

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Политехнический институт

Кафедра «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ В.С. Секацкий

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

## БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

27.03.01 – Стандартизация и метрология

«Переработка руководства по качеству органа по сертификации ООО  
СибТЕСТ «Центр пожарной экспертизы»»

Руководитель \_\_\_\_\_ доц., канд. техн. наук А.П. Батрак  
подпись, дата

Выпускник \_\_\_\_\_ П.Д. Лебедев  
подпись, дата

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ доц., канд. техн. наук Н.В. Мерзликина  
подпись, дата

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	
1 История предприятия ОАО «Центр пожарной экспертизы»	6
1.2 Ассортимент услуг	7
2 Состояние вопроса в области руководства по качеству	8
2.1 Руководство по качеству органа по сертификации	8
2.1.1 Цели руководства по качеству	9
2.1.2 Назначение и содержание	9
2.1.3 Политика в области качества	9
2.2 Порядок и правила разработки руководства по качеству органа по сертификации	10
2.2.1 Требования к документации	10
2.2.1.1 Общие положения	10
2.3 Ответственность руководства	11
2.3.1 Обязательства руководства	12
2.3.2 Ориентация на потребителя	12
2.3.3 Политика в области качества	12
2.3.4 Планирование	13
2.3.4.1 Цели в области качества	13
2.3.4.2 Планирование создания и развития системы менеджмента качества	13
2.4 Менеджмент ресурсов	14
2.4.1 Обеспечение ресурсов	14
2.4.2 Человеческие ресурсы	15
2.4.3 Инфраструктура	15
2.4.4 Производственная среда	16
2.5 Процессы жизненного цикла продукции	16
2.5.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции	16
2.5.2. Процессы, связанные с потребителями	17
2.5.2.1 Определение требований, относящихся к продукции	17
2.5.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции	19
2.5.2.3 Связь с потребителями	19
2.5.3 Проектирование и разработка	19
2.5.3.1 Планирование проектирования и разработки	20
2.5.3.2 Входные данные для проектирования и разработки	20
2.5.3.4 Анализ проекта и разработки	20
2.5.3.5 Верификация проекта и разработки	21
2.5.3.6 Валидация проекта и разработки	21
2.5.4.1 Процесс закупок	21
2.5.4.2 Информация по закупкам	22
3 Разработка Руководства по качеству для ООО «Центр пожарной экспертизы»	22

3.1 Область применения .....	23
4 Нормативные ссылки .....	24
4.1 Термины, определения .....	25
4.2 Сокращения .....	25
5 Среда организации .....	26
5.1 Понимание среды организации .....	28
5.2 Понимание и ожидания .....	28
6 Лидерство .....	29
6.1 Лидерство и привилегии .....	29
6.2 Ориентация на потребителей .....	29
6.3 Политика в области качества .....	30
6.3.1 Разработка политики .....	30
6.3.2 Доведение политики в области качества .....	30
6.4 Функции и ответственность .....	31
6.4.1 Ответственность .....	31
6.4.2 Представитель руководства .....	31
6.6 Анализ со стороны руководства .....	33
7 Планирование .....	34
7.1 Цели в области качества .....	34
7.2 Планирование создания и развития СМК .....	35
7.3 Ответственность и полномочия .....	35
7.4 Представитель руководства .....	36
7.5 Внутренний обмен информацией .....	36
7.6 Анализ со стороны руководства .....	36
8 Менеджмент ресурсов .....	37
8.1 Обеспечение ресурсами .....	37
8.2 Человеческие ресурсы .....	37
8.2.1 Общие положения .....	38
8.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность .....	38
8.3 Инфраструктура .....	44
9 Процессы жизненного цикла продукции (услуг) .....	47
9.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции (услуг) .....	47
9.2 Процессы, связанные с потребителями .....	48
9.2.1 Определение требований, относящихся к предоставлению услуги подтверждения соответствия .....	48
9.2.2 Анализ требований, относящихся к предоставлению услуги подтверждения соответствия .....	48
9.2.3 Связь с потребителями .....	49
9.3 Проектирование и разработка .....	51
9.4 Закупки .....	51
9.5 Производство и обслуживание .....	52
9.5.1 Процесс подтверждения соответствия продукции требованиям пожарной безопасности .....	53

9.5.2	Валидация процессов производства и обслуживания.....	54
9.5.3	Идентификация и прослеживаемость .....	66
9.5.4	Собственность потребителей.....	69
9.5.5	Сохранение соответствия продукции .....	69
9.6	Управление устройствами для мониторинга и измерения .....	69
10	Измерение, анализ и улучшение.....	71
10.1	Общие положения .....	71
10.2	Мониторинг и измерения .....	72
10.2.1	Удовлетворенность потребителей.....	71
10.2.2	Внутренние аудиты (проверки) .....	72
10.2.3	Мониторинг и измерение процессов .....	73
10.2.4	Мониторинг и измерение продукции, результатов работ .....	75
10.3	Управление несоответствиями .....	76
10.4	Анализ данных .....	79
10.5	Улучшение .....	80
10.5.1	Постоянное улучшение .....	82
10.5.2	Корректирующие действия.....	83
10.5.3	Предупреждающие действия.....	85
	Заключение .....	87
	Список использованных источников .....	88
	Приложение А (обязательное) .....	89
	Приложение Б (обязательное).....	98
	Приложение В (обязательное) .....	99

## 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 руководства по качеству, соответствующих стандартам ИСО серии 9000.

Целью дипломной работы совершенствование руководства по качеству для дальнейшей конкурентоспособности и росту потребительского спроса.

В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие задачи:

- раскрыть структуру СМК
- Понять смысл общих требований к документации
- разработать проект руководства по качеству

Объектом исследования является автотранспортное предприятие ООО «Центр пожарной экспертизы», основным видом деятельности которого является предоставление услуг сертификации и экспертизы пожарного оборудования.

Практическая значимость исследования заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию руководства по качеству органа по сертификации ООО «Центр пожарной экспертизы».

В первой главе раскрываются история и цели и методика анализа финансовых результатов деятельности предприятия.

Во второй главе исследуются особенности бухгалтерского учета финансовых результатов ООО «Сиб-ТрансАвто». Дается краткая технико-экономическая характеристика ООО «Сиб-ТрансАвто». Раскрываются вопросы учета финансовых результатов от обычных видов деятельности и прочих операций. Характеризуется порядок формирования и учета конечного финансового результата.

В третьей главе проведен анализ динамики, структуры и состава финансовых результатов, рассчитана рентабельность в разрезе различных факторов и даны рекомендации по совершенствованию порядка бухгалтерского учета финансовых результатов на предприятии и направлений повышения эффективности работы организации.

## **1 История и деятельность предприятия ОАО «Центр пожарной экспертизы»**

Компания "Центр пожарной экспертизы" основана в 2008 г. специалистами посвятившими себя деятельности в области пожарной безопасности, проработав многие годы в пожарной охране и ВНИИПО МЧС России.

Основными видами деятельности являются работы по сертификации и испытаниям продукции в соответствии с требованиями по пожарной безопасности. Объектами обязательного и добровольного подтверждения являются пожарная техника и пожарный инвентарь, средства обеспечения пожарной безопасности и автоматики, строительные материалы и конструкции.

Мы проводим испытания смонтированных активных и пассивных систем обеспечения пожарной безопасности.

В составе компании функционирует орган по сертификации "СибТест" и независимая испытательная лаборатория "СибТест".

С 2008 г. "Центр пожарной экспертизы" аккредитован на право проведения работ по подтверждению соответствия требованиям Федерального закона от 22 июля 2008 г. 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности", а так же в добровольных системах аккредитации НСОПБ, РПБ, а в 2012 г. получил признание в речном регистре.

### **1.1 Ассортимент услуг**

Основные виды продукции, производимые предприятием:

- Проведение сертификации противопожарной продукции;
- Проведение испытаний веществ и материалов на воспламеняемость, горючесть, воспламеняемость, на дымообразующую способность, токсичность, скорость распространения пламени;
- Проведение испытаний на определение огнестойкости вертикальных строительных конструкций, горизонтальных строительных конструкций, противопожарных дверей, люков, ворот, огнезащитных составов для металлических конструкций, вентиляторы противодымной защиты, клапана противодымной вентиляции, огнезащитных средств для деревянных конструкций;
- Проведение испытаний пожарного оборудования, электротехнической продукции;
- Проведение необходимой экспертизы.

**1.2 Роль органа по сертификации в пожарной экспертизе**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

**2 Требования к построению описания руководства по качеству**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

**3 Разработка руководства по качеству**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

**4 Нормативные ссылки**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

**5. Среда организации**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

**6 Лидерство**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

**7. Планирование**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

**8 Менеджмент ресурсов**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

**9 Процессы жизненного цикла продукции (услуг)**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

**10 Измерение, анализ и улучшение**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

## Заключение

Рассматривая руководство по качеству, как общее описание системы качества и составляющих ее подсистем (планирование качества, управления качеством, обеспечение качества и улучшение качества), следует отметить её «внутрифирменную» направленность. Оно должна выполнять функцию постоянного справочного материала при внедрении системы качества, поддержанием ее в рабочем состоянии и совершенствовании. При сертификации системы качества аудиторы в первую очередь знакомятся с Руководством по качеству.

В дипломной работе была проведена переработка руководства по качеству органа по сертификации для ООО «Центр пожарной экспертизы».

Стандарт требует, чтобы Руководство по качеству описывало Систему менеджмента качества и взаимосвязи между процессами обеспечения качества. Управление взаимосвязанными процессами как системой улучшает результативность и эффективность деятельности организаций при достижении целей.

Разработка руководства по качеству позволяет правильно организовать деятельность предприятия, от которых зависит выпуск качественной продукции.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 **Управление качеством** [Текст]: учеб. пособие для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова и др.; под ред. С.Д. Ильенкова — Изд. 2-е, перераб. доп. — М.: Юнити — Дана 2004.- 334 с.; 21 см. — Библиогр.: с 5-6 — 5000 экз. — ISBN 5-238-00491-5 (в пер.).

2 Процедура внедрения системы менеджмента качества в организации. Пер. с англ. О.В. Пучкова [Текст] журн./ учредитель ООО «РИА Стандарт» Методы менеджмента качества. — 2002, № 10. — 2000 экз. — 50 с.

3 **Левшина В.В.** и др. Система менеджмента качества Сибирского государственного технологического университета [Текст]: учеб. пособие для вузов / Научно-методические материалы. — Изд. 2-е, перераб. и доп. — Красноярск : Дело , 2002.— 542 с.; 22 см. — Библиогр.: с. 530-540. — 50000 экз. — ISBN 5-7975-0223-2 (в пер.).

4 **Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2015 в сфере услуг.** / Пер с англ. А.Л. Раскина. — М., РИА «Стандарты и качество», 2002. — 192 с. — («Дом качества», вып. 7 (16)). ISBN 5-901397-09-3

5 **ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2006.** Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий [Текст]. Введ. 01.07.07 — М.: ИПК Изд-во стандартов, 2006. — 32 с.

6 **Никитин В. А.** Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 [Текст]. /СПб.: Питер, 2002. — 272 с.: ил. — (Серия «Теория и практика менеджмента»); 24 см. — Библиогр.: с 30-35. — 4000 экз. — ISBN 5-94723-122-0 (в пер.).

7 **Воробьев В.П.** Руководство по качеству; назначение и содержание [Текст] журн./ учредитель ООО «РИА Стандарт» Методы менеджмента качества. — 2002, № 10. — 2000 экз. — 48 с.

8 **Харазов А.М., Фанталов И.О.** Политика и цели в области качества предприятий авторемонтного комплекса [Текст] журн./ учредитель ООО «РИА Стандарт» Методы менеджмента качества. — 2004, № 11. — 2000 экз.— 52 с.

9 **Воробьев В.П.** Как составить Руководство по качеству [Текст]: журн. / учредитель ООО «РИА Стандарт» Методы менеджмента качества. — 2002, № 8. — 2000 экз. — 48 с.

10 **ГОСТ Р ИСО 9001-2001.** Система менеджмента качества. Требования. [Текст]. — Введ. — 2002 — 01 — 01. — М.: Госстандарт России: Изд- во стандартов, 2001 — IV, 20 с.: ил.; 29 см.

11 **ГОСТ Р ИСО 10013-01.** — Руководящие указания по разработке руководства по качеству. [Текст]. — Введ. — 2002 — 01 — 01. — М.: Госстандарт России: Изд- во стандартов, 2001 — I, 14 с.: ил.; 29 см.

12 **Никитин В. А., Филончева В. В.** Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. 2-е изд. — СПб : Питер, 2005. — 127 с . ил — (Серия «Теория и практика менеджмента»). ISBN 5-94723-567-6 (в пер.).

13 **ГОСТ Р ИСО 9001-2000.** Система менеджмента качества. Основные положения и словарь [Текст]. Введ. 2001-08-31. — М.: Госстандарт России: Изд-во ст-тов, 2001.- 52 с.; 29см.

14 **Иванов, С.А. Система менеджмента качества** [Текст] / С.А. Иванов // Статьи о классиках. – Москва, 2002. – С. 12-34.

15 **Методы менеджмента качества** № 12;2008-с. 10-12

16 **Делопроизводство и документооборот на предприятии** № 8;2012-с. 38-42

17 **Безопасность жизнедеятельности.** Производственная безопасность и охрана труда. [Текст]: учеб. пособие для студентов средних спец. учеб. заведений./П. П. Кукин, В. Л. Лапин, Н. Л. Пономарев и др.; — М.: Высш. шк.,—2001.— 431 с.; 21 см. — Библиогр.: с 58-69 — 6000 экз. — ISBN 5-06-004130-1(в пер.).

18 **СНиП 23-05-95.** Естественное и искусственное освещение. Введ. с 02.08.95. — М.: Минстрой России, 1995. — 35 с.

19 **ГОСТ 12.1.005-88.** ССБТ. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны..

20 **СанПиН 2.2.4.548-96.** Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Введ. с 14.02.97. — М.: Госкомсанэпиднадзор России, 1996. — 19 с.

21 **Кацнельсон, М.У.** Снижение шума машин пищевых производств [Текст]/ М.У. Кацнельсон, Б.А. Селиверстов, И.Е. Цукерников. — М.: Агропромиздат, 1986.- 256 с.

22 **Жилин, А. Н.** Оценка химической обстановки при разрушении (аварии) объектов, имеющих аварийно-химически опасные вещества (АХОВ): Методические указания [Текст] / А. Н. Жилин. — Оренбург : ИПК ОГУ, 2000. — 26с.

23 **ГОСТ Р ИСО 14001-98** Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению. Введ. с 01.01.98. — М.: Изд-во стандартов, 1998. — 75 с.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
(обязательное)

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования


«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Политехнический институт

Кафедра «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой


  
В.С. Секацкий

«15» 06 2018г.

### БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

27.03.01 – Стандартизация и метрология

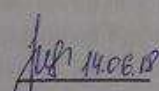
«Переработка руководства по качеству органа по сертификации ООО  
СибТЕСТ «Центр пожарной экспертизы»»

Руководитель  доц., канд. техн. наук А.П. Батрак

подпись, дата

Выпускник  П.Д. Лебедев

подпись, дата

Нормоконтролер  доц., канд. техн. наук Н.В. Мерзликина

подпись, дата