

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Политехнический институт

Кафедра «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ В.С.Секацкий  
подпись  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

27.03.01 Стандартизация и метрология

Разработка руководства по качеству органа по сертификации систем менеджмента КРИТБИ

Руководитель \_\_\_\_\_ доцент, канд. техн. наук В.А. Титов

Выпускник \_\_\_\_\_ Р.Г. Тайзутдинов

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ доцент, канд. техн. наук Н.В. Мерзликина

Красноярск 2018

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Разработка руководства по качеству органа по сертификации систем менеджмента КРИТБИ» содержит 82 страницы текстового документа, 22 иллюстрации, 1 приложение, 48 использованных источников.

Целью выпускной работы является разработка руководства по качеству органа по сертификации КРИТБИ.

Для реализации данной цели ставятся следующие задачи:

- 1) анализ деятельности предприятия;
- 2) изучение государственных стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО/ТО 10013:2007;
- 3) разработка руководства по качеству в соответствии с установленными стандартами.

Разработанное Руководство по качеству является ценным для компании документом, так как оно описывает СМК в целом, составляющие ее процессы и их взаимодействие, то есть фактически является справочным материалом СМК организации для ее работников и аудиторов, в перспективе оно позволит пройти сертификацию системы менеджмента качества предприятия на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Научно-техническое обоснование бакалаврской работы .....	6
1.1 О предприятии.....	6
1.1.1 Основные направления деятельности центра сертификации, стандартизации, испытаний .....	7
1.1.2 Структура ЦССИ.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.1.3 Орган по сертификации.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.1.4 Испытательная лаборатория .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.1.5 Региональный центр нормативно-технической поддержки инноваций .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.1.6 Нормативная законодательная база, регламентирующая деятельность предприятия .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.2 Актуальность темы бакалаврской работы.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.3 Цели и задачи бакалаврской работы.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2 Документация СМК .....	7
2.1 История и основы менеджмента качества.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2.2 Стандарты серии ISO 9000.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2.3 Требования к документации СМК ....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2.4 Требования к руководству по качеству .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3 Разработка руководства по качеству органа по сертификации КРИТБИ .....	7
Заключение .....	7
Список использованных источников.....	9
Приложение А Руководство по качеству .....	16

## ВВЕДЕНИЕ

В современном мире, характеризующемся неограниченным доступом людей к информации, качество продуктов и услуг является основным конкурентным преимуществом организаций. Система менеджмента качества становится неразрывно связанной с имиджем и репутацией организации. В связи с этим наиболее важным становится стремление к системному подходу к управлению качеством.

Глобализация является еще одним немаловажным фактором, влияющим на внедрение в компаниях системы менеджмента качества. В том числе и в России за последние десятилетия произошли серьезные экономические изменения – вступление в ВТО, членство в Таможенном союзе, международная экономическая интеграция. Предприятиям, пытающимся завоевать не только российский рынок, но и экспортировать свою продукцию или услуги необходимо привести их в соответствие с мировыми стандартами качества. В настоящее время во многих организациях осуществляется активная разработка, внедрение и обновление систем менеджмента качества, отвечающих стандартам ИСО 9000.

В настоящее время в России интенсивно формируется единая национальная система аккредитации, проводится гармонизация нормативно-правовой базы в области аккредитации органов по подтверждению соответствия с учетом обязательств России в рамках Таможенного союза и требований международных документов, которые способствуют сближению российской системы аккредитации с системой аккредитации Европейского союза, являющегося основным экономическим партнером России. Согласно проводимой реформе системы аккредитации в России вступают в силу новые правила аккредитации органов по сертификации систем менеджмента организаций (ОС), которые существенно меняют процедуру аккредитации, а также повышают требования к ним [21].

Проблема разработки системы менеджмента качества в различных сферах

деятельности общества является актуальной среди исследователей, таких как Листопадова Е.В. (образование), Спиридонова А.А. (управление организацией), Рубцов А.В. (промышленное предприятие), Волкова Т.А. (органы по сертификации), Шагинян А.А. (строительная индустрия) и др.

Принимая во внимание то, что руководство по качеству является документальным закреплением системы менеджмента качества, существующей на предприятии, компаниям, которые считают необходимым завоевывать доверие потребителя, необходимо принять меры и реализовать руководство по качеству, тем самым подтверждая свою осведомленность в сфере мировых стандартов качества.

# **1 Научно-техническое обоснование бакалаврской работы**

## **1.1 О предприятии**

КГАУ «КРИТБИ» является элементом инновационной инфраструктуры региона, обеспечивающей выход инновационной продукции на открытые рынки.

Цель бизнес инкубатора — поддержка и сопровождение малых и средних технологических компаний со стороны государственных институтов развития

Согласно данной цели бизнес-инкубатор реализует задачи по созданию условий для обеспечения эффективной работы субъектов малого и среднего предпринимательства в инновационной сфере на ранней стадии их развития.

КГАУ «КРИТБИ» осуществляет свою деятельность в интересах инновационных предприятий и организаций региона, разрабатывающих и выпускающих новую продукцию, а также региональных институтов развития и инновационных территориальных кластеров.

Краевое государственное автономное учреждение "Красноярский региональный инновационно-технологический бизнес-инкубатор" открыл двери разработчикам и предпринимателям 29 июня 2011 года и сразу стал одним из центральных элементов инновационной инфраструктуры по поддержке стартапов. С этого момента инновационным проектам предлагаются услуги по продвижению бизнеса, привлечению финансирования, консультационная и сервисная поддержка.

Направления, в которых работают резиденты КРИТБИ, отвечают самым актуальным тенденциям в развитии общества: это медицина, биотехнологии, энергосберегающие технологии, IT, машиностроение, нанотехнологии и многое другое. Подавляющее большинство компаний проводит НИОКР (научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы) их деятельность направлена на привлечение инвестиций, проведение научных исследований, изготовление опытного образца и организацию производства.

Ключевой особенностью КРИТБИ является уникальный для региона Центр прототипирования, в котором собрано самое современное оборудование, позволяющее выполнять заказы как для резидентов КРИТБИ, так и для сторонних предприятий.

### **1.1.1 Основные направления деятельности центра сертификации, стандартизации, испытаний**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

#### **2 Документация СМК**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

#### **3 Разработка руководства по качеству органа по сертификации КРИТБИ**

**ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Система менеджмента качества сегодня – мощный инструмент в управлении организацией, ее имиджем, прибылью и конкурентоспособностью. Данная выпускная квалификационная работа дала возможность оценить всю важность документального закрепления положений системы менеджмента качества в руководстве по качеству. Кроме того, была изучена система международных стандартов ИСО серии 9000.

Практическая часть заключала в себе непосредственную разработку руководства по качеству для органа по сертификации КГАУ «КРИТБИ». Документ был приведен в соответствие с требованиями международного стандарта.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Волкова Т.А. Организационные и методические основы формирования системы менеджмента качества органа по сертификации: дисс. канд. экон. Наук / Волкова Т.А. – Новокузнецк, 2014. – 149 с.
2. ГОСТ 31814-2012 Оценка соответствия. Общие правила отбора проб образцов для испытаний продукции при подтверждении соответствия. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200101108>
3. ГОСТ 31815-2012 Оценка соответствия Порядок проведения инспекционного контроля в процедурах сертификации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200100946>
4. ГОСТ 31816-2012 Оценка соответствия. Применение знаков, указывающих о соответствии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200100991>
5. ГОСТ 31892-2012 «Система оценки (подтверждения) соответствия Таможенного союза. Основные положения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200100947>
6. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>
7. ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200100949>
8. ГОСТ Р 51293-99 «Идентификация продукции. Общие положения». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-51293-99>
9. ГОСТ Р 54008-2010 «Оценка соответствия. Схемы декларирования соответствия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083422/>

10. ГОСТ Р 54293-2010 Анализ состояния производства при подтверждении соответствия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-54293-2010>

11. ГОСТ Р 54294-2010/ISO/PAS/17001:2005 «Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200090098>

12. ГОСТ Р 55368-2012 Оценка соответствия. Методические указания по системе сертификации продукции третьей стороной. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103808>

13. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (с Поправкой) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>

14. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>

15. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Общие требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200102883>

16. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200057636>

17. Документация СМК [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://iso-management.com/smk/dokumentatsiya-smk/>

18. Единый перечень продукции, в отношении которой устанавливаются обязательные требования в рамках Таможенного союза, утверждённый Решением Комиссии Таможенного союза от 28 января 2011 г. № 526 (в редакции Решения Совета Евразийской экономической комиссии от 23 ноября 2012 г. № 102) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.tsouz.ru/KTS/KTS23/Pages/R\\_526.aspx](http://www.tsouz.ru/KTS/KTS23/Pages/R_526.aspx)

19. Западно-каспийское территориальное управление федерального

агентства по рыболовству [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zkturr.ru/ou/1-1-0-128>

20. История менеджмента качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://moodle.herzen.spb.ru/mod/page/view.php?id=5655>

21. КРИТБИ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kritbi.ru/>

22. Международные стандарты ИСО серии 9000 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pompred.ru/iso9000.php>

23. Общие требования к компетентности экспертов Системы сертификации ГОСТ Р, утвержденные Постановлением Госстандарта РФ от 09.06.2001 г. № 53 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_32123/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32123/)

24. Организационная структура управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/organizacionnaya-struktura.html>

25. Положение о «Системе добровольной сертификации экспертов Системы сертификации ГОСТ Р», утверждено Постановлением Госстандарта России от 14.07.2000 г. № 46; [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_27957/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_27957/)

26. Положение о Системе сертификации ГОСТ Р, утв. Постановлением Госстандарта России от 17 марта 1993г. № 11 (в ред. Постановления Госстандарта РФ от 22.04.2002 N 30, Приказа Ростехрегулирования от 12.05.2009 N 1721) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/178647/>

27. Постановление Комитета РФ по стандартизации, метрологии и сертификации от 21 сентября 1994 г. N 15 об утверждении "Порядка проведения сертификации продукции в РФ" (в ред. Изменений N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 25.07.1996 N 15, Изменений N 2, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 11.07.2002 N 60) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/9027696>

28. Постановление Правительства РФ от 01.12.2009 № 982 (с

изменениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_94853/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_94853/)

29. Постановление правительства РФ от 1 декабря 2009 года N 982 «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии» с изменениями. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902189451>

30. Постановление Правительства РФ от 18.09.2012 N 942 "О порядке декларирования соответствия впервые выпускаемой в обращение продукции". [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.company-dis.ru/products/kodeks/pomoshchnik-yurista/document/primenenie-na-territorii-rossii-tekhnicheskikh-reglamentov-inostrannykh-gosudarstv/810563\\_o\\_poryadke\\_deklarirovaniya\\_sootvetstviya\\_vpervye\\_vypuskaem\\_ou/](http://www.company-dis.ru/products/kodeks/pomoshchnik-yurista/document/primenenie-na-territorii-rossii-tekhnicheskikh-reglamentov-inostrannykh-gosudarstv/810563_o_poryadke_deklarirovaniya_sootvetstviya_vpervye_vypuskaem_ou/)

31. Приказ Министерства экономического развития РФ от 24.11.2014г № 752 "Об утверждении Порядка регистрации деклараций о соответствии и Порядка формирования и ведения единого реестра зарегистрированных деклараций о соответствии, предоставления содержащихся в указанном реестре сведений" (Зарегистрировано в Минюсте России 13.03.2015г N 36424). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71466152/>

32. Приказ Министерства экономического развития РФ от 30 мая 2014 г. № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/2014/08/27/akkreditacia-dok.html>

33. Приказ Минэкономразвития России от 27.07.2015 № 500

«Административный регламент по предоставлению Федеральной службой по аккредитации государственной услуги по выдаче бланков сертификатов соответствия, в том числе бланков сертификатов соответствия на продукцию, включенную в единый перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации (за исключением сертификатов соответствия на продукцию, для которой устанавливаются требования, связанные с обеспечением безопасности в области использования атомной энергии), а также бланков сертификатов соответствия, изготовленных по единой форме» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_188311/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_188311/)

34. Р 50.4.005-2002 Система сертификации ГОСТ Р. Требования к руководителю органа по сертификации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200028942>

35. Решение Комиссии Таможенного союза от 07.04.2011 № 620 (ред. 16.08.2011) «О новой редакции Единого перечня продукции, подлежащей обязательной оценке (подтверждению) соответствия в рамках Таможенного союза с выдачей единых документов, утвержденного Решением Комиссии Таможенного союза от 18 июня 2010 года № 319. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902278804>

36. Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 25.12.2012 № 293 «О единых формах сертификата соответствия и декларации о соответствии техническим регламентам таможенного союза и правилах их оформления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902389542>

37. Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 9 апреля 2013 г. № 76 «Об утверждении Положения о регистрации деклараций о соответствии продукции требованиям технических регламентов Таможенного союза» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/499014307>

38. Решение Комиссии Таможенного союза от 15 июля 2011 г. №711 (ред. от 20.07.2012) "О едином знаке обращения продукции на рынке государств -

членов Таможенного союза" (вместе с "Положением о едином знаке обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза") [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902293429>

39. Решение Комиссии Таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 319 «О техническом регулировании в таможенном союзе» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902224700>

40. Решение Комиссии Таможенного Союза от 18.06.2010 № 299 «О применении санитарных мер в таможенном союзе». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902227557>

41. Решение Комиссии Таможенного союза от 7 апреля 2011 г. № 621 «Положение о порядке применения типовых схем оценки (подтверждения) соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902277888>

42. Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в системе», утв. постановлением Госстандарта России от 17 марта 1998 г. № 12 (с изменениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/58835811>

43. Соглашение об обращении продукции, подлежащей обязательной оценке (подтверждению) соответствия, на таможенной территории Таможенного союза. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902215975>

44. Структура организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://economics.studio/voprosyi-menedjmenta-obschie/struktura-organizatsii-13462.html>

45. Федеральный закон "О независимой оценке квалификации" от 03.07.2016 N 238-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_200485/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200485/)

46. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901836556>

47. Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156522/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156522/)

48. ЦССИ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cssi24.ru/>

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**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

подпись

«13» 06 2018 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

27.03.01 Стандартизация и метрология

Разработка руководства по качеству органа по сертификации систем  
менеджмента КРИТБИ

Руководитель



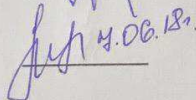
доцент, канд. техн. наук В.А. Титов

Выпускник



Р.Г. Тайзутдинов

Нормоконтролер



доцент, канд. техн. наук Н.В. Мерзликина

Красноярск 2018