

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор ООО «РЭС»

Бондырев А.А.  
«    » декабря 2023 г.



**Система менеджмента качества**  
**Руководство по качеству**

**Содержание**

<b>1. Общие положения</b> .....	<b>5</b>
1. Нормативные ссылки.....	5
2. Краткие сведения об ООО «РБС».....	5
4. Среда организации .....	6
4.1 Понимание организации и ее среды.....	6
4.3 Область применения СМК .....	6
4.4. Процессы СМК.....	6
5. Лидерство.....	8
5.1 Лидерство и приверженность .....	8
5.2. Политика обеспечения качества .....	8
5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации.....	8
6. Планирование.....	9
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей .....	9
6.2. Цели в области обеспечения качества и планирование их достижения .....	9
7. Обеспечение .....	10
7.1 Обеспечение ресурсами .....	10
7.1.2 Персонал.....	10
7.1.3 Инфраструктура .....	10
7.1.4 Среда для выполнения процессов .....	10
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений.....	10
7.1.6. Знания организации.....	11
7.2. Компетентность.....	11
7.3. Осведомленность и обмен информацией.....	11
7.4. Документированная информация .....	12
8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции.....	13
8.1 Планирование и управление производством.....	13

8.2	Определение требований к продукции и услугам .....	13
8.2.1	Связь с потребителями .....	13
8.2.2	Определение требований, относящихся к продукции и услугам.....	13
8.2.3	Анализ требований, относящихся к продукции и услугам.....	13
8.2.4	Изменения требований к продукции и услугам.....	14
8.3	Проектирование и разработка продукции и услуг .....	14
8.3.1	Общие положения .....	14
8.3.2	Планирование проектирования и разработки .....	14
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки .....	14
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой.....	15
8.3.5	Выходные данные разработки .....	15
8.3.6	Изменения проектирования и разработки .....	15
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками .....	15
8.5	Производство продукции и предоставление услуг .....	16
8.5.2.	Идентификация и прослеживаемость.....	17
8.5.3	Собственность потребителя или внешних поставщиков. ....	17
8.5.4	Сохранение продукции .....	17
8.5.5.	Деятельность после поставки .....	17
8.5.6	Управление изменениями .....	17
8.6.	Выпуск продукции и оказание услуг .....	17
8.7.	Управление несоответствующими результатами процессов, продукцией и услугами.....	18
9	Оценка результатов деятельности .....	20
9.1.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка .....	20
9.1.2	Удовлетворенность потребителей .....	20
9.1.3	Анализ и оценка .....	20
9.2	Внутренние аудиты.....	20
9.3	Анализ СМК со стороны руководства .....	20
10.	Улучшение .....	21
10.1	Несоответствия и корректирующие действия .....	21

## 1. Общие положения

Система менеджмента качества (далее - СМК) ООО «РБС» (далее – организация) разработана в соответствии с требованиями стандартов ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ РВ 0015-002-2020.

Руководство по качеству (РК) является основополагающим документом СМК организации и содержит:

- область применения СМК;
- состав и схему взаимодействия процессов;
- краткое изложение положений и требований СМК с необходимыми ссылками на внутренние нормативные документы организации, описывающие соответствующие процессы СМК;
- распределение ответственности основных должностных лиц организации в СМК.

Руководство по качеству также служит для информирования потребителей об СМК организации и является документированной основой при проведении внутренних и внешних аудитов.

Положения Руководства по качеству обязательны для выполнения всеми должностными лицами и структурными подразделениями организации.

Электронная копия РК и других документов СМК размещены на сервере и доступны персоналу.

За организацией закреплена в рамках выполнения Гособоронзаказа ВП МО РФ 307.

Взаимодействие с ВП МО РФ 307 происходит на основании Положения о военных представительствах МО РФ от 11 августа 1995 г. № 804 и Приказа Министра обороны РФ № 320 от 18 июня 2000 г. «Об утверждении Инструкции по работе военных представительств МО РФ».

Представители ВП могут принимать участие в проведении внутренних аудитов, заседаниях Совета по качеству.

## 2. Нормативные ссылки

ГОСТ Р ИСО 9001 - 2015 Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9000 - 2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 19011 - 2021 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

ГОСТ РВ 0015-002-2020 СРПП ВТ. Системы менеджмента качества. Общие требования.

Постановление Правительства РФ от 11.08.95 г. № 804 «О военных представительствах Министерства обороны Российской Федерации».

## 3. Краткие сведения об ООО «РБС»

ООО «РБС» организационно представлено на структурной схеме размещенной на сервере в папке «СМК». В область сертификации не входят производства, размещенные в городах Мурманск, Калининград, Астрахань, Владивосток.

Классы ЕКПС, которые распространяются на продукцию и услуги, производимые ООО «РБС» указаны в п. 4.3 «Область сертификации». Виды деятельности:

- проектирование и производство составных частей пропульсивной установки, судовых палубных механизмов, объектовых систем сигнализации, систем обработки данных;
- ремонт и техобслуживание дизельных двигателей, средств размагничивания кораблей, холодильных установок, установок для кондиционирования воздуха;
- производство малых судов (не входит в область сертификации).

## 4 Среда организации

### 4.1 Понимание организации и ее среды

В организации определен ее контекст, т.е. внутренние и внешние факторы, влияющие на способность организации достигать намеченных результатов деятельности. Организация осуществляет мониторинг и анализ информации о заинтересованных сторонах в рамках оценки рисков при проведении анализа СМК.

### 4.2 Потребности и ожидания заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны	Внутренние или внешние стороны	Потребности и ожидания
Руководство организации/учредители	внутренние	Получение прибыли. Достоверная информация о производственных процессах. Вовлеченность персонала в процессы функционирования и развития организации. Развитие организации в соответствии с принятой стратегий. Выполнение всех законодательных требований, относящихся в деятельности организации.
Сотрудники	внутренние	Обеспечение безопасных условий труда, развитие сотрудников, мотивация. Соответствующее вознаграждение. Понимание своих задач и функций. Консультации по всем вопросам, связанным с работой. Достаточность ресурсов для выполнения своих обязанностей.
Заказчик	внешние	Качество продукции. Своевременное выполнение заявок, договоров. Обоснованная стоимость продукции и услуг.

### 4.3 Область применения СМК

СМК организации разработана и распространяется на:

разработку, производство, поставку, ремонт, сервисное и гарантийное обслуживание вооружений и военной техники по классам ЕКПС: 1077, 2010, 2030, 2815, 4110, 4120, 6350, 7010.

Исключения из требований стандарта ГОСТ РВ 0015-002: пп. 8.1.5, 8.3.2.2, 8.5.5.2.

### 4.4 Процессы СМК

4.4.1 В организации идентифицированы следующие процессы (карты процессов приведены в Приложении 1):

- закупки;
- проектирование продукции;
- производство продукции;

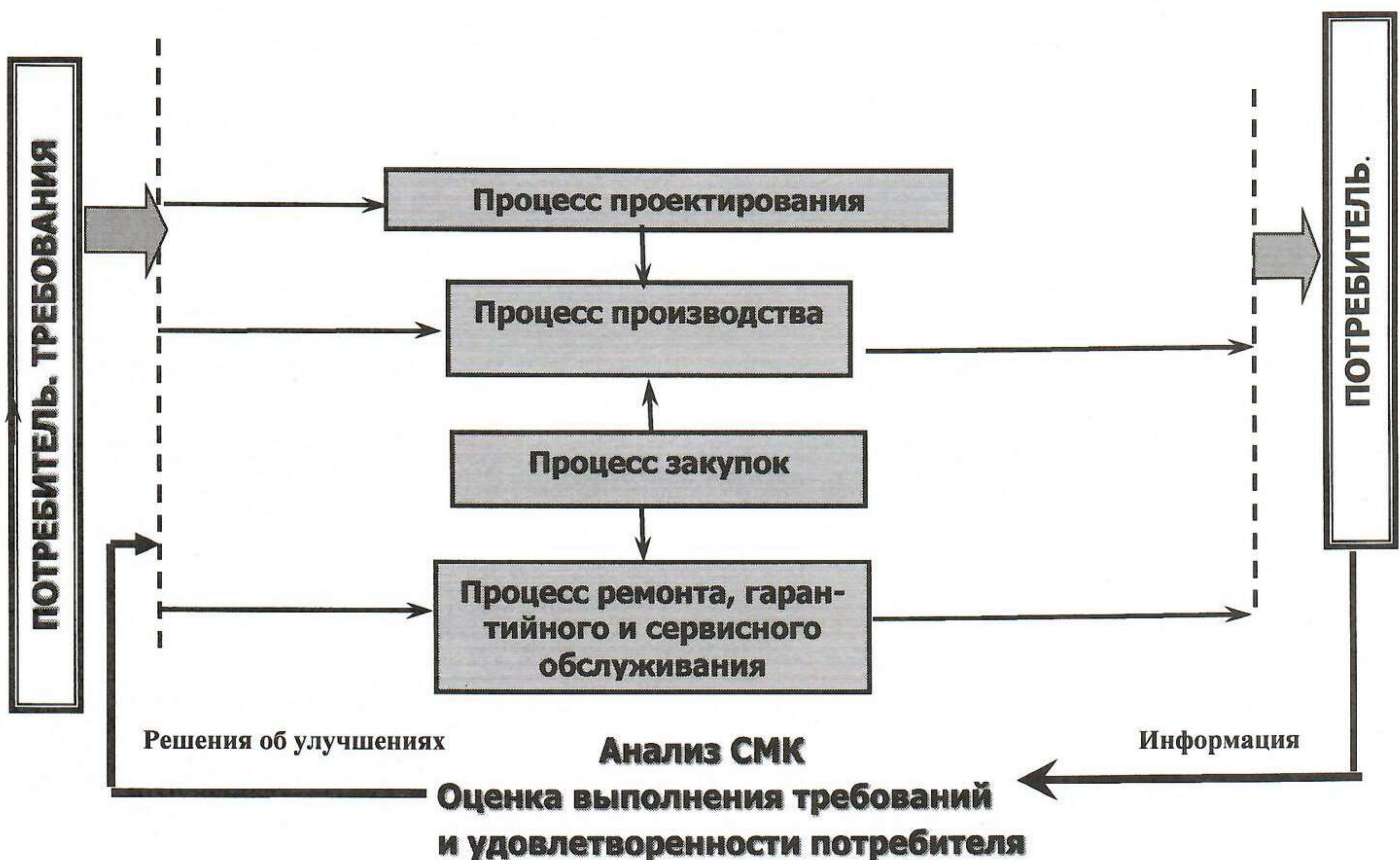
- ремонт, гарантийное и сервисное обслуживание.

4.4.2 Требования к порядку выполнения процессов документально оформлены и введены в действие в виде документов СМК организации, действующих стандартов, технологических документов, норм и правил технического обслуживания и ремонта.

4.4.3 Высшее руководство организации обеспечивает соответствие всех процессов СМК требованиям сертификационных стандартов посредством:

- доведения до сведения персонала организации требований документации СМК;
- ежегодного анализа СМК со стороны руководства;
- мониторинга и улучшения процессов СМК;
- мониторинга удовлетворенности потребителей;
- проведения внутренних аудитов всех процессов СМК;
- разработки и реализации корректирующих действий.

#### Схема взаимодействия процессов СМК (функциональная структура СМК)



## **5 Лидерство**

### **5.1 Лидерство и приверженность**

5.1.1 Высшее руководство в лице генерального директора организации принимает на себя обязательство по поддержанию и обеспечению результативного функционирования СМК в интересах и в соответствии с требованиями потребителей посредством:

- доведения до сведения всех работников организации важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- разработки политики и целей в области обеспечения качества;
- проведения систематического анализа СМК;
- обеспечения необходимыми ресурсами.

5.1.2 Обязательства высшего руководства по обеспечению результативного функционирования СМК и постоянному улучшению ее результативности определены в политике и целях в области обеспечения качества, руководствах, положениях, инструкциях.

5.1.3 Обязательства высшего руководства относятся в равной степени ко всем процессам и процедурам в рамках СМК.

5.1.4 Ориентация на потребителей является одним из базовых принципов, в соответствии с которым разработана и функционирует СМК организации. Он отражен в политике и целях в области качества и реализован в документации СМК.

### **5.2. Политика обеспечения качества**

5.2.1 Политика в области качества разрабатывается руководством организации, при этом учитываются потребности и ожидания заказчиков.

5.2.2 Политика принимается и подписывается генеральным директором организации и оформляется как отдельный документ.

5.2.3 Политика размещается на информационных стендах производственных участков и офиса для доведения до сведения всех работников организации.

5.2.4 Политика рассматривается на предмет актуальности и соответствия целям организации при проведении анализа СМК.

5.2.5 Политика направляется заинтересованным сторонам по их запросам.

### **5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации**

5.3.1 Роли, ответственность, полномочия и взаимодействие персонала в рамках СМК определены в организационной структуре организации, должностных инструкциях, картах процессов и других документах.

5.3.2 Ответственность и полномочия генерального директора дополнительно определены Уставом организации.

5.3.3 Информация об ответственности и полномочиях, а также последствиях, вызванных невыполнением требований СМК, доводится до сведения персонала путем ознакомления с требованиями документации СМК.

5.3.4 Представитель руководства по СМК назначается приказом. Назначение представителя руководства по СМК означает возложение на него обязанностей и полномочий указанных в п.5.3.3 ГОСТ РВ 0015-002.

5.3.5 Генеральный директор и руководители организации образуют Совет по качеству, заседания которого организуются по мере необходимости обсуждения системных и проблемных вопросов СМК. По результатам заседания составляется протокол с регистрацией принятых решений.

## **6. Планирование**

### **6.1. Действия в отношении рисков и возможностей**

6.1.1 В организации имеется постоянно действующая система управления рисками. Идентифицированные риски и возможности рассматриваются и могут актуализироваться при проведении анализа СМК или в течении года при возникновении рисков, которые ранее не рассматривались. Система действий базируется на оценке рисков и планомерном осуществлении мероприятий, направленных на устранение и снижение выявленных рисков.

6.1.2 Генеральный директор и руководители организации осуществляет контроль за выполнением запланированных мероприятий по минимизации рисков.

### **6.2. Цели в области обеспечения качества и планирование их достижения**

6.2.1 Цели в области качества принимаются ежегодно при проведении анализа СМК, при этом учитываются потребности и ожидания заказчиков, показатели за предыдущий год.

6.2.2 Документ «Цели в области качества» подписывается генеральным директором организации и размещается на информационных стендах для доведения до сведения всех работников организации. Электронная копия документа размещается на сервере организации в папке СМК.

6.2.3 В рамках выполнения определенного договора может разрабатываться программа или план по качеству выполнения работ по данному договору, предусматривающие конкретизацию целей и этапов и содержания работ, ответственных лиц и подразделений.

### **6.3. Планирование изменений**

При изменении области распространения СМК или значительных изменений в структуре организации, появлении новых видов деятельности, подготовка к выпуску новой продукции или новым услугам, должен быть разработан план, предусматривающий изменение документов СМК, проведение внутренних аудитов, анализ рисков, обучение персонала.



## **7. Обеспечение**

### **7.1 Обеспечение ресурсами**

С целью обеспечения внедрения, поддержания в рабочем состоянии и совершенствования СМК, а также повышения удовлетворенности потребителей руководство и уполномоченный персонал организации обеспечивает следующие виды ресурсов:

- персонал;
- инфраструктура;
- ресурсы для мониторинга и измерений;
- производственная среда.

#### **7.1.2 Персонал**

7.1.2.1 Ответственным за управление персоналом организации является начальник отдела кадров.

7.1.2.2 Начальник отдела кадров организует с принятым работником, ознакомление с локальными нормативными актами и документами СМК, действующей в организации.

7.1.2.3 Начальник отдела кадров хранит личные дела сотрудников, обрабатывает и вносит данные об образовании и квалификации, регистрирует входящую кадровую информацию.

7.1.2.4 Ответственность работников организации за выполнение ими своих обязанностей устанавливается в должностных инструкциях.

#### **7.1.3 Инфраструктура**

7.1.3.1 Организация имеет и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для осуществления результативной деятельности.

Инфраструктура организации включает в себя:

- арендуемые помещения и оборудование;
- производственное оборудование (в т.ч. контрольно-измерительное) и инструмент;
- компьютерное оборудование, оргтехника;
- программные средства, тестирующие программы.

7.1.3.2 Ответственным за обеспечение организации работ по техническому обслуживанию и ремонту объектов инфраструктуры является главный инженер.

7.1.3.3 Ответственным за обеспечение калибровки и поверки контрольно-измерительного, средств измерений, аттестации испытательного оборудования является метролог.

7.1.3.4 Ответственным за организацию работ по обслуживанию ИТ оборудования, информационных систем, обновлению программных средств является системный администратор.

#### **7.1.4 Среда для выполнения процессов**

7.1.4.1 Производственная среда включает совокупность социальных, психологических и физических факторов, которые могут влиять на профессиональную безопасность персонала, качество и сохранность продукции организации, состояние окружающей среды.

7.1.4.2 Руководители организации и подразделений отвечают за обеспечение результативного и эффективного процесса производства продукции в управляемых условиях при соблюдении требований промышленной безопасности, охраны труда и окружающей среды.

7.1.4.3 Ответственным в организации за обеспечение требований промышленной безопасности, охраны труда и окружающей среды и организации проведения специальной оценки условий труда является технический директор.

#### **7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений**

7.1.5.1 Для целей обеспечения достоверности данных, получаемых с помощью средств измерений, проводится поверка или калибровка СИ.

7.1.5.2 Поверка средств измерений и измерительного оборудования осуществляется на основании договоров с уполномоченными сторонними организациями. Ответственным за организацию работ по управлению контрольным и измерительным оборудованием является метролог.

7.1.5.3 Испытательное оборудование подлежит периодической аттестации.

7.1.5.4 Метролог ежегодно составляет график поверки/калибровки СИ и актуализирует перечень СИ, применяемых в организации.

7.1.5.5 При получении Извещения о непригодности СИ оценивается правомочность проведенных измерений, проведенных этим СИ, и при необходимости предпринимаются соответствующие действия.

### **7.1.6. Знания организации**

В организации определены знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг.

В организации обеспечено поддержание и доступность этих знаний и проводится обучение персонала по нескольким направлениям в зависимости от его категории:

- обучение, регламентированное законодательством РФ и другими нормами и правилами;
- специальное обучение по профессии.

Проводится обучение персонала в форме техучебы для специалистов и рабочих, обучение для вновь принятых работников, обучение по охране труда и промышленной безопасности (ОТ и ПБ).

### **7.2. Компетентность**

7.2.1 Требования к компетентности персонала установлены в должностных инструкциях и других документах СМК.

7.2.2 Определение фактической компетентности персонала участвующего в выполнении госзаказа осуществляется руководителями подразделений путем проведения периодической аттестации работников. При этом определяется адекватность уровня компетентности работников не только текущим, но и будущим требованиям, связанным с оперативными и перспективными планами и целями организации.

7.2.3 Необходимость и сроки проведения аттестации определяется руководством организации. На основе результатов аттестации руководители подразделений устанавливают, есть ли потребность в профессиональном обучении персонала, в приеме на работу новых работников или компетентности работающих достаточно.

7.2.4 Необходимость дополнительной подготовки может определяться оперативно руководителями организации при подготовке к выпуску новой продукции или нового вида услуг.

### **7.3. Осведомленность и обмен информацией**

7.3.1 Для систематизации процесса внутреннего и внешнего обмена информацией о функционировании СМК и вовлечения персонала в достижение целей в области качества, в организации:

- проводятся совещания на уровне отдельных подразделений и организации в целом, в том числе с ВП и представителями заказчиков;
- информация направляется по электронной почте;
- информация размещается на информационных стендах;
- проводятся ознакомительное обучение.

7.3.2 При передаче информации на бумажном носителе и в электронной форме учитываются требования к режиму секретности, определены места и сроки хранения договоров, документов, распространяющихся на продукцию и выполняемые работы.

**7.4. Документированная информация**

Порядок управления документированной информацией, которая включает внутренние и внешние документы, а также отчетные документы по результатам деятельности организации установлен в СТО «Управление документированной информацией».

## **8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции**

### **8.1 Планирование и управление производством**

8.1.1 Планирование и управление видами деятельности осуществляется в соответствии с установленными в организации требованиями, законодательными, внешними и внутренними нормативными и распорядительными документами.

8.1.2 При планировании деятельности и критериев управления организация учитывает запланированные и потенциальные изменения и то, как эти изменения могут повлиять на деятельность.

8.1.3 В ходе планирования выпуска продукции и оказания услуги могут разрабатываться технологические документы, программы и методики испытаний, тестирующие программы, инструкции по эксплуатации, инструкции по загрузке ПО, методики ремонта и обслуживания.

### **8.2 Определение требований к продукции и услугам**

#### **8.2.1 Связь с потребителями**

8.2.1.1 Связь с потребителями поддерживается через сотрудников организации и при личных контактах руководителей с заказчиками.

8.2.1.2 При поддержании связи с потребителями выявляются:

- информация о степени соответствия продукции требованиям потребителей;
- состояние выполнения договоров или заказов, а также изменений к ним;
- удовлетворенность потребителей, включая претензии по качеству, срокам, и другим показателям.

8.2.1.3 При необходимости обеспечивается участие ВП в проверках СМК, летучем контроле, анализу причин дефектов и неисправностей в производстве, испытаниях или эксплуатации.

#### **8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам**

8.2.2.1 При согласовании с потребителями заявок на производство продукции и оказание услуг требования к выполняемым работам могут документироваться: в договорах с потребителем, техническом акте, акте дефектации, технической спецификации.

8.2.2.2 При анализе и согласовании с потребителями договоров, заявок, технических спецификаций рассматриваются:

- требования, установленные потребителями, включая требования к поставке;
- требования, не определенные потребителями, но необходимые для выполнения договорных обязательств.

8.2.2.3 При определении возможности выполнения требований к продукции рассматриваются такие факторы, как:

- доступные ресурсы;
- производственные мощности;
- знания организации;
- правила проверки и испытание продукции.

#### **8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам**

8.2.3.1 Организация проводит анализ требований, относящихся к продукции, до принятия на себя обязательств поставлять продукцию, включая требования по поставке и после поставки, чтобы учесть следующее:

- требования, установленные потребителями, в том числе требования к поставке и деятельности после поставки;
- требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования;
- требования, установленные организацией;
- законодательные и нормативные правовые требования, применимые к продукции;
- требования заказа, отличающиеся от ранее сформулированных.

8.2.3.2 Результаты анализа договора руководителями организации регистрируются и сохраняются вместе с подписанным с двух сторон экземпляром договора.

8.2.3.3 В случае невозможности полного выполнения первоначальных требований потребителя, уточненные требования согласовываются с потребителем в дополнительном соглашении.

#### **8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам**

При изменении требований к услугам и продукции специалистами организации проводится анализ возможности выполнить эти требования. Результат такого анализа доводится до заказчика перед принятием заказа.

### **8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг**

#### **8.3.1 Общие положения**

8.3.1.1 Решение о разработке новой продукции или услуги принимается в случае поступления от потребителей технического задания или принятия решения о разработке руководством организации.

8.3.1.2 Разработкой электрических схем, конструкции, программного обеспечения занимаются специалисты службы технического директора. Определены следующие этапы работ:

- 1) разработка специалистами технического решения;
- 2) подготовка проекта конструкторской документации;
- 3) изготовление опытного образца продукции;
- 4) проведение испытаний с оформлением протоколов;
- 5) согласование и утверждение технических условий.

8.3.1.3 Разработка ведется в соответствии с требованиями системы стандартов ГОСТ Р и ЕСКД.

8.3.1.4 Подразделения и специалисты, участвующие в проектировании, сроки выполнения работ, порядок сдачи и приемки работ, регламентируются в договорах и приказах.

8.3.1.5 Идентификация и прослеживаемость документации на продукцию обеспечивается присвоением и регистрацией обозначения и наименования выпущенных документов.

#### **8.3.2 Планирование проектирования и разработки**

В ходе планирования разработки в зависимости от сложности проекта устанавливаются:

- согласованные цели разработки, включая требования заказчика, которые должны быть удовлетворены;
- требуемые стадии процесса, включая проведение применимых анализов разработки;
- ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;
- внутренние и внешние ресурсы;
- необходимость вовлечения заказчиков в процесс проектирования и разработки;
- распределение ответственности и полномочий;
- ресурсное обеспечение;
- порядок обмена информацией;
- порядок внесения изменений, включая изменения в плане разработки;
- соответствие разработки установленным требованиям;
- порядок утверждения ТУ и КД;
- критерии приемки при проверке и оценке разработки;
- ответственные за проверку, анализ и оценку разработки;
- отчетность по результатам проверки, анализа или оценки разработки.

#### **8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки**

8.3.3.1 Входные данные, относящиеся к требованиям по разработке, определяются в ТЗ заказчиком или в определенной для данного случая форме инициатором разработки.

8.3.3.2 Входные данные могут включать:

- функциональные и эксплуатационные требования;
- требования внешних нормативных документов;
- стандарты и нормативные документы относящиеся к объекту проектирования;
- любая иная информация, имеющая значение для разработки, включая результаты проверок, испытаний.

### **8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой**

8.3.4.1 В ходе разработки продукции проводится:

- анализ результатов этапов разработки посредством проведения проверки и испытаний опытных образцов (при необходимости по согласованному с заказчиком программ);
- анализируется применение разработанного программного обеспечения;
- нормоконтроль конструкторской документации;
- выполнение мер по соблюдению условий обеспечения технологической независимости от применения КИ, материалов (сырья) иностранного производства, а также меры по замещению на отечественные аналоги.

8.3.4.2 Конструкторская документация проверяется и регистрируется в организации и при необходимости согласуется с заказчиком или классификационным обществом.

8.3.4.3 Верификация проекта проводится по окончании процесса проектирования и разработки посредством испытаний, расчетов, экспертизы документации.

8.3.4.4 Валидация проекта проводится в форме испытаний или опытной эксплуатации. Результаты валидации оформляются утверждением технических условий, КД, а также актами приемки продукции по результатам испытаний.

### **8.3.5 Выходные данные разработки**

8.3.5.1 Выходными данными разработки являются технические условия и КД.

8.3.5.2 Выходные данные разработки:

- анализируются на соответствие входным требованиям к разработке;
- обеспечивают соответствующей информацией по закупкам, производству и обслуживанию;
- содержат критерии приемки продукции или ссылки на них;
- определяют характеристики продукции, существенные для ее целевого назначения, безопасного и правильного использования.

### **8.3.6 Изменения проектирования и разработки**

Изменения в КД, ТУ или другую документацию на продукцию вносятся:

- по требованию заказчика;
- в случае выявления ошибок при проектировании;
- по результатам испытаний или эксплуатации;
- по требованию внешних заинтересованных организаций.

Изменения вносятся в соответствии с требованиями системы ГОСТ Р и ЕСКД.

## **8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками**

8.4.1 Организация несет ответственность за качество выпускаемой продукции, которое непосредственно зависит от качества закупаемых сырья и материалов, услуг для производства продукции, а также технологического и измерительного оборудования. Определен процесс закупок, который включает следующие стадии:

- определение и документирование требований к закупаемой продукции и услугам;
- выбор и оценка поставщиков;

- входной контроль закупаемой продукции или приемка деталей, изготовленных поставщиком;

- обеспечение надлежащего хранения закупленного сырья и материалов.

8.4.2 Закупку сырья и материалов, необходимых для производства продукции осуществляют в зависимости от вида материалов или услуг специалисты подчиненные техническому директору, при непосредственном участии технического директора, с последующим согласованием решений по закупкам с генеральным директором. Основанием для закупки тех или иных материалов является план производства.

8.4.3 Поставщик необходимого сырья и материалов или услуг выбирается из реестра признанных организаций-поставщиков или проводится поиск и выбор поставщика, и занесение его в реестр.

8.4.4 Первичная оценка поставщиков проводится по пятибалльной системе по следующим критериям:

- приемлемость цены;
- наличие пакета необходимых документов;
- информация о качестве продукции или услуг предприятия в свободном доступе;
- финансовая состоятельность.

При повторной оценке:

- соблюдение сроков поставки;
- соблюдение условий договора;
- качество поставляемого сырья, материалов или услуг.

8.4.5 Результаты оценки регистрируются в реестре признанных поставщиков (в электронной форме). При отказе от услуг поставщика в реестре указывается причина отказа.

8.4.6 Все закупленное сырье и материалы принимаются ОТК. Проверка производится визуальным осмотром, проверки соответствия количества материалов, количеству, указанному в сопроводительных документах. проверки сопроводительной документации (сертификатам, паспортам).

8.4.7 Приемка деталей или других услуг, выполненных по аутсорсингу, осуществляется техническим директором при участии специалистов соответствующего профиля.

8.4.8 Материалы, не соответствующие установленным требованиям к качеству, отделяются от годных, до решения вопроса о дальнейших действиях с этим материалом.

## **8.5 Производство продукции и предоставление услуг**

### **8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг**

8.5.1.1 Планирование процессов выпуска продукции и оказания услуг осуществляется в рамках текущего планирования деятельности в соответствии с утвержденными договорами и заявками от потребителей. Основанием для планирования является приложение к договору в форме графика или плана работ.

8.5.1.2 Текущий контроль выполнения заявок и договоров проводится генеральным директором, техническим директором, начальником участка, обмен информацией происходит на оперативных совещаниях.

8.5.1.3 Выпуск продукции в управляемых условиях обеспечивается:

- наличием информации, описывающей характеристики выпускаемой готовой продукции (ТУ, КД);
- наличием необходимой технической документации;
- необходимым производственным и вспомогательным оборудованием, способным выполнять требуемые операции в полном объеме и с необходимым качеством;
- проведением технического обслуживания и ремонта оборудования;
- идентификацией и контролем качества материалов и продукции, включая несоответствующую, продукцию на всех этапах производственного цикла;
- обучением персонала.

8.5.1.4 Перечень специальных и особо ответственных процессов оформлен в виде отдельного документа.

### **8.5.2. Идентификация и прослеживаемость**

8.5.2.1 Основными задачами идентификации продукции и ее прослеживаемости является обеспечение возможности:

- установить соответствие продукции требованиям нормативных документов;
- подтвердить статус контроля.

8.5.2.2 На продукцию оформляются сопроводительные документы, в соответствии с требованиями нормативных документов на продукцию и требованиями заказчика включающие, как правило: паспорт, формуляр или другие документы на продукцию, определенные в рамках заказа, акт сдачи приемки.

### **8.5.3 Собственность потребителя или внешних поставщиков.**

Организация проявляет заботу о собственности потребителя, пока она находится под его управлением или используется им. Организация идентифицирует, верифицирует, защищает и сохраняет собственность потребителя. Случаи утери собственности потребителя, повреждения или признания ее непригодной немедленно доводятся до сведения потребителя.

### **8.5.4 Сохранение продукции**

8.5.4.1 В организации установлены требования по обеспечению сохранности продукции в ходе процессов ее хранения и погрузочно-разгрузочных работ.

8.5.4.2 Начальник участка несет ответственность:

- за соблюдение требований по обеспечению сохранности продукции в ходе процессов ее изготовления или ремонта несет
- за соблюдением условий и сроков хранения запасных частей, материалов;
- за соблюдением правил упаковки и отгрузки продукции.

### **8.5.5. Деятельность после поставки**

8.5.5.1 Организация гарантирует соответствие выпускаемой продукции установленным требованиям (договор, НД, ТУ и др.) и ее работу в течение гарантийного срока эксплуатации при соблюдении потребителем правил эксплуатации, хранения и транспортирования.

8.5.5.2 Порядок рассмотрения и удовлетворения претензий потребителей к качеству продукции в период действия гарантийных обязательств установлен в документах на продукцию и договорах.

8.5.5.3 Ответственность за организацию и проведение работ по гарантийному обслуживанию продукции несет технический директор.

### **8.5.6 Управление изменениями**

Организация анализирует и управляет изменениями при выполнении работ по производству продукции или оказания услуг. Все изменения подлежат анализу, определяются план, сроки и ответственные за проведение работ, затронутых изменениями. В случае таких изменений планируется и своевременно осуществляется актуализация всей необходимой документации, в том числе документов СМК организации. Вся документированная информация по проведенным изменениям сохраняется.

## **8.6. Выпуск продукции и оказание услуг**

8.6.1 С целью проверки соблюдения требований к продукции осуществляется мониторинг и измерение характеристик продукции.

8.6.2 В организации осуществляются:

- входной контроль;
- контроль и испытания продукции в процессе производства;



- приемочный контроль.

8.6.3 Статус контроля идентифицируется с помощью маркировки продукции на всех этапах производства или сопроводительными документами (протоколом испытаний, техническим актом, ведомостью исполненных работ).

8.6.4 Ответственность за организацию изготовления продукции и оказание услуг, выполнение планов и заявок несут технический директор и начальник участка.

8.6.5 Контроль соблюдения требований конструкторской документации, контроль технологической дисциплины и качества осуществляет начальник участка.

8.6.6 Операционный контроль продукции, приемо-сдаточные испытания и приемочный контроль продукции осуществляет начальник участка и специалист ОТК.

8.6.7 Контроль качества изготовления продукции осуществляется ОТК, техническим директором, начальником участка.

8.6.8 На продукцию, прошедшую приемочный контроль, оформляются сопроводительные документы комплект которых определяется заказчиком или организацией.

8.6.9 Готовая продукция, не прошедшая приемочного контроля и (или) испытания, либо не соответствующая требованиям потребителя, не поставляется потребителю.

## **8.7. Управление несоответствующими результатами процессов, продукцией и услугами**

8.7.1 Контроль за результатами процессов, продукцией и услугам, выявление и управление несоответствиями осуществляется на следующих этапах:

- в процессе входного контроля материалов;
- при приемке деталей, изготовленных сторонними организациями;
- в процессе производства продукции;
- в процессе приемки и испытаний продукции;
- в процессе хранения продукции;
- при проведении внутренних и внешних аудитов;
- при анализе рекламаций/претензий заказчиков;

8.7.2 Несоответствующая продукция может включать:

- материалы и комплектующие;
- детали и сборочные единицы;
- готовую продукцию.

8.7.3 Идентификация и управление несоответствующей продукцией осуществляется таким образом, чтобы предотвратить ее непреднамеренное использование или поставку.

8.7.4 В процессе изготовления продукции при обнаружении несоответствий в производимой продукции или конструкторской документации, начальник участка обязан оперативно проинформировать об этом технического директора для поиска пути устранения несоответствия.

8.7.5 Несоответствия выявляются любым сотрудником организации в процессе всей деятельности. Также несоответствия могут быть выявлены аудиторами при проведении внутренних аудитов и лицами, проводящими проверку деятельности организации.

8.7.6 Решения в отношении несоответствующей продукции принимаются техническим директором и могут включать:

- действия по устранению выявленного несоответствия (возможно командирование бригады на объект для устранения несоответствия);
- разрешение на выпуск или приемку с отклонением.

8.7.7 Переписка с поставщиком или заказчиком по некачественной продукции хранится в папках «Входящие/исходящие документы» организации и используется при ежегодном анализе поставщиков и анализе СМК со стороны руководства.

8.7.8 Замечания, полученные при освидетельствовании, лицензировании, сертификации поступают в организацию в письменном виде в форме актов, предписаний и передаются исполнителю для работы.

## **9 Оценка результатов деятельности**

### **9.1.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

9.1.1.1 Процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения продукции, процессов и СМК, результативности деятельности в области качества применяются в соответствии с документами СМК для следующих целей:

- доказательств соответствия продукции нормативным требованиям;
- обеспечения соответствия СМК сертификационным стандартам;
- постоянного улучшения результативности СМК.

9.1.1.2 С целью проверки соблюдения требований к продукции и услугам в организации проводится мониторинг и измерение согласно:

- руководствам производителя двигателей;
- техническим условиям на продукцию;
- методикам проверки и испытаний продукции;
- конструкторской документации.

9.1.1.3 Оценка способности процессов достигать запланированных результатов осуществляется при проведении анализа СМК и по результатам внутренних и внешних аудитов.

9.1.1.4 По результатам мониторинга и измерения данных о соответствии продукции составляются отчетные документы, к которым относятся: протоколы испытаний, паспорта на продукцию и другие документы о соответствии продукции (работ, услуг).

### **9.1.2 Удовлетворенность потребителей**

9.1.2.1 В целях более полного удовлетворения текущих и будущих потребностей потребителей в организации осуществляют:

- сбор, регистрацию и анализ претензий к качеству продукции и услуг на этапах поставки продукции;
- поддержание постоянных деловых контактов с потребителями;
- систематическую оценку результатов деятельности на совещаниях и при проведении анализа СМК со стороны руководства;
- разработку и выполнение корректирующих действий по результатам анализа претензий потребителей, а также по результатам внутренних и внешних аудитов и оценки результатов деятельности организации.

9.1.2.2 К косвенной информации об уровне удовлетворенности потребителей относятся:

- данные о динамике финансовых поступлений и заказов по основным потребителям организации;
- динамика изменения числа претензий/замечаний от потребителей.

### **9.1.3 Анализ и оценка**

Деятельность по анализу и оценке деятельности организации определена в СТО «Анализ и улучшение деятельности».

## **9.2 Внутренние аудиты**

Требования по организации и проведению внутренних аудитов определены в СТО «Анализ и улучшение деятельности».

## **9.3 Анализ СМК со стороны руководства**

Требования к порядку планирования и проведения анализа СМК определены в СТО «Анализ и улучшение деятельности».

## 10. Улучшение

### 10.1 Несоответствия и корректирующие действия

10.1.1 Любое корректирующее действие, предпринимаемое по устранению несоответствия сотрудниками организации для исключения причин возникших несоответствий, должно соответствовать возникшей проблеме (решаться оперативно на месте, или на рабочем совещании, или на уровне руководства и т.д.).

10.1.2 Исходя из участка или процесса, в котором обнаружены несоответствия корректирующие действия разрабатываются ответственным за этот участок или процесс.

10.1.3 При разработке корректирующих действий по возникшим несоответствиям необходимо учитывать наличие ресурсов, утвержденных процедур, квалификацию и опыт персонала.

10.1.4 Результаты предпринятых корректирующих действий могут быть зарегистрированы в следующих отчетных документах:

- отчеты о проведении внутренних и внешних аудитов СМК;
- переписка со сторонними организациями;
- отчеты об анализе СМК со стороны руководства;
- протоколы совещаний;
- приказы по организации.

10.1.5 Результативность корректирующих действий оценивается по отсутствию повторения выявленного несоответствия.

### 10.2 Постоянное улучшение

Посредством использования Политики и целей в области качества, результатов внутренних и внешних аудитов, анализа данных, анализа системы менеджмента качества со стороны руководства, организация стремится улучшать систему менеджмента качества.

Раз в год на совещании по анализу СМК проводится оценка результативности системы менеджмента качества в соответствии с «Методикой оценки результативности системы менеджмента качества» разработанной в СДС «Военный Регистр» и принимаются решения, направленные на улучшение системы менеджмента качества и процессов организации.

## 11. Требования к режиму секретности и обеспечения защиты государственной тайны

В процессе работы в организации руководствуются требованиями:

- «Инструкции по обеспечению режима секретности в РФ», утв. Постановлением Правительства РФ от 05.01.2004, № 3-1;

- «Положением о государственной системе защиты информации в РФ от иностранных технических разведок и от утечки по техническим каналам», утв. Постановлением Совета Министров - Правительства РФ от 15.09.1993, № 912-51;

- Специальными требованиями и рекомендациями по защите информации от утечки по техническим каналам (СТР-К), утвержденной приказом Гостехкомиссии России от 30.08.2002, № 282;

Внутренние приказы по организации при необходимости устанавливающие требования к защите и сохранению конфиденциальной информации и информации составляющей коммерческую тайну.

## Приложение 1

## Карты процессов ООО «РБС»

<b>Процесс проектирования</b>	
Вход	Календарный план разработки КД (при наличии). ТЗ или ТТ на разработку документации для изготовления продукции или оказание услуги (при наличии). Протоколы изменений ТЗ или ТТ на разработку продукции (при наличии). Протоколы совещаний с заказчиком. Нормативная, законодательная и другая нормативная документация на продукцию.
Выход	КД на продукцию, согласованная с заказчиком. Спецификации/ведомости материалов и комплектующих изделий. Необходимая техническая документация (программы испытаний, инструкции и другие необходимые документы).
Показатели результативности процесса	Выполнение проектирования в установленные договором или планом сроки. Положительная оценка заказчиком КД.
Методы оценки результативности	Отсутствие переноса сроков по договору. (да/нет) Положительная оценка уровня КД со стороны заказчика. (да/нет)
Ресурсы	Персонал, информация, оборудование/программные средства
Ответственность	Технический директор, руководители производственных подразделений

<b>Процесс Закупок</b>	
Вход	Планируемые работы на установленный в договорах период. Договор на выполнение работ.
Выход	Акт сдачи-приемки материала, деталей, комплектующих. Акт сдачи-приемки выполненных работ. Полученные материалы и детали, прошедшие входной контроль. Сертификаты, паспорта качества на продукцию. Результаты входного контроля.
Показатели результативности процесса	Отсутствие претензий к поставщикам при входном контроле. Отсутствие случаев срывов поставок по заключенным договорам. Своевременное обеспечение производства материалами, деталями. Выполнение изготовления продукции в срок и с установленным качеством внешними поставщиками.
Методы оценки результативности	Экспертная оценка со стороны руководства организации при проведении анализа СМК (неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо).
Ресурсы	Офисные помещения, техническая оснащенность офиса, связь, транспорт, программное обеспечение, СИ.
Ответственность	Главный инженер, руководители производственных подразделений

<b>Процесс производства</b>	
Вход	Материалы и комплектующие изделия, прошедшие входной контроль, необходимые для изготовления продукции и оказания услуг. Конструкторская документация и другие документы на продукцию или услуги. Инструмент, расходные материалы. Средств измерений, контроля, испытаний, тестирования продукции.
Выход	Продукция и услуги, сданные Заказчику. Акты выполненных работ. Протоколы испытаний продукции. Копии разрешений Заказчика на отклонение от установленных требований на продукцию и услуги (при наличии).
Показатели результативности процесса	Выполнение условий договора. Выполнение установленных плановых показателей для производства на рассматриваемый период. Отсутствие рекламаций, претензий, замечаний заказчика.
Методы оценки результативности	Экспертная оценка со стороны руководства организации при проведении анализа СМК (неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо).
Ресурсы	Персонал, офисные и производственные помещения, технологическое оборудование, СИ, информация, материалы, оборудование/программные средства, транспорт.
Ответственность	Технический директор, начальник производства.

<b>Процесс ремонта, сервисного и технического обслуживания</b>	
Вход	Материалы и комплектующие изделия, необходимые для ремонта, сервисного и технического обслуживания. Производственное оборудования, обеспечивающее выполнение работ. Инструмент, расходные материалы. Средства измерений, контроля, испытаний, тестирования продукции. Нормативная и техническая документация.
Выход	Продукция и услуги, сданные Заказчику. Акты выполненных работ. Протоколы испытаний, результаты тестирования продукции.
Показатели результативности процесса	Выполнение условий договора. Отсутствие претензий, замечаний заказчика
Методы оценки результативности	Экспертная оценка со стороны руководства организации при проведении анализа СМК (неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо).
Ресурсы	Персонал, информация, материалы, финансы, рабочее пространство, оборудование/программные средства, СИ, транспорт.
Ответственность	Технический директор, начальник участка.