



НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО  
«ОБЪЕДИНЕНИЕ СТРОИТЕЛЕЙ ПОДЗЕМНЫХ СООРУЖЕНИЙ,  
ПРОМЫШЛЕННЫХ И ГРАЖДАНСКИХ ОБЪЕКТОВ»  
(НП «ОБЪЕДИНЕНИЕ ПОДЗЕМНЫХ СТРОИТЕЛЕЙ»)  
(САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ)

## **СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**СТО-НП-002**

**Требования к системе менеджмента качества**

**г. Санкт-Петербург  
2013**



**УТВЕРЖДЕН**

**Решением**

**общего собрания членов**

**от 28.02.2013г. (Протокол № 01)**

**Приложение № 11**

**Вступает в силу с момента принятия**

**Рекомендован к применению членами**

**Партнерства**

**Разработан:**

**НП «Объединение подземных строителей»**

**при методическом и консультационном содействии**

**ООО «Бизнес Консалтинг Групп»**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>ПЛАНИРОВАНИЕ СМК</b>	<b>6</b>
5.1.	Назначение ответственных	6
5.2.	Определение процессов СМК	6
5.3.	Передача процессов сторонней организации.	8
<b>6</b>	<b>ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ СМК</b>	<b>9</b>
6.1.	Необходимые внутренние нормативные документы и управление ими.	9
6.2.	Политика в области качества.	11
6.3.	Цели в области качества.	12
6.4.	Организационно-распорядительная документация. Требования к порядку разграничения ответственности и полномочий в СМК.	13
<b>7</b>	<b>ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СМК</b>	<b>14</b>
7.1.	Ориентация на потребителя.	14
7.2.	Управление записями	14
7.3.	Требования к порядку повышения квалификации и подготовки персонала.	15
7.4.	Требования к управлению оборудованием.	16
7.5.	Требования к обеспечению производственной среды.	16
7.6.	Требования к обеспечению производства средствами измерения.	16
7.7.	Требования к процессу заключения договора с Застройщиком/Заказчиком/Генеральным подрядчиком.	17
7.8.	Требования к процессу проектирования и разработки.	18
7.9.	Требования к планированию СМР.	19
7.10.	Требования к процессу закупок.	19
7.11.	Требования к организации работ субподрядных организаций.	20
7.12.	Управление производством строительно-монтажных работ и предоставлением услуг.	20
7.13.	Валидация процессов производства и обслуживания.	20
7.14.	Собственность потребителя.	21
<b>8</b>	<b>МОНИТОРИНГ СМК</b>	<b>21</b>
8.1.	Основные и необходимые виды мониторинга и измерений, которые должны быть на предприятии.	21
8.2.	Оценка удовлетворенности потребителя.	22
8.3.	Внутренний аудит СМК.	22
8.4.	Мониторинг и измерение процессов.	23
8.5.	Мониторинг и измерение качества строительно-монтажных работ.	24
8.6.	Управление несоответствиями.	24
8.7.	Корректирующие и предупреждающие действия.	25
<b>9.</b>	<b>АНАЛИЗ СМК и РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СМР</b>	<b>26</b>

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

**1.1** Настоящий Стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества предприятий членов СРО НП «Объединение строителей подземных сооружений, промышленных и гражданских объектов» (далее СРО НП).

**1.2** Действие настоящего стандарта распространяется на все Организации – участников СРО НП.

**1.3** Требования настоящего стандарта не противоречат требованиям национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008. А

## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Федеральный закон № 240 – ФЗ	О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации
Постановление Министерства образования РФ №29	Об утверждении порядка обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих
ГОСТ ISO 9000 – 2011	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ГОСТ ISO 9001 – 2011	Системы менеджмента качества. Требования.
СТО – НП – 001	Устав Некоммерческого партнерства «Объединение строителей подземных сооружений, промышленных и гражданских объектов» Правила контроля в области саморегулирования Правила выполнения работ, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства, требования к результатам указанных работ, системе контроля за выполнением указанных работ
Федеральный закон № 102 – ФЗ	Об обеспечении единства измерений
ГОСТ ISO 19011-2013	Руководство по аудиту систем менеджмента

### **3 СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

#### **3.1 Термины и определения**

В настоящем стандарте приводятся термины и определения в соответствии с ГОСТ ISO 9000 – 2011.

Проект— это уникальная (в отличие от операций) деятельность, имеющая начало и конец во времени, направленная на достижение заранее определённого результата/цели, создание определённого, уникального продукта или услуги.

#### **3.2 Принятые сокращения**

- ГОСТ** - национальный стандарт
- ИСО** - международная организация по стандартизации;
- НП** - некоммерческое партнерство;
- Организация** – участник НП «Объединение подземных строителей»
- СМК** - система менеджмента качества;
- СМР** - строительно-монтажные работы;
- СНиП** - строительные нормы и правила;
- СП** - свод правил;
- ППР** – проект производства работ;
- РД** - руководящий документ.

### **4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**4.1** Настоящий Стандарт не предполагает единообразия в структуре систем менеджмента качества или документации.

**4.2** Организация должна разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

**4.3** Организация вправе самостоятельно выбирать методику разработки и внедрения системы менеджмента качества.

**4.4** На основании Устава Некоммерческого партнерства «Объединение строителей подземных сооружений, промышленных и гражданских объектов» СРО НП «ОПС» в праве проводить проверку выполнения требований настоящего стандарта.

**4.5** При проверке требований настоящего стандарта в обязательном порядке будут проверяться требования раздела «Мониторинг и оценка качества строительно-монтажных работ».

**4.6** Порядок проведения контроля установлен в Правилах контроля в области саморегулирования.

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

**4.7** При проведении проверки системы менеджмента качества возможно привлечение аудиторов специализированных компаний.

**4.8** Разработка и сертификация системы менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ ISO 9001 – 2011 не освобождает предприятие от проведения проверки со стороны СРО НП «ОПС», однако значительно сокращает объем проверки.

## **5 ПЛАНИРОВАНИЕ СМК**

### **5.1. Назначение ответственных**

**5.1.1.** Приказом по организации следует назначить Представителя руководства по качеству, а также членов рабочей группы по разработке, документированию и внедрению СМК (далее по тексту – рабочая группа). В состав рабочей группы можно включить консультанта сторонней консалтинговой фирмы.

**5.1.2.** Представителя руководства по качеству следует назначить из состава руководителей Организации, административно подчиняющегося непосредственно высшему лицу Организации.

**5.1.3.** Перечень должностных обязанностей Представителя руководства по качеству, который следует установить в приказе или в должностной инструкции:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;
- представление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества и необходимости улучшения;
- содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации;
- взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами по вопросам качества работ и функционирования СМК.

### **5.2. Определение процессов СМК**

**5.2.1** Организация (*рабочая группа*) должна определить процессы жизненного цикла выполняемых работ (предоставляемых услуг).

*Рекомендуемый вариант решения данной задачи:*

Процесс это совокупность действий персонала, объединенных одной крупной функциональной задачей в жизни Организации.

Например: действия персонала по внутриплощадочным подготовительным работам, подготовке разрешительной технической документации, обустройству бытового городка, созданию сетей временного использования объединены крупной функциональной задачей: «Инженерная подготовка строительства». Целесообразно одним из процессов определить «Инженерная подготовка строительства».

Аналогично: действия персонала по выбору поставщиков, учету и регистрации закупок, входному контролю, доставке и хранению продукции объединены крупной функциональной задачей: «Снабжение производства и предприятия». Целесообразно одним из процессов определить «Снабжение».

Аналогично определяются процессы: «Маркетинг. Заключение договора», «Проектирование и разработка», «Выполнение СМР», «Геодезическо-маркшейдерское обеспечение» и т.д.

**Некоммерческое партнерство «Объединение строителей подземных сооружений, промышленных и гражданских объектов»**

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

Рекомендуется разделить процесс «Выполнение СМР» на процессы, отражающие специфику предприятия. Например:

- «Электромонтажные работы»;
- «Пусконаладочные работы»;
- «Бетонные работы» и т.д.

**5.2.2** Необходимо также определить процессы, относящиеся к:

- Управленческой деятельности руководства;
- Менеджменту ресурсов;
- Измерению, анализу и улучшению.

*Рекомендуемый вариант решения данной задачи:*

<b>№</b>	<b>Группы процессов</b>	<b>Выделенные процессы СМК</b>
1	Процессы управленческой деятельности руководства	<ul style="list-style-type: none"><li>- Планирование качества. Выделение ресурсов;</li><li>- Распределение ответственности. Внутренний обмен информацией;</li><li>- Управление документацией и записями.</li></ul>
2	Процессы менеджмента ресурсов	<ul style="list-style-type: none"><li>- Управление персоналом;</li><li>- Управление инфраструктурой и производственной средой;</li><li>- Метрологическое обеспечение.</li></ul>
3	Процессы измерения, анализа и улучшения	<ul style="list-style-type: none"><li>- Измерение, анализ и улучшение.</li><li>- Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства.</li></ul>

**5.2.3** В организации должна быть разработана и утверждена Схема взаимодействия процессов СМК.

**5.2.4** Должны быть назначены руководители процессов СМК.

**5.2.5** Руководители процессов должны определить показатели результативности процессов СМК.

**Некоммерческое партнерство «Объединение строителей подземных сооружений, промышленных и гражданских объектов»**

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

*Пример решения данной задачи:*

Пример 1.

*Показатели результативности процесса «Инженерная подготовка строительства»*

<b>№</b>	<b>Показатели результативности</b>	<b>Критерии соответствия</b>
1	Наличие организационно-распорядительной документации по технике безопасности к началу строительства	Документы предоставлены к началу СМР - ставится «5» Задержка на 1 день - ставится «4» Задержка на 3 дня - ставится «3» Задержка на 7 дней - ставится «2»
2	Наличие разрешительной документации и Проектов производства работ к началу строительства.	Документы предоставлены к началу СМР - ставится «5» Задержка на 1 день - ставится «4» Задержка на 3 дня - ставится «3» Задержка на 7 дней - ставится «2»
3	Полнота и своевременность обеспечения участка средствами жизнедеятельности (ГСМ, продуктами питания, средствами индивидуальной защиты, и т.д.)	Замечаний с участков нет - ставится «5» Имеются не значительные замечания - ставится «4» Имеется 1 незначительное замечание - ставится «3» Имеется 2 и более значительных замечаний - ставится «2»

*Полученные оценки результативности процессов могут быть использованы для построения графиков результативности процесса СМК.*

Пример 2.

*Показатели результативности процесса «Геодезическо-маркшейдерское обеспечение»*

<b>№</b>	<b>Показатели результативности</b>	<b>Критерии соответствия</b>
1	Точность производимых измерений, съемок и контролей ( по данным Журнала угловых и линейных измерений)	Отсутствие фактов несоответствия невязки хода (линейной и угловой) параметрам, заданным в РД 07-603-03 и ВСН 160-69.
2	Соответствие сроков производимых измерений, съемок и контролей графикам работ.	Отсутствие фактов несоответствия сроков.

*Допустимо применять критерии соответствия по принципу: «соответствует / не соответствует» (как указано в Примере 2), без градации на варианты ответов (как указано в Примере 1). Разрабатывать критерии соответствия по аналогии с Примером 1 желательно там, где это применимо.*

**5.2.6** Должны быть определены периодичность и форма отчетности руководителей процессов перед Представителем руководства по качеству.

**5.2.7** Руководители процессов должны предоставлять представителю руководства по качеству результаты оценки процессов СМК в соответствии с установленной формой отчетности и в соответствии с установленной периодичностью.

### **5.3. Передача процессов сторонней организации.**

**5.3.1** Если организация решает передать сторонним организациям выполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие выполняемых работ установленным



Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

требованиям, она должна обеспечить со своей стороны управление таким процессом. Тип и степень управления такими процессами должны быть определены в системе менеджмента качества.

Примечание 1: Процесс, переданный сторонней организации, это процесс, необходимый для системы менеджмента качества организации, но для которого организация решила, что он будет исполняться внешней стороной

Примечание 2: Обеспечение управления процессами, переданными сторонней организации, не освобождает организацию от ответственности за соответствие всем требованиям потребителей, а также законодательным и нормативным требованиям

Примечание 3: Под процессами, о которых шла речь в данном пункте, понимаются в том числе и отдельные виды строительно-монтажных работ, переданные подрядным организациям на условиях договора подряда.

*Примеры:*

Организация использует тяжелую строительную технику и закрепленный за ней персонал сторонней организации.

Организация передает сторонней организации геодезическо-маркшейдерское обеспечение.

**5.3.2** В договорах (соглашениях) между организациями следует включить следующие данные:

- требования Организации к качеству процесса;
- материалы и документы, предоставляемые Организацией Сторонней организации для реализации процесса;
- виды контроля за ходом реализации и результатами процесса;
- ответственные лица со стороны Организации за управление переданными процессами.

**5.3.3** Могут применяться различные уровни управления таким процессом:

- формулирование и доведения до подрядчика требований к процессу,
- выборочная проверка результатов процесса,
- промежуточный контроль за ходом процесса,
- совместное с подрядчиком выполнение деятельности по процессу.

**5.3.4** Выбор уровня управления процессом зависит от важности процесса, предыдущих результатов выполнения процесса и т.д.

## **6 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ СМК**

### **6.1. Необходимые внутренние нормативные документы и управление ими.**

#### **6.1.1. Руководство по качеству.**

6.1.1.1. Организация (*рабочая группа по внедрению СМК*) должна разработать Руководство по качеству:

6.1.1.2. Руководство по качеству оформляется как стандарт организации и должно содержать:

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------------	--	---------------------------

- описание области применения СМК, т.е. на какие виды деятельности и выполняемые работы распространяется СМК (часто СМК распространяется только на основные виды выполняемых работ), какие структурные подразделения включены в СМК (не всегда в СМК включают удаленные структурные подразделения/ филиалы),
- перечень процессов СМК, описание их взаимодействия (текстовым и/или графическим способом), описание способов их выполнения (документированные процедуры, если они являются обязательными);
- ссылки на внутренние нормативные документы СМК, если они выполнены отдельными документами.

6.1.1.3. Целесообразно при разработке Руководства по качеству придерживаться структуры международного стандарта ИСО 9001:2008 [2], т.е. сохранить номера и наименования разделов и пунктов

**6.1.2.** В Организации должны быть и поддерживаться в рабочем состоянии следующие документы (виды документации):

- организационные:
  - схема организационной структуры;
  - штатное расписание;
  - должностные руководителей направлений деятельности организации; руководителей подразделений и главных специалистов;
  - положения о подразделениях;
- организационно-распорядительная документация: приказы, распоряжения;
- внешние нормативные документы, соответствующие профилю организации: законы, постановления, ГОСТ, СНИП, СП, СТО и т.д.;
- внутренние нормативные документы:
  - Политика в области качества,
  - Цели в области качества,
  - Руководство по качеству,
  - Стандарты организации;
  - Документированные процедуры.
- проектная документация, соответствующая профилю организации.

**6.1.3.** Организации следует разработать следующие документированные процедуры:

- «Управление документацией»;
- «Управление записями»;
- «Внутренние аудиты СМК»;
- «Управление несоответствиями»;
- «Корректирующие действия»;
- «Мониторинг и оценка результативности процессов»;
- «Анализ СМК со стороны руководства»;
- «Кадровое делопроизводство. Повышение квалификации. Мотивация и Стимулирование персонала»;
- «Метрологическое обеспечение»;
- «Управление оборудованием».

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

Так же следует разработать отдельный внутренний нормативный документ, по каждому выделенному процессу (см. п. 5.2):

- «Заключение договоров»;
  - «Снабжение»;
  - «Геодезическо-маркшейдерское обеспечение»;
  - «Проектирование и разработка»;
  - «Инженерная подготовка строительства»;
  - «Электромонтажные работы»;
  - «Пусконаладочные работы»;
  - «Бетонные работы»
- и т.д.

**6.1.4.** Организация должна назначить ответственного (ответственных) за управление каждым видом документации.

**6.1.5.** Организация должна обеспечить, чтобы на рабочих местах использовались только последние версии документов.

**6.1.6.** Организация должна обеспечить, чтобы документы содержали подпись об утверждении, содержали штамп предприятия, ФИО и подпись ответственного за управление документом и, если это копия, то содержать дату последней сверки с первоисточником.

**6.1.7.** Организация должна исключить возможность внесения несанкционированных изменений в оригиналы документов при хранении документации в электронном виде.

**6.1.8.** Если используется проектная документация заказчика или генерального подрядчика, то она должна рассматриваться организацией как интеллектуальная собственность потребителя, в связи с чем организация должна:

- проверить комплектность, целостность и соответствие договорным условиям поставляемой документации;
- идентифицировать факт приемки на самой документации с указанием ФИО и подписи проверяющего;
- передавать на производственные участки с сопроводительным письмом содержащим перечень передаваемых документов и ответственных за прием и хранение документов на участке.

## **6.2. Политика в области качества.**

**6.2.1.** Организация в лице высшего руководителя должна разработать и довести до сведения персонала Политику в области качества.

**6.2.2.** Политика в области качества обычно оформляется в виде отдельного документа объемом, не превышающим одной страницы А4.

**6.2.3.** Политику в области качества должен утвердить руководитель организации.

**6.2.4.** При разработке Политики целесообразно взять за основу Принципы Менеджмента Качества, представленные во введении ГОСТ ISO 9000 – 2011 [1], и с позиций

этих принципов, специфики и уровня качества выполняемых СМР определить обязательства и стремления Организации.

**6.2.5.** Политика должна соответствовать главной стратегической цели организации. Если такая цель официально не сформулирована, то целью организации можно считать ее деятельность (выполнение таких-то работ, предоставление такой-то услуги, выпуск такой-то продукции ...).

**6.2.6.** Политика должна содержать фразу типа: «высшее руководство обязуется соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества».

**6.2.7.** Политика должна содержать намерения улучшить показатели в определенных направлениях деятельности. Далее эти намерения должны стать основой для установления конкретных Целей в области качества.

*Пример:*

Фраза из Политики в области качества: «...Мы стремимся постоянно снижать максимально допустимое число замечаний контрольно-надзорных органов по качеству СМР». В таком случае, Целью в области качества на год может быть, например, следующая: « Цель №N. Максимально допустимое число замечаний контрольно-надзорных органов по качеству СМР на участке №N на один квартал – не более 15». Через год – «... не больше 13». Еще через год – «... не больше 10». Спустя несколько лет, когда по данному показателю Организация будет стабильно держаться около нуля, следует изменить соответствующий постулат из Политики в области качества, определив новые ориентиры для развития качества.

**6.2.8.** Доведение содержания Политики до персонала организации обычно осуществляется путем размещения текста Политики на видных местах и разъяснения ее содержания на собраниях.

**6.2.9.** Политика должна анализироваться (пересматриваться) по результатам анализа СМК со стороны руководства (не обязательно менять Политику, обязательно ее анализировать).

### **6.3. Цели в области качества.**

**6.3.1.** Организация должна с периодичностью не реже одного раза в год по результатам проведения анализа СМК формулировать Цели в области качества.

**6.3.2.** Целями в области качества считаются цели, направленные на повышение удовлетворенности потребителей. В их числе должны быть установлены цели, относящиеся к качеству строительно-монтажных работ.

**6.3.3.** Цели в области качества устанавливаются на основе намерений, сформулированных в Политике в области качества.

**6.3.4.** При установлении Целей важно обеспечить их измеримость. Так например, намерение «Повысить квалификацию сотрудников» не является целью, т.к. не измеримо, а намерение «Обучить не менее 3 инженеров ПТО. Подготовить сварщика 5 разряда» является измеримой целью в области качества.

**Некоммерческое партнерство «Объединение строителей подземных сооружений, промышленных и гражданских объектов»**

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

**6.3.5.** Цели должны быть установлены на различных уровнях организации. Отдельные мероприятия направленные на достижение Целей также должны быть сформулированы и доведены до сотрудников организации.

**6.3.6.** Цели должны анализироваться (пересматриваться) по результатам очередного анализа СМК со стороны руководства.

*Рекомендуемый вариант решения данной задачи:*

**Цель N.** Внедрить систему прослеживаемости предоставляемых потребителю услуг посредством внедрения навигационной GPS-системы на всех единицах грузовой и тяжелой дорожно-строительной техники.

**Срок достижения цели:** \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Показатель достижения цели:** 1) наличие введенных в эксплуатацию приборов GPS-навигации на всех единицах грузовой и тяжелой дорожно-строительной техники; 2) Наличие обработанных данных внедренной системы.

**Ответственный за достижение цели:** Заместитель ГД по транспорту.

**Мероприятия, направленные на достижение цели и ресурсы, предоставленные для достижения цели:**

№ п/п	Мероприятие	Ресурсы	Срок выполнения	Ответственные исполнители
1	Приобрести приборы GPS-навигации.	Смета «S-Wiz-2/14»	Март 2010	Заместитель ГД по транспорту
2	Смонтировать и ввести в эксплуатацию приборы GPS-навигации.	Бригада Иванова. С «__» _____ 201_ По «__» _____ 201_	Май 2010	Начальник автоколонны
3	Провести обучение персонала, ответственного за эксплуатацию системы GPS-навигации.	Затраты на обучение. Смета «__»	Май 2010	Начальник автоколонны

**Ответственный исполнитель:**

Заместитель ГД по транспорту

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

ФИО

Начальник автоколонны

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

ФИО

**6.4. Организационно-распорядительная документация. Требования к порядку разграничения ответственности и полномочий в СМК.**

**6.4.1** Организация должна обеспечить, чтобы ответственность и полномочия были определены и доведены до сведения в рамках организации, посредством следующих документов:

- трудовой договор (коллективный договор);
- штатное расписание;
- приказы;

- положения о подразделениях;
- должностные инструкции на руководителей подразделений в соответствии со структурной схемой административного подчинения организации.

## **7 ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СМК**

### **7.1. Ориентация на потребителя.**

#### **7.1.1** В отношении своих потребителей организация должна:

- выявлять и анализировать требования и ожидания потребителей;
- поддерживать связь с потребителями;
- обеспечивать необходимыми ресурсами для повышения удовлетворенности потребителей,
- оценивать удовлетворенность потребителей.

### **7.2. Управление записями**

#### **7.2.1** Организация должна вести следующие виды записей:

- записи, содержащие данные об образовании, подготовке, навыках и опыте персонала;
- записи, содержащие требования Законодательных актов РФ, Заказчика и (или) руководства организации к объекту работ;
- записи проверки, утверждения проектной документации;
- записи регистрации изменений в проектной документации;
- документы, свидетельствующие о соответствии квалификации специалистов, выполняющих специальные процессы производства (например, удостоверения специалистов сварочного производства);
- аттестаты сварочного оборудования, на котором выполняются сварочные работы на ответственных конструкциях;
- приказы на открытие строительного объекта с назначением лиц, ответственных за специальные виды работ и за виды контроля (входного, технического, приемочного);
- свидетельства о поверке и/или калибровке используемых средств измерения;
- графики поверки используемых средств измерения;
- паспорта на используемое оборудование;
- комплексные укрупненные сетевые графики;
- графики производства работ по видам работ;
- записи недельно-суточного планирования (например, суточные задания, книга нарядов);
- записи регистрации результатов входного контроля;
- записи отчетности по объемам выполненных работ;
- записи регистрации несоответствий в качестве выполняемых СМР, выявленных по результатам авторского надзора, надзора контрольно-надзорных государственных органов, внутреннего технического надзора;
- акты промежуточной приемки и акты освидетельствования скрытых строительно-монтажных работ;
- общие журналы работ;

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

- специальные журналы строительно-монтажных работ (в зависимости от специфики производства);
- акты и свидетельства приемочных комиссий о приемке в эксплуатацию законченного строительством объекта;
- записи, регистрирующие предпринимаемые корректирующие действия, направленные на устранение причин выявленных несоответствий в строительно-монтажных работах.

**7.2.2** Организация должна обеспечить для каждого из указанных в п. 7.2.1 видов записей:

- идентификацию,
- хранение,
- защиту;
- возможность восстановления;
- изъятие.

**7.2.3** Идентификация записи должна включать в себя (там, где это применимо):

- наименование Организации;
- наименование вида записи;
- подпись, ФИО лица, сделавшего запись;
- дата составления записи.

**7.2.4** Организация должна назначить ответственного (ответственных) за обеспечение управляемых условий для каждого вида записей.

**7.2.5** Объем и содержание видов записей регистрации результатов строительно-монтажных работ должны соответствовать действующей законодательной нормативной документации.

### **7.3. Требования к порядку повышения квалификации и подготовки персонала.**

**7.3.1** Персонал, выполняющий работу, влияющую на соответствие продукции требованиям, должен быть компетентным на основе полученного образования, подготовки, навыков и опыта.

**7.3.2** Организация должна:

- a) определять необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на соответствие требованиям к качеству продукции.
- b) обеспечить подготовку в целях достижения персоналом определенной компетентности
- c) оценивать результативность подготовки персонала
- d) обеспечивать осведомленность своего персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества
- e) поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте.

**7.3.3** Организация должна разработать и задокументировать требования к квалификации, порядок назначения на должности лиц, ответственных за разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества.

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

**7.3.4** Организация должна разработать и задокументировать план подготовки персонала, порядок повышения квалификации работников.

**7.4. Требования к управлению оборудованием.**

**7.4.1** Организация должна вести учет оборудования, необходимого для выполнения производственных задач и поддержания жизнедеятельности организации.

**7.4.2** Организация должна выполнять предписания по техническому обслуживанию, ремонту и правилам эксплуатации оборудования, установленные в паспортах и технических условиях на учтенное оборудование.

**7.5. Требования к обеспечению производственной среды.**

**7.5.1** Организация должна соблюдать требования Российского законодательства по обеспечению охраны труда. Проверку выполнения требований Российского законодательства по обеспечению охраны труда осуществляют профильные государственные контрольно-надзорные органы.

**7.5.2** Организация должна выполнять установленные требования к рабочим местам и к местам хранения продукции, а также предписания контрольно-надзорных органов по содержанию и эксплуатации производственных помещений (температура, влажность, загазованность, освещение, эргономика).

**7.6. Требования к обеспечению производства средствами измерения.**

**7.6.1** Организация должна соблюдать Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений».

**7.6.2** В организации должен вестись учет всех применяемых средств измерений и испытательного оборудования. На плановой основе должно проводиться профилактическое обслуживание и ремонт этого оборудования.

**7.6.3** Поверка измерительного оборудования должна проводиться относительно международных или национальных эталонов, т.е. в аккредитованных лабораториях.

**7.6.4** Если для конкретного средства измерения отсутствуют международные или национальные эталоны, то организация должна сама установить эталонную базу для контроля показателей продукции (например, эталоны внешнего вида и т.п.).

**7.6.5** Измерительное оборудование должно быть идентифицировано относительно статуса поверки (калибровки), чтобы исключить случайное использование неуполномоченных измерительных приборов.

**7.6.6** Измерительные стенды и комплексы, в том числе те, в которых используется компьютерное программное обеспечение, должны проходить периодическую аттестацию или аттестацию перед их использованием.



Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

**7.6.7** Организация вправе передать процесс метрологического обеспечения на аутсорсинг в стороннюю организацию. В таком случае, применимы требования раздела «Передача процессов сторонней организации» настоящего стандарта.

**7.7. Требования к процессу заключения договора с Застройщиком/Заказчиком/Генеральным подрядчиком.**

**7.7.1.** Организация должна разработать внутренний документ, устанавливающий:

- порядок прохождения заявки;
- порядок анализа требований к объекту строительства;
- ответственность должностных лиц за анализ различных требований к объекту – технических, законодательных, юридических, особые условия применения объекта (например, климат), особые условия Застройщика/Заказчика/Генподрядчика.

**7.7.2.** Организация должна вести сопроводительный лист к Договору в ходе согласования требований к объекту или ставить визы согласования на оборотной стороне Договора.

Пример листа согласования:

### СОПРОВОДИТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ

Заказчик: \_\_\_\_\_

Договор № : \_\_\_\_\_

Предмет договора: \_\_\_\_\_

№ пп	Должность согласователя	Замечания	Подпись и дата согласования
1.	Главный инженер		
2.	Начальник ПТО		
3.	Инженер-сметчик		
4.	Юрисконсульт		

#### Ответственность:

За реализуемость технических требований в требуемые сроки

– главный инженер;

За конструкторский контроль исходных данных

– начальник ПТО;

За соответствие объемов работ и технологии

– инженер-сметчик;

За юридическое соответствие нормам РФ

– юрисконсульт.

## 7.8. Требования к процессу проектирования и разработки.

**7.8.1.** Организация должна выполнять требования настоящего раздела, если участвует в разработке или доработке проектной или технологической документации (например, ППР), по которой осуществляет строительно-монтажные работы.

**7.8.2.** Организация должна хранить исходные данные для разработки в четком порядке, обеспечивающим беспрепятственную прослеживаемость данных: от кого, когда и какой документ поступил, кто принял документ, где документ находится. Допускается хранение исходных данных в электронном виде.

**7.8.3.** Организация должна осуществить входной конструкторский контроль исходных данных. Записи о входном контроле исходных данных должны поддерживаться в рабочем состоянии.

**7.8.4.** Организация должна сохранять контрольный экземпляр разработанной или доработанной проектной документации с подписью Заказчика о согласовании.

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

**7.8.5.** Организация должна (*например, в ПТО*) вести журнал учета всей переданной на участок проектной и технической документации, вне зависимости от того, кто является ее разработчиком.

**7.8.6.** На производственном участке необходимо вести журнал учета принятой проектной документации.

### **7.9. Требования к планированию СМР.**

**7.9.1.** Организация должна разрабатывать или иметь разработанный комплексный сетевой укрупненный график работ по проекту, который (график) должен быть у руководителя проекта, начальника участка и у прорабов.

**7.9.2.** Организация должна разработать календарный план производства работ по видам работ, который должен быть у начальников участков, прорабов и должен быть передан привлекаемой подрядной организации, которая выполняет планируемый в данном графике объем работ или его часть.

**7.9.3.** Организация должна вести книгу нарядов или иной документ недельно-суточного планирования с обязательной отметкой о выполнении.

**7.9.4.** Указанные графики должны постоянно актуализироваться Организацией и в любой момент отражать реальную ситуацию на строительном объекте.

### **7.10. Требования к процессу закупок.**

**7.10.1.** Должен быть разработан внутренний нормативный документ, регламентирующий порядок осуществления закупок и входного контроля в частности.

**7.10.2.** Организация должна составить отдельные перечни материалов, подлежащих входному контролю для каждого производственного участка, с указанием видов контроля и допустимых к применению средств измерений.

**7.10.3.** На производственных участках должны быть паспорта на основные виды материалов и комплектующих: песок, щебень, бетон, металл, оборудование.

**7.10.4.** Организация должна обеспечить производственные участки ГОСТами и средствами измерения, перечисленными в Перечне материалов, подлежащих входному контролю.

**7.10.5.** На производственных участках должны вести Журнал входного контроля. Форма его должна соответствовать форме, установленной в Стандарте организации. В журнале должны быть зафиксированы поставки тех материалов, которые установлены в Перечне входного контроля. Форма Журнала входного контроля должна предусматривать колонку «Результаты входного контроля», в которой следует фиксировать выявленные на входном контроле несоответствия. Участок должен проинформировать отдел снабжения о несоответствии и совместно решать вопрос о замене несоответствующей продукции.

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

**7.10.6.** Отдел снабжения должен зафиксировать факт выявленного на входном контроле несоответствия в своих записях и осуществить претензионную работу.

### **7.11. Требования к организации работ субподрядных организаций.**

**7.11.1.** При привлечении субподрядных организаций для выполнения тех или иных работ, организация должна контролировать результаты работ, передаваемых по субподряду в том объеме и по тем критериям, которые следует устанавливать в договорах с субподрядными организациями. Также следует контролировать сроки выполнения работ на соответствие переданному субподрядной организации календарному графику производства работ по видам работ.

**7.11.2.** Организация должна назначить ответственного (ответственных) за контроль над субподрядными организациями по каждому проекту/объекту строительства. (см. Термины и определения).

### **7.12. Управление производством строительно-монтажных работ и предоставлением услуг.**

**7.12.1.** На рабочих местах (или в местах, доступных для производственного персонала) должна быть информация о ключевых характеристиках выполняемых СМР, которые должны быть обеспечены на конкретном этапе производственного цикла.

**7.12.2.** Производственная деятельность должна осуществляться в соответствии с нормативной документацией.

**7.12.3.** Должно применяться предусмотренное технологией производственное оборудование, находящееся в рабочем состоянии.

**7.12.4.** Должны проводиться предусмотренные технологией контрольные операции с использованием соответствующего и поверенного измерительного оборудования.

### **7.13. Валидация процессов производства и обслуживания.**

**7.13.1.** Организация должна определить в Руководстве по качеству перечень технологических процессов СМР, результаты которых не могут быть проконтролированы последующим мониторингом или измерениями (так называемые «специальные» процессы). К ним относятся практически все технологические процессы СМР, для которых отсутствуют надежные неразрушающие методы контроля результатов процесса

*Например, сварка, термическая обработка и т.п.*

**7.13.2.** Порядок осуществления таких процессов должен быть регламентирован и строго соблюдаться, чтобы гарантировать достижение запланированного результата процесса.

*В случае отнесения к валидируемым процессам технологического процесса «Сварка несущих конструкций», должен быть разработан «Технологический регламент/тех.карта проведения огневых работ на участке № N» либо иной документ, его замещающий.*

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

**7.13.3.** Должны быть установлены и соблюдаться требования к производственному оборудованию, на котором следует производить специальные процессы и к персоналу, осуществляющему специальные процессы.

**7.13.4.** Для таких процессов необходимо осуществлять контроль тех факторов, которые оказывают значительное влияние на достижение запланированного результата. А результат процесса должен периодически проверяться путем выборочного контроля и/или испытаний продукции.

**7.13.5.** Должны поддерживаться записи результатов контроля основных и вспомогательных показателей процесса. Записи вспомогательных показателей могут вестись в журналах. Результаты валидации процесса могут быть оформлены в виде акта освидетельствования скрытых работ, протокола и т.п.

#### **7.14. Собственность потребителя.**

**7.14.1.** Собственность потребителя, предоставленная для использования или включения в продукцию организации, может представлять собой:

- оборудования комплектующие изделия для монтажа на объекте;
- дачальческое сырье, тару;
- проектную документацию;
- помещения, производственное оборудование, если Организация ведет работы на территории потребителя результатов СМР (Заказчика, Генподрядчика).

**7.14.2.** Организация должна поддерживать записи о случаях повреждения или утраты собственности потребителя, и своевременно сообщать о таких случаях потребителю.

*Записи могут быть в виде актов, протоколов и т.п.*

## **8 МОНИТОРИНГ СМК**

### **8.1. Основные и необходимые виды мониторинга и измерений, которые должны быть на предприятии.**

**8.1.1** В Организации должны поддерживаться в рабочем состоянии следующие виды мониторинга и измерений:

- А) оценка удовлетворенности потребителя (терминология ГОСТ ISO 9000 – 2011 [1]). А именно - Застройщика, Заказчика или Генподрядной организации в зависимости от области деятельности Организации.
- Б) Внутренний аудит СМК (терминология ГОСТ ISO 9000 – 2011 [1]). А именно проверка выполнения персонала Организации требований внутренней и внешней нормативной документации.
- В) Мониторинг и измерение процессов (терминология ГОСТ ISO 9000 – 2011 [1]). Измерение результативности каждого из процессов СМК.
- Г) Мониторинг и измерение продукции (терминология ГОСТ ISO 9000 – 2011 [1]). А именно измерение качества выполняемых строительно-монтажных работ.
- Е) Верификация закупленной продукции (терминология ГОСТ ISO 9000 – 2011 [1]). А именно – входной контроль строительных материалов, комплектующих и оборудования.

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

**8.1.2** Организация должна назначить ответственных за каждый вид мониторинга и измерений.

**8.1.3** Организация должна определить и прописать во внутренней документации СМК четкую процедуру осуществления каждого вида мониторинга и измерений.

## **8.2. Оценка удовлетворенности потребителя.**

**8.2.1** В соответствии с данным пунктом организации следует разработать «активные» методы получения от потребителя (Застройщика, Заказчика или Генподрядной организации) информации об его удовлетворенности выполнением требований.

**8.2.2** Это могут быть маркетинговые исследования, анкетирование, и т.п. Полезную информацию об удовлетворенности потребителей можно получить путем анализа динамики обращений потребителей за работами/продукцией/услугой организации (в том числе, повторных).

**8.2.3** Не допускается использование только «пассивных» методов оценки (учет жалоб потребителей, или констатация факта отсутствия претензий), так как это не дает полной информации об удовлетворенности потребителей.

## **8.3. Внутренний аудит СМК.**

**8.3.1.** Внутренний аудит является одним из важнейших инструментов функционирования СМК, который должен обеспечить руководство организации информацией о результативности системы.

**8.3.2.** Необходимо назначить внутренними аудиторами не менее 2-х человек из разных отделов и служб.

**8.3.3.** Внутренние аудиторы должны знать технологию строительного производства и иметь личный опыт работы на строительном участке.

**8.3.4.** Следует обучить внутренних аудиторов методике проведения аудитов на внешних специализированных курсах или на внутреннем обучении.

**8.3.5.** Внутренние аудиторы должны составить Программу аудитов на год с соблюдением следующих принципов:

- в течение года должны быть проверены все процессы СМК;
- в течение года должны быть проверены все подразделения Организации;
- в течение года должно быть проверено выполнение всех требований внутренней нормативной документации СМК (процедуры, инструкции...), внутренней распорядительной документации (приказы, распоряжения, планы...);
- аудитор не имеет права проверять свою работу, то есть внутренний аудитор, который является инженером ПТО не имеет права проверять деятельность ПТО.

**8.3.6.** Необходимо разработать документированную процедуру по планированию и проведению аудитов и поддерживать записи о результатах аудитов. Записи могут быть в форме актов, отчетов и др.

**8.3.7.** По всем выявленным в ходе аудитов несоответствиям должны применяться меры коррекции и корректирующие действия.

**8.3.8.** Рекомендуемый порядок проведения внутренних аудитов установлен в ГОСТ ISO 19011-2013 [3].

#### **8.4. Мониторинг и измерение процессов.**

**8.4.1** В соответствии с разделом «Определение процессов СМК» организация должна выделить процессы СМК, определить показатели результативности процессов СМК, назначить руководителей процессов, которые в свою очередь должны собирать данные для оценки результативности процессов СМК и осуществлять данную оценку.

**8.4.2** Должна быть разработана документированная процедура «Мониторинг и оценка результативности процессов», в котором установлены показатели результативности (единицы измерения) и критерии результативности (допустимые величины) по каждому процессу, а также установлен порядок оценки.

**8.4.3** Каждый руководитель процесса должен четко знать входы и выходы вверенного ему процесса, показатели результативности (единицы измерения) и критерии результативности (допустимые величины), поставщиков информации, на основе которой он ведет оценку результативности.

**8.4.4** При отрицательных результатах мониторинга и измерения процессов должны применяться меры коррекции и корректирующие действия.

*Пример.*

*Процесс «Электромонтажные работы»*

*Показатели результативности:*

- А) количество несоответствий, выявленных государственными контрольно-надзорными органами;*
- Б) количество несоответствий, выявленных службами Заказчика;*
- В) количество несоответствий, выявленных внутренним контролем ведения исполнительной документации по ЭМР;*
- Г) количество несоответствий, выявленных авторским надзором;*
- Д) соответствие сроков подписания актов КС-2, КС-3 срокам, установленным в Договоре с Заказчиком.*

*Если периодичность проведения оценки результативности процесса установлена один раз в квартал, то к июлю месяцу руководитель процесса должен обладать статистическими данными по каждому установленному показателю, по каждому участку, на которых ведутся электромонтажные работы, за два квартала.*

**8.4.5** Целесообразно полученные данные отражать в форме диаграмм для возможности отслеживания динамики результативности процесса.

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

### **8.5. Мониторинг и измерение качества строительного-монтажных работ.**

**8.5.1** Организация должна самостоятельно контролировать качество выполняемых строительного-монтажных работ до предъявления результатов работ комиссии Заказчика. Эту работу могут выполнять мастера участков, инженеры технического надзора.

**8.5.2** Организация должна поддерживать записи о соответствии СМР критериям приемки с указанием лица, санкционировавшего предоставление объекта на комиссию Заказчика.

**8.5.3** Допускается сдача объект с отклонениями от установленных требований при условии согласования отклонений с Заказчиком или с иным полномочным органом.

**8.5.4** Допускается при оценке качества строительного-монтажных работ использовать те же показатели, что и при оценке результативности процесса СМК «Строительного-монтажные работы». Например, те, что приведены в разделе «Мониторинг и измерение процессов» настоящего стандарта.

**8.5.5** Следует установить максимально допустимые значения количества несоответствий в качестве СМР и отслеживать текущие данные. При результатах, близких или превышающих допустимые значения, должны применяться меры коррекции и корректирующие действия.

### **8.6. Управление несоответствиями.**

**8.6.1** Организация должна разработать документированную процедуру «Управление несоответствиями», предусматривающую порядок регистрации, изоляции (где это применимо) несоответствующей продукции, выявленной в результате следующих процедур:

- Процедура 1. Входной контроль строительных материалов, комплектующих и оборудования.
- Процедура 2. Входной контроль проектной и исполнительной документации.
- Процедура 3. Все виды контроля качества выполняемых СМР.
- Процедура 4. Сдача объекта.
- Процедура 5. Претензии потребителей.
- Процедура 6. Внутренний аудит
- Процедура 7. Оценка результативности процессов СМК.



*Пример.*

*На строительном участке должны быть количественные и качественные данные о несоответствиям, выявленным по процедурам:*

*Процедура 1. Входной контроль строительных материалов, комплектующих и оборудования.*

*Процедура 3. Все виды контроля качества выполняемых СМР.*

*Процедура 4. Сдача объекта.*

*Процедура 6. Внутренний аудит на строительном участке.*

*В производственно-техническом отделе должны быть количественные и качественные данные о несоответствиям, выявленным по процедурам:*

*Процедура 2. Входной контроль проектной и исполнительной документации.*

*Процедура 4. Сдача объекта.*

*Процедура 5. Претензии потребителей.*

*Процедура 6. Внутренний аудит в ПТО*

## **8.7. Корректирующие и предупреждающие действия.**

**8.7.1** Организация должна разработать документированную процедуру «Корректирующие и предупреждающие действия».

**8.7.2** Важно четко понимать различие между коррекцией, направленной на устранение несоответствия, и корректирующим действием, направленным на устранение причины несоответствия.

**8.7.3** Корректирующие действия должны предприниматься по результатам:

- внутренних аудитов,
- мониторинга и измерений процессов,
- рассмотрения жалоб потребителей,
- в случае многократного повторения однотипных мелких несоответствий в качестве СМР;
- в случае возникновения существенных несоответствий в качестве СМР.

**8.7.4** Коррекцию следует проводить по факту обнаружения всех несоответствий.

**8.7.5** Результативность предпринятых корректирующих действий должна оцениваться. Основным критерием результативности корректирующих действий является отсутствие повторного возникновения несоответствия.

**8.7.6** Предупреждающие действия должны предприниматься по факту выявления потенциальных (еще не случившихся) несоответствий и должны быть направлены на устранение причин потенциальных несоответствий.

**8.7.7** Результативность предпринятых предупреждающих действий должна также оцениваться. Основным критерием результативности предупреждающих действий является предотвращение возникновения потенциального несоответствия.

Стандарт организации СТО-НП-002	<b>«Требования к системе менеджмента качества»</b>	Версия 2 от 28.02.2013
---------------------------------	--	------------------------

**8.7.8** Должны поддерживаться записи о результатах корректирующих и предупреждающих действий. Записи могут быть в форме актов, протоколов, журналов распоряжений по участку.

## **9. АНАЛИЗ СМК и РЕЗУЛЬТАТОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СМР**

**9.1.** Анализ СМК должен проводиться не реже одного раза в год.

**9.2.** Анализ СМК проводят на совещаниях под председательством руководителя Организации с участием всех заместителей руководителя Организации, главных специалистов, начальников основных подразделений, производственных участков и обособленных подразделений.

**9.3.** На данном совещании необходимо рассмотреть следующие данные о СМК:

- о качестве выполняемых СМР;
- о предпринятых и реализованных корректирующих и предупреждающих действиях или не реализованных с рассмотрением причин не реализации;
- о достижении поставленных целей и задач;
- о результативности процессов СМК;
- о результатах внутренних и внешних аудитов Организации;
- о причинах препятствующих развитию СМК;
- о местах особого напряжения СМК, где наиболее возможен срыв;
- предложения по улучшению СМК, по улучшению процессов СМК, по улучшению качества СМР от присутствующих на совещании.

**9.4.** В ходе анализа СМК необходимо установить новые цели и задачи в области качества.

**9.5.** Необходимо вести протокол данного совещания с указанием рассматриваемых вопросов, предложений участников и принятых решений и установленных целей.