

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
Кафедра «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
В.С. Секацкий

«08» 06 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

27.03.01 - Стандартизация и метрология

Разработка нормативной документации для Союза «Центрально-Сибирская
торгово-промышленная палата»


Руководитель:


подпись, дата
08.06.17

доц., канд.тех.наук
должность, ученая степень

В. А. Титов

Выпускник:


подпись, дата
08.06.17

Е. А. Качаева

Нормоконтролер:


подпись, дата
8.06.17

доц., канд.тех.наук
должность, ученая степень

Н.В. Мерзликina

Красноярск 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Обоснование темы бакалаврской работы.....	5
1.1 Общие сведения об организации.....	5
1.1.1 История организации.....	6
1.1.2 Нормативно-правовая база Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата».....	9
1.1.3 Услуги, предоставляемые Союзом «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата».....	10
1.2 Актуальность темы бакалаврской работы.....	13
1.3 Цели и задачи бакалаврской работы.....	14
2 Разработка системы менеджмента качества.....	15
2.1 Основные положения стандартов ИСО серии 9000.....	15
2.2 Общие сведения о руководстве по качеству.....	18
2.3 Документирование системы менеджмента качества.....	19
2.4 Документированная информация в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015.....	24
3 Разработка руководства по качеству для Союза «Центрально- Сибирская торгово-промышленная палата».....	27
3.1 Структура руководства по качеству.....	27
4 Разработка СТО «Управление документированной информацией» для Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата»....	32
4.1 Требования к СТО «Управление документированной информацией».....	32
Заключение.....	35
Список использованных источников.....	36
Приложение А Руководство по качеству.....	38
Приложение Б СТО «Управление документированной информацией»..	77

ВВЕДЕНИЕ

XXI веку предназначено быть веком высокого качества во всех его проявлениях — качество труда, продукции и услуг, качество окружающей среды, т.е. реализовать современную парадигму цивилизованного развития.

Качество — политическая, нравственная и экономическая категория. Именно качество является основным условием укрепления национальной экономики. В этом убеждает опыт передовых стран мира.

Инструментом успешного решения проблемы качества на уровне предприятий и организаций является разработка документации СМК, соответствующих стандартам ИСО серии 9000.

В рамках системы менеджмента качества организация разрабатывает документированную информацию, которая способствует:

- непрерывному улучшению качества продукции и услуг;
- повышению удовлетворенности потребителей;
- снижению производственных затрат;
- повышению конкурентоспособности предприятия.

Руководство по качеству - это концептуальный документ, содержание которого дает представление об организации, является его визитной карточкой. Руководство по качеству выполняет функцию постоянного справочного материала при внедрении системы качества, поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании.

Разработка нормативных документов СМК должно постоянно совершенствоваться. Необходимо определять требуемые процессы, их последовательность и взаимодействие. Большое значение имеет выбор критериев и методов управления этими процессами. Для руководства по качеству разрабатывается соответствующая документированная информация и ресурсы для реализации процессов улучшения качества и их мониторинга.

1 Обоснование темы бакалаврской работы

1.1 Общие сведения об организации

Союз «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата» — негосударственная некоммерческая организация, созданная для содействия развитию экономики Красноярского края, ее интегрированию в экономику страны, созданию благоприятных условий для предпринимательской деятельности, урегулированию отношений предпринимателей с их социальными партнерами, для представления и защиты интересов предпринимателей.

Союз «ЦС ТПП», основанный в 1985 году, на сегодняшний день является одним из авторитетных региональных сообществ предпринимателей, объединяющий предприятия и организации всех сфер экономики.

Членство в Палате открывает предпринимателям новые перспективы в развитии бизнеса, в установлении деловых контактов с российскими и зарубежными партнерами, предоставляет возможности самого активного участия в значимых бизнес-событиях региона и мира. Вступая в члены Союза «ЦС ТПП», предприятия и организации Красноярского края одновременно становятся и членами ТПП Российской Федерации. Союз «ЦС ТПП» входит в систему Торгово-промышленных палат РФ, объединяющую 173 территориальные торгово-промышленные палаты. Система торгово-промышленных палат – единственная международная система объединения предпринимателей, которая существует практически во всех странах мира более 400 лет.

На международном уровне систему торгово-промышленных палат представляет Международная торговая палата, выступающая от имени всех секторов бизнеса 130 стран мира.

Союз «ЦС ТПП», представляя и защищая интересы предпринимателей, активно участвует в налаживании эффективного взаимодействия предпринимателей с государственными органами, отстаивает их интересы, участвует в реализации программ, направленных на развитие предпринимательства. Руководство Палаты входит в состав общественных советов, созданных при различных государственных структурах. Среди них: Общественные советы при Управлении Росреестра по Красноярскому краю, Прокуратуре Красноярского края, Управлении федеральной миграционной службы по Красноярскому краю, Управлении федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю, Министерстве ЖКХ Правительства Красноярского края.

На основании подписанных Соглашений Палата тесно работает с правительством Красноярского края, администрацией города Красноярска, администрациями муниципальных образований края, Красноярской таможней, объединениями предпринимателей, входит в Совет по предпринимательству при Губернаторе края, Консультативный совет при Красноярской таможне, другие рабочие органы края.

Большое значение для Союза «ЦС ТПП», ее членских и партнерских организаций имеет участие в работе Форума сибирских торгово-промышленных палат, деятельность которого направлена на развитие отечественного производства в Сибири, организацию действующих связей между товаропроизводителями и потребителями. [1]

Структура организации представлена на рисунке 1.

1.1.1 История организации

В январе 1985 года по ходатайству Исполкома Красноярского городского совета народных депутатов в краевом центре было учреждено хозрасчетное бюро товарных экспертиз от Иркутского отделения ТПП СССР.

В январе 1986 г. решением Президиума ТПП СССР бюро товарных экспертиз было преобразовано в Красноярское отделение ТПП СССР. Отделение получило статус общественной организации и могло выступать в гражданско-правовых отношениях как самостоятельное юридическое лицо добровольно объединившихся предприятий для выполнения уставных целей.



Рисунок 1 – Организационная структура Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата»

С 1986 г. началась работа по формированию членской базы Отделения. Основными же рабочими направлениями являлись экспертиза и контроль качества товаров, сырья, оборудования.

Параллельно с развитием экспертной деятельности в Красноярске, в 1985-1988 г.г. организовывались группы экспертов в городах края: Норильске, Шарыпове, Дудинке, Абакане, Саяногорске. А также в региональных центрах: на Алтае, в Новосибирске, Кызыле, Томске, Кузбассе.

В 1986 году в Красноярском отделении ТПП СССР было создано бюро переводов с иностранных и на иностранные языки.

В сентябре 1987 года на базе бюро товарных экспертиз образован отдел товарных экспертиз. В мае 1989 года была осуществлена его структурная реорганизация – в рамках отдела стали действовать два подразделения: бюро экспертизы промышленных и продовольственных товаров и бюро экспертизы оборудования.

В 1989 году были также образованы отделы:

- по внешним связям и консультационной работе;
- по контрольно-методической работе.

В 1988 г. съездом ТПП СССР были приняты решения по совершенствованию организационной структуры управления системой ТПП.

В январе 1989 года, согласно решению Президиума ТПП СССР, в Красноярском крае создается Центрально-Сибирское региональное отделение ТПП СССР.

В 1990 г. были ликвидированы отделения ТПП РФ на территории Российской Федерации, и на их основе созданы торгово-промышленные палаты. Центрально-Сибирское региональное отделение ТПП СССР было преобразовано в Центрально-Сибирскую торгово-промышленную палату.

В рамках новой системы предполагалась полная самостоятельность региональных палат.

В 1991 – 1992 годах при содействии Центрально-Сибирской ТПП создаются, на базе сибирских региональных филиалов и представительств, торгово-промышленные палаты:

- Новосибирская ТПП;
- Алтайская ТПП;
- Кузбасская ТПП;
- Томская ТПП;
- ТПП республики Хакасия;
- Таймырская ТПП.

В 1995 году на базе экспертных бюро Центрально-Сибирской ТПП создается экспертная организация Палаты – производственная фирма «Красноярскэкспертиза».

После принятия Закона РФ «О торгово-промышленных палатах в РФ» повышается уровень участия ЦС ТПП в экономической жизни края, оказывается широкий спектр услуг товаропроизводителям, предпринимателям региона. Палата представляет и защищает их права и интересы, связанные с осуществлением хозяйственной деятельности, организует взаимодействие между субъектами предпринимательской деятельности, их взаимодействие с органами власти. [1]

1.1.2 Нормативно-правовая база Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата»

Союз «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата» является негосударственной некоммерческой организацией, созданной по инициативе коммерческих и некоммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей Красноярского края, объединяющей своих членов для реализации целей и задач, определенных Законом Российской Федерации «О торгово-промышленных палатах в Российской Федерации», Уставом Торгово-промышленной палаты Российской Федерации и Уставом Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата». [1]

Союз «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата» действует на основе:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона «О некоммерческих организациях»;
- закона Российской Федерации «О торгово-промышленных палатах в Российской Федерации»;
- других законов Российской Федерации;
- указов Президента Российской Федерации;

- постановлений и распоряжений Правительства Российской Федерации;
- постановлений и распоряжений органов исполнительной власти Красноярского края;
- Устава Торгово-промышленной палаты Российской Федерации;
- Устава Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата».

1.1.3 Услуги, предоставляемые Союзом «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата»

Союз «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата» оказывает большое разнообразие услуг:

- экспертиза:
 - 1) идентификационная экспертиза;
 - 2) контрактная экспертиза;
 - 3) страховая экспертиза;
 - 4) судебная экспертиза;
 - 5) таможенная/внешнеэкономическая экспертиза;
 - 6) товарная экспертиза;
 - 7) консультации по вопросам экспертиз;
 - 8) криминалистические экспертизы;
 - 9) строительно-техническая экспертиза;
 - 10) сюрвейерские экспертизы;
 - 11) технологическая экспертиза;
- сертификация:
 - 1) оформление, удостоверение и выдача сертификатов страны происхождения товаров;

- 2) сертификация систем менеджмента качества;
- 3) консультирование по вопросам сертификации;
- оценка:
 - 1) оценка бизнеса;
 - 2) оценка сооружений и передаточных устройств;
 - 3) оценка транспортных средств;
 - 4) оценка недвижимости;
 - 5) оценка технологического оборудования, деталей машин;
 - 6) оценка ущерба;
- выставки, ярмарки, конгрессы, деловые миссии, презентации:
 - 1) организация и проведение выставок;
 - 2) организация и проведение деловых миссий;
 - 3) организация и проведение форумов, конгрессов и презентаций;
 - 4) консультации по вопросам выставок, ярмарок, конгрессов, деловых миссий, презентаций;
- поддержка внешнеэкономической деятельности:
 - 1) юридическое, организационное и документальное сопровождение внешнеэкономической деятельности;
 - 2) консультации по вопросам осуществления внешнеэкономической деятельности;
- деловое образование, подготовка кадров:
 - 1) образовательные курсы;
 - 2) повышение кадрового потенциала сотрудников;
 - 3) проверка уровня владения русским языком для иностранных граждан;
 - 4) тренинги, бизнес-семинары;
- информационно-консультационные услуги:

- 1) консультации по законодательству и ведению бизнеса;
 - 2) информация о программах поддержки малого и среднего бизнеса;
- консалтинг:
- 1) управленческий консалтинг;
 - 2) кадровый консалтинг;
- маркетинг и реклама:
- 1) продвижений компаний, товаров, услуг на целевые региональные и международные рынки;
 - 2) подготовка, изготовление, распространение рекламной продукции;
 - 3) проведение маркетинговых исследований
 - 4) размещение рекламы;
 - 5) анализ рынков;
- обеспечение безопасности ведения бизнеса;
- переводы:
- 1) письменные переводы;
 - 2) устные переводы;
 - 3) заверка переводов;
 - 4) проверка переводов;
- правовая охрана и защита интеллектуальной собственности:
- 1) регистрация прав на средства индивидуализации (товарный знак и знак обслуживания, наименование места происхождения товара);
 - 2) лицензионно-договорная работа;
 - 3) регистрация прав на программы ЭВМ, базы данных и топологии интегральных микросхем;
 - 4) содействие в защите интеллектуальных прав, работа с судебными и административными органами;

- 5) консультации по вопросам использования, охраны и защиты интеллектуальной собственности;
- привлечение инвестиций:
 - 1) исследовательские работы;
 - 2) работа с инвестиционными проектами;
 - 3) разработка комплексных программ развития, их анализ;
 - 4) работа с инвесторами;
 - 5) консультации по вопросам привлечения инвестиций;
- услуги в сфере закупок:
 - 1) услуги в сфере государственных и муниципальных закупок продукции машиностроения;
 - 2) услуги в сфере государственных и муниципальных закупок медицинских изделий;
 - 3) информационно-консультационные услуги в сфере закупок;
- юридические услуги:
 - 1) представление интересов в урегулировании споров;
 - 2) юридическое сопровождение;
 - 3) юридические консультации;
 - 4) подготовка и составление проектов договоров и других документов.

1.2 Актуальность темы бакалаврской работы

Руководство по качеству - это концептуальный документ, содержание которого дает представление об организации, является его визитной карточкой. Руководство по качеству выполняет функцию постоянного справочного материала при внедрении системы качества, поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании.

В бакалаврской работе разработано два документа «Руководство по качеству» (РК) и «СТО «Управление документированной информацией» для Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата», так как сегодня в стране уже существует общая заинтересованность руководителей страны и регионов, производителей и поставщиков продукции, населения в повышении качества продукции и услуг, а также качества жизни. Все больше российских предприятий стремятся разработать и внедрить СМК, поскольку без этого невозможен долгосрочный успех в бизнесе. Понятие «качество» распространяется на все виды деятельности:

- управление процессами на основе документированных процедур;
- завоевание рынков сбыта на основе взаимовыгодного партнерства с постоянными потребителями;
- освоение новых рынков сбыта путем поставки конкурентоспособной продукции.

Таким образом, бакалаврская работа является актуальной.

1.3 Цель и задачи бакалаврской работы

Цель работы – разработать элементы системы менеджмента качества и определить требования к управлению документированной информацией за счет разработки нормативной документации.

В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие задачи:

- 1) провести анализ деятельности организации;
- 2) ознакомиться с нормативной документацией организации;
- 3) разработать руководство по качеству;
- 4) разработать СТО «Управление документированной информацией».

2 Разработка системы менеджмента качества

2.1 Основные положения стандартов ИСО серии 9000

Применение системы менеджмента качества является стратегическим решением для организации, которое может помочь повысить результаты ее деятельности и обеспечить прочную основу для устойчивого развития.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 основан на принципах менеджмента качества, описанных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Описание включает формулировку каждого принципа и обоснование, почему принцип важен для организации, а также некоторые примеры преимуществ, связанных с принципом, и примеры типичных действий по улучшению результатов деятельности организации при применении принципа. [2]

Принципы менеджмента качества:

1) Ориентация на потребителя. Основной ориентир менеджмента качества – соответствовать требованиям потребителя и стремиться превзойти ожидания потребителя. Устойчивый успех достигается, когда организация привлекает и удерживает доверие потребителей и других заинтересованных сторон, от которых она зависит. Каждый аспект взаимодействия с потребителем предоставляет возможность для создания большей ценности для потребителя. Понимание настоящих и будущих потребностей потребителей и других заинтересованных сторон способствует устойчивому успеху организации.

2) Лидерство. Лидеры на всех уровнях устанавливают единство цели и направления и создают условия, в которых люди вовлечены в достижение конкретных целей в отношении качества организации. Создание единства цели, направления и вовлечения дает возможность организации согласовать ее стратегии, политики, процессы и ресурсы для достижения ее конкретных целей.

3) Взаимодействие людей. Для организации жизненно важно, чтобы все люди были компетентными, обладали полномочиями и были вовлечены в создание ценности. Компетентные, обладающие полномочиями и вовлеченные люди во всей организации увеличивают ее возможности по созданию ценности. Чтобы управлять организацией результативно и эффективно важно вовлекать всех людей на всех уровнях и уважать их как личностей. Признание, наделение полномочиями и совершенствование навыков и знаний облегчают вовлечение людей в достижение конкретных целей организации.

4) Процессный подход. Последовательные и предсказуемые результаты достигаются результативнее и эффективнее, когда действия понятны и ими управляют как взаимосвязанными процессами, функционирующими как согласованная система. Система менеджмента качества состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание того, как результаты получаются в этой системе, включая ее процессы, ресурсы, средства управления и взаимодействия, позволяет организации оптимизировать ее характеристики.

5) Улучшение. Успешные организации имеют постоянную ориентацию на улучшение. Улучшение жизненно важно для организации, чтобы поддерживать текущий уровень функционирования, реагировать на изменения в ее внутренних и внешних условиях и создавать новые возможности.

6) Принятие решений, основанных на свидетельствах. Решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью дадут намеченные результаты. Принятие решения может быть сложным процессом и это всегда включает некоторую неопределенность. Оно часто включает разнообразные типы и источники входных данных, а также их интерпретацию, которая может быть субъективной. Важно понимать причинно-следственные связи и потенциальные непреднамеренные последствия. Факты, свидетельства и анализ данных приводят к большей объективности и уверенности в принятых решениях.

7) Менеджмент взаимоотношений. Для устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, такими как поставщики. Заинтересованные стороны оказывают влияние на функционирование организации. Устойчивый успех с большей вероятностью будет достигнут, когда организация управляет взаимоотношениями с ее заинтересованными сторонами так, чтобы оптимизировать их воздействие на ее характеристики. Менеджмент взаимоотношений организации с ее сетью поставщиков и партнеров часто имеет особую важность.

В новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 относительно предыдущей внесены значительные изменения, в частности изменилась требования к документированию системы менеджмента качества.

Изменения по документированию СМК в новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, произошедшие по сравнению с версией ГОСТ Р ИСО 9001-2011:

1) в новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 предусматривается создание Базы знаний организации, где обобщаются данные об опыте работы организации, которая должна поддерживаться в рабочем состоянии;

2) в новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 отменено требование об обязательной разработке РК;

3) в новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 отменено требование о разработке 6 обязательных документированных процедур (Внутренний аудит, Корректирующие действия, Предупреждающие действия, Управление несоответствующей продукцией, Управление документацией, Управление записями);

4) в новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 вместо терминов «документ» и «запись» введен термин «документированная информация»;

5) изменяются требования к обязательной документированной информации.

Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 позволяют организациям более гибко подходить к документированию деятельности в области систем менеджмента качества. Ранее некоторым организациям приходилось искусственно разрабатывать документацию, которая не несла для компании никакой ценности и была создана исключительно для того, чтобы соответствовать требованиям предыдущей версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2011. Теперь организация не обязана разрабатывать РК, шесть обязательных документированных процедур, а ограничится, документами необходимыми с ее точки зрения для успешного функционирования системы менеджмента качества.

Также объединены термины «документ» и «запись» в «документированную информацию», что обеспечивает ясность в использовании терминов и понимания требований стандарта. Часто до этого в организациях, внедривших систему менеджмента качества возникала путаница в том, что является документом, а что записью (например, договора, чертежи). [3]

2.2 Общие сведения о руководстве по качеству

Руководство по качеству – это документ, описывающий систему менеджмента качества (СМК) организации.

РК уникально для каждой организации. Данный документ учитывает гибкость в определении структуры, формата, содержания или метода представления для документирования СМК всех типов организаций.

РК должно включать область применения системы менеджмента качества, особенности и обоснование для любого исключения, документированные процедуры или ссылки на них, а также описание процессов СМК и их взаимодействие.

РК может быть разработано и применено организацией для следующих целей:

- изложения политики в области качества, процедур и требований;
- описания системы менеджмента качества;
- улучшения управления процедурами и облегчения деятельности в области качества;
- обеспечения документированной базы для проведения проверок (аудита) системы менеджмента качества;
- осуществления непрерывности функционирования системы менеджмента качества и реализации ее требований в ходе меняющихся условий;
- подготовки персонала к требованиям системы менеджмента качества и методам ее реализации;
- презентации системы менеджмента качества организации для внешних целей, таких как демонстрация соответствия требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- демонстрации соответствия системы менеджмента качества требованиям к качеству при заключении контракта.

Форму РК организация выбирает любую, какую сочтет подходящей для своего бизнеса. [4]

2.3 Документирование системы менеджмента качества

Под документированием системы менеджмента качества понимается деятельность по установлению структуры и состава документированной информации и механизма ее управления. Документирование включает как разработку документированной информации, так и управление над ней в ходе функционирования системы качества. Цель документирования системы качества заключается в создании организационно-методической и нормативной основы для построения и функционирования СМК, соответствующей рекомендациям и требованиям стандартов семейства ИСО 9000. Основными задачами документирования являются:

- установление и нормирование требований к выполнению работ в системе качества;
- обеспечение воспроизводимости процессов административного управления качеством;
- регулярная регистрация фактических данных о качестве продукции и состоянии системы качества в ходе ее функционирования и совершенствования;
- обеспечение идентификации и прослеживаемости продукции и измерительного оборудования;
- закрепление лучших традиций и накопленного опыта по организации и проведению работ в системе качества;
- разрешение и предупреждение спорных вопросов в процессе деятельности в системе качества;
- обеспечение оценки соответствия продукции и услуг и системы менеджмента качества.

Документом системы качества считается любой материальный носитель информации с реквизитами, позволяющими идентифицировать данную информацию. [3]

В результате анализа требований стандартов серии ИСО 9000 можно сделать вывод, что в составе системы внутреннего нормативного регулирования обязательно должны быть следующие документы СМК:

- область применения СМК;
- документы (стандарты, регламенты, карты процессов и т.п.) для обеспечения функционирования СМК;
- политика в области качества;
- цели в области качества;
- 20 обязательных записей (журналов, актов, отчетов, протоколов и т.п.).

Исходя из цели и задач документирования, создаваемая на предприятии документированная система качества должна отвечать следующим требованиям:

1) Документированная информация должна быть системной, т.е. определенным образом структурированной, с четкими внутренними связями между элементами системы качества. Она должна давать ясное представление как о системе качества в целом, так и о каждом отдельном ее элементе. Документированная информация является в полной мере системной, если отсутствие хотя бы одного входящего в нее документа приводит к сбою функционирования системы качества. Системность документированной информации выражается также в том, что она выступает неотъемлемой частью документированной информации общей системы управления предприятием.

2) Документированная информация должна быть комплексной, т.е. охватывать все аспекты деятельности в системе качества, в том числе: организационные, экономические, технические, правовые, социально-психологические, методические.

3) Документированная информация должна быть полной, т.е. содержать исчерпывающую информацию обо всех процессах и процедурах, выполняемых в системе качества, а также о способах регистрации данных о качестве. При этом объем документации должен быть минимальным, но достаточным для практических целей. Документированная информация должна включать как внутренние, так и внешние документы по качеству (законы, постановления, государственные, межгосударственные и международные стандарты, методические рекомендации и т.д.).

4) Документированная информация должна быть адекватной рекомендациям и требованиям стандартов семейства ИСО 9000. Это означает, что каждый документ системы качества должен содержать положения, соответствующие конкретным рекомендациям или требованиям ИСО. С этой целью целесообразно во вводной части каждого документа

системы давать точную ссылку на конкретный раздел или пункт стандарта, в соответствии с которым разработан данный документ.

5) Документированная информация должна содержать только практически выполнимые требования. В ней нельзя устанавливать нереальные положения.

6) Документированная информация должна быть легко идентифицируемой. Это предполагает, что каждый документ системы качества должен иметь соответствующее наименование, условное обозначение и код, позволяющий установить его принадлежность к определенной части системы.

7) Документированная информация должна быть адресной, т.е. каждый документ системы качества должен быть предназначен для определенной области применения и адресован конкретным исполнителям.

8) Документированная информация должна быть актуализированной. Это означает, что документированная информация в целом и каждый отдельный ее документ должны своевременно отражать изменения условий обеспечения качества на предприятии.

9) Документированная информация должна быть понятной всем ее пользователям: руководителям, специалистам, исполнителям и аудиторам. С этой целью каждый документ должен быть изложен простым, ясным языком. Текст документа должен быть кратким, точным, не допускающим различных толкований, логически последовательным, включающим самое необходимое и достаточное для его использования. В документе не допускается применение оборотов разговорной речи и произвольных словообразований. Положения документа не должны противоречить друг другу и положениям других документов.

10) Документированная информация должна иметь санкционированный статус, т.е. каждый документ системы качества и вся документированная информация в целом должны быть утверждены или подписаны полномочными должностными лицами.

Важной частью управления документированной информацией является своевременная актуализация. Целью этой деятельности является предотвращение использования утративших силу или устаревших документов, в связи с этим особое внимание уделяется своевременному обновлению документов, т.е. внесению в них изменений и дополнений. Основные факторы актуализации:

- изменения политики предприятия в области качества;
- изменения условий выполнения регламентированной документом работы;
- изменения требований к выполнению работы;
- истечение срока действия документов, с которыми связано выполнение работы;
- результаты внутреннего или внешнего аудита системы качества;
- решение руководства предприятия;
- обоснованные предложения руководителей подразделений, специалистов и рабочих.

Изменения и дополнения в документ вносит подразделение — разработчик документа. Для удобства внесение изменений и дополнений проводится путем замены соответствующих листов документа. Целесообразно документ, в который внесены изменение или дополнение, как-либо выделять, например, с помощью определенных цветовых, графических или буквенных знаков.

Лист регистрации изменений и дополнений включается в состав каждого документа.

Для определения актуальности содержания документированной информации системы качества и необходимости внесения в них соответствующих изменений проводится ежегодная ревизия, что подтверждается отметкой на титульном листе документа, каждого учтенного экземпляра. Ответственность за ревизию несет подразделение, отвечающее за разработку и актуализацию документа.

Для поддержания документов в рабочем состоянии проводится специальная проверка, по результатам которой оценивается состояние документа и составляется заявка на его замену с указанием причин негодности и отсутствия необходимого количества экземпляров. Вся действующая документированная информация имеет гриф «Учтенный экземпляр». В случае если документ имеет ограничение по сроку действия, на его титульном листе или на первой странице указывается срок. Использование просроченных документов не допускается. Документы, пришедшие в негодность, изымаются из обращения и уничтожаются. Негодными признаются документы, которыми невозможно пользоваться: загрязненные, порванные, неполные из-за утери отдельных листов. Ответственность за поддержание документов в рабочем состоянии несут его пользователи. Отмена (аннулирование) документов производится:

- при выявлении необходимости соединения нескольких действующих документов в один или разделения одного документа на несколько с целью более полной детализации установленных требований;
- при существенных изменениях организационной структуры, технологии производства, номенклатуры выпускаемой продукции;
- при изменении вида документа (например, перевод инструкции в стандарт организации или наоборот).

Отмененный документ изымается из обращения, и на учтенные экземпляры ставится штамп или пометка «Отменен» за подписью лица, ответственного за контроль выполнения положений документа. [6]

2.4 Документированная информация в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Документированная информация» – это информация, для которой требуется, чтобы она управлялась и поддерживалась в рабочем состоянии организацией, и носитель, на котором она содержится. [8]

Как составляющая часть обеспечения совместимости с другими стандартами на системы менеджмента общий раздел, касающийся «Документированной информации», был принят без значительного изменения или добавления. Там, где возможно, текст настоящего стандарта был согласован с требованиями этого раздела. В силу этого термин «документированная информация» используется во всех требованиях, относящихся к документам.

Там, где в ГОСТ Р ИСО 9001-2011 использовались специальные термины, такие как «документ» или «документированные процедуры», «руководство по качеству» или «план качества», в настоящей версии стандарта определены требования к «разработке, актуализации и применению документированной информации».

Там, где в ГОСТ Р ИСО 9001-2011 использовался термин «записи» для обозначения документов, необходимых для представления свидетельства соответствия требованиям, теперь используется требование «регистрировать и сохранять документированную информацию». Организация несет ответственность за определение того, какая документированная информация должна быть зарегистрирована и сохранена, в течение какого периода времени и какие средства будут использованы для этого.

Требование по «разработке, актуализации и применению» документированной информации не исключает возможности того, что организация может также «регистрировать и сохранять» эту документированную информацию для конкретных целей, например, регистрировать и сохранять предыдущие версии информации.

Там, где настоящий стандарт ссылается на «информацию», а не на «документированную информацию» (например, в подразделе 4.1: «Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах»), нет требования, что эта информация должна быть документированной. В таких случаях организация может

решить является ли это необходимым или уместным для разработки, актуализации и применения документированной информации. [2]

3 Разработка руководства по качеству для Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата»

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в работе необходимо разработать РК.

3.1 Структура Руководства по качеству

РК дает описание системы менеджмента качества Союза «ЦС ТПП», которая соответствует требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Данный документ позволяет ознакомиться с действующей системой менеджмента качества всем заинтересованным лицам.

Разделы настоящего РК, начиная с четвертого, соответствуют разделам стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

В РК представлена Политика в области качества, принятая высшим руководством. В данной политике определена главная цель в области качества и задачи для ее достижения.

РК разработано и оформлено в соответствии со следующими нормативными документами:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- Стандарт организации «Управление документированной информацией» СТО...

РК обеспечивает надлежащее понимание соответствующих внутренних и внешних факторов, которые могут оказать положительное или отрицательное влияние на способность организации достигать намеченных результатов ее системы менеджмента качества (таблица 1).

Таблица 1 – Внутренние и внешние факторы

Факторы внешней среды	Законодательные
	Технологические
	Рыночные
	Экономические
	Конкурентные
	Культурные, социальные
Факторы внутренней среды	Знания
	Культурные ценности организации
	Результаты работы
	Опыт работы

Определены функции, полномочия и ответственность высшего руководства и других уровней менеджмента в отношении результативности системы менеджмента качества и достижения запланированных результатов.

При планировании в системе менеджмента качества организация учитывает факторы и требования и определяет риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- 1) обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- 2) увеличения их желаемого влияния;
- 3) предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- 4) достижения улучшения. [2]

Определены ресурсы, которые задействованы во всех процессах Союза «ЦС ТПП», необходимые для постоянного повышения результативности системы менеджмента качества, а также ответственный за обеспечение этими ресурсами.

К ресурсам относятся:

- человеческие ресурсы;
- инфраструктура;

- производственная среда;
- финансы;
- квалифицированный персонал;
- здания, сооружения, коммуникации, бытовые помещения;
- технологическое и энергетическое оборудование, программные средства;
- вспомогательные службы, транспорт, средства связи;
- материальные и финансовые ресурсы. [2]

Определена необходимая документированная информация для результативности системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

В Союзе «ЦС ТПП» определено большое количество способов, обеспечивающих результативный обмен информацией между работниками, включая Высшее руководство, а именно:

- регулярные совещания на различных уровнях:
 - а) оперативные совещания;
 - б) совещания рабочих комиссий;
 - в) совещания на уровне организации.
- обмен информацией:
 - а) локальные нормативные документы;
 - б) приказы;
 - в) распоряжения;
 - г) служебные записки.
- использование внутреннего информационного ресурса, электронной почты и телефонной связи;
- проведение обучения и др.

В РК определены процессы деятельности, являющиеся необходимыми для предоставления услуг, включая процессы, поставляемые внешними поставщиками, а также определен персонал, ответственный за выполнение тех или иных действий.

Также в РК описана оценка результатов деятельности. Определена цель проведения внутренних аудитов - установление того, что СМК соответствует требованиям, установленным в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Ответственным за проведение внутренних аудитов является менеджер по качеству Союза «ЦС ТПП».

В анализе со стороны руководства прописаны требования, ответственный за проведение анализа, а также сроки сбора необходимо информации и предоставление отчета.

Союз «ЦС ТПП» определяет и выбирает возможности для улучшения и постоянно осуществляет необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности.

К методам улучшения относятся:

- улучшение услуг в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;
- корректирующие действия, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- улучшение результатов деятельности и результативности СМК;
- повышение квалификации персонала;
- совершенствование коммуникаций;
- улучшение показателей производственной среды и др. [2]

Постоянное улучшение осуществляется посредством выполнения корректирующих действий и управления рисками.

Для определения наличия потребностей или возможностей по постоянному улучшению Союз «ЦС ТПП» рассматривает результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства.

Ко всем процессам СМК применяется методология, известная как «планируй – выполняй – проверяй – действуй» PDCA (рисунок 2). Реализация цикла PDCA позволяет Союзу «ЦС ТПП» обеспечить его процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения. [3]

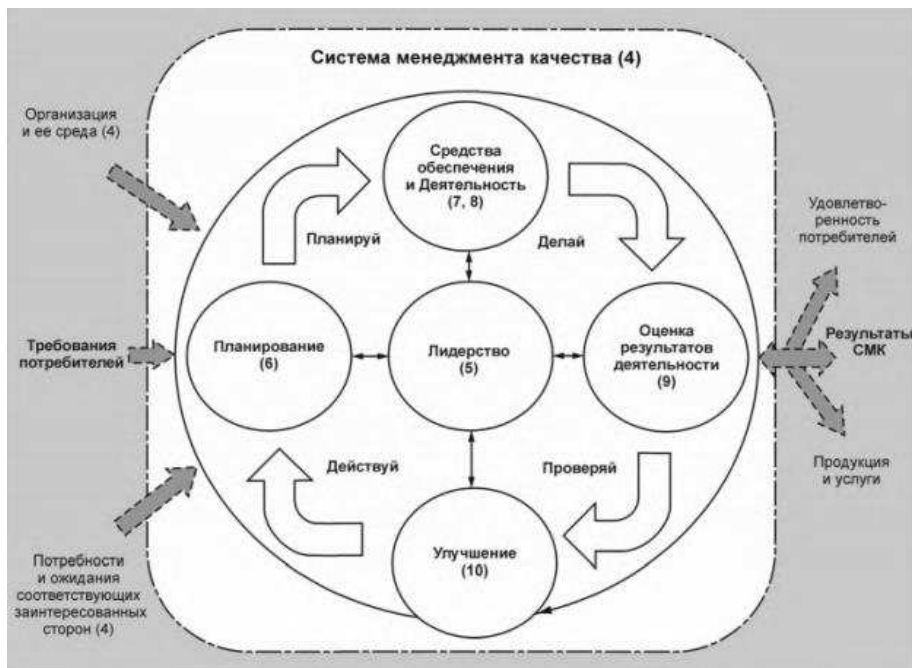


Рисунок 2 – Схематичное изображение СМК

Руководство по качеству разработано, оформлено в соответствии с требованиями организации и приведено в приложении А.

4 Разработка СТО «Управление документированной информацией» для Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата»

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в данной работе необходимо разработать СТО «Управление документированной информацией».

4.1 Требования к СТО «Управление документированной информацией»

Цель управления документированной информацией состоит в обеспечении доступности действующих редакций необходимых документов и четких, легко идентифицируемых записей в местах их использования (Наличие документов и записей в нужном месте в нужное время).

Результат процесса - наличие актуальных документов и записей в местах использования. Метод измерения результативности процесса - сбор за отчетный период случаев наличия неактуальных документов и неидентифицируемых записей в местах использования. [3]

Руководителем процесса управления документированной информацией является менеджер по качеству.

Основными задачами, которые решаются в процессе управления документированной информацией являются:

- проверка документированной информации на адекватность до ее выпуска;
- обеспечение наличия необходимых документов и записей в местах их применения;
- анализ записей и анализ, актуализация и пересмотр документов;
- поддержание документированной информации в рабочем состоянии (обеспечение сохранения документов и записей четкими, доступными и

легко идентифицируемыми; обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документа);

- предупреждение возможности несанкционированного использования устаревших и неконтролируемых копий документов.

В СТО «Управление документированной информацией» приведена классификация документированной информации, которая представлена в таблице.

Таблица 2 – Классификация документированной информации Союза «ЦС ТПП»

Вид документа	Тип документа	Наименование документа	Характеристика документа	Ответственный за управление документами
Внутренние документы	Плановые	Политика	Горизонт планирования – больше 1 года	Менеджер по качеству
		Бюджет	Горизонт планирования – 1 год	Главный бухгалтер
		Иные	Планы, сметы, программы с горизонтом планирования – меньше 1 года	Должностное лицо, в зависимости от деятельности, в которой они применяются
	Организационные	Устав, организационная структура, штатное расписание	-	Президент
		Руководство по качеству	-	Менеджер по качеству
		Положения о подразделениях и исполнительных органах	Документы, закрепляющие сферу ответственности за структурами Союза «ЦС ТПП» и должностными лицами	Вице-Президент
		Процедуры	-	
		Стандарты	-	

Окончание таблицы 2

Вид документа	Тип документа	Наименование документа	Характеристика документа	Ответственный за управление документами
		Инструкции	Детализируют требования руководства, положения, процедуры, стандарта, которые нецелесообразно раскрывать в данной документированной информации	
	Распорядительные	Приказы	Делятся на общие и по кадровому документообороту	Главный бухгалтер
	Записи	-	-	Должностное лицо, в зависимости от деятельности, в которой они применяются
Внешние документы	Документы по работе с контрагентами	Письма	-	Вице-Президент
		Договора	-	Вице-Президент
		Иные	Различные финансовые документы	Главный бухгалтер
	Документы рекламного характера	Письма, проспекты, каталоги	-	Вице-Президент
	Учебно-справочные материалы	Книги	-	Вице-Президент
Периодические издания		-	Президент	

СТО «Управление документированной информацией» разработан, оформлен в соответствии с ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения», ГОСТ Р 1.5-2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения», и приведен в приложении Б.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Качество — политическая, нравственная и экономическая категория. Именно качество является основным условием укрепления национальной экономики. В этом убеждает опыт передовых стран мира.

Инструментом успешного решения проблемы качества на уровне предприятий и организаций является разработка документации СМК, соответствующих стандартам ИСО серии 9000.

В рамках системы менеджмента качества организация разрабатывает документированную информацию, которая способствует:

- непрерывному улучшению качества продукции и услуг;
- повышению удовлетворенности потребителей;
- снижению производственных затрат;
- повышению конкурентоспособности предприятия.

Во время выполнения бакалаврской работы проведен анализ деятельности организации, а также разработана нормативная документация в рамках системы менеджмента качества. В приложениях представлены проекты разработанной документации:

- руководство по качеству;
- СТО «Управление документированной информацией».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 История создания Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата» [Электронный ресурс] : официальный сайт Союза «Центрально-Сибирская торгово-промышленная палата» - Режим доступа: <http://krasnoyarsk.tpprf.ru/ru>

2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 28.09.2015. – Москва : Стандартиформ, 2015. – 32 с.

3 Ключкова, М. С. Метрология, стандартизация, сертификация. М.: "Аллель", 2013, 64с.

4 Мерзликина, Н. В. Управление качеством : учебное пособие / Н. В. Мерзликина, А. А. Недбай. – Красноярск : ИПК СФУ, 2008. – 207 с.

5 Аношкин, В. И. Системы менеджмента качества : учебное пособие / В. И. Аношкин, А. Г. Чернышенко. – ВСГТУ, 2014. – 153 с.

6 Особенности документирования СМК в новой версии ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [Электронный ресурс] : RSM GROUP. - Режим доступа : <http://www.rsm-cert.com/articles/osobennosti-dokumentirovaniya-smk-v-novoy-versii-gost-r-iso-9001-2015-.24.html>

7 Магкиева, З. И. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001-2015 [Электронный ресурс] / З. И. Магкиева // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2016/46090.html>.

8 ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 01.11.2015. – Москва : Стандартиформ, 2015. – 32 с.

9 ГОСТ Р 1.4-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения. – Введ. 01.07.2005. – Москва : Стандартиформ, 2007. – 8 с.

10 ГОСТ Р 1.5-2012 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения. – Введ. 01.07.2013. – Москва : Стандартинформ, 2013. – 28 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Текст раздела изъят

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Текст раздела изъят

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
Кафедра «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
В.С. Секацкий

08 » 06 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

27.03.01 - Стандартизация и метрология

Разработка нормативной документации для Союза «Центрально-Сибирская
торгово-промышленная палата»


Руководитель:


подпись, дата
06.06.17

доц., канд.тех.наук
должность, ученая степень

В. А. Титов

Выпускник:


подпись, дата
08.06.17

Е. А. Качаева

Нормоконтролер:


подпись, дата
8.06.17

доц., канд.тех.наук
должность, ученая степень

Н.В. Мерзликina

Красноярск 2017