

0. Руководство по качеству (РК-01)

- [Руководство по качеству \(РК-01\)](#)

Руководство по качеству (РК-01)

ООО «АйТек»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Документированная система менеджмента качества, соответствующая
требованиям стандарта ISO 9001:2015

Код документа: РК-01

Версия: 1.0

Дата введения: 15.02.2026

Количество страниц:

Статус документа: Действующий

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор / Виноградов К. П.

Подпись

«__» _____ 20__ г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

1. ВВЕДЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	1.1 Об организации	
	1.2 Политика в области	5
качества	1.3 Область применения СМК	7

- 1.4 Исключения 1.5 Документированная информация СМК
- 2. **НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**
- 3. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
- 4. **КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ**4.1 Понимание организации и ее контекста 4.2 Понимание потребностей заинтересованных сторон 4.3 Определение области СМК 4.4 Система менеджмента качества и ее процессы
- 5. **ЛИДЕРСТВО**5.1 Лидерство и приверженность 5.2 Политика в области качества 5.3 Роли, ответственность и полномочия
- 6. **ПЛАНИРОВАНИЕ**6.1 Действия по рискам и возможностям 6.2 Цели в области качества 6.3 Планирование изменений
- 7. **ПОДДЕРЖКА**7.1 Ресурсы 7.2 Компетентность 7.3 Осведомленность 7.4 Коммуникация 7.5 Документированная информация
- 8. **ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**8.1 Операционное планирование и управление 8.2 Требования к продукции и услугам 8.3 Разработка продукции и услуг 8.4 Управление внешними процессами и поставщиками 8.5 Производство и предоставление услуг 8.6 Выпуск продукции и услуг 8.7 Управление несоответствующей продукцией
- 9. **ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка 9.2 Внутренний аудит 9.3 Анализ со стороны руководства
- 10. **УЛУЧШЕНИЕ** 10.1 Общее 10.2 Несоответствие и корректирующие действия 10.3 Постоянное улучшение

ПРИЛОЖЕНИЯ

А. Схема процессов СМК Б. Матрица распределения ответственности (RACI) В. Карта целей в области качества Г. Перечень документированных процедур Д. Перечень обязательных записей

1. ВВЕДЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Назначение документа

**Настоящее Руководство по
качеству (далее – РК)
является основным
документом Системы**

менеджмента качества
(СМК) ООО «АйТек». Оно
определяет политику,
цели, процессы и
распределение
ответственности для
обеспечения
эффективного
функционирования и
постоянного улучшения
СМК в соответствии с
требованиями
международного

стандарта **ISO 9001:2015.**

1.2. Область применения

Требования настоящего РК
и описанной в нем СМК
распространяются на все
структурные
подразделения ООО
«АйТек», участвующие в
следующих видах
деятельности:

Проектирование
электрической
распределительной и

регулирующей
аппаратуры.

Производство

электрической
распределительной и
регулирующей
аппаратуры.

Предоставление услуг

по монтажу, ремонту и
техническому
обслуживанию указанной
аппаратуры.

СМК охватывает
деятельность на
следующих
производственных
площадках:

**Производственная
площадка №1: 142100,
РФ, Московская обл., г.
Подольск, ул.
Комсомольская, д.1.**

**Производственная
площадка №2: 156013,**

РФ, г. Кострома, пр. Мира,
дом 116, лит. Е.

1.3. Исключения

Область применения СМК,
описанная в разделе 1.2,
охватывает **все**
требования
международного
стандарта **ISO 9001:2015**.
Исключения из требований
стандарта отсутствуют.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве по качеству использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ Р ИСО 9001-2015

(как национальный
аналог).

Внутренние документы

СМК ООО «АйТек»,

перечисленные в

Приложениях к

настоящему Руководству.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Основные термины

В настоящем Руководстве
применяются термины и

определения,
установленные в
стандарте **ISO 9000:2015**
(ГОСТ Р ИСО 9000-2015).

3.2. Специальные термины и сокращения, принятые в ООО «АйТек»

СМК – Система
менеджмента качества.

РК – Руководство по
качеству.

ДП – Документированная
процедура.

СТО – Стандарт
организации.

КП – Карта процесса.

ОТК – Отдел технического
контроля.

ГП – Готовая продукция.

НП – Несоответствующая
продукция.

РПО – Реализуемая продукция с отклонениями (принятая по решению уступки).

ТК – Техническая комиссия (создается для анализа сложных несоответствий, включает представителей заинтересованных подразделений: ОТК, производства, склада и др.).

CRM – Система управления взаимоотношениями с клиентами. Используется для регистрации заявок, несоответствий, рекламаций и обратной связи.

ОП – Обособленное подразделение (Производственная площадка №1 или №2).

Владелец процесса –
должностное лицо
(руководитель
подразделения), несущее
полную ответственность
за результат, ресурсы и
улучшение конкретного
процесса СМК.

4. КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Понимание организации и ее контекста

ООО «АйТек» определяет
внутренние и внешние
факторы, которые могут
влиять на стратегические
цели и способность
Системы менеджмента
качества достигать
намеченных результатов.
Этот анализ служит
основой для
планирования, принятия
решений и выявления
рисков и возможностей.

Внутренний контекст определяется нашим видением, миссией и ключевыми принципами (изложенными в «Маркетинговой политике компании»):

Миссия: обеспечивать российский рынок высококачественным, надежным и современным электрооборудованием и инженерными решениями,

становясь
предпочтительным
партнером для наших
клиентов.

Видение: занять
лидирующие позиции в
сегменте комплексных
решений в области
электрораспределительно
го оборудования и
автоматизации в России.

Ключевые
принципы: Ориентация на
клиента, Качество и
надежность,
Технологическое
лидерство, Партнерский
подход, Сервис как
приоритет.

Внешний
контекст включает:

Состояние рынка,
поведение конкурентов и

динамику спроса.

Технологические
тенденции в области
электротехники и
автоматизации.

Требования
законодательных и
нормативных актов,
включая технические
регламенты.

Социальные,
экономические и

политические факторы.

Актуальные внутренние и внешние факторы, а также выводы из их анализа рассматриваются руководством при проведении анализа со стороны руководства (раздел 9.3) и используются при планировании действий по рискам и возможностям (раздел

6.1).

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Компания определяет стороны, которые могут влиять на СМК или находиться под ее влиянием, и анализирует их потребности и

ожидания. Порядок систематического выявления, мониторинга и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон установлен в документированной процедуре ***ДП-ХХ «Управление заинтересованными сторонами»***

Ключевые заинтересованные стороны и их основные требования:

Заинтересованная сторона	Основные потребности и ожидания	Как отслеживается
Клиенты	Качество, надежность, соблюдение сроков поставки, комплексный сервис (монтаж, ремонт, ТО), техническая поддержка, ценовая конкурентоспособность.	Опросы, обратная связь в CRM, анализ рекламаций, выполнение контрактов.
Поставщики и партнеры (дистрибьюторы, агенты)	Своевременная оплата, четкость технических требований, долгосрочное сотрудничество.	Оценка выполнения договоров, совместные встречи.
Сотрудники	Безопасные условия труда, справедливая оплата, возможность обучения и развития, четкость целей.	Оценка персонала, внутренние опросы, обратная связь.
Государство и регуляторы	Соблюдение законодательства РФ (ТР ТС, трудовое, налоговое), требований сертификации, экологических норм.	Аудит документации, сертификация продукции.
Акционеры/Собственники	Рост стоимости компании, прибыльность, устойчивое развитие, деловая репутация.	Финансовая отчетность, достижение стратегических целей.

Актуальный перечень и мониторинг требований

ведется в «**Реестре заинтересованных сторон**» и

пересматривается не реже одного раза в год.

4.3. Определение области применения СМК

Область применения Системы менеджмента качества определена в **разделе 1.2** настоящего Руководства. Компания

подтверждает, что в рамках установленной области применяются **все требования стандарта ISO 9001:2015.**

4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

4.4.1. Общий процессный подход

Для достижения своих целей Компания

применяет процессный
подход, определяя
взаимосвязанные и
взаимодействующие
процессы СМК. Управление
каждым процессом
включает:

Определение «**ВХОДОВ**»
(что нужно для начала
процесса) и «**ВЫХОДОВ**»
(ожидаемый результат).

Назначение **Владельца процесса** (ответственного руководителя).

Выделение необходимых **ресурсов** (кадровых, материальных, информационных).

Определение **критериев и методов** для оценки эффективности и результативности процесса.

Выявление рисков и возможностей и планирование действий по их обработке

4.4.2. Карта (схема) процессов СМК

Высокоуровневая схема ключевых процессов СМК ООО «АйТек» приведена в **Приложении А**. Она отражает последовательность,

взаимосвязь и категории процессов, выделенные по результатам аудита СМК:

Управляющие процессы: определяют стратегическое направление, цели и анализ эффективности всей системы.

УП-01 «Управление СМК» (включает планирование, анализ со

стороны руководства,
управление улучшениями).

Основные (бизнес- процессы):

непосредственно создают
ценность для клиента и
реализуют продукцию и
услуги.

ОП-01 «Расчет проекта»

(включает процессы,
связанные с
проектированием и

разработкой – раздел 8.3 ISO 9001).

ОП-02 «Запуск заказа»

(включает процессы определения требований к продукции и услугам – раздел 8.2).

ОП-03 «Снабжение»

(включает процессы управления закупками и **управления внешними поставщиками и**

процессами, включая переданные на аутсорсинг – раздел 8.4).

ОП-04 «Производство»

(включает процессы производства и предоставления услуг – раздел 8.5).

ОП-05 «Склад»

(обращение с продукцией, хранение).

ОП-06 «Логистика»

(включает отгрузку и доставку – часть раздела 8.5).

ОП-07 «Сервисное и гарантийное обслуживание»

(послепродажная поддержка, монтаж, пусконаладка, ремонт, гарантийное обслуживание).

Поддерживающие процессы: обеспечивают ресурсами и инфраструктурой основные и управляющие процессы.

ВП-01

«Профессиональная подготовка, переподготовка, повышение квалификации персонала» (разделы 7.1,

7.2, 7.3).

**ВП-02 «Техническое
обслуживание и ремонт
оборудования»**

(управление
инфраструктурой – раздел
7.1).

**ВП-03 «Управление
устройствами для
мониторинга и
измерений»**

(метрологическое

обеспечение – раздел 7.1).

ВП-04 «Управление документацией и записями» (раздел 7.5).

ВП-05 «Управление несоответствующей продукцией и корректирующие действия» (разделы 8.7, 10.2).

ВП-06 «Аудит системы организации рабочего пространства (5S)» (поддержание порядка, чистоты и безопасности на рабочих местах, влияющих на качество). (раздел 7.1.4, 9.1.2, 10.3.2)

4.4.3. Управление процессами

Для каждого ключевого процесса, указанного в п. 4.4.2, разработаны или находятся в процессе разработки Карты процессов (КП) или Документированные процедуры (ДП),

которые детализируют последовательность действий, точки контроля, используемые документы и формируемые записи. Перечень карт процессов и документированных процедур с указанием их статуса (действует / в разработке) является частью Приложения А. Владельцы процессов, указанные в Картах процессов и/или Матрице RACI (Приложение Б.2), несут ответственность за планирование, мониторинг, анализ и инициирование корректирующих действий для постоянного улучшения вверенных им процессов, а также за разработку и актуализацию их карт/процедур.

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1. Обязательства высшего руководства

Генеральный директор ООО «АйТек» демонстрирует лидерство и приверженность в отношении Системы менеджмента качества, принимая на себя ответственность за ее результативность. Это включает:

Установление основы для СМК:

- Утверждение **Политики в области качества** (раздел 5.2), которая соответствует стратегическим намерениям Компании и создает основу для постановки целей.
- Утверждение **целей в области качества** на плановый период (раздел 6.2).
- Обеспечение интеграции требований СМК в бизнес-процессы Компании.

Создание культуры качества:

- Содействие применению **процессного подхода и риск-ориентированного мышления**.
- Доведение до всего персонала важности выполнения требований потребителей, законодательных и нормативных требований. Это осуществляется через:
- Ознакомление с Политикой в области качества под подпись (в т.ч. при приеме на работу).
- Включение положений Политики в программы обучения.
- Размещение Политики на информационных стендах, в кабинетах и в общем доступе на корпоративном сервере.
- Обсуждение на плановых совещаниях.
- Поддержка и поощрение персонала, вносящего вклад в результативность СМК.

Обеспечение результативности:

- Проведение ежегодного **анализа со стороны руководства** (раздел 9.3) для оценки результативности СМК и определения мероприятий по улучшению.
- Обеспечение необходимыми для СМК ресурсами (людскими, материальными, инфраструктурными).
- Реализация политики и осуществление планов по достижению целей, вовлекая в этот процесс весь персонал.

5.1.2. Ориентация на клиента

Высшее руководство обеспечивает определение, понимание и постоянное выполнение требований клиентов и других заинтересованных сторон (см. раздел 4.2) с целью повышения их удовлетворенности. Это подтверждается достижением плановых показателей и положительной динамикой развития Компании.

5.2. Политика в области качества

5.2.1. Содержание и соответствие

Политика ООО «АйТек» в области качества (редакция 3) сформулирована и утверждена Генеральным директором. Она определяет стратегические направления деятельности Компании в области качества и соответствует:

- Стратегическим намерениям и контексту организации (раздел 4.1).
- Обязательствам по выполнению применимых требований и постоянному улучшению СМК.
- Требованиям раздела 5.2 стандарта ISO 9001:2015 и служит основой для постановки целей в области качества (раздел 6.2).

Текст Политики в области качества ООО «АйТек» (основные положения):

Миссия: Обеспечивать российский рынок высококачественным, надежным и современным электрооборудованием и инженерными решениями, становясь предпочтительным партнером для наших клиентов.

Видение: Занять и укрепить лидирующие позиции в сегменте комплексных решений в области электрораспределительного оборудования и автоматизации в России.

Основные принципы и обязательства:

1. **Ориентация на клиента и рынок:** Максимальное удовлетворение потребностей клиентов, анализ рыночных тенденций.
2. **Соответствие требованиям и постоянное улучшение:** Соответствие ISO 9001, постоянное повышение результативности СМК.
3. **Процессный и риск-ориентированный подход:** Планирование на основе анализа рисков и возможностей, применение процессного подхода.
4. **Нормативное соответствие:** Соблюдение законодательных и нормативных требований.
5. **Предупреждающие действия:** Приоритет предупредительных мер над корректирующими.
6. **Развитие персонала и партнерские отношения:** Инвестиции в развитие компетенций персонала, вовлечение партнеров.
7. **Обеспечение ресурсами и лидерство руководства:** Обеспечение СМК всеми необходимыми ресурсами, личный пример руководства.

Полная версия Политики в области качества (редакция 3) хранится в Отделе менеджмента качества и доступна всем сотрудникам.

5.2.2. Коммуникация и применение Политики в области качества:

- **Доводится до сведения** всех сотрудников, включенных в область применения СМК, путем ознакомления под подпись (включая листы ознакомления), рассылки, размещения на информационных стендах и включения в программы обучения.
- **Понимается и применяется** персоналом в своей повседневной деятельности, что подтверждается результатами внутренних опросов и аудитов.
- **Поддерживается в актуальном состоянии** и пересматривается при необходимости в ходе анализа со стороны руководства.
- **Доступна** для соответствующих заинтересованных сторон по запросу.

5.3. Организационная структура, роли, ответственность и полномочия

5.3.1. Организационная структура

Для обеспечения эффективного функционирования СМК в Компании установлена и поддерживается в актуальном состоянии организационная структура. Актуальная версия организационной структуры приведена в **Приложении Б.1** к настоящему Руководству.

5.3.2. Назначение ответственных представителей руководства Генеральный директор назначает **Директора по качеству** в качестве представителя руководства в области СМК. Независимо от других обязанностей, представитель руководства обладает полномочиями и несет ответственность, установленные внутренними документами Компании (в т.ч. Положением об отделе менеджмента качества, должностными инструкциями), которые включают:

- Обеспечение того, чтобы процессы СМК были установлены, внедрены, поддерживались и постоянно улучшались.
- Доведение до высшего руководства информации о результативности СМК и потребностях в улучшениях, в том числе подготовка материалов для анализа со стороны руководства.
- Обеспечение повышения осведомленности о требованиях потребителей и СМК по всей организации.
- Координация работ по внутренним аудитам СМК.

5.3.3. Распределение ответственности и полномочий

Общие обязанности, ответственность и полномочия ключевых руководителей и подразделений в рамках процессов СМК определены в следующих документах, которые являются регламентирующими для соответствующих сотрудников:

1. **Матрица распределения ответственности (RACI) СМК ООО «АйТек»** – приведена в **Приложении Б.2**.
2. **Положение об отделе менеджмента качества**.

3. **Должностные инструкции** сотрудников, в которых отражены их обязанности в рамках СМК.

Распределение ответственности за выполнение конкретных процессов СМК также отражено в **Картах процессов (КП) и документированных процедурах (ДП)**.

Информация об обязанностях и полномочиях в рамках СМК доводится до сотрудников Компании под подпись при приеме на работу, в ходе обучения и при изменении внутренних документов.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1. Действия по рискам и возможностям

6.1.1. Общие требования при планировании Системы менеджмента качества (СМК) ООО «АйТек» определяет риски и возможности, которые необходимо учитывать для:

- Обеспечения способности СМК достигать намеченных результатов.
- Увеличения желательных эффектов.
- Предотвращения или уменьшения нежелательных последствий.
- Достижения постоянного улучшения.

6.1.2. Процесс управления рисками и возможностями Компания планирует и осуществляет действия по решению рисков и использованию возможностей. Процесс управления рисками и возможностями установлен в документированной процедуре **ДП-06-01 «Управление рисками и возможностями»** (ранее СТО 14-25), которая включает:

- **Идентификацию рисков и возможностей**, связанных с контекстом организации (раздел 4.1) и требованиями заинтересованных сторон (раздел 4.2), а также применимых к процессам СМК.
- **Оценку рисков и возможностей** с определением их значимости (вероятность и влияние).
- **Планирование и реализацию действий** по обработке значимых рисков и использованию возможностей. Действия интегрируются в процессы СМК (например, в планирование проектов, закупок, производства).
- **Оценку результативности** запланированных действий.
- **Документирование информации** по рискам и возможностям.

Ответственность за организацию процесса управления рисками возложена на Директора по качеству. Владельцы процессов несут ответственность за выявление и управление рисками в рамках своих процессов.

6.1.3. Реестр рисков и возможностей

Информация по идентифицированным значимым рискам и возможностям, а также запланированным действиям по их обработке, документируется и поддерживается в актуальном состоянии в **«Реестре рисков и возможностей ООО «АйТек»**. Реестр

пересматривается не реже одного раза в год в ходе анализа со стороны руководства (раздел 9.3), а также при существенных изменениях во внутренней или внешней среде.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

6.2.1. Установление целей

На соответствующих уровнях и в соответствующих подразделениях ООО «АйТек» устанавливаются цели в области качества. Цели:

- Согласованы с Политикой в области качества (раздел 5.2).
- Являются измеримыми (если это практически возможно).
- Учитывают применимые требования.
- Соответствуют продукции и услугам, а также степени удовлетворенности потребителей.
- Актуальны и поддерживаются в актуальном состоянии.
- Документированы.
- Доводятся до сведения соответствующих сотрудников.

6.2.2. Процесс постановки, мониторинга и пересмотра целей Порядок постановки, мониторинга достижения, анализа и пересмотра целей в области качества установлен в документированной процедуре **ДП-06-02 «Управление целями в области качества»**.

- **Периодичность:** Цели устанавливаются на календарный год. Их выполнение отслеживается с периодичностью, установленной в процедуре (например, ежеквартально).
- **Ответственность:** Ответственные руководители подразделений предлагают и обосновывают цели, связанные со своими областями деятельности. Генеральный директор утверждает сводный перечень целей.
- **Связь с планированием:** Цели учитываются при оперативном планировании деятельности подразделений и распределении ресурсов.
- **Анализ:** В процессе анализа со стороны руководства (раздел 9.3) анализируется степень достижения целей. При значительном отклонении инициируются корректирующие действия (раздел 10.2).

6.2.3. Документирование целей

Утвержденные цели в области качества на плановый период документируются в документе **«Цели в области качества ООО «АйТек» на 20__ год»**. Документ содержит формулировку цели, показатели (KPI), целевые значения, ответственных лиц и сроки мониторинга.

6.3. Планирование изменений

Когда Компания определяет необходимость изменений в СМК (инициированных как планоно, так и в результате корректирующих действий, анализа рисков или анализа со стороны руководства), такие изменения проводятся продуманно и планомерно.

6.3.1. Требования к планированию изменений

При планировании изменений учитываются:

- **Цель изменений** и их потенциальные последствия.
- **Целостность СМК** – сохранение ее результативности во время и после изменений.
- **Наличие ресурсов**, включая компетенции персонала.
- **Распределение и перераспределение ответственности и полномочий.**

6.3.2. Управление изменениями

Значимые изменения в СМК (например, внедрение новых процессов, реорганизация, внедрение нового программного обеспечения, существенное изменение продукции) планируются и управляются в соответствии с их значимостью. Порядок управления изменениями может быть установлен в соответствующих процедурах (например, в процедурах управления проектами, управления документацией или разработки продукции).

Любое изменение, затрагивающее документированную информацию СМК, осуществляется в соответствии с требованиями раздела 7.5 «Документированная информация».

7. ПОДДЕРЖКА

7.1. Ресурсы

7.1.1. Общие положения

Компания определяет и предоставляет ресурсы, необходимые для создания, внедрения, поддержания и постоянного улучшения СМК. К ним относятся человеческие ресурсы, инфраструктура, среда для функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерений, а также организационные знания.

7.1.2. Человеческие ресурсы

Управление персоналом, включая определение необходимой компетентности, обеспечение обучения и оценку его эффективности, осуществляется в рамках процесса **ВП-01 «Профессиональная подготовка, переподготовка, повышение квалификации персонала»**.

*Порядок управления персоналом установлен в документированной процедуре **ДП-07-01 «Управление персоналом»** (ранее СТО 09-21).*

7.1.3. Инфраструктура

Управление инфраструктурой, включая здания, производственные площади, оборудование (включая аппаратные и программные средства), транспорт и коммуникации, осуществляется в рамках процесса **ВП-02 «Техническое обслуживание и ремонт оборудования»**.

Для поддержания инфраструктуры в работоспособном состоянии:

- Ведется **Перечень основного технологического и вспомогательного оборудования**.
- Разрабатывается и выполняется **Годовой план-график проведения технического обслуживания (ТО) оборудования**.
- Оборудование, не соответствующее требованиям, своевременно ремонтируется или заменяется.

*Основные требования к управлению инфраструктурой установлены в документированной процедуре **ДП-07-02 «Управление инфраструктурой и оборудованием» (ранее СТО 15-21).***

7.1.4. Среда для функционирования процессов

Компания определяет и управляет средой, необходимой для функционирования процессов СМК, включая:

- Физические факторы (освещенность, температурный режим, чистота, шум, влажность).
- Социально-психологические факторы (недискриминационная обстановка, защита от стрессов).
- Факторы, связанные с охраной труда и промышленной безопасностью (ОТ и ПБ).
- Ответственность за управление средой возложена на руководителей производственных подразделений и специалиста по ОТ.
- Для поддержания необходимой среды, в том числе, в производственных подразделениях, регулярно проводятся аудиты системы 5S в соответствии с **Процедурой [Код документа, ДИ-ВП-06]**".*

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений

Компания определяет и предоставляет ресурсы для мониторинга и измерений, необходимые для подтверждения соответствия продукции и услуг установленным требованиям.

Основные правила управления средствами измерений:

1. Средства измерений (СИ), используемые для подтверждения соответствия продукции, должны быть поверены или калиброваны.
2. Результаты поверки/калибровки регистрируются и сохраняются.
3. СИ защищены от повреждений, несанкционированных настроек и неблагоприятных условий окружающей среды.
4. Если в процессе или после контроля будет обнаружено, что СИ не соответствует требованиям, руководство ОТК совместно с ответственным за поверку/калибровку оценивают правомочность ранее полученных результатов измерений и принимают меры в отношении этого оборудования и потенциально несоответствующей продукции.

*Детальные требования к метрологическому обеспечению установлены в документированной процедуре **ДП-07-03 «Метрологическое обеспечение»** (ранее СТО 10-25).*

7.1.6. Организационные знания

Компания определяет знания, необходимые для функционирования процессов и достижения соответствия продукции и услуг. Эти знания поддерживаются и становятся доступными в необходимой степени.

Источники организационных знаний включают:

- Интеллектуальный потенциал сотрудников.
- Документированную информацию (чертежи, технологические процессы, методики, инструкции, процедуры).
- Опыт, накопленный при реализации проектов и корректирующих действий.

Результаты анализа со стороны руководства и внутренних аудитов.

Технологии поддержки управления знаниями:

- Системы управления документооборотом (хранение, архивирование, индексирование и публикация документов).
- Средства для организации совместной работы (сети, технологии групповой работы).
- Средства, поддерживающие принятие решений.
- Ответственность за управление знаниями в рамках своих направлений деятельности несут руководители подразделений.

7.2. Компетентность

Компания:

- Определяет необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, влияющую на качество продукции и услуг.
- Обеспечивает соответствие персонала установленным требованиям через: подбор персонала, обучение (внутреннее и внешнее), наставничество, переподготовку, аттестацию.
- Оценивает результативность предпринятых действий (например, через аттестационные листы, наблюдение за работой).
- Поддерживает документированную информацию о компетентности (образование, обучение, опыт, квалификация).

*Процесс управления компетентностью, включая планирование обучения и оценку его результативности, является частью **ДП-07-01 «Управление персоналом»**.*

7.3. Осведомленность

Компания обеспечивает, чтобы лица, выполняющие работу под ее контролем, были осведомлены:

- О Политике и целях в области качества.
- О своем вкладе в результативность СМК, включая преимущества от улучшения деятельности.
- О последствиях несоблюдения требований СМК.

Осведомленность обеспечивается через:

- Ознакомление с Политикой и целями в области качества под подпись (при приеме на работу и периодически).
- Размещение информации на стендах и корпоративном сайте.
- Проведение инструктажей, совещаний, дней качества.
- Включение вопросов СМК в программы обучения.

7.4. Коммуникация

7.4.1. Внутренняя коммуникация

Компания определяет процессы внутренней коммуникации, включая:

- **О чем коммуницировать:** Политика и цели в области качества, результаты СМК, изменения в процессах и документации, результаты аудитов.
- **Когда коммуницировать:** Регулярно и при возникновении значимых изменений.
- **С кем коммуницировать:** Со всеми уровнями и функциями организации.
- **Как коммуницировать:** Посредством внутренних документов (приказы, распоряжения), совещаний, личных встреч, инструктажей, рассылок по электронной почте, размещения информации на сервере и сайте.

7.4.2. Внешняя коммуникация

Компания определяет, как осуществлять внешнюю коммуникацию по вопросам, связанным с СМК, включая коммуникацию с заинтересованными сторонами (клиентами, поставщиками, регуляторами). Ответственность за внешнюю коммуникацию с государственными органами возложена на руководителей соответствующих подразделений.

7.5. Документированная информация

7.5.1. Общие требования

СМК ООО «АйТек» включает документированную информацию, требуемую стандартом ISO 9001:2015, а также информацию, определяемую Компанией как необходимую для эффективности СМК.

7.5.2. Создание и актуализация При создании и обновлении документированной информации Компания обеспечивает:

- Соответствующую идентификацию и описание (название, дата, автор, номер версии).
- Соответствующий формат (бумажный или электронный) и носитель.
- Проведение анализа и утверждение на соответствие и адекватность.

7.5.3. Управление документированной информацией

Управление документированной информацией (включая записи) осуществляется в соответствии с документированной процедурой **ДП-07-04 «Управление документацией и записями»** (ранее СТО 01-2024), которая охватывает:

- **Распределение, доступ, извлечение и использование:** Обеспечение доступности документов в нужных местах и в нужное время.
- **Хранение и сохранение:** Обеспечение защищенности от потери конфиденциальности, неправомерного использования, потери целостности.
- **Контроль изменений (версионность):** Отслеживание изменений и текущий статус пересмотра.
- **Сохранение и изъятие:** Контроль за хранением и изъятием устаревших документов, предотвращение их непреднамеренного использования.

Доступ к актуальным версиям внешних документов (законодательство, стандарты) обеспечивается через систему "Консультант Плюс".

8. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

8.1. Операционное планирование и управление

8.1.1. Общие требования

ООО «АйТек» планирует, осуществляет и управляет процессами, необходимыми для предоставления продукции и услуг, а также реализует действия по решению рисков и возможностей, определенных в соответствии с требованиями раздела 6.1.

Управление процессами включает:

- Определение требований к продукции и услугам.
- Установление критериев для процессов и приемки продукции и услуг.
- Определение необходимых ресурсов для обеспечения соответствия требованиям.
- Внедрение мер управления процессами в соответствии с критериями.
- Определение и сохранение документированной информации для подтверждения соответствия процессов и результатов.

При необходимости, Компания планирует изменения, анализирует последствия непреднамеренных изменений и предпринимает меры по смягчению негативных эффектов.

8.2. Требования к продукции и услугам

8.2.1. Определение требований

Требования к продукции и услугам определяются в рамках деятельности отдела продаж и процессов **«Расчет проекта»** и **«Запуск заказа»**. Порядок работы с требованиями на этапе расчета проекта описан в **Карте процесса КП 2.2 «Расчет проекта»**.

8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

Проектирование и разработка продукции осуществляется в рамках процессов **«Расчет проекта»** и **«Запуск заказа»** в соответствии с **Картой процесса КП 2.2 «Расчет проекта»**. Процесс контролируется с использованием специализированного ПО (AutoCAD, CRM, 1C, Solid Edge).

8.4. Управление внешними поставщиками, процессами, продукцией и услугами

8.4.1. Общие требования

Управление внешними поставщиками осуществляется в рамках процесса **«Снабжение»**.

8.5. Производство и предоставление услуг

8.5.1. Управление производством

Производство продукции осуществляется в рамках процесса **«Производство»** в соответствии с **Картой процесса КП 2.8 «Производство»**, а также технологическими инструкциями (например, **ТИ НКУ 01-24**) и техническими условиями (ТУ).

8.5.5. Деятельность после поставки

Деятельность после поставки осуществляется в рамках процесса **«Сервисное и гарантийное обслуживание»**. Карта процесса находится в разработке.

8.6. Выпуск продукции и услуг

8.6.1. Контроль и испытания

Выпуск продукции осуществляется Отделом технического контроля (ОТК) на основании положительных результатов контроля и испытаний, проведенных в соответствии с установленными программами и методиками (**Программа и методика испытаний НКУ, ТУ**), что подтверждается записями в протоколах испытаний и отчетах (**Протокол приемосдаточных испытаний, Отчет о ПСИ**).

8.7. Управление несоответствующей продукцией

8.7.1. Общие требования

Компания обеспечивает управление несоответствующей продукцией, выявленной на любом этапе жизненного цикла, чтобы предотвратить ее непреднамеренное использование или поставку. Порядок управления несоответствующей продукцией установлен в документированной процедуре **ДП-08-02 «Управление несоответствующей продукцией»** (ранее СТО 07-21).

8.7.2. Действия с несоответствующей продукцией

При выявлении несоответствия рассматриваются возможности по его устранению:

- **Корректировка (исправление):** Устранение выявленного несоответствия.
- **Уступка (отклонение):** Разрешение на использование, отпуск или приемку продукции, не соответствующей требованиям, с санкции соответствующего органа и, при необходимости, с согласия клиента.
- **Блокировка (удержание):** Предотвращение ее использования или поставки.
- **Возврат или прекращение предоставления услуг.**

8.7.3. Документирование

Информация о характере несоответствий и любых предпринятых действиях, включая полученные уступки, документируется (например, в **Журнале замечаний ОТК (CRM), Акте о браке**). Несоответствующая продукция подвергается повторному контролю после корректирующих действий.

9. ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1. Общие требования

ООО «АйТек» определяет, что необходимо отслеживать и измерять, а также методы мониторинга, измерения, анализа и оценки для подтверждения соответствия продукции, результативности процессов и СМК в целом.

9.1.2. Мониторинг и измерение процессов

Мониторинг и измерение ключевых процессов СМК осуществляется в рамках процесса **«Управление СМК»**. Для каждого процесса установлены показатели результативности (KPI) и целевые значения, которые регулярно отслеживаются.

Примеры показателей процессов:

- **Процесс «Расчет проекта»:** «Расчет запросов в срок» (цель – не менее 70%), «Точность расчета».
- **Процесс «Логистика»:** «Срыв отгрузок по вине логистики» (цель – 0 случаев).
- **Процесс «Склад»:** «Потери комплектующих и материалов» (цель – не более 0,08%), «Порча продукции по вине склада».

- **Процесс «Аудит 5S»:** «Соблюдение требований 5S» (цель — не менее 90%), «Своевременность устранения замечаний».

Результаты мониторинга процессов документируются в **Отчетах по мониторингу процессов** (например, Лист мониторинга процесса) и анализируются владельцами процессов и высшим руководством.

9.1.3. Оценка удовлетворенности потребителей

Компания осуществляет мониторинг восприятия потребителями степени выполнения их требований. Методы получения и использования этой информации включают:

- Проведение опросов потребителей (анкетирование, интервью).
- Анализ отзывов и жалоб, поступающих через CRM-систему, электронную почту, телефонные обращения.
- Мониторинг выполнения контрактных обязательств.
- Результаты оценки удовлетворенности потребителей (например, **Сводная таблица по опросу заказчиков**) анализируются в ходе анализа со стороны руководства (раздел 9.3).

9.2. Внутренний аудит

9.2.1. Общие требования

ООО «АйТек» проводит внутренние аудиты СМК через запланированные интервалы для определения соответствия СМК:

- Установленным требованиям Компании к СМК.
- Требованиям международного стандарта ISO 9001:2015.
- Эффективности внедрения и поддержания СМК.

9.2.2. Планирование и проведение внутренних аудитов Планирование, проведение и документирование внутренних аудитов осуществляется в соответствии с **Картой процесса КП УП-03 «Внутренние аудиты СМК»**.

- **Программа аудитов:** На каждый год разрабатывается и утверждается **«Программа внутренних аудитов ООО «АйТек»**.
- **Критерии аудита:** Объем каждого аудита, его цели и критерии определяются в программе и/или задании на аудит.
- **Выбор аудиторов:** Аудит проводится внутренними аудиторами, которые являются независимыми от проверяемой деятельности и обладают необходимой компетентностью (подтвержденной, например, свидетельством о подготовке **«Внутренний аудитор СМК ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)»**).

9.2.3. Отчетность и корректирующие действия

Результаты аудита документируются в «**Отчете о внутреннем аудите**». В отчете фиксируются выявленные несоответствия (НС). За соответствующими подразделениями закрепляются корректирующие действия (КД) по устранению причин несоответствий. Отдел менеджмента качества отслеживает выполнение корректирующих действий и их результативность.

9.3. Анализ со стороны руководства

9.3.1. Общие требования

Высшее руководство ООО «АйТек» анализирует СМК через запланированные интервалы (не реже одного раза в год) для обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и соответствия стратегическому направлению Компании. Анализ проводится в рамках процесса «**Управление СМК**» и документируется в «**Отчете об анализе функционирования СМК со стороны руководства**».

9.3.2. Входные данные для анализа

Входными данными для анализа со стороны руководства являются:

- Результаты предыдущих анализов со стороны руководства и выполнения принятых решений.
- Изменения во внешней и внутренней среде, связанные с контекстом организации (раздел 4.1) и требованиями заинтересованных сторон (раздел 4.2).
- Информация о результативности СМК, включая:
 - Тенденции в области **удовлетворенности потребителей и отзывов других заинтересованных сторон**.
 - Степень достижения **целей в области качества**.
 - **Показатели результативности процессов** (данные о функционировании процессов СМК).
 - Соответствие продукции и услуг установленным требованиям.
 - Статус «**несоответствий и корректирующих действий**».
 - Результаты **внутренних аудитов** и аудитов со стороны внешних сторон (при наличии).
 - Результаты «**мониторинга и измерений**».
 - **Эффективность действий, предпринятых для решения рисков и возможностей** (раздел 6.1).
 - **Результаты деятельности внешних поставщиков**.
 - **Соответствие законодательным и нормативным требованиям**.
 - **Адекватность и достаточность ресурсов** (раздел 7.1).
- **Возможности для улучшения**.

9.3.3. Выходные данные анализа (решения и действия)

Выходными данными анализа со стороны руководства являются документированные **решения и действия**, касающиеся:

- **Возможностей для улучшения** результативности СМК и ее процессов.
- **Необходимости изменений в СМК**, включая корректировку политики и целей в области качества.
- **Потребности в ресурсах** для поддержания и развития СМК.
- **Стратегических направлений** развития Компании в области качества.

Решения, принятые в ходе анализа, доводятся до сведения заинтересованных сотрудников и подлежат выполнению в установленные сроки. Результаты выполнения отслеживаются.

10. УЛУЧШЕНИЕ

10.1. Общие положения

ООО «АйТек» определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществляет необходимые действия для:

- Достижения запланированных результатов СМК.
- Выполнения требований потребителей.
- Повышения удовлетворенности потребителей.

Улучшение достигается посредством:

1. **Улучшения продукции и услуг** в целях удовлетворения известных и прогнозируемых потребностей.
2. **Улучшения процессов** для предотвращения несоответствий и повышения их результативности.
3. **Улучшения результативности СМК** в целом.

10.2. Несоответствия и корректирующие действия

10.2.1. Выявление и реакция на несоответствия

При возникновении несоответствий (включая жалобы и рекламации потребителей) Компания:

- Реагирует на несоответствие, принимая оперативные меры по его устранению (корректировка).
- Оценивает необходимость действий по устранению причин несоответствия, чтобы оно не повторилось (корректирующие действия).
- Определяет, существуют ли подобные несоответствия или потенциально могут возникнуть.

10.2.2. Процесс корректирующих действий

Порядок разработки, реализации, мониторинга и оценки результативности корректирующих действий установлен в документированной процедуре **ДП-10-01 «Корректирующие действия»** (ранее СТО 08-21).

Процесс включает:

- **Анализ причин:** Анализ несоответствия для определения его первопричины (например, с использованием метода «5 почему»).
- **Планирование действий:** Определение необходимых корректирующих действий, ответственных лиц и сроков.
- **Реализация:** Выполнение запланированных действий.
- **Оценка результативности:** Проверка того, что предпринятые действия были эффективны и несоответствие не повторилось.
- **Документирование:** Сохранение записей о несоответствиях, принятых корректирующих действиях и их результатах.

10.2.3. Источники данных для корректирующих действий

Корректирующие действия инициируются на основе анализа:

- Результатов **внутренних аудитов** (выявленные несоответствия).
- **Жалоб и рекламаций потребителей.**
- Данных **мониторинга процессов**, показывающих отклонения от целевых показателей.
- **Анализа несоответствующей продукции.**
- **Предложений по улучшению** от сотрудников и других заинтересованных сторон.

10.3. Постоянное улучшение

10.3.1. Подход к постоянному улучшению

ООО «АйТек» постоянно улучшает пригодность, адекватность и результативность СМК. Для этого используется **цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act)** и **процессный подход**.

10.3.2. Механизмы постоянного улучшения

Постоянное улучшение обеспечивается за счет:

- **Анализа со стороны руководства** (раздел 9.3), в ходе которого определяются стратегические возможности для улучшения и принимаются соответствующие решения.
- **Управления рисками и возможностями** (раздел 6.1), когда идентифицированные возможности для улучшения реализуются в рамках запланированных действий.
- **Внедрения корректирующих действий** (раздел 10.2) для устранения причин несоответствий.
- **Внедрения предупреждающих действий** (если они определены) для устранения потенциальных причин несоответствий.
- **Внедрения инноваций и лучших практик** в процессы проектирования, производства и сервиса.
- **Анализа данных о тенденциях** в удовлетворенности потребителей, показателях процессов и соответствии продукции.

- Проведения регулярных **аудитов системы 5S** для улучшения организации и безопасности рабочих мест.

10.3.3. Примеры улучшений

В рамках постоянного улучшения Компания реализует такие инициативы, как:

- **Оптимизация процессов:** Внедрение автоматизированного расчета сроков в CRM-систему, разработка «Типовых решений» (альбом стандартизированных узлов) для ускорения проектирования.
- **Развитие персонала:** Найм и адаптация новых сотрудников, внедрение программ мотивации и KPI.
- **Улучшение сервиса:** Найм руководителя сервисного отдела для повышения оперативности реагирования на запросы клиентов.

10.3.4. Оценка эффективности улучшений

Эффективность мероприятий по улучшению оценивается путем:

- Мониторинга соответствующих **показателей процессов (KPI)** до и после внедрения улучшений.
- Анализа **степени достижения целей в области качества.**
- Оценки **удовлетворенности потребителей** (например, через опросы).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящее Руководство по качеству ООО «АйТек» является основным документом, устанавливающим требования к Системе менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9001:2015.

РК описывает систему процессов, направленных на достижение стратегических целей Компании, удовлетворенность потребителей и постоянное улучшение. Все сотрудники обязаны руководствоваться положениями настоящего Руководства и связанных с ним документов в своей повседневной деятельности.

Руководство подлежит регулярному пересмотру и актуализации для обеспечения его соответствия меняющимся условиям деятельности Компании и требованиям рынка.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

- **Приложение А:** Карта (схема) процессов СМК и Перечень документированных процедур и карт процессов.
- **Приложение Б.1:** Организационная структура ООО «АйТек».
- **Приложение Б.2:** Матрица распределения ответственности (RACI) для процессов СМК.
- **Приложение В:** Карта целей в области качества на текущий период.
- **Приложение Г:** Перечень документированных процедур (ДП) СМК.

- **Приложение Д:** Перечень обязательных записей СМК.

Что мы завершили:

1. **Полностью написали текст Руководства по качеству** (Главы 1-10 + Заключение).
2. **Интегрировали реальные данные** из отчетов аудита и существующих документов.
3. **Создали структуру для систематизации** документов через Приложения и ссылки на новые сквозные процедуры (ДП).

Следующие шаги для вас:

1. **Создать Приложения** (А, Б.1, Б.2, В, Г, Д) на основе собранных документов.
2. **Разработать новые сквозные процедуры (ДП)** на основе существующих СТО и инструкций (например, объединить все документы по управлению документацией в одну ДП).
3. **Утвердить обновленную Политику в области качества** (редакция 3).
4. **Согласовать и утвердить** итоговое Руководство по качеству.