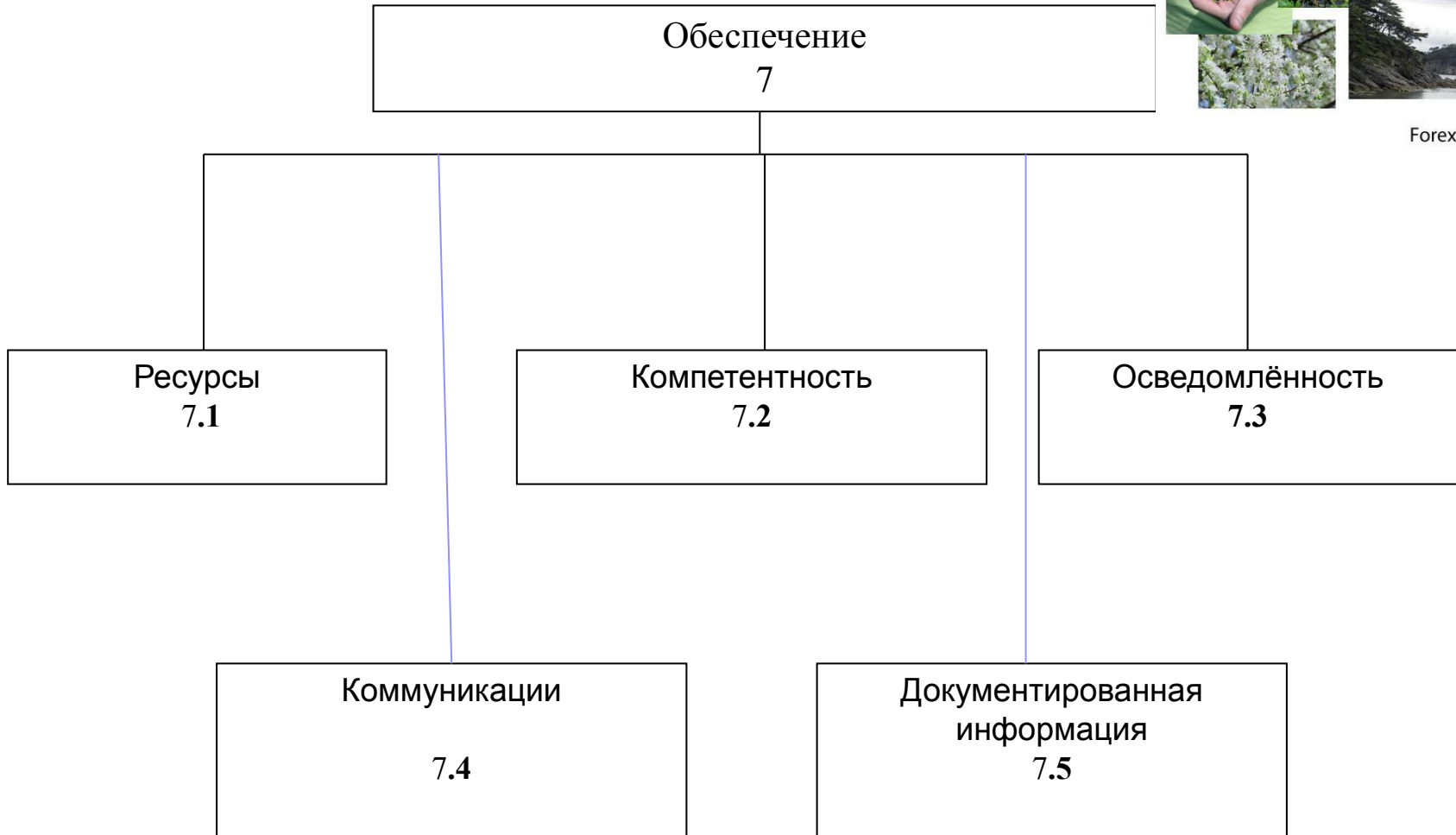
Когда организация выявила необходимость изменений в системе менеджмента качества, эти изменения должны осуществляться в плановом порядке и системно



ISO 9001:2015. 7. Обеспечение



ForexAW.com

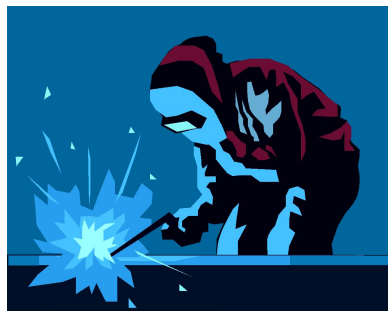


7.1.2. Персонал

Требования стандарта

Сотрудники, которым вменено в обязанности выполнение задач в сфере системы менеджмента качества, должны иметь:

- образование;
- подготовку;
- желание;
- опыт.



Решения, задачи (действия)

Разработку и внедрение методики по выполнению задач осуществляют наделенные ответственностью сотрудники, которые имеют необходимую подготовку.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- должностные инструкции;
- трудовые договоры;
- планы профессионального развития персонала;
- записи проводимых с сотрудниками собеседований;
- и т. п.

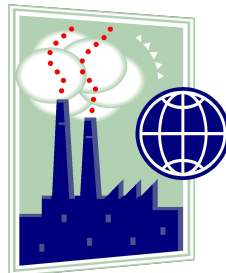
7.1.3 Инфраструктура

Требования стандарта

Обеспечение рабочего места и сопутствующих условий.

Техническое оборудование и программные средства.

Связанные с вышеприведенным услуги.



Решения, задачи (действия)

Определение потребности в необходимой системе условий для обеспечения соответствия продукции:

- анализ потребности в инвестиции;
- анализ оснащенности рабочего места;
- проверка возможностей процессов;
- анализ предоставления услуг;
- мероприятия по уходу за техническими средствами.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- проектная документация по инвестициям;
- протоколы аттестации рабочих мест;
- протоколы отслеживания процессов;
- протоколы оценок поставщиков;
- и т. п.

7.1.4. Среда выполнения процесса

Требования стандарта

Для обеспечения соответствия продукции необходимо определить:

- человеческий фактор;
- физические факторы.

Решения, задачи (действия)

С помощью методики можно задокументировать управление требованиями, предъявляемыми к условиям труда. Подтверждение стабильности качества. Для этого следует соблюдать:

- условия охраны здоровья и безопасности труда;
- установленные методы работы;
- предписания по защите окружающей среды.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- протоколы, журналы подготовки по охране труда;
- подтверждения соблюдения требований законов и органов власти;
- анализ удовлетворенности рабочими местами;
- анализ недостатков и причин текучести



«Атмосфера как дома!»



7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

Требования стандарта

Необходимые контрольно-измерительные средства и их идентификация.

Программное обеспечение испытаний.

Применение измерительных средств.

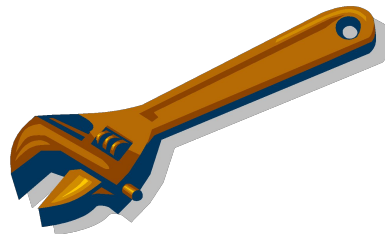
Калибровка, поверка.

Состояние калибровки, поверки.

Сохранение, обслуживание.

Корректирующие действия.

Документация.



Решения, задачи (действия)

Обслуживание, калибровка и уход за средствами мониторинга и измерительной техники.

Это включает:

- взятие на учет, идентификацию всех контрольно-измерительных средств;
- определение пригодности;
- выполнение калибровки в соответствии с принятыми нормами;
- калибровка, юстировка по национальному или международному эталону;
- определение условий и среды для хранения и калибровки;
- разработка регулирования для случая, когда используется неточное контрольно-измерительное оборудование;
- выбор необходимых программных средств для проведения испытаний и контроля.

Примеры документации, подтверждения осуществления

свидетельства испытаний; перечень испытательных средств; анкеты данных контрольных и измерительных средств; протоколы калибровки, юстировки; протоколы по применению программных средств; и т. п.

7.1.6 База знаний организации

Требования стандарта

- Организация должна определить базу знаний, необходимую для функционирования ее процессов и достижения соответствия продукции и услуг.
- Эта база знаний должна поддерживаться в актуальном состоянии и быть доступна для расширения при необходимости.
- В случае меняющихся потребностей и тенденций, организация должна применять свою накопленную базу знаний и выяснять, каким путем она может приобрести или получить доступ к необходимой дополнительной информации



7. 2. Компетентность

Требования стандарта

- Определение потребностей в обучении
- Планирование обучения и его проведение
- Действия предпринятые по формированию осведомленности персонала
- Регистрация данных

Решения, задачи (действия)

Определение объема обучения
Проведение обучения внутри организации и за её пределами
Разработка концепции отношения сотрудников к качеству
Оценка и документирование результативности обучения

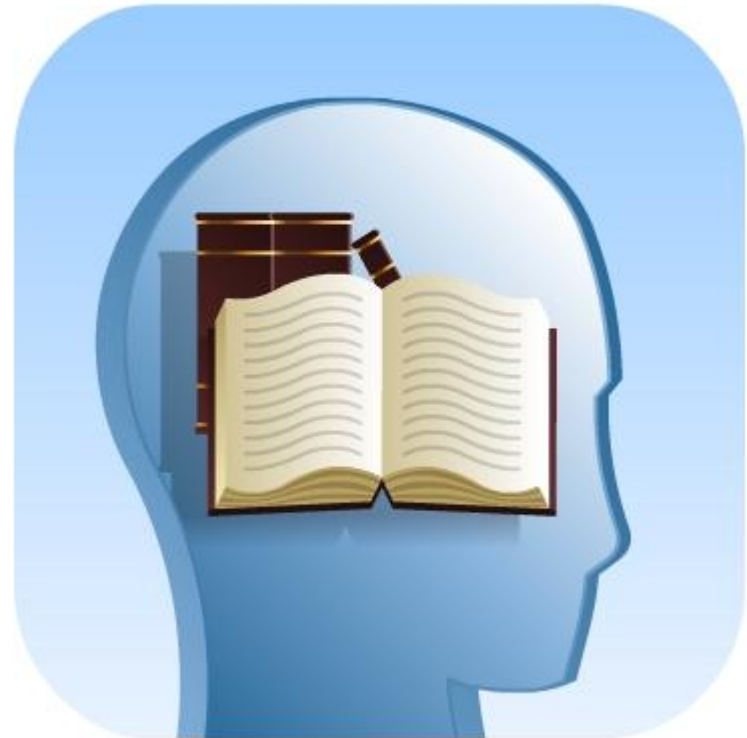
Примеры документации, подтверждение осуществления

Планы обучения
Должностные инструкции
Планы подготовки
Цели обучения
Экзаменационные листы
Протоколы эффективности обучения

7.3 Осведомлённость

Персонал должен знать:

- политику в области качества;
- соответствующие цели в области качества;
- свой вклад в результативность системы менеджмента качества, включая выгоды от улучшения качества выполнения работ;
- последствия несоответствий требованиям системы менеджмента качества.



7.4 Коммуникации

Требования стандарта

Обеспечение внутреннего информирования - вообще.

Обеспечение информирования об эффективности СМК - в частности.

Решения, задачи (действия)

Введение процедуры, которая обеспечила бы осуществление коммуникации касательно процессов организации, а также эффективность коммуникации, ее развитие и улучшение.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- стенные газеты, внутренние информационные листы, циркуляры;
- групповые занятия;
- собрания,
- сборы;
- производственные мероприятия; и т. п.

7.5. Документированная информация

Требования стандарта

- документированные процедуры (задокументированные методики) требуемые стандартом
- ;
- необходимые для функционирования организации документы;

Решения, задачи (действия)

Организации целесообразно определить:

- какая документация необходима;
- разновидность носителя документации;
- оценку деятельности, связанную с документацией (создание, применение, управление);
- возможность доступа к документации.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- отдельные документы, входящие в документированную систему

7.5. 3. Управление документированной информацией

Требования стандарта

Необходимо держать под контролем нужные документы с целью:

- разрешения на применение;
- актуализации;
- обозначения;
- управления;
- документирования.

Решения, задачи (действия)

Необходимо разработать, внедрить и контролировать документированную процедуру (задокументированную методику) по управлению внутренними и внешними документами.

Основными пунктами процедуры должны быть:

- разработка;
- утверждение;
- проверка;
- внесение изменений;
- сохранение наличия;
- идентификация;
- распределение;
- хранение.

Примеры документации, подтверждение осуществления

перечни распределения; списки проверок; подтверждения выдачи и получения; подтверждение доступности, правомочности; перечень документов; и т. п.

ISO 9001:2015. 8. Функционирование



8.1. Оперативное планирование и управление

Требования стандарта

Процессы, необходимые для выпуска продукции, документы, комплексные условия.

Цели в сфере качества.

Требования к продукции.

Критерии приемки при контроле.

Подтверждающие документы.

Решения, задачи (действия)

Планирование всех процессов, связанных с деятельностью.

Определение комплексных условий, специфичных для продукции.

Определение концепции для осуществления измерений и контроля.

Выполнение контроля по подтверждению пригодности средств производства.

Разработка программ качества.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- программы качества;
- подтверждение осуществления;
- протоколы оценки риска и процессов;
- планы развития проектов; и т. п.

8.2.1. Связь с заказчиками

Требования стандарта

Информация о продукции.

Обработка информации поиска (запроса, контракта, заказа и т. п.).

Изменение исходной информации по поиску.

Обратная связь с заказчиком, управление жалобами.

Решения, задачи (действия)

Составление и внедрение предписания для поддержания связи с заказчиком, затрагивающего следующие сферы:

- информацию о продукции;
- заказы и контракты;
- рекламации и жалобы;
- управление отзывами.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- подтверждение заказа;
- контракты;
- рекламные материалы;
- протоколы посещений заказчика;
- анализ жалоб и рекламаций; и т. п.

8.2.2. Определение требований к продукции

Требования стандарта

1. Требования, предъявляемые к продукции с момента ее готовности до поставки и предоставления сервисных услуг заказчику включительно.
2. Не определенные заказчиком, но обязательно необходимые требования для использования.
3. Регламентирующие и законодательные требования.

Решения, задачи (действия)

Внедрение методики по выявлению требований заказчика.

Подтверждение выполнения требований заказчика.

Подтверждение соответствия регламентирующим и законодательным предписаниям.

Сроки, обязательства по поставке.

Документирование требований заказчика.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- заказ;
- запрос предложения;
- протоколы переговоров с заказчиком;
- анализ стандартов, законодательных предписаний;
- журнал требований;
- и. т. п.

8.2.3. Анализ требований к продукции

Требования стандарта

Определение требований,
предъявляемых к продукции.

Подтверждение требований
заказчика.

Анализ контракта.

Анализ осуществимости
(технический, экономический,
требования качества и т. п.)



Решения, задачи (действия)

Надо проанализировать и оценить предъявляемые к продукции требования. Надо подтвердить осуществимость требований заказчика. Анализ должен учитывать следующее:

- возможность изготовления;
- соблюдение сроков;
- цели качества;
- анализ предложения, заказа, контракта;
- изменение заказа, управление изменениями.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- предложения, контракты;
- заметки по рассмотрению контрактов;
- анализ возможности осуществления;
- протоколы;
- исследования;
и т.п.

8.4. Управление поставкой продукцией и услуг внешнего происхождения

8.4.1. Общие положения

Требования стандарта

- качество закупаемой продукции;
- учет влияющих факторов;
- приемлемость поставщиков;
- выбор, оценка поставщиков, их повторная оценка;
- документирование.

Решения, задачи (действия)

Управление процессом закупки; от выбора поставщиков, субподрядчиков до их систематической оценки.

Документирование полученных результатов.

Примеры документации, подтверждение осуществления

спецификация на продукцию; документация управления качеством поставщиков; анкеты вопросов, анкеты проверок; подтверждения оценки поставщиков; перечень классифицированных поставщиков; и т. п.

8.4.2. Проверка закупленной продукции

Требования
стандарта
определение
действий и
методов,
связанных с
проверкой;
проверка у
поставщика.

Решения, задачи (действия)

Процесс проверки и разрешения на применение закупаемой продукции надо установить таким образом, чтобы учесть также и проверки, выполняемые у поставщика.

Примеры документации, подтверждение осуществления

критерии приемки; предписания по проведению проверок; управление внеочередным разрешением на применение; протоколы проверок поставщиков; свидетельства, сертификаты качества; и т. п.

8.4.3. Информация, касающаяся закупки

Требования стандарта

Описание продукции;
Требования принятия,
одобрения (продукции,
процедур, процессов,
персонала,
оборудования, системы
менеджмента качества);
Утверждение документов
по закупке.

Решения, задачи (действия)

Документы по закупке должны определять:

- вид;
- сферу применения;
- предоставление разрешения;
- регламентирование применения.

Документальное подтверждение конкретных характеристик, их согласованность.

Разработка и внедрение методик приемки.

Примеры документации, подтверждение осуществления

спецификации продукции;

схемы процессов закупки;

список заказов и изделий;

контракты;

договоренности, связанные с качеством

8.5. ПРОИЗВОДСТВО И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

8. 5. 1. Управление производством и предоставлением услуг

Требования стандарта

Создание регламентирующих условий при производстве и предоставлении услуг.

Этими элементами могут быть:

- информация о характеристиках продукции;
- рабочие инструкции;
- соответствующие средства производства, контрольно-измерительное оборудование;
- измерения;
- сервисное обслуживание.

Решения, задачи (действия)

Предписания по выпуску продукции должны учитывать:

- наличие спецификаций продукции;
- рабочие инструкции по осуществлению деятельности;
- исправное состояние оборудования;
- необходимое измерительное оборудование;
- методы контроля и предоставления разрешения;
- договоренности по обслуживанию и сервису.

Примеры документации, подтверждение осуществления

критерии приемки;
рабочие инструкции;
планы проверок;
планы ухода за оборудованием;
договоры по сервисному обслуживанию;
инструкции по применению;
и т. п.

8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

Требования стандарта

Идентификация продукции в зависимости от необходимости.

Фиксирование состояния продукции.

Если предписано, то прослеживаемость продукции.

Документация.

Решения, задачи (действия)

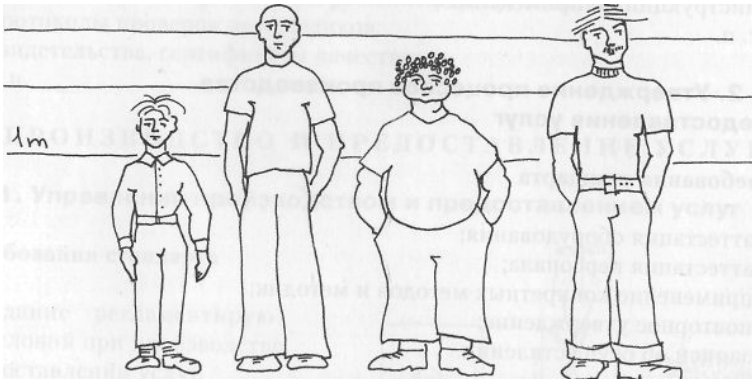
Обеспечение идентификации и прослеживаемости.

При необходимости указание статуса продукции после проведения необходимых испытаний.

Необходимая для прослеживаемости степень документирования.

Примеры документации, подтверждение осуществления

производственные карты;
листки сопровождения детали;
маркировка продукции;
упаковочные ярлыки;
протоколы утверждения;
и т. п.



8.5.3. Собственность заказчика

Требования стандарта

- тщательный уход (в том числе и за интеллектуальной собственностью);
- идентификация, проверка, защита и сохранение состояния;
- действия при повреждениях;
- документирование.

Решения, задачи (действия)

Бережный уход за материалами, оборудованием и продукцией, являющимися собственностью заказчика.

Это означает, что организация должна обеспечить соответствующую идентификацию, контроль, хранение и уход за материалами, являющимися собственностью заказчика. При потерях, повреждениях необходимо в документированной форме известить заказчика.

Примеры документации, подтверждающие осуществление

- инвентаризационный перечень собственности заказчика;
- протоколы проведения ухода и обслуживания;
и т. п.

8.5.4. Сохранение продукции

Требования стандарта

- определение соответствия продукции;
- идентификация;
- УХОД;
- упаковка;
- складирование;
- защита.

Решения, задачи (действия)

Разработка и внедрение такого регулирования, которое обеспечивает надлежащие:

- уход;
- идентификацию;
- упаковку;
- складирование;
- сохранность состояния.

Это касается продукции и составляющих частей изделий в ходе переработки и поставки.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- инструкции по упаковке, хранению, поставке и сохранению состояния;
- ведение учета на складе;
- план размещения, планы испытаний;
- данные по отдельному хранению;
- инструкции по монтажу и обслуживанию;
- и т. п.

8.5.5. Действия после поставки

Требования стандарта

- Насколько это применимо, организация должна выполнять требования к действиям после поставки, связанным с продукцией или услугами.



8.5.6. Управление изменениями

Требования стандарта

- Организация должна анализировать и управлять незапланированными изменениями, существенными с точки зрения производства продукции и услуг, в объеме, необходимом для обеспечения непрерывного соответствия установленным требованиям.
- Организация должна сохранять документированную информацию, содержащую результаты анализа изменений, сведения о лицах, разрешивших изменения, и любых необходимых действиях.



8.6. Выпуск продукции и услуг

Требования стандарта

Характеристики продукции:

- измерение;
- подтверждение;
- документирование.
- разрешение выпуска продукции.

Решения, задачи (действия)

Проведение контроля на соответствующих этапах процесса производства продукции для подтверждения соответствия установленным требованиям.

Документирование соответствия продукции критериям приемки.

Необходимо указать ответственных, которые дают разрешение на выпуск продукции.

Дальнейшее разрешение на выпуск продукции может быть дано только в том случае, если ответственные лица признали ее соответствующей.

Примеры документации, подтверждение осуществления

протоколы проведения контроля;
анкета вопросов;
образцы для сравнения;
особое разрешение заказчика на выпуск продукции;
и т. п.

8.7. Управление несоответствующими выходами процессов, продукцией и услугами

Требования стандарта

Несоответствующая продукция:

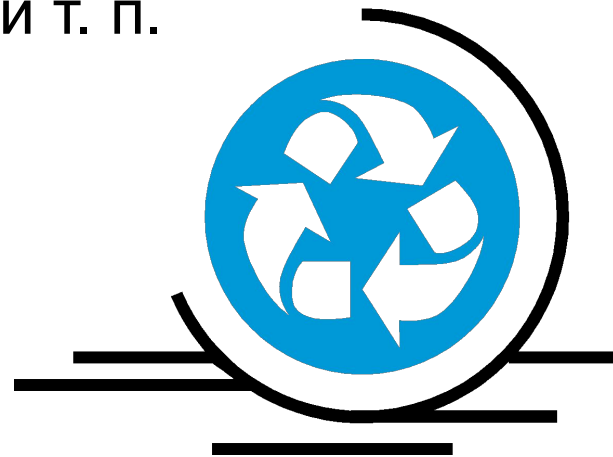
- идентификация;
- управление ею;
- последующий ремонт;
- повторное подтверждение.

Для исправленной продукции:

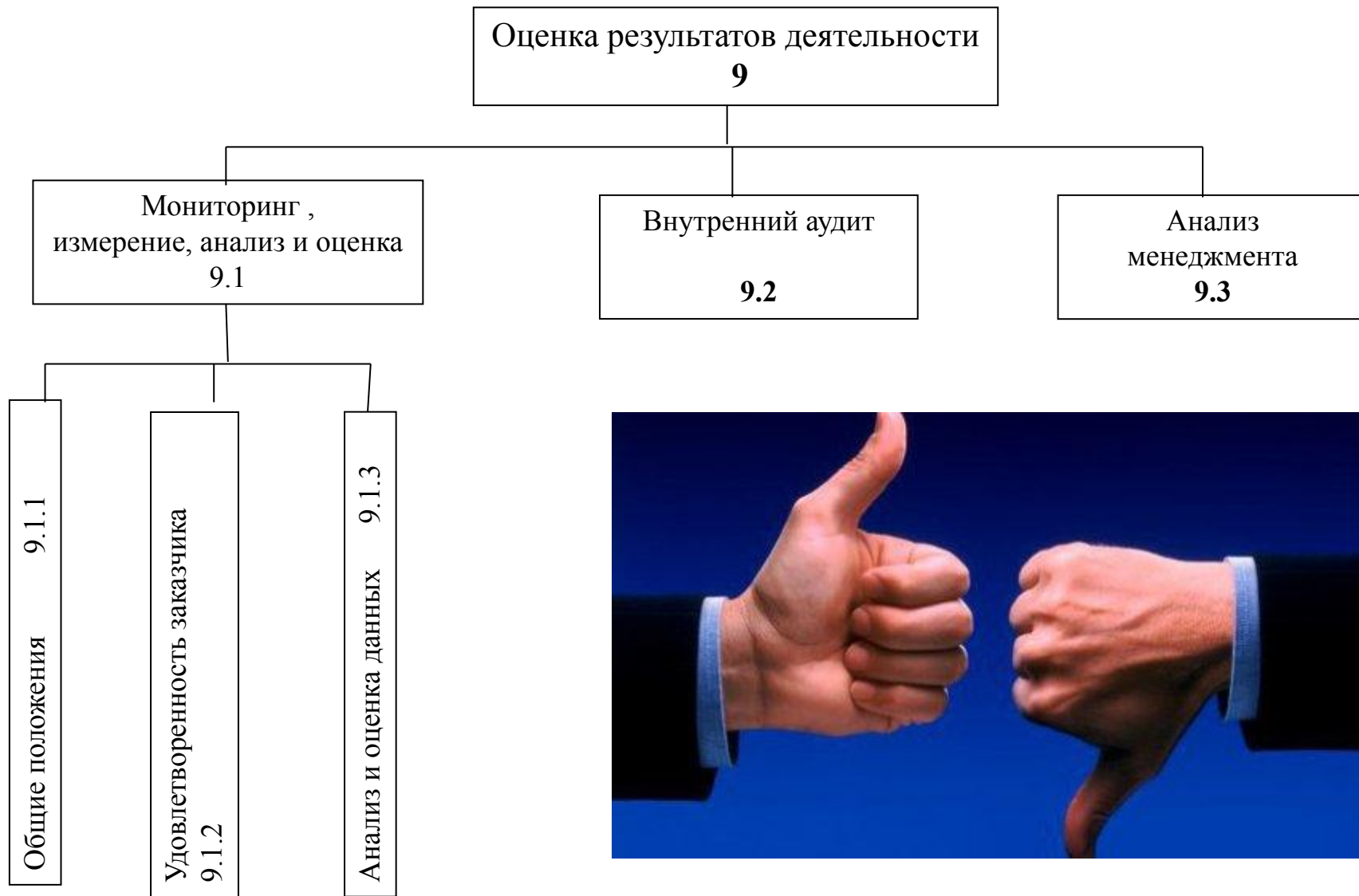
- повторная проверка;
- отдельное разрешение от заказчика на ее выпуск.

Решения, задачи (действия)

протоколы разрешений
и несоответствий;
предписания по проверке
и ее подтверждение;
особые разрешения;
и т. п.



ISO 9001:2015. 9. Оценка результатов деятельности



9.1.2 Удовлетворенность заказчика

Требования стандарта

- оценивание (определение, измерение, контроль и т. п.) данных и фактов;
- методы (получение и применение).

Решения, задачи (действия)

Выполнение измерений для определения степени удовлетворенности заказчика.

Полученную информацию необходимо оперативно анализировать и оценивать.

Следует разработать методы сбора данных.

Такие методы могут быть учтены при:

- подготовке методик;
- проведении работы по анализу;
- осуществлении мероприятий.

Эффективность предпринятых мероприятий по результатам следует измерять.

Примеры документации, подтверждения осуществления

- тест измерения удовлетворенности заказчика;
- метод сравнительного анализа;
- анкеты вопросов, анкеты проверок;
- оценка различных акций;
- протоколы оценок;
- и т. п.

9.1.3 Анализ данных

Требования стандарта

Соответствующие данные:

- сбор;
 - анализ.
- Возможные сферы:
- удовлетворенность потребителя;
 - соблюдение требований;
 - характеристики процессов и продукции;
 - поставщики.

Решения, задачи (действия)

Сбор и анализ соответствующих данных.
Проведение необходимых корректирующих действий.
Целесообразно учесть данные, полученные в ходе анализа, и те данные, которые возникают в результате измерений, анализа и мониторинга деятельности партнеров.

Примеры документации, подтверждение осуществления

протоколы;
акты несоответствий;
результаты анализа;
отчеты аудита;
и т. п.

9.2. Внутренний аудит

Требования стандарта

Внутренние аудиты:

- планирование;
- выполнение;
- документирование;
- контроль.

Корректирующие действия:

- определение;
- внедрение;
- оценка.

Решения, задачи (действия)

Подтверждение эффективности системы менеджмента качества с помощью проведения систематических запланированных внутренних аудитов. Следует учитывать:

- статус и значимость затрагиваемых процессов и подразделений;
- опыт и результаты предыдущего аудита, например:
 - степень распространения аудита;
 - частоту аудита;
 - методы аудита;
 - подтверждение результатов аудита высшим руководством;
 - обеспечение подготовки и независимости аудиторов;
 - составление отчетов аудита;
 - подтверждение корректирующих действий высшим руководством.

Примеры документации, подтверждения осуществления

планы проведения аудита, листы несоответствий и отчеты;
утверждение планов мероприятий;
протоколы проведения тестов;
анализ со стороны руководства;
и. т. п.

9.3 Анализ менеджмента

Требования стандарта

- результаты деятельности организации;
- информация от потребителей;
- результативность системы менеджмента качества;
- возможность улучшения.

Решения, задачи (действия)

В ходе проведения анализа со стороны руководства следует учесть следующие факторы:

- результаты аудита;
- отзывы и рекомендации;
- результативность процессов;
- соответствие продукции;
- положение дел по корректирующим и предупреждающим действиям;
- итоги внедрения решений по предыдущему анализу;
- влияние предполагаемых изменений на СМК;
- рекомендации по улучшению.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- протоколы проведения анализов;
- анализы удовлетворенности потребителей;
- анализы процессов;
- результаты бенчмаркинга;
- анализы качества;
- и т. п.

9.3. Анализ менеджмента

Требования стандарта

- Возможности улучшения.
- Решения, действия.
- Потребность в ресурсах.



Решения, задачи (действия)

Выводы по анализу со стороны руководства должны учитывать:

- возможности улучшения процессов и СМК;
- улучшение качества продукции/услуг с учетом требований заказчика;
- потребность в ресурсах, необходимых для выполнения вышеупомянутых задач.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- протокол анализа со стороны руководства;
- различные планы:
 - коммерческие;
 - стратегические;
 - инвестиционные;
- совершенствования персонала; и т. п.

ISO 9001:2015. 10. Улучшение



10. 2. Несоответствия и корректирующие действия

Требования стандарта

Необходимо принимать действия:

- по несоответствиям и их причинам;
- по проведению оценок;
- по контролю и анализу несоответствий;
- по документированию.

Решения, задачи (действия)

Следует разработать процедуру, цель которой - устранить причины несоответствий и предупредить их повторное возникновение. Основные акценты направленности процедуры:

- выявление несоответствия;
- определение причины;
- определение необходимости в корректирующих действиях;
- оценка;
- документирование.

Примеры документации, подтверждение осуществления

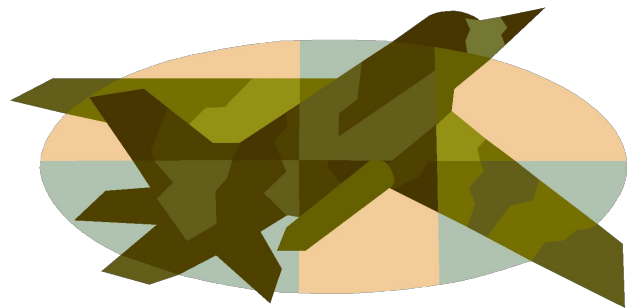
- протоколы несоответствий;
- записи по статистическим методам;
- предписания по корректирующим действиям;
- подтверждения обучения;
- анализ рекламаций;
- инвестиционные проекты; и т. п.

10.3. Постоянное улучшение

Требования стандарта

Организация должна:

- планировать постоянное улучшение;
- осуществлять его;
- управлять им.



Решения, задачи (действия)

Для повышения результативности системы менеджмента качества и эффективности достижения целей деятельности организация, опираясь на данные и их анализ, должна спланировать и осуществлять постоянное их улучшение.

Примеры документации, подтверждение осуществления

- программы качества;
- планы проектов;
- протоколы намеченных целей;
- протоколы результативности;
- протоколы анализа со стороны руководства;
- и т. п.