

*Тишина А.О студент,  
2 курс, Институт финансов, экономики и управления,  
Тольяттинский государственный университет,  
Тольятти (Россия)*

## **СОВЕТЫ ПО ДОКУМЕНТАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ISO 9001.**

**Аннотация:** Данная статья показывает, как можно обеспечить качество исходя из требований документа ISO. Так же даются определения, разным факторам, которые обязан быть у качественной продукции. Рассказывается как правильно и грамотно провести аудит компании.

**Ключевые слова:** Документ, Информация, аудит, СМК, процессы, продукт, продвижение.

## **ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM DOCUMENTATION TIPS.**

**Annotation:** This article shows how quality can be ensured based on the requirements of the ISO document. Definitions are also given to various factors that a high-quality product must have. It is told how to properly and competently conduct an audit of the company.

**Keywords:** Document, Information, Audit, QMS, Processes, Product, Promotion..

Что такое документ?

Давайте начнем с некоторых определений. Документ-это информация, которая записана или записана на каком-либо носителе, таком как бумага или компьютер. В документе могут быть указаны требования, например, к товару, указано направление. Или изложены результаты проделанной работы.

Далее перейдем к понятию процедура. Процедура – это определенный порядок выполнения тех или иных действий. Если процедура записана в документ, она называется документированной процедурой. Так же это понятие относится к инструкциям, которые так же, могут быть задокументированы.

Какой цели служит документация СМК?

Документация СМК обеспечивает следующие преимущества и цели:

1. Передача информации – необходима организации для планирования, управления и контроля ее процессов. Объем и тип документа зависит от особых критериев, также зависит от степени формальности и вида коммуникации системы и организации.
2. Доказательство соответствия – это предоставление доказательств того, что запланировали и что сделано.
3. Накопление и обмен знаниями – сохранение и распространение опыта организации; деловые и технические ноу-хау. Типичным примером может служить техническое задание, которое может быть использовано в качестве основы для проектирования и разработки нового продукта.
4. Инструмент обучения - обучение персонала делать своих обязанностей
5. Непротиворечивость выполнения - выполнение всем персоналом одного и того же метода, практики или процедуры
6. Продвижение передовой практики - документирование наилучшего способа выполнения деятельности с использованием внутренних и внешних знаний

Факторы, влияющие на тип и объём документации по СМК.

Требования которые выходят за рамки указанных документаций и стандартов, могут зависеть от желания заказчика. Другие факторы, которые следует учитывать, могут включать:

- уровень сложности продуктов и процессов;
- влияние на качество;
- риск плохой оценки со стороны клиентов;
- экономический риск;
- эффективность и результативность;
- умения и знания персонала;
- стабильность рабочей силы и прошлые проблемы качества и несоответствия.

Обратите внимание, что существует несколько способов написания процедур, отличных от обычной повествовательной формы. Фактически, описательная документация была признана наименее эффективным способом содействия пониманию и простоте использования пользователями. Процедуры могут быть задокументированы графически (например, блок-схема; видео; серия изображений или фотографий и т. д.).

Можете ли вы привести примеры документов, помимо политики, руководства по качеству и процедур, которые могут понадобиться организации для ее СМК?

В дополнение к документам, специально указанным в стандарте ISO 9001, в пункте 4.2.1 содержатся требования к документам, которые считаются необходимыми для эффективного управления и контроля ваших процессов. Они могут включать в себя: технологические карты, технологические схемы и/или описания процессов; организационные схемы; план качества, спецификации материалов; критерии компетентности, спецификации продукции, спецификации упаковки, производственные спецификации, инструкции по работе и испытаниям; формы; графики; спецификации настройки и т. д.

Что должно быть задокументировано в моем руководстве по качеству?

Руководство по качеству (СМК) - это особый тип документа, описывающего вашу СМК. Ваша СМК состоит из ряда бизнес-процессов, необходимых для удовлетворения требований клиентов и других заинтересованных сторон. Чтобы ваше руководство по СМК было содержательным, предоставьте краткое описание каждого из этих процессов и ключевых требований контроля ISO 9001, которые применяются к ним. Не следуйте общепринятой практике переписывания положений стандарта. Это никому не приносит пользы.

Руководство по качеству также должно содержать описание взаимодействия процессов СМК. Это может быть сделано любым количеством способов, включая – технологические карты; блок-схемы; технологические схемы; электронные таблицы и т.д.

Вы должны определить сферу применения вашей СМК. Сфера применения вашей СМК должна включать: производственные мощности (производственные и вспомогательные помещения), товары, процессы, ваш план развития и управления качеством и другие стандарты. Орган сертификации должен определять усилия и время для аудита в вашей компании, а заказчики объем товара.

Вы можете организовывать другим способом те процедуры, которые у вас считаются на более низком уровне чем все остальные. Так же можете сослаться на них при описании своего руководства и процедур. Данный список следует хранить в начале вашей части руководства, которое показывает ваши всевозможные список процедур.

Практичность всего этого будет зависеть, конечно, от размера вашей организации; сложности продуктов и процессов; компетентности персонала; средств, используемых для документирования (бумажная копия по сравнению с компьютеризированной); простоты использования и понимания персоналом и т. д. Так что продолжайте и организуйте свою документацию, чтобы облегчить простоту использования; понятность, доступность и ремонтпригодность.

Как организация демонстрирует соответствие стандарту ISO 9001, если у нее есть минимальная документация?

Для того чтобы компания соответствовала требованиям ISO 9001:2000, она должна предоставить доказательства того, что все процессы и СМК соответствуют критериям оценки ISO.

Некоторые организации могут обходиться и без документации, чтобы показать соответствие ей.

Некоторые доказательства не зависят от задокументированных процедур. Компания сама определяет, что вносить в список доказательств, а что нет. В случаях, когда производство не имеет конкретного описания определенной процедуры, допустимо, что эта деятельность будет проводиться с использованием специальных стандартов.

#### **Список используемой литературы:**

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
2. Баранов В.В., Зайцев А.В., Соколов С.Н. Исследование систем управления. Изд-во: Альпина Паблишер. - 2012. - 216 с.
3. Ахмин, А.М. Основы управления качеством продукции / Д.П. Гасюк - СПб.: Издательство «Союз», 2010. - 192с.
4. Новицкий, Н. И. Управление качеством продукции: учебное пособие / Н. И. Новицкий – М.: Новое знание, 2002. –367 с.