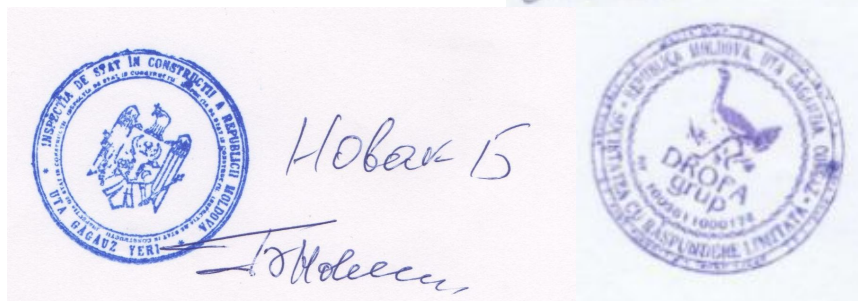
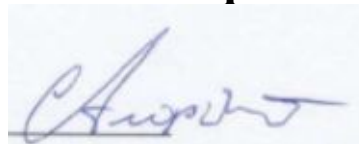


# Manualul calității

## S.R.L “Drofa-grup”

Директор  
SRL “Drofa-grup”  
Собор Г. П.



|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 2          | 44 |

**SRL “Drofa-grup”**

**УТВЕРЖДАЮ:**  
**Sobor G.P.**

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

**СОГЛАСОВАНО:**

**Представитель руководства по СМК**

\_\_\_\_\_ **ФИО**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 3          | 44 |

## Оглавление

|  |    |
|--|----|
| Оглавление .....   | 3  |
| Раздел 1 Введение .....  | 4  |
| 1.1 Сведения о предприятии. ....                               | 4  |
| 1.2 Профиль деятельности предприятия. ....                     | 4  |
| 1.3 Область распространения системы менеджмента качества ..... | 5  |
| Раздел 2. Нормативные ссылки. ....                             | 5  |
| Раздел 3. Термины, определения и сокращения .....              | 5  |
| Раздел 4. Система менеджмента качества. ....                   | 9  |
| 4.1 Общие положения. ....                                      | 9  |
| 4.2 Требования к документации. ....                            | 10 |
| Раздел 5. Ответственность руководства .....                    | 14 |
| 5.1 Обязательства руководства. ....                            | 14 |
| 5.2 Ориентация на потребителя. ....                            | 14 |
| 5.3 Политика в области качества. ....                          | 14 |
| 5.4 Планирование. ....   | 15 |
| 5.5 Ответственность полномочия и обмен информацией. ....       | 16 |
| 5.6 Анализ со стороны руководства.....                         | 17 |
| Раздел 6. Управление ресурсами. ....                           | 19 |
| 6.1 Обеспечение ресурсами (общие положения). ....              | 19 |
| 6.2 Человеческие ресурсы. ....                                 | 20 |
| 6.3 Инфраструктура. ....                                       | 21 |
| 6.4 Производственная среда .....                               | 22 |
| Раздел 7. Процессы жизненного цикла продукции. ....            | 22 |
| 7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции .....    | 22 |
| 7.2 Процессы, связанные с потребителями. ....                  | 23 |
| 7.3 Проектирование и разработка.....                           | 29 |
| 7.4 Закупки. ....  | 25 |
| 7.5 Производство и обслуживание. ....                          | 27 |
| 7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений. ....  | 32 |
| Раздел 8. Измерение, анализ и улучшение.....                   | 38 |
| 8.1 Общие положения. ....                                      | 33 |
| 8.2 Мониторинг и измерение.....                                | 33 |
| 8.3 Управление несоответствующей продукцией. ....              | 35 |
| 8.4 Анализ данных.....   | 36 |
| 8.5 Улучшение. ....  | 36 |

|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 4          | 44 |

## Раздел 1 Введение

### 1.1 Сведения о предприятии.

Полное наименование: SRL “Drofa-grup”

Сокращенное наименование: SRL “Drofa-grup”

Адрес: Republica Moldova, Uta Gagauzia, or.Comrat str.Galatsana,30

Тел.: 0 79026797

e-mail: [g\\_sobor@yahoo.com](mailto:g_sobor@yahoo.com)

Руководство: Sobor G.P.

### 1.2 Профиль деятельности предприятия.

Организация основана 27 марта 2017 года. Основные виды деятельности Организации определены Уставом. Стратегия предприятия направлена на развитие и повышение уровня конкурентоспособности. Улучшения, связанные с решением задач по обеспечению современным и надежным оборудованием, повышению квалификации и мотивации Персонала, позволяют сокращать сроки выполнения работ, повышают качество и надежность строительно-монтажных работ.

Основные виды деятельности, осуществляемые Организацией:

- строительство, реконструкция, ремонт и содержание автомобильных дорог всех технических категорий с различными типами дорожных одежд и видами дорожных покрытий, искусственных сооружений на них;
- комплексное строительство, реконструкция и ремонт зданий и сооружений;

Перечень строительно-монтажных работ, на осуществление которых предоставлено право Свидетельством о допуске EXTRAS. Перечень работ:

**№1. Подготовительные работы на строительной площадке**

**№3. Работы по водопонижению, организации поверхностного стока и**

**водоотвода №4. Работы по разработке выемок, вертикальной планировке №5.**

**Работы по устройству насыпей и обратным засыпкам**

**№9. Работы по уплотнению грунтов естественного залегания и устройству грунтовых подушек**

**№15. Работы по монтажу сборных железобетонных и бетонных конструкций № 31. Работы по строительству автомобильных дорог**

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 5          | 44 |

### 1.3 Область применения системы менеджмента качества

Настоящее "Руководство по Качеству" (далее РК) является документом, в котором изложена Политика высшего руководства Организации в области Качества, описаны ответственность руководства, процессы, процедуры, структура и принципы системы менеджмента Качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 - 2008.

В настоящее время система менеджмента качества Организации распространяется на процессы связанные с производством строительно-монтажных работ и распространяется на деятельность всего Персонала Организации.

СМК Организации ориентирована на выполнение требований, учет интересов и достижение удовлетворенности потребителей.

Настоящее Руководство по качеству излагает политику и обязательства Организации в области качества, содержит полное описание системы менеджмента качества Организации и предназначено для демонстрации способности предприятия гарантировать и улучшать качество выпускаемой продукции в соответствии с требованиями.

Руководство по качеству в соответствующих главах содержит прямые или косвенные ссылки на другие документы, относящиеся к менеджменту качества в Организации.

Руководство по качеству также является постоянным справочным материалом при поддержании в действии СМК Организации и применяется внутренним персоналом.

### Раздел 2. Нормативные ссылки.

ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению.

ГОСТ Р ИСО 19011-2003. Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или окружающей среды

СНиП 12-01-2004 Организация строительства

### Раздел 3. Термины, определения и сокращения

В данном Руководстве по Системе менеджмента качества применяются термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000-2008, которые приведены ниже:

**Качество** – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям  
**Удовлетворенность потребителей** – восприятие потребителями степени выполнения их требований  
**Система менеджмента качества** – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству  
**Политика в области качества** – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством  
**Цели в области качества** – цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества  
**Высшее руководство** – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 6          | 44 |

**Менеджмент качества** – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству

**Планирование качества** – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества

**Управление качеством** – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

**Обеспечение качества** – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

**Улучшение качества** – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

**Постоянное улучшение** – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования

**Результативность** – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов

**Эффективность** – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами

**Организация** – группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений

**Организационная структура** – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками

**Инфраструктура** – совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации

**Производственная среда** – совокупность условий, в которых выполняется работа

**Потребитель** – организация или лицо, получающие продукцию

**Поставщик** – организация или лицо, предоставляющие продукцию

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы

**Продукция** – результат процесса

**Проектирование и разработка** – совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему

**Процедура** – установленный способ осуществления деятельности или процесса

**Характеристика качества** – присущая характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требований

**Прослеживаемость** – возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается

**Соответствие** – выполнение требования

**Несоответствие** – невыполнение требования

**Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации

**Информация** – значимые данные

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 7          | 44 |

**Документ** – информация и соответствующий носитель

**Нормативная и техническая документация** – документация, устанавливающие требования

**Руководство по качеству** – документ, определяющий систему менеджмента качества организации

**План качества** – документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту

**Запись** – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности

**Контроль** – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой

**Испытание** – определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре

**Верификация** – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены

**Процесс квалификации** – процесс демонстрации способности выполнить установленные требования

**Анализ** – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей

**Аудит (проверка)** – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки)

**Аудитор** – лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки)

**Компетентность** – выраженная способность применять свои знания и умение

**Процесс измерения** – совокупность операций для установления значения величины

**Метрологическое подтверждение пригодности** – совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению

**Измерительное оборудование** – средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или комбинация из них, необходимые для выполнения процесса измерения

**Метрологическая характеристика** – отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерений

**Мониторинг** – слежение, надзор, содержание под наблюдением; измерение или испытание через определенные интервалы времени, главным образом с целью регулирования и управления .

**Организация**– наименование организации.

### Сокращения

**КС** – координационный совет;

**Р** – ответственный – руководитель процесса;

**СМК** – система менеджмента качества; **СТО** – стандарт организации;

**У**– участвует в деятельности процесса, являясь поставщиком процесса.

**РК**– руководство по качеству;

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 8          | 44 |

- НТД** - нормативно-техническая документация;  
**РИ** - рабочая инструкция;  
**ТМЦ** - товарно-материальные ценности;  
**ТУ** - технические условия;  
**ППР** - план производства работ;  
**ПСД** - проектно-сметная документация;  
**СИ** - средства измерения;  
**ИО** - измерительное оборудование  
**ДИ** – должностная инструкция;  
**ПП** – положение о структурном подразделении;  
**КД** – корректирующие действия; **МО** – метрологическое обеспечение; **ПД** – предупреждающие действия;  
**СНиП** – строительные нормы и правила;  
**СанПиН** – санитарные нормы и правила  
**ГОСТ** – государственный стандарт; **ГИ** – Главный инженер; **ПТО** – производственно-технический отдел;  
**Инженер ОТ** – инженер по охране труда

|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 9          | 44 |

## Раздел 4. Система менеджмента качества.

### 4.1 Общие положения.

В Организации разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии, а также постоянно улучшается система менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 - 2008.

Внедрение, поддержание и развитие СМК производится посредством: установления Политики и целей в области качества; определения процессов, необходимых для СМК; управления процессами; определения требований к необходимым ресурсам, включая компетентность персонала, инфраструктуру и производственную среду; разработки необходимых документов, определяющих критерии и методы, необходимые для результативности осуществления процессов и управления ими; обеспечения ресурсами и информацией, необходимыми для осуществления процессов и управления ими; распределения ответственности и полномочий между персоналом; подготовки и обучения персонала; проведения внутренних аудитов; управления записями по качеству; мониторинга и периодического анализа процессов; внедрения мероприятий по улучшению процессов, разрабатываемых на основе анализа результативности процессов.

Система менеджмента Качества разработана применительно к деятельности Организации на основе 8 принципов менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9001 - 2008):

- ◆ Ориентация на потребителя;
- ◆ Лидерство руководителя;
- ◆ Вовлечение работников;
- ◆ Процессный подход;
- ◆ Системный подход к менеджменту;
- ◆ Постоянное улучшение;
- ◆ Принятие решений, основанных на фактах;
- ◆ Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Система менеджмента Качества определяет:

- требования и ожидания Потребителей и Заказчиков к Безопасности и Качеству продукции и услуг;
- процессы, необходимые для применения в организации;
- последовательность и взаимодействие этих процессов;
- критерии и методы мониторинга процессов;
- процесс обеспечения ресурсами, необходимыми для деятельности и мониторинга ;
- участие, взаимодействие и ответственность должностных лиц за эффективность и результативность процессов;
- структуру документации СМК;
- внутреннее информирование;
- планирование, анализ и улучшение СМК.

Деятельность в рамках СМК направлена на обеспечение гарантий Безопасности и Качества Заказчикам и Представителям других организаций в том, что их требования и требования регламентирующих документов к качеству и безопасности выполняемых работ соблюдаются.

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 10         | 44 |

СМК предприятия является средством, обеспечивающим гарантии того, что все процессы, действующие на предприятии идентифицированы, документально определены («Матрица ответственности», Приложение В) и управляются на систематической основе.

Для осуществления менеджмента действующих процессов:

- осуществляется мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов;
- разработан комплект документов регламентирующих деятельность персонала в рамках функционирования СМК (Приложение Г);

В целях упорядочивания функционирования процессов СМК проведено распределение ответственности персонала. Схема управления СМК представлена в Приложении А.

## **4.2 Требования к документации.**

### **4.2.1 Общие положения.**

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2008 документация регламентирует требования к содержанию и последовательности действия, позволяет регистрировать и анализировать данные о состоянии продукции, процессов, ресурсов. Достоверная, объективная и своевременная информация, содержащаяся в документации, способствует:

- оперативному принятию руководством решений, основанных на фактах,
- достижению соответствия требованиям Потребителя и улучшению Качества,
- обеспечению подготовки Персонала,
- идентификации и прослеживаемости продукции,
- получению объективных доказательств при оценке результативности процессов, СМК, а также соответствия продукции установленным требованиям.

Структура документации СМК Организации состоит из следующих уровней: Первый уровень – Руководство по качеству, состоящее из разделов соответствующих разделам требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, содержащее сведения о предприятии, политику Организации в области качества и ответственность руководства, основные принципы менеджмента качества, описывающее основные процессы и процедуры системы управления качеством и всеми ресурсами Организации, основной жизненный (производственный) цикл услуги и процессы улучшения и анализа.

Второй уровень документов – это документированные процедуры – стандарты организации (СТО) описывающие процессы всех уровней деятельности Организации и процессы управления всеми видами ресурсов Организации.

Третий уровень документов – положения функциональных подразделений, должностные инструкции, рабочие инструкции, контрольные и технологические инструкции и т.п.

Четвертый уровень документов – рабочие и отчетные документы производственной и управленческой деятельности в области качества: распорядительные документы, программы (планы) качества, протоколы, акты, планы-графики, журналы и т.п.

В Организации разработана и внедрена документация системы менеджмента качества:

- документально оформленные «Политика в области качества» и «Цели в области качества»;
- Руководство по системе менеджмента качества;

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 11         | 44 |

- документированные процедуры системы менеджмента качества, описанные в СТО и рабочих инструкциях, которые устанавливают действия по выполнению требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, определяют ответственность, полномочия и взаимодействие руководителей и исполнителей всех уровней для реализации целей;
- записи (данные), требуемые ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

#### **4.2.2 Руководство по качеству.**

Действующая в Организации система менеджмента качества описывается в данном Руководстве по качеству.

Руководство по качеству устанавливает порядок применения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 к предприятию для обеспечения качества при выполнении строительно-монтажных работ.

Руководство по качеству излагает политику в области качества, описывает принципы обеспечения качества, процессы как стандарты организации (СТО, РИ) и процедуры, создаёт нормативную базу для внедрения системы качества и обеспечение её функционирования.

Требования Руководства по системе менеджмента качества конкретизированы в стандартах организации (СТО), рабочих инструкциях (РИ), положениях и других документах, определенных Реестром документации СМК (Приложение Г).

Контроль над выполнением требований Руководства по СМК осуществляет Руководитель организации.

Планный пересмотр РК осуществляется не реже чем 1 раз в год.

РК издается в пяти экземплярах: подлинник и четыре дубликата (подлинные подписи и оттиски печати). Копии издаются по разрешению Руководителя. Все экземпляры РК подлежат учету. Экземпляры РК, в которые вносятся изменения, нумеруются, регистрируются в Журнале регистрации нормативной документации и выдаются получателю под расписку.

##### **4.2.2.1 Область применения.**

Руководство по качеству действует в пределах всей Организации и отражает процессы и характер их взаимодействия в рамках системы менеджмента качества.

Руководство по СМК имеет два направления применения:

- для презентации заинтересованным сторонам (потребителям, общественности и т.д.) с целью демонстрации методов и подходов по обеспечению качества (такие экземпляры могут не попадать под требования п.4.2.2.2 настоящего Руководства),
- как документа СМК, представляющего полное описание системы (такие экземпляры должны подлежать регистрации и управляться в соответствии с п.4.2.2.2 настоящего Руководства).

##### **4.2.2.2 Управление Руководством по СМК.**

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 12         | 44 |

«Руководство по качеству определяет систему менеджмента качества, разработанную в Обществе. Управление РК, поддержание в рабочем состоянии осуществляет Представитель руководства по СМК – главный инженер. Утверждает РК Руководитель Общества. РК анализируется не менее одного раза в год. В части управления, на него распространяются требования СТО 4.2.3-01-2010 «Управление документацией».

Разработка и пересмотр РК относится к ответственности представителя руководства по качеству.

РК не содержит конфиденциальных сведений и предназначено для использования персоналом предприятия, а также потребителями в целях получения сведений о функционировании СМК предприятия».

### 4.2.3 Управление документацией.

#### Цели:

- Обеспечение гарантий Безопасности и Качества Заказчикам и Потребителям и защита безопасности бизнеса от рисков получения убытков и снижения имиджа организации, связанных с нарушениями требований нормативной, законодательной, правовой и технической документации.

- Обеспечение достоверности, своевременности и достаточности информации для принятия руководством решений, основанных на фактах.

Эффективное функционирование системы менеджмента качества обеспечивается:

- комплексом организационно-методических документов (документированных процедур), определяющих структуру, организацию системы менеджмента качества, управление всей связанной с этим деятельностью, порядок, методы и правила ее работы.
- Руководством по качеству, являющимся основополагающим документом системы менеджмента качества и определяющим ее место и роль в Организации, принципы построения СМК, организацию и порядок функционирования.
- основными стандартами предприятия, разработанными в развитие всех разделов стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 системы менеджмента качества, определяющими организацию и порядок проведения работ по этим разделам.
- рабочими инструкциями и организационно-методическими документами, определяющими правила и способы выполнения конкретных работ, а также документы, в которых фиксируется факт выполнения конкретных действий (событий), их результаты и характеристики этих действий и связанных с ними работников, оборудования, услуги (так называемые регистрационные записи).

Основными видами нормативно-методических документов, используемых в системе менеджмента качества, являются стандарт предприятия и рабочая инструкция.

Управление документами СМК, состав которых определен Реестром документации СМК (Приложение Г) осуществляется в соответствии с СТО 4.2.3-01-2010 «Управление документацией». Документированная процедура предусматривает порядок:

- разработки, согласования и утверждения;
- регистрации документов;
- анализа и актуализации;
- внесения и изменений и пересмотра документов;
- хранения документов;

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 13         | 44 |

- изъятия документов и сдачи в архив.

Ответственность за реализацию процедуры «Управление документацией» в подразделениях несут руководители подразделений.

В данном стандарте предусмотрены следующие виды представления процессов и процедур:

- текстовая;
- алгоритмическая с матрицей ответственности и текстовыми пояснениями;
- все вышеперечисленные формы представления вместе

Для наглядности реализации процессов документированные процедуры могут представляться в виде алгоритмов. Алгоритмическое описание процесса позволяет:

- оформить в компактном графическом и табличном виде процедуры,
- определить смысл процедур, операций или действий,
- определить структуру процесса (последовательность или порядок процедур),
- определить ответственность, участие и информированность должностных фигур в матрице ответственности,
- оформить ключевые документы, определяющие качество выполнения процессов эксплуатации, технического обслуживания и ремонта оборудования.

Ответственность за обеспечение сохранности документов, а также своевременное изъятие устаревших документов с целью исключения их непреднамеренного использования несут руководители подразделений.

#### 4.2.4 Управление записями.

**Цель:** Предоставление свидетельств соответствия требованиям, установленным ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 , другими действующими НД и результативности функционирования системы менеджмента Качества.

Состав записей СМК определен Перечнем документов СМК, сформированным в подразделениях Организации. Ответственность за формирование Перечня несет руководитель подразделения, порядок управления записями СМК подробно описан в СТО 4.2.4-01-2010 «Управление записями». Документированная процедура направлена на обеспечение:

- идентификации записей СМК,
- четкости ведения записей,
- восстановления записей в случае их повреждения или утери,
- условий хранения,
- защиты,
- сроков хранения,
- изъятия записей (уничтожения) по истечению сроков хранения

Руководители подразделений отвечают за ведение и хранение записей СМК по вопросам, касающимся деятельности их подразделений в области менеджмента качества.

Записи СМК ведутся как в электронной базе подразделения, так и на бумажном носителе.

|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 14         | 44 |

## Раздел 5. Ответственность руководства

### 5.1 Обязательства руководства.

Общее руководство разработкой, внедрением и поддержанием в работоспособном состоянии Системы менеджмента качества Организации осуществляет Руководитель Организации, который:

- определяет экономические показатели деятельности Организации, Политику в области качества, направленную на достижение этих показателей, Цели в области качества;
- оценивает состояние СМК и результативность;
- принимает решения по вопросам ресурсного обеспечения СМК;

Коллегиальным органом Организации по координации деятельности, связанной с функционированием СМК, является Координационный Совет, возглавляемый Руководителем Организации, созданный из руководителей высшего звена. Деятельность Координационного Совета осуществляется в соответствии с «Положением о Координационном Совете».

Функции Координационного совета, к числу которых относятся формирование целей деятельности предприятия и политики в области качества, проведение анализа СМК со стороны руководства, отражены в Положении о Координационном Совете.

### 5.2 Ориентация на потребителя.

Руководство Организации обеспечивает, на основе выделения ресурсов, определения ответственности и полномочий, осуществление деятельности, связанной с определением требований, запросов и ожиданий потребителей с целью повышения их удовлетворенности. В Матрице ответственности (Приложение В) идентифицированы процессы, связанные с потребителями. Ответственность за эти процессы определена в должностных инструкциях руководителей подразделений.

### 5.3 Политика в области качества.

Политика в области качества Организации базируется на долгосрочной стратегии постоянного повышения качества продукции и совершенствования процессов СМК, направлена на безусловное выполнение требований потребителей к нашей продукции. Такая политика принята для того, чтобы сформировать у потребителей доверие к нашей продукции.

Основой для успешной реализации политики в области качества является определенность и согласованность действий всех подразделений и сотрудников Организации, отработанная система взаимодействия подразделений и сотрудников Организации, нацеленность персонала на полное и эффективное выполнение возложенных на него задач в области качества, понимание каждым сотрудником цели его личной деятельности в Системе менеджмента качества, осознание того, что от успешной реализации политики в области качества Организации зависит его благополучие и процветание.

Высшим руководством Организации разработана и документально оформлена «Политика в области качества», отражающая общие намерения и направления деятельности Орга-

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 15         | 44 |

низации в области качества, основные принципы, за счет реализации которых может быть достигнута главная цель.

Политика в области качества утверждается Руководителем и доводится до каждого работника предприятия.

Политика в области качества размещается в общедоступных местах в помещениях подразделений Организации.

Политика в области качества ежегодно подвергается актуализации и пересмотру со стороны высшего руководства.

## **5.4 Планирование.**

### **5.4.1 Цели в области качества.**

Основной целью деятельности Организации в области качества является совершенствование созданной системы менеджмента качества, необходимое для улучшения всех процессов СМК, действующих в Организации, улучшения качества выпускаемой продукции, достижения удовлетворенности потребителей продукцией Организации и, как следствие этого, расширение партнерских связей, улучшение имиджа Организации, роста благосостояния каждого работника Организации.

Цели в области качества определяют необходимое (желательное, возможное) конечное состояние Системы менеджмента качества, процессов и продукции и необходимы для реализации Политики в области качества.

Достижение поставленной цели осуществляется всеми работниками Организации последовательным выполнением установленных принципов менеджмента качества, заявленных в Руководстве по СМК и в Политике в области качества. Для достижения целей осуществляется техническое развитие организации; весь Персонал непосредственно привлекается к процессу непрерывного улучшения Качества, руководство всех уровней несет персональную ответственность за Качество, ведутся работы на всех этапах жизненного цикла продукции.

Процедура разработки и актуализации целей в области качества предусматривает выполнение следующих организаций:

- анализ Политики в области качества, миссии Организации, запросов заинтересованных сторон и выявление проблем;
- формулирование цели;
- определение критериев оценки достижения цели;
- планирование достижения цели;
- развертывание цели;
- анализ достижения цели;
- планирование дальнейших улучшений.

Цели в области качества по Организации разрабатываются на Координационном совете и доводятся до всех структурных подразделений.

Утвержденные цели в области качества по Организации декомпозируются на подцели, задачи и работы на уровне структурных подразделений Организации и оформляются отдельным документом. Цели в области качества на уровне процессов отражены в Схемах процессов, разработанных на каждый процесс, определенный матрицей ответственности.

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 16         | 44 |

Установленные и утвержденные цели, степень их реализации подлежат периодическому анализу со стороны руководства Организации. Периодичность анализа достижения целей проводится один раз в год.

Установленные цели в области качества ежегодно подвергаются актуализации и пересмотру со стороны высшего руководства.

## **5.4.2 Планирование создания и развития системы менеджмента качества.**

В целях планирования развития Системы менеджмента качества для выполнения требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008, для достижения целей в области качества, а также для сохранения целостности СМК при планировании и внедрении в нее изменений в Организации разработана процедура планирования, создания и развития системы менеджмента качества.

Свидетельством планирования, создания и развития СМК является «План качества».

## **5.5 Ответственность полномочия и обмен информацией.**

### **5.5.1 Ответственность и полномочия.**

Руководитель несет ответственность за определение и доведение Политики и целей, персональной ответственности и полномочий до Персонала, разработку, внедрение и эффективное функционирование СМК.

Организационную структурную схему в целом разрабатывает Главный инженер. Утверждает организационную структурную схему Руководитель.

В соответствии с организационной структурой в Организации разработаны, документально оформлены и утверждены Положения о подразделениях и должностные инструкции на персонал подразделений.

Состав, квалификация, специализация, должности работников соответствуют объему выполняемых ими работ. Ответственность за конечные результаты труда отражена в Положениях о подразделениях и Должностных инструкциях.

В Положениях о подразделениях определены: основные задачи, функции (в том числе по менеджменту качества), права подразделений, взаимоотношения с другими подразделениями, ответственность.

В должностных инструкциях определены: конкретные должностные обязанности работника, вытекающие из функций подразделения (в том числе обязанности, связанные с работами по внедрению, обеспечению функционирования и улучшения СМК), права работника, взаимосвязь с другими работниками предприятия, ответственность за выполнение должностных обязанностей. Должностная инструкция под личную подпись доводится до каждого сотрудника, занимающего соответствующую должность. Тем самым подтверждается, что этот сотрудник имеет достаточную квалификацию и однозначно понимает и исполняет свои обязанности, полномочия, подчиненность и подотчетность в Системе управления предприятием.

Должностные инструкции разрабатываются для руководителей, специалистов и служащих подразделений предприятия для каждой должности.

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 17         | 44 |

Должностные инструкции и изменения к ним разрабатываются руководителями структурных подразделений, согласовываются при необходимости с главным инженером по соответствующему направлению и утверждаются руководителем.

Ответственность за реализацию процессов возлагается на должностные лица в соответствии с Матрицей ответственности (Приложение В).

### **5.5.2 Представитель высшего руководства по СМК.**

Представитель высшего руководства по СМК, назначаемый приказом руководителя действует в соответствии с разработанным «Положением о Представителе руководства по СМК», определяющем полномочия и ответственность представителя по СМК. Представителем руководства Организации приказом руководителя назначен Главный инженер.

«Положение» определяет следующие обязанности Представителя руководства по СМК:

- создание, внедрение, функционирование и совершенствование системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008;
- организация контроля над функционированием системы менеджмента качества,
- организация внутренних аудитов;
- формирование предложений по улучшению СМК;
- подготовка отчетов высшему руководству о состоянии системы менеджмента качества для анализа и принятия мер по её совершенствованию;
- распространение понимания требований потребителей персоналом Организации.

### **5.5.3 Внутренний обмен информацией.**

Обмен информацией по вопросам СМК осуществляется на заседаниях КС, проводимых в соответствии с «Положением о Координационном Совете», в ходе которых обсуждается информация, связанная с разработкой, внедрением, функционированием и улучшением СМК:

- согласно плану разработки документации СМК;
- согласно план-графика работ по внедрению СМК в подразделениях предприятия;
- выполнение планов мероприятий по СМК;
- выполнение решений предыдущих заседаний;
- информация о проблемах качества выполняемых работ и качества объектов;
- проекты документов СМК и другая информация.

Принятые КС решения доводятся до исполнителей и всех заинтересованных должностных лиц.

В целях обеспечения обмена информацией между подразделениями и ознакомления сотрудников Организации с положением дел по СМК используются следующие средства:

- информирование, проводимое руководством на рабочих местах;
- использование досок объявлений;

### **5.6 Анализ со стороны руководства.**

|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 18         | 44 |

### 5.6.1 Общие положения.

#### Цель

Обеспечение постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК путем периодического анализа ее состояния.

Ответственность за своевременность и эффективность анализа со стороны руководства несет Руководитель. Порядок проведения и анализа СМК со стороны руководства определен в СТО 5.6.1-01-2010 «Анализ СМК со стороны руководства».

Анализ функционирования системы качества осуществляется 1 раз в год, сроки проведения анализа определяются на Координационном совете. По результатам работы Координационного совета оформляются Протоколы, ответственность за их составление несет секретарь Совета, назначаемый из сотрудников организации.

### 5.6.2 Входные данные для анализа.

Требования к входным данным, необходимым для анализа СМК, определяются руководителем Организации в соответствии с СТО 5.6.1-01-2010 «Анализ СМК со стороны руководства».

Входные данные для анализа СМК должны содержать информацию, позволяющую ответить на следующие вопросы:

- обеспечивается ли соблюдение основных положений принятой руководством Организации политики в области качества;
- какова степень удовлетворенности потребителей качеством продукции;
- достигаются ли цели предприятия в области качества;
- достаточно ли ресурсное обеспечение СМК;
- какова репутация предприятия на внутреннем и внешнем рынках;
- растет ли доверие потребителей и общества к продукции предприятия;
- эффективен ли действующий на предприятии порядок выявления и устранения причин существующих и потенциальных проблем качества;
- на каких участках деятельности предприятия возникают наибольшие проблемы с качеством;
- обеспечивается ли запланированное уменьшение затрат на качество с одновременным ростом качества;
- эффективно ли принятое распределение ответственности и полномочий руководителей структурных подразделений предприятия в области качества;
- выполнены ли решения руководства предприятия по результатам предыдущего анализа СМК.

Для проведения анализа СМК используется следующая информация, являющаяся входными данными:

- результаты внутренних и внешних аудитов;
- сообщения о несоответствиях, в том числе, жалобы и претензии потребителей;
- предпринятые корректирующие и предупреждающие действия;
- данные мониторинга и измерений продукции и услуг Организации,
- отчеты Представителя руководства по СМК с рекомендациями по улучшению,
- данные о результативности процессов,

|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 19         | 44 |

### 5.6.1 Общие положения.

- результаты проведенных мероприятий, реализованных на основе предыдущего анализа со стороны руководства,
- сведения об изменениях в Организации, способных оказать влияние на систему менеджмента качества
- данные об удовлетворенности потребителей.

Входные данные для анализа представляют члены Координационного совета (руководители процессов) в соответствии с требованиями руководителя на заседание КС в виде докладов, тезисы которых фиксируются в протоколе заседания КС. Порядок предоставления данных описан в СТО 5.6.1-01-2010 «Анализ СМК со стороны руководства»

### 5.6.3 Выходные данные анализа.

Выходные данные анализа СМК со стороны руководства Организации оформляются в виде Протоколов заседаний Координационного Совета и включают в себя решения, направленные на:

- разработку мероприятий по повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшение продукции согласно требованиям потребителей;
- определение потребности в ресурсах;
- выделение необходимых ресурсов;
- актуализацию политики и целей в области качества.

Выходные данные анализа СМК могут быть использованы при планировании улучшения деятельности Организации и направлены на:

- установление целей, касающихся характеристик продукции и показателей процессов СМК;
- установление целей улучшения деятельности Организации;
- оценку пригодности организационной структуры;
- разработку планов по сокращению потерь и снижению идентифицированных рисков;
- формирование информации о потребностях организации на будущее.

На основе принятых по результатам анализа решений разрабатываются мероприятия по повышению результативности СМК и ее процессов, улучшению продукции согласно требованиям потребителей, по обеспечению СМК необходимыми ресурсами, которые фиксируются в планах мероприятий по повышению качества продукции и эффективности СМК.

## Раздел 6. Управление ресурсами.

### 6.1 Обеспечение ресурсами (общие положения).

#### 6.1.1 Организация обеспечения ресурсами.

К ресурсам, задействованным во всех процессах Организации, необходимых для постоянного повышения результативности системы менеджмента качества относятся:

- человеческие ресурсы;
- инфраструктура;

- производственная среда.
- финансы.

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 20         | 44 |

- квалифицированный персонал;
  - здания, сооружения, коммуникации, производственные и бытовые помещения;
  - технологическое и энергетическое оборудование, программные средства;
  - средства измерений;
  - вспомогательные службы, транспорт, средства связи;
  - НТД, определяющая требования к производству строительно-монтажных работ;
  - материальные и финансовые ресурсы.
- Ответственность за обеспечение необходимыми ресурсами несёт Руководитель.

## **6.2 Человеческие ресурсы.**

### **6.2.1 Общие положения управления человеческими ресурсами.**

#### Цель

Обеспечение Качества продукции и услуг за счет необходимой компетентности Персонала на основе соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта.

Положения управления человеческими ресурсами описаны в СТО 6.2-01-2010 «Управление персоналом».

Ответственность за Качество и мотивацию Персонала, а также за обеспечение безопасных условий производственной среды несет Руководитель.

Обеспечение Персоналом включает:

- определение необходимой компетентности Персонала, выполняющего работу, влияющую на Качество продукции,
- обеспечение и оценку подготовки Персонала,
- мотивацию Персонала в области Качества.
- ведение и поддержание в рабочем состоянии соответствующих записей об образовании, подготовке, навыках и опыте Персонала,
- ведение записей и управление документацией согласно трудовому законодательству в рамках процесса.

### **6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка.**

Персонал в подразделениях Организации подбирается исходя из возложенных на подразделение задач, определенных Положением о подразделении.

Требования к квалификации и компетентности персонала изложены в должностных инструкциях. Положения о подразделениях разрабатываются на основе утвержденной организационной структуры предприятия с целью конкретизации функций, задач, прав, обязанностей подразделений и определения взаимодействия с другими подразделениями. Положения о подразделениях закрепляют рациональное разделение труда, способствуют улучшению организации управления всеми работами в подразделениях, четко разграничивают задачи и функции между подразделениями предприятия.

Должностные инструкции разрабатываются для руководителей, специалистов и служащих подразделений предприятия для каждой должности, и содержат конкретный перечень

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 21         | 44 |

выполняемых работ в соответствии со спецификой подразделения, конкретные права и предусматривают ответственность исполнителя.

Система привлечения, оценки компетенций, найма и адаптации персонала включает в себя следующие основные этапы:

1. Формирование системы планирования персонала. Определение качественной потребности в персонале.
2. Конкретизация всех требований к кандидату.
3. Поиск и оценка компетентности кандидата.
4. Процедура оформления трудовых отношений.
5. Введение в должность.
6. Адаптационный период.

Потребность профессиональной подготовки и переподготовки кадров определяется, и обучение работников проводится в соответствии с конкретными задачами предприятия, перспектив его развития, совершенствования существующих и создания новых рабочих мест.

Подготовка персонала проводится для обеспечения соответствия уровня квалификации и компетентности работников требованиям производства посредством следующих мероприятий:

- проведение семинаров в подразделениях предприятия;
- предаттестационная подготовка;
- профессиональная подготовка;
- курсы целевого назначения на предприятии и вне его;
- стажировка на передовых предприятиях, в учебных заведениях;
- участие в семинарах, конференциях по направлениям деятельности подразделений предприятия
- участие в выставках, проводимых в стране и за рубежом.

Оценка компетентности персонала производится посредством проведения процедуры аттестации. Целью процесса является поддержание и повышение уровня компетенции, знаний, навыков персонала в условиях меняющейся производственной ситуации, обеспечение понимания каждым работником своей роли в производстве и системе менеджмента качества и взаимозависимости между его обязанностями, качеством продукции и экономическим положением предприятия. Порядок найма на работу, подготовки и оценки компетентности персонала описан в СТО 6.2-01-2010 «Управление персоналом».

## **6.3 Инфраструктура.**

### **6.3.1 Определение требований к управлению инфраструктурой.**

#### Цель

Обеспечение соответствия продукции и услуг установленным требованиям за счет создания необходимой инфраструктуры. Ответственность за эту деятельность несет Главный инженер.

Инфраструктура Организации включает в себя:

- здания, рабочее пространство и связанные с ними средства труда;
- транспорт,
- оборудование и механизмы,

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 22         | 44 |

- электроустановки, энергооборудование, энергоресурсы;
- оргтехника, программное обеспечение;
- средства для обеспечения коммуникации структурных подразделений.

В процессах по производству продукции применяется машины, механизмы и технологическое оборудование (далее по тексту Оборудование).

Оборудование подвергается периодической проверке на технологическую точность. Технологическая точность оборудования – это соответствие нормативно-точностных характеристик оборудования нормам точности необходимым для изготовления продукции стабильного качества. Проверка оборудования на технологическую точность проводится в целях:

- получения оценки точности технологических процессов;
- исключения выпуска несоответствующей продукции.

## **6.4 Производственная среда**

### Цель

Обеспечение соответствия продукции и услуг предъявляемым к ним требованиям путем управления производственной средой. Ответственность за Безопасность и Качество производственной среды несут Главный инженер, Производители работ, Мастера и Работники участков, Работники и Руководители структурных подразделений.

К факторам производственной среды относятся: температура и влажность воздуха, кратность обмена воздуха, освещенность, шум, вибрация, ионизирующие излучения.

Управление факторами производственной среды создает необходимые санитарные условия для обеспечения Качества производимой продукции и обеспечивает Безопасность жизнедеятельности Персонала.

Безопасные условия труда обеспечиваются выполнением требований стандартов ССБТ, нормативных документов по промышленной безопасности. По каждой специальности разработаны «Инструкции по безопасности труда по профессиям и видам работ», которые регламентируют порядок безопасного выполнения работ, а также порядок проведения инструктажа с персоналом.

## **Раздел 7. Процессы жизненного цикла продукции.**

### **7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции**

#### Цель

Обеспечение свидетельств того, что процессы жизненного цикла продукции и услуг соответствуют требованиям, определенным договорами с Заказчиками. Ответственность за эту деятельность несет руководитель.

Планирование процессов жизненного цикла строительных и монтажных работ осуществляется посредством формирования Планов качества.

Ответственность за своевременную разработку Планов качества несет Главный инженер.

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 23         | 44 |

На предприятии выделены и выполняются следующие виды деятельности, составляющие жизненный цикл продукции:

- процессы, связанные с потребителем - процесс маркетинга;
- анализ требований к продукции, изложенных в заказах, контрактах (договорах);
- планирование и разработка порядка выполнения работ (Проектов производства работ) по выполнению строительных работ;
- материально-техническое обеспечение выполнения договоров;
- выполнение строительных работ;
- контроль и испытания результатов выполнения строительных работ.

## **7.2 Процессы, связанные с потребителями.**

Цель: Определение требований Заказчиков и Потребителей к продукции и услугам для анализа и прогнозирования возможности выполнения договорных обязательств по безопасности, качеству и в установленные сроки. Ответственность за Качество определения ожиданий и требований Заказчиков и Потребителей несут Главный инженер и Начальник ПТО.

Перед началом договорных отношений с Заказчиками предусмотрено и выполняется в процессе маркетинга:

- определение требований, установленных потребителями, включая требования к поставке и деятельности после поставки,
- определение требований, не определенных Потребителем, необходимых для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно,
- законодательные и другие требования, применимые к продукции,
- любые дополнительные требования, рассматриваемые высшим руководством как необходимые.

При анализе проекта договора осуществляется оценка потенциальной возможности исполнения договорных обязательств и наличия и /или потребности в ресурсах, необходимых для выполнения договора:

- объем, виды работ;
- заданные Заказчиком сроки выполнения работ и возможность их выполнения;
- стоимость работ;
- необходимая численность и уровень компетентности Персонала;
- обеспеченность устройствами для мониторинга и измерений;
- информационное обеспечение и соответствующие программные средства и устройства,
- достаточность технических средств (копировального и полиграфического оборудования, средств оргтехники)

Кроме того, осуществляется идентификация технических требований к продукции на основании соответствующих актуализированных внешних и внутренних нормативных документов для обеспечения производства, приемки и сдачи продукции.

### **7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции.**

Требования потребителя, относящихся к продукции, включая требования к поставке и деятельности после поставки (гарантийные обязательства) определяются и документально

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 24         | 44 |

оформляются в контрактах (договорах) на выполняемые строительные работы. Все контракты (договора) регистрируются в Реестре договоров (в электронном виде) и хранятся в бухгалтерии.

Обязательные требования, относящиеся к продукции, регламентированы нормативно-технической документацией (НТД), техническими условиями, законодательными и другими документами. Порядок управления НТД определен п.4.2.3 настоящего Руководства. НТД и законодательные документы, устанавливающие требования к продукции, имеются в справочно-правовой системе в каждом структурном подразделении Общества, которая постоянно обновляется.

Специальные требования к продукции определены в согласованном с заказчиком техническом проекте (ТП).

### **7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции.**

Общество, до принятия на себя обязательств выполнять строительные работы на объектах, проводит анализ требований заказа с целью определения возможностей Общества выполнить эти требования.

Порядок анализа заказов и заключения контрактов включает в себя:

- определение требований к продукции;
- согласование требований контракта или заказа, отличающихся от ранее сформулированных;
- определение способности Организации выполнять заказы;
- заключение контрактов на выполнение заказов.

После получения заказа и исходных данных на выполнение строительных работ руководством Организации устанавливается однозначность понимания требований заказчика и его условий с целью предотвращения риска ответственности за принятие невыполнимых обязательств. Окончательное решение о заключении контракта (договора) принимает руководитель Организации.

Анализ исходных данных включает в себя также проверку условий обеспечения необходимыми ресурсами для выполнения работ.

В контракте указывается стоимость подлежащих выполнению работ или способы её определения.

При заключении контракта Заказчиком и Подрядчиком устанавливаются совместно:

- продолжительность строительства объекта или сроки завершения работ;
- обеспечение строительства материалами, изделиями, конструкциями, инженерным и технологическим оборудованием.

Изменения в заключенный контракт вносятся по взаимному соглашению сторон. Анализ изменений с точки зрения того, способна ли Организация выполнить этот контракт с учетом изменений, осуществляет главный инженер. Отчет об анализе доводится до руководителя. Решение об изменении и дополнении контрактов принимает руководитель.

Порядок разрешения спорных вопросов и ответственность сторон указываются в контрактах в соответствии с законодательными актами Российской Федерации.

|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 25         | 44 |

### **7.2.3. Связь с потребителями.**

Управление изменениями и дополнениями к контрактам (договорам) осуществляется в таком же порядке, что и управление первичными документами такого рода, в соответствии с п.7.2.2 настоящего Руководства.

Информация о процессах производства строительных работ и качество объектов, в том числе претензии заказчиков (потребителей) систематически анализируются в целях проведения корректирующих мероприятий, позволяющих исключить жалобы потребителей на качество продукции.

Информация о претензиях, рекламациях потребителей является одной из основных при оценке функционирования СМК предприятия высшим руководством в соответствии с п.5.6.2 настоящего Руководства и СТО 5.6.1-01-2010 «Анализ СМК со стороны руководства».

## **7.3 Проектирование и разработка.**

### **7.3.1 Планирование проектирования и разработки,**

**В Обществе проектирование и разработка не осуществляются. Проектно-сметную документацию представляет Заказчик.**

## **7.4 Закупки.**

### **7.4.1 Процесс закупок. Общие положения.**

#### Цель

Обеспечение соответствия установленным требованиям Качества, количества и своевременности закупаемых ресурсов. Ответственность за эффективность и результативность процесса закупок несет Руководитель.

Вопросы обеспечения подразделений предприятия ТМЦ, определение поставщиков и условий поставки находятся в компетенции начальника отдела материально-технического снабжения.

Процесс управления закупками описан в СТО 7.4.1-01-2010 «Закупки».

Стандарты организации – СТО 7.4.3-01-2010 «Входной контроль сырья и строительных материалов», СТО 8.3.01-2010 «Управление несоответствующей продукцией» - предусматривают следующее:

- порядок оценки и выбора поставщиков с учётом их способности удовлетворить требования договора подряда, в части качества и сроков поставки материалов, конструкций, изделий и оборудования;
- оформление документов на получение ТМЦ;
- проведение входного контроля получаемых ТМЦ;
- порядок действий при обнаружении несоответствий.

Исследование рынка закупок начинают с анализа рынка поставщиков. Выбор поставщиков включает сбор информации о поставщиках, создание банка данных поставщиков,

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 26         | 44 |

поиск оптимального поставщика, оценку результатов работы с выбранными поставщиками. Поступающая информация о поставщиках позволяет формировать банк данных, который необходимо проанализировать на основании специальных критериев, позволяющих осуществить отбор приемлемых поставщиков.

Количество специальных критериев оценки поставщиков может варьироваться от одного до нескольких десятков, но критерий «качество» должен учитываться при оценке и выборе любых поставщиков. При выборе поставщиков предприятие руководствуется такими критериями как:

- гарантия качества поставляемой продукции (обязательное наличие сертификатов качества);
- наличие сертифицированной системы качества;
- цены на предлагаемую продукцию; – сроки поставки ТМЦ; – условия доставки ТМЦ; – форма оплаты ТМЦ.

Ответственность за ведение записей, представляющих результаты выбора, оценивания и повторного оценивания поставщиков, несет начальник отдела материально-технического снабжения.

Основными принципами обеспечения качества закупок являются:

- определенность требований к поставляемым ТМЦ в соответствии с технологическими процессами строительства;
- принцип: «Найти, оценить и выбрать», применяемый к поставщикам.

#### **7.4.2 Информация по закупкам.**

Информация по закупкам содержится в проектах производства работ, инструкциях, заявках о потребности, плане закупок и устанавливает требования:

- к наименованиям, количеству и срокам поставок подлежащих закупкам ресурсов,
- к квалификации Персонала Поставщика,
- к наличию системы менеджмента Качества у Поставщика.

Общество при осуществлении закупок руководствуется наличием нормативно-технических документов (ТУ, ОСТов, ГОСТов и др.) на закупаемую продукцию.

Требования к закупаемой продукции излагаются в «Ведомости в потребности материалов» или заявке, на основании которых начальник отдела материально-технического снабжения осуществляет приобретение ТМЦ.

#### **7.4.3 Верификация (входной контроль) покупной продукции.**

Организацией разработана и осуществляется деятельность по обеспечению соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам (верификация).

Верификация закупленных ресурсов производится в соответствии с Перечнем ресурсов, подлежащих верификации при закупках (входному контролю) и нормативными документами, регламентирующими контроль и испытания. Несоответствующие ресурсы, выявленные в процессе входного контроля, подлежат идентификации, регистрации и изолированию. В деятельности организации используют только разрешенные Главным инженером закупаемые

|                  |                         |       |
|------------------|-------------------------|-------|
| SRL “Drofa-grup” | Версия № 1              |       |
|                  | Руководство по качеству | 27 44 |

ресурсы. Действия с несоответствующими ресурсами выполняются в соответствии СТО 8.3.01-2010 «Управление несоответствующей продукцией».

## 7.5 Производство и обслуживание.

### 7.5.1 Планирование производства и обслуживание.

В Организации управление производством направлено на обеспечение качества строительно-монтажных работ в сроки и в объемах согласно заключенным договорам. Деятельность по управлению производством описана в СТО 7.5.1-01-2010 «Управление строительно-монтажными работами», СТО 7.5.1-02-2010 «Геодезическое обеспечение строительства» и в Рабочих инструкциях. Производство планируется и обеспечивается в управляемых условиях, включающих:

- наличие информации, описывающей характеристики СМР;
- применение подходящего оборудования;
- наличие проектно-сметной документации;
- наличие и применение контрольных и измерительных приборов;
- проведение мониторинга и измерений;

Управление технологическими процессами включает в себя следующие основные этапы:

- управление технической подготовкой производства;
- управление условиями выполнения процессов;
- управление процедурами контроля;
- управление усовершенствованиями процессов.

Управление технической подготовкой процессов, (далее ТПП) включает в себя:

- разработку проектов производства работ;
- обеспечение средствами технологического оснащения согласно ППР;
- приобретение, установку и отладку нового оборудования, организацию новых рабочих мест;
- обеспечение строительных участков необходимой проектной, нормативной и технической документацией.

Ответственность за ТПП возложена на главного инженера.

Управление условиями выполнения процессов включает в себя управление соответствующими факторами процессов, регламентированными в проектной документации. Составляющими факторами процессов являются:

- материалы, изделия;
- строительные машины и механизмы;
- технология и технологическое оснащение;
- производственная среда;
- производственный персонал.

Основные процедуры, операции производства и обслуживания

| Наименование и содержание процедур, операций | Ответственный Исполнители | Документ | Записи Журнал выдачи |
|--|---------------------------|----------|----------------------|
|--|---------------------------|----------|----------------------|



| SRL “Drofa-grup”  |  | Руководство по качеству   |  | Версия № 1 |    |
|---|--|---|--|------------|----|
|   |  |   |  | 29         | 44 |
| Наименование и содержание процедур, операций  | Ответственный Исполнители  | Документ  | Записи Журнал выдачи   |            |    |
| <p>пок (бюджета) ресурсов для подготовки производства работ по каждому объекту и в целом по плану производства</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка площадки объекта (производственной среды, средств коллективной защиты по ОТ и ПБ)</li> <li>• Обеспечение Персоналом (расстановка имеющегося Персонала, найм недостающих Работников, подготовка, инструктаж)</li> <li>• Обеспечение необходимой ПСД</li> <li>• Обеспечение оборудованием (доставка, монтаж, испытания, запуск)</li> </ul> |  | <p>площадки объекта</p> <p>Выход: заявки на закупки ресурсов всех видов, договоры найма, подряда, отчет о подготовке производства</p>   |  |            |    |
| <b>3 Обеспечение сохранности собственности Заказчиков</b>   | Не применяется   |   |  |            |    |
| <b>4. Производство и обслуживание</b>   | <p>Главный инженер, Начальник ПТО, Системный администратор, Руководители подразделений</p> | <p>Вход: проекты производства работ по объектам, результаты анализа готовности производства к выполнению условий договора, Протоколы, акты о результатах геодезических исследованиях площадки объекта, протоколы испытаний сырья, материалов</p> <p>Выход: акты сдачи-приемки работ</p> | <p>Журналы производства работ (записи о соблюдении технологической дисциплины при выполнении спец-процессов),</p> <p>Исполнительная документация на объектах</p> |            |    |
| <b>5 Сохранение соответствия продукции и МТР:</b>   | <p>Главный инженер, Начальник ПТО, Гл. бухгалтер, Системный администратор,</p>             | <p>Вход: Приказ о сохранности МТР и конфиденциальности информации,</p> <p>Выход: Перечень кон-</p>  | <p>Журнал регистрации дежурств охранников на объектах,</p> <p>Журнал реги-</p>   |            |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Идентификация</li> <li>• Хранение</li> </ul>   |  |   |  |            |    |

| SRL “Drofa-grup”  |   | Версия № 1   |  |
|---|---|--|--|
|   |   | Руководство по качеству  |  |
|   |   | 30   | 44   |
| Наименование и содержание процедур, операций  | Ответственный Исполнители                           | Документ   | Записи Журнал выдачи   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Защита от хищений, разрушений или утраты</li> </ul>  | Руководители подразделений                          | фиденциальных документов, Перечень лиц, имеющих право доступа к конфиденциальной документации  | страции копий ПСД, Журнал регистрации условий хранения сырья, материалов, комплектующих, |
| <b>6 Поставка (сдача продукции Заказчикам)</b>  | Главный инженер, Производитель работ                | Вход: Готовые объекты (выполненные работы поэтапно и окончательно)<br>Выход: Акт сдачи-приемки готовой продукции (скрытых или готовых работ) | Журнал регистрации актов сдачи-приемки готовой продукции Заказчику                       |
| <b>7 Действия после сдачи продукции и услуг Заказчику:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Гарантийный ремонт,</li> <li>• Коррекция ППР (при необходимости)</li> </ul> | Главный инженер, Начальник ПТО, Производитель работ | Вход: договор, смета проведения авторского надзора.<br>Выход: Акт проведения авторского надзора, План-отчет о корректирующих действиях       | Журнал регистрации договоров, Журнал регистрации актов гарантийного ремонта              |

### 7.5.2 Валидация (утверждение) процессов производства и обслуживания.

Организация подтверждает все процессы производства и обслуживания, результаты которых нельзя проверить посредством мониторинга или измерения (спецпроцессы). К ним относятся все процессы, недостатки которых становятся очевидными только в процессе эксплуатации объектов, СМР.

Для данных процессов разработаны и применяются следующие меры:

- определены критерии для анализа и утверждения процессов;
- утверждено и используется соответствующее оборудование;
- определена и поддерживается квалификация персонала;
- применяются конкретные методы и процедуры, которые определяются и решаются ИТР предприятия, работниками службы по управлению качеством;
- определены и применяются записи в области Качества;
- проводится повторная валидация (утверждение).

Критерии анализа и утверждения процессов описаны в соответствующей нормативной, технической документации, инструкциях и т.д. Выявленные недостатки становятся предметом тщательного рассмотрения, анализа, принятия решений со стороны руководства о КД и ПД. Ответственность за принятое решение несет Главный инженер.

|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 31         | 44 |

### 7.5.3 Идентификация и прослеживаемость.

Предприятие осуществляет идентификацию строительных работ соответствующими средствами на всех стадиях ее жизненного цикла.

Идентификация работ выполняется на всех этапах производства от приемки материалов, изделий до сдачи законченного строительством объекта заказчику.

Установленными в Организации способами идентификации являются:

- ежедневная фиксация выполненных объемов работ в журналах производства работ;
- оформление документов в соответствии с требованиями нормативных документов и ТЗ к договору;
- архивирование исполнительной документации в соответствии с отраслевыми требованиями.

Комплектом технологической документации на выпускаемую продукцию установлены операции, связанные с идентификацией продукции, указаны средства и методы контроля, периодичность его проведения.

Партии конструкций и изделий, применяемых подразделениями Организации, идентифицируются в зависимости от их вида.

Конструкции, изделия, материалы и оборудование, поступающие от поставщиков, имеют идентификацию (марка, тип и др. обозначения) согласно требованиям проектной и конструкторской документации.

Прослеживаемость должна обеспечивать возможность установления принадлежности к определенной партии материалов, изделий, времени изготовления, месте и исполнителях работ.

На предприятии установлено присвоение следующих идентификационных признаков:

- номер договора;
- дата договора;
- подпись производителя работ;
- подпись главного инженера или Руководителя;
- подпись Начальника ПТО и начальника лаборатории.

Проверка маркировки конструктивных элементов, изделий, оборудования осуществляется при комплектации объектов строительства.

Проверку идентификации материалов, изделий, конструкций на участке строительства осуществляют мастер, начальник службы контроля качества и ответственный за склад.

### 7.5.4 Собственность потребителей.

Проверка наличия и правильности оформления ПСД описаны в СТО 7.5.4-01-2010 «Входной контроль проектно-сметной документации». Входной контроль качества ПСД проводят для установления её соответствия требованиям строительных норм и правил. При приёмке рабочих чертежей ПСД проверяют:

- комплектность чертежей по маркам проекта и по марочным ведомостям;
- соблюдение контрактных сроков разработки и представления чертежей;

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 32         | 44 |

- согласование ПСД с заказчиком работ (услуг или поставок);
- соответствие ПСД заданию на проектирование или требованиям контракта;
- выполнение чертежей в соответствии с требованиями системы проектной документации для строительства;
- соответствие ПСД монтажно-технологическим и техническим решениям, принятым в Организации;

При приемке смет ПСД проверяют:

- полноту сметного обеспечения объекта;
- соответствие рабочим чертежам объемов, заложенных в сметы;
- правильность определения стоимости работ, услуг и поставок;
- полноту и обоснованность применения поправочных коэффициентов на местные условия работы.

### **7.5.5 Сохранение соответствия продукции.**

Сохранение продукции в ходе внутренней обработки и в процессе поставки к месту назначения в целях поддержания ее соответствия установленным требованиям предусмотрено в проектах производства работ, в технологических документах и подтверждается регистрацией записей при передаче по стадиям жизненного цикла.

Сохранение сырья, материалов обеспечивается в соответствии с требованиями, указанных в сопроводительной документации.

### **7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений.**

Процедура управления устройствами для мониторинга и измерений определяет:

- порядок идентификации оборудования, используемого для мониторинга и измерений, с целью установления статуса калибровки,
- ответственность за поддержание измерительного оборудования в рабочем состоянии,
- порядок поверки и калибровки измерительного оборудования, аттестации – испытательного оборудования,
- эксплуатации, защиты от повреждений и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения.

Предприятие осуществляет мониторинг и измерения строительных работ, необходимые для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям. Мониторинг и измерение характеристик продукции осуществляются по технической документации или в особых случаях с помощью средств измерений (СИ) и испытательного оборудования. Средства измерений и испытательное оборудование используется в целях верификации (проверки соответствия) закупок, операционного контроля на разных этапах осуществления строительных работ.

Используемые средства измерений проходят поверку, калибровку; испытательное оборудование – аттестацию.

В Организации имеются журналы регистрации приборов и оборудования, подлежащих метрологической поверке и графики их проведения. Приборы и оборудование, подлежащие проверке, имеют свой идентификационный номер.

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 33         | 44 |

Периодическая поверка средств измерений приборов и оборудования проводится в сроки, установленные ежегодным календарным графиком поверки.

Ввиду отсутствия на предприятии собственной службы метрологического обеспечения работы по поверке, калибровке СИ и аттестации испытательного оборудования проводятся на договорной основе со сторонними организациями, имеющими право (лицензию) на проведение этих работ. Периодическая аттестация и поверка испытательного и измерительного оборудования и инструмента проводится в региональном центре метрологии и стандартизации.

Работы по поверке, калибровке, аттестации устройств для мониторинга и измерений подлежат обязательному планированию.

Графики поверки, калибровки, аттестации разрабатывает начальник службы контроля качества, согласовывает их со сторонними организациями и утверждает у главного инженера.

Средства измерений и испытательное оборудование предъявляются сторонним организациям для поверки, калибровки, аттестации согласно утвержденным графикам.

Сторонняя организация на основании графиков и заключенного договора осуществляет поверку, калибровку СИ и аттестацию оборудования и представляет документы, подтверждающие пригодность (непригодность) к применению.

Поверенные, откалиброванные, аттестованные СИ и оборудование подлежат обязательной идентификации.

Идентификационными признаками соответствия СИ и оборудования является наличие на них клейма организации, проводившей поверку, калибровку или бирки с указанием срока очередной поверки, калибровки или аттестации.

## **Раздел 8. Измерение, анализ и улучшение.**

### **8.1 Общие положения.**

Для принятия решений по улучшению СМК, основанных на фактах, высшее руководство использует мониторинг, измерение, анализ и улучшение процессов и продукции и результаты внутренних аудитов. Процессы измерения и анализа служат для оценки результативности и эффективности СМК Организации.

### **8.2 Мониторинг и измерение.**

#### **8.2.1 Удовлетворенность потребителей.**

Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей является одним из способов измерения функционирования СМК, базирующийся на анализе информации, связанной с потребителями.

Источниками такой информации являются:

- претензии потребителей;
- данные, полученные на основе интервью;
- результаты анкетирования (опросные листы и др.);
- данные о выполненных контрактах (на основе актов сдачи объектов в эксплуатацию);

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 34         | 44 |

Полученные результаты (данные) об удовлетворенности потребителя, используются при анализе СМК со стороны руководства для оценки эффективности и результативности СМК предприятия в целом и с учетом удовлетворенности потребителей.

### **8.2.2 Внутренние аудиты (проверки).**

Внутренний аудит является инструментом анализа, контроля и оценки функционирования СМК. Внутренний аудит можно представить как процесс диагностики, направленный на установление, оценку и анализ отклонений от требуемых показателей.

На предприятии ответственным за организацию и проведение внешних аудитов является Представитель руководства по СМК (главный инженер), а ответственным за проведение внутренних аудитов - главный аудитор, назначаемый приказом Руководителя, из числа сотрудников Организации.

Проверки СМК предприятия выполняет группа внутренних аудиторов из числа специалистов предприятия, имеющих наиболее высокий уровень профессиональной подготовки, опыт работы на предприятии и необходимые знания в области менеджмента качества согласно плану-графику внутренних проверок.

Группа аудиторов прошла специальное обучение, о чем у аудиторов имеются соответствующие сертификаты и сформирована по принципу независимости. Сам выбор аудиторов и проведение аудитов обеспечиваются объективностью и беспристрастностью аудита. Работа аудиторов построена так, что они не проверяют свою собственную работу.

Внутренние аудиты проводятся по утвержденному Руководителем Организации Планом внутренних аудитов. План разрабатывается на год и содержит информацию:

- область проверок;
- наименование проверяемого подразделения;
- время проведения проверки.

Составление Плана внутренних аудитов проводится с учетом того, чтобы в течение года были проверены все процессы и документы системы менеджмента качества. Сроки проведения аудитов отражаются в Программе внутренних аудитов.

Порядок проведения внутренних аудитов СМК изложен в СТО 8.2.2-01-2010 «Внутренние аудиты». Документированной процедурой предусмотрено выполнение следующих этапов проведения внутренних аудитов:

- планирование аудита;
- подготовка аудита;
- осуществление аудита;
- анализ и обобщение результатов аудита;
- контроль за выполнением корректирующих действий

По результатам аудитов составляется «Отчет о результатах внутреннего аудита» с приложениями к нему «Сообщений о несоответствиях», в которых указан вид несоответствия, мероприятия по устранению, срок устранения несоответствия, корректирующие действия.

### **8.2.3 Мониторинг и измерение процессов.**

На предприятии разработаны методы мониторинга и измерения процессов СМК. При оценке процессов основным критерием является «достигнут ли запланированный результат?». Если результаты не соответствуют запланированным показателям, предпринимаются

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 35         | 44 |

корректирующие действия для обеспечения способности процессов достигать запланированных результатов. Мониторинг и измерение процессов осуществляется с целью подтверждения результативности процессов, то есть их способности обеспечить достижение целей в области качества.

Процедура мониторинга и измерения процессов включает в себя:

- Определение цели мониторинга и согласование цели мониторинга с целью СМК в целом;
- Определение перечня процессов подлежащих мониторингу и методов мониторинга;
- Определение перечня документов (характеристик) с контрольными и измеряемыми параметрами по каждому из выделенных процессов;
- Проведение измерений по каждому из выделенных процессов;
- Оформление отчетных документов по результатам измерений выделенных процессов;
- Анализ результатов мониторинга и выявление несоответствий в выделенных процессах и анализ возможных причин несоответствий
- Оценка результатов мониторинга процесса
- Подготовка отчетных материалов и предложений для анализа СМК руководством предприятия.

### **8.2.4 Мониторинг и измерение продукции.**

Процессы мониторинга и измерений продукции структурируются по следующим основным направлениям:

- верификация сырья и строительных материалов (входной контроль);
- контроль в процессе производства (операционный контроль);
- контроль и испытания готовой продукции (окончательный и приемочный контроль)
- техническая экспертиза несоответствующей продукции.

Для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям проводятся испытания продукции, предусмотренные техническими условиями.

Результаты мониторинга и измерений продукции подлежат обязательной регистрации, записи о результатах мониторинга и измерений поддерживаются в рабочем состоянии.

Порядок проведения испытаний продукции, регистрации результатов мониторинга и измерений, а также ответственность за проведение испытаний изложены в «Положении о лабораторной службе» и СТО 8.2.4-01-2010 «Мониторинг и измерение продукции».

### **8.3 Управление несоответствующей продукцией.**

Цель: Предотвращение непреднамеренного или ошибочного использования несоответствующей продукции.

В Организации несоответствующей продукцией являются результаты работ или продукция, имеющие несоответствия и отклонения от установленных требований (выполненные в несоответствии техзадания или проекта производства работ по конкретному заказу и объекту). Ответственность за руководство действиями с несоответствующей продукцией несет Руководитель.

На предприятии несоответствующая продукция подлежит управлению на любой стадии жизненного цикла, где она выявляется.

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 36         | 44 |

Управление несоответствующей продукцией необходимо с целью предотвращения непреднамеренного ее использования в производстве или поставки продукции потребителю ненадлежащего качества.

На этапе входного контроля, в процессе производства, контроля и испытаний продукции управление несоответствующей продукцией осуществляется в соответствии с СТО 8.3.01-2010 «Управление несоответствующей продукцией».

Основными методами оперативного реагирования на несоответствующую продукцию являются:

- идентификация несоответствующей продукции, услуги,
- осуществление действий с целью предотвращения её первоначального предполагаемого использования или применения;
- определение и осуществление действий с целью устранения выявленных несоответствий продукции;
- повторная верификация (проверка) исправленной продукции для подтверждения соответствия требованиям;

санкционирование использования, выпуска или приемки продукции в случае, если имеется разрешение на отклонение от соответствующего полномочного органа или потребителя

## **8.4 Анализ данных.**

Организация устанавливает, собирает и анализирует соответствующие данные для демонстрации пригодности и эффективности СМК, оценки результативности процессов; своевременного выявления несоответствий и принятия корректирующих действий; определения областей для улучшения СМК.

Анализ данных обеспечивает информацией, касающейся:

- удовлетворенности потребителей;
- соответствия требований к продукции;
- характеристик и тенденций процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- поставщиков.

Анализ данных проводится владельцами процессов в ходе их функционирования, а так-же в рамках анализа функционирования СМК со стороны руководства в соответствии с требованиями п.5.6 настоящего РК и СТО 5.6.1-01-2010«Анализ СМК со стороны руководства».

## **8.5 Улучшение.**

### **8.5.1 Постоянное улучшение.**

Цель: Улучшение результативности СМК для повышения удовлетворенности Заказчиков, Потребителей, Учредителей (Акционеров) и Персонала.

Ответственность за постоянное улучшение, своевременность и результативность корректирующих и предупреждающих действий несет Руководитель.

### **8.5.2 Корректирующие действия.**

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 37         | 44 |

Основанием для разработки корректирующих действий является выявленное несоответствие при внутреннем аудите СМК, либо в ходе текущей деятельности.

Корректирующие действия осуществляются в целях исключения причин несоответствий системы, процессов и продукции для предотвращения их повторного появления.

Порядок проведения корректирующих действий определен в СТО 8.5.2-01-2010 «Корректирующие действия».

Записи, созданные при выполнении процедуры корректирующих действий, используются при анализе СМК со стороны руководства.

### **8.5.3 Предупреждающие действия.**

С целью устранения причин потенциальных несоответствий, а также для предупреждения их появления осуществляются предупреждающие действия.

Источниками информации о причинах потенциальных несоответствий являются:

- информация и потребностях и ожиданиях потребителей и заинтересованных сторон;
- информация об изменениях требований потребителей;
- результаты анализа проектов на строительство объектов;
- результаты мониторинга процессов;
- результаты анализа данных об удовлетворенности потребителей, мониторинга продукции.

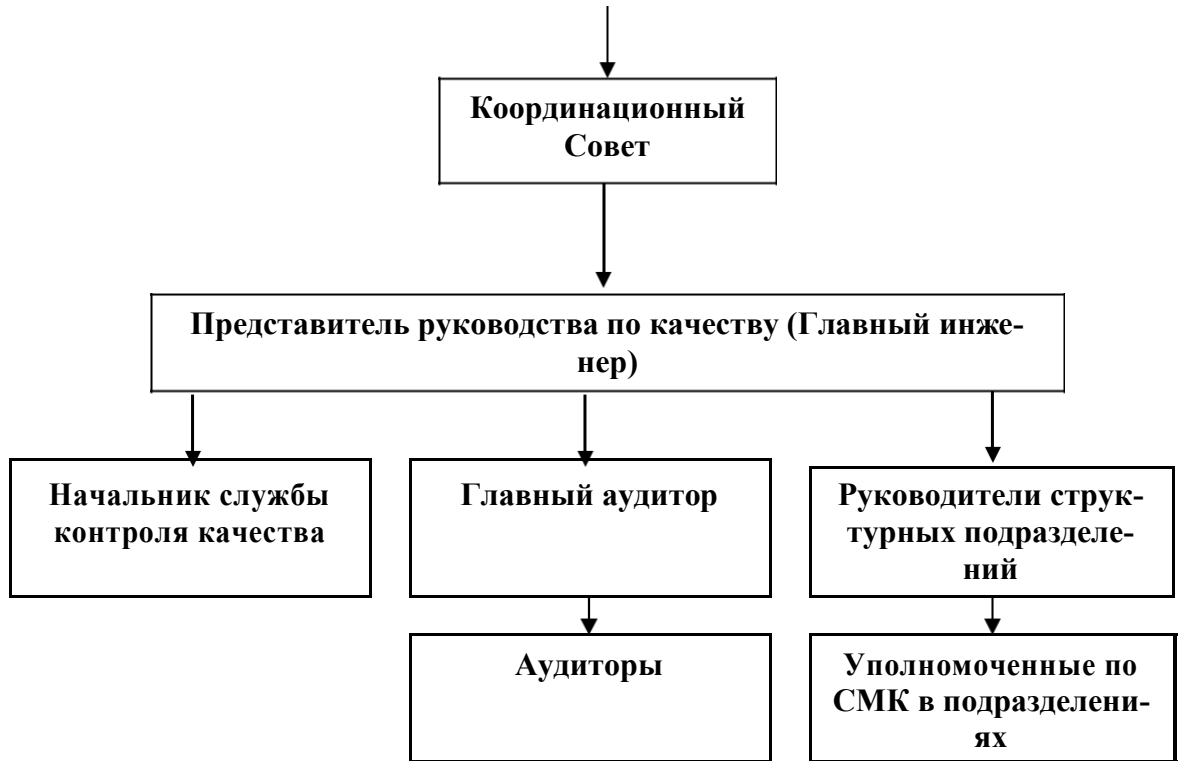
Порядок осуществления предупреждающих действий определен в СТО 8.5.3.-01-2010 «Предупреждающие действия».

**Приложение А**

### **Структурная схема руководства системой менеджмента качества.**

|   |
|---|
| <p><b>Председатель Координационного Совета (Руководитель)</b></p> |
|---|

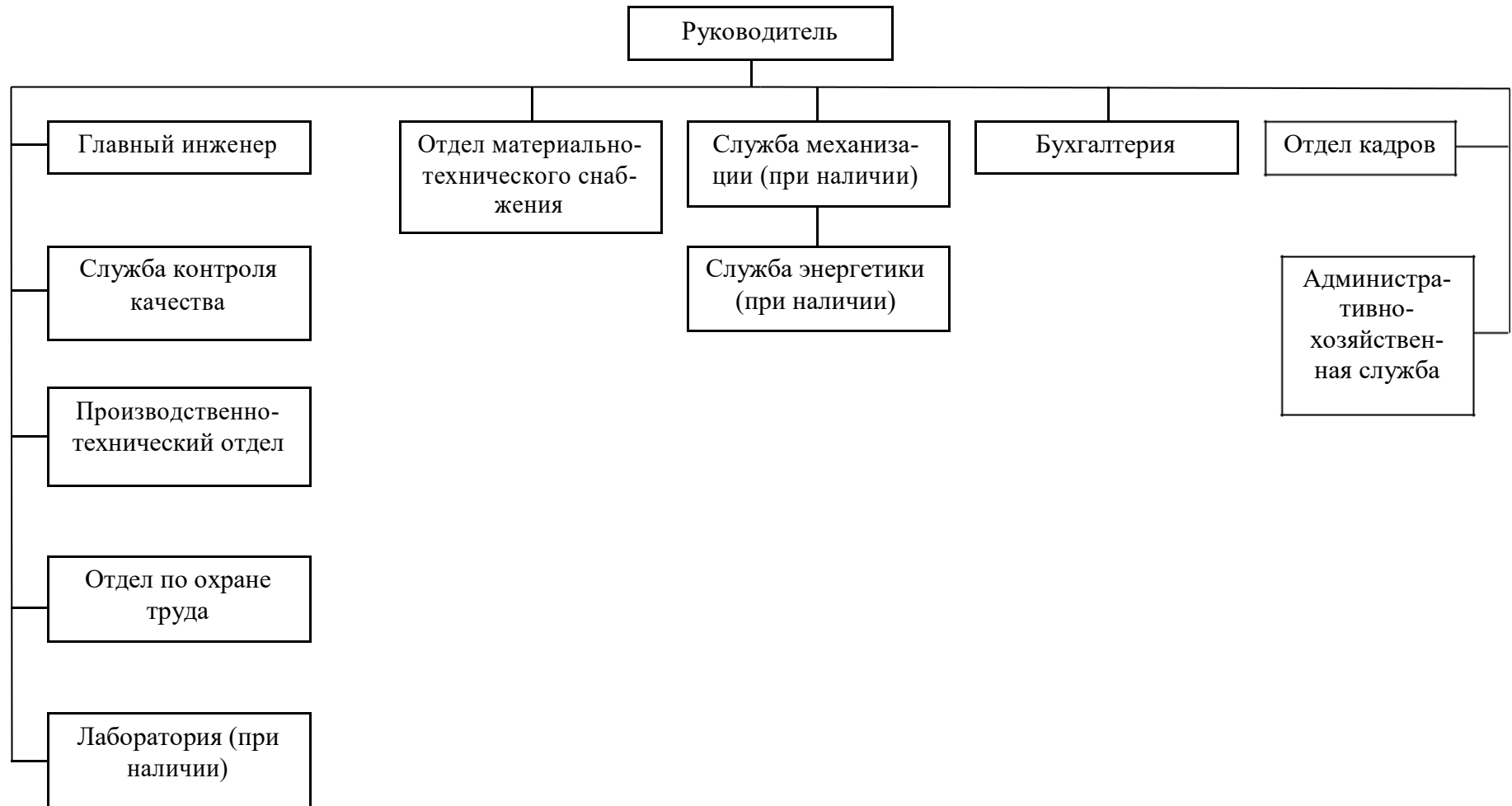
|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 38         | 44 |



|                  |                         |            |    |
|------------------|-------------------------|------------|----|
| SRL “Drofa-grup” |                         | Версия № 1 |    |
|                  | Руководство по качеству | 39         | 44 |

**Приложение Б**

**Организационная структура Организации**



|                  |                         |    |
|------------------|-------------------------|----|
| SRL "Drofa-grup" | Версия № 1              |    |
|                  | Руководство по качеству |    |
|                  | 40                      | 44 |

## Приложение В

| № процесса | Ответственные лица                         | Руководитель организации | Главный инженер | Представитель руковод-ства по качеству | Начальник службы кон-троля качества | Начальник отдела кадров | Инженер по охране труда | Главный механик | Главный энергетик | Начальник отдела материально-технического обеспечения |
|------------|--|--------------------------|-----------------|--|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|---|
|            | Процессы СМК                               |                          |                 |  |                                     |                         |                         |                 |                   |   |
| 1          | 2  | 3                        | 4               | 5                                      | 6                                   | 7                       | 9                       | 10              | 11                | 12  |
| 1.         | Управление документацией                   |                          |                 | Р                                      | У                                   |                         |                         |                 |                   |   |
| 2.         | Планирование и развитие СМК                | У                        | У               | Р                                      | У                                   | У                       | У                       | У               | У                 | У   |
| 3.         | Анализ СМК со стороны руковод-ства         | У                        | У               | Р                                      | У                                   | У                       | У                       | У               | У                 | У   |
| 4.         | Управление персоналом.                     |                          |                 |  |                                     | Р                       | У                       | У               | У                 | У   |
| 11.        | Контроль закупленной продукции             |                          | У               |  |                                     |                         |                         |                 | У                 | Р   |
| 12.        | Управление производством и обслу-живанием  |                          | У               |  |                                     | У                       | У                       | У               | У                 | У   |
| 16.        | Анализ удовлетворенности потреби-теля      |                          |                 |  |                                     |                         |                         |                 |                   |   |
| 17.        | Внутренние аудиты                          |                          |                 | Р                                      | У                                   |                         |                         |                 |                   |   |
| 18.        | Мониторинг и измерение продукции           |                          |                 |  |                                     |                         |                         |                 |                   |   |
| 19.        | Управление несоответствующей продукцией    |                          | У               |  |                                     |                         |                         | У               | У                 |   |
| 20.        | Корректирующие и предупреждаю-щие действия | У                        | У               | Р                                      | У                                   | У                       | У                       | У               | У                 | У   |

Р – руководитель процесса У – участник процесса

|                  |                                |            |    |
|------------------|--------------------------------|------------|----|
| SRL "Drofa-grup" |                                | Версия № 1 |    |
|                  | <b>Руководство по качеству</b> | 41         | 44 |

## Приложение Г

### Реестр документации СМК общества

| № п/п | Обозначение Стандарта/раздел ГОСТ Р ИСО 9001-2008 | Наименование стандарта                                    |
|-------|---|---|
| 1.    | <b>РК-01-2010</b>                                 | Руководство по СМК  |
|       | <b>Раздел 1.</b>                                  | <b>Введение</b>   |
|       | <b>Раздел 2.</b>                                  | <b>Нормативные ссылки</b>                                 |
|       | <b>Раздел 3.</b>                                  | <b>Термины, определения и сокращения</b>                  |
|       | <b>Раздел 4.</b>                                  | <b>Система менеджмента качества</b>                       |
| 2.    | <b>СТО 4.2.3-01-2010</b>                          | Управление документацией                                  |
| 3.    | <b>СТО 4.2.4-01-2010</b>                          | Управление записями                                       |
|       | <b>Раздел 5.</b>                                  | <b>Ответственность руководства</b>                        |
| 4.    | <b>СТО 5.6.1-01-2010</b>                          | Анализ СМК со стороны руководства                         |
|       | <b>Раздел 6.</b>                                  | <b>Менеджмент ресурсов</b>                                |
| 5.    | <b>СТО 6.2-01-2010</b>                            | Управление персоналом                                     |
|       | <b>Раздел 7.</b>                                  | <b>Процессы жизненного цикла продукции</b>                |
| 6.    | <b>СТО 7.4.-01-2010</b>                           | Закупки   |
| 7.    | <b>СТО 7.4.3-01-2010</b>                          | Входной контроль сырья и строительных материалов          |
| 8.    | <b>СТО 7.5.1-01-2010</b>                          | Управление дорожно-строительными и строительными работами |
| 9.    | <b>СТО 7.5.1-02-2010</b>                          | Геодезическое обеспечение строительства                   |
| 10.   | <b>СТО 7.5.4-01-2010</b>                          | Входной контроль ПСД                                      |
|       | <b>Раздел 8.</b>                                  | <b>Измерение, анализ и улучшение</b>                      |
| 11.   | <b>СТО 8.2.2-01-2010</b>                          | Внутренние аудиты   |
| 12.   | <b>СТО 8.2.4-01-2010</b>                          | Мониторинг и измерение продукции                          |
| 13.   | <b>СТО 8.3.01-2010</b>                            | Управление несоответствующей продукцией                   |
| 14.   | <b>СТО 8.5.2-01-2010</b>                          | Корректирующие действия                                   |
| 15.   | <b>СТО 8.5.3-01-2010</b>                          | Предупреждающие действия                                  |

## Приложение Д

### Схема взаимосвязи процессов

| № | Наименование | Процесс |
|---|--------------|---------|
|---|--------------|---------|

|                  |                         |    |
|------------------|-------------------------|----|
| SRL "Drofa-grup" | Версия № 1              |    |
|                  | Руководство по качеству |    |
|                  | 42                      | 44 |

| п/п | процесса  | предыдущий  | последующий  |
|-----|---|---|--|
| 1.  | Управление документацией                                  | Управление персоналом;<br>Внутренние аудиты;<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия<br>Анализ СМК со стороны руководства;   | Все процессы   |
| 2.  | Анализ СМК со стороны руководства                         | Управление документацией;<br>Управление персоналом;<br>Внутренние аудиты;<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия  | Внутренние аудиты;<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия  |
| 3   | Управление персоналом                                     | Управление документацией;<br>Внутренние аудиты;<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия  | Все процессы   |
| 4   | Контроль входной сырья и материалов                       | Управление документацией;<br>Управление персоналом;<br>Внутренние аудиты;<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия  | Закупки<br>Внутренние аудиты;<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия<br>Управление дорожно-строительными и строительными работами          |
| 5   | Управление дорожно-строительными и строительными работами | Управление документацией;<br>Управление персоналом;<br>Контроль входной сырья и материалов<br>Закупки<br>Внутренние аудиты;<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия                    | Мониторинг и измерение продукции;<br>Внутренние аудиты;<br>Управление несоответствующей продукцией;<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия |
| 6   | Внутренние аудиты   | Все процессы  | Все процессы   |
| 7   | Мониторинг и измерение продукции                          | Управление документацией<br>Управление персоналом<br>Управление дорожно-строительными и строительными работами<br>Закупки<br>Внутренние аудиты<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия | Внутренние аудиты<br>Управление несоответствующей продукцией<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия  |
| 8   | Управление несоответствующей продукцией                   | Управление документацией<br>Управление персоналом<br>Внутренние аудиты<br>Мониторинг и измерение продукции<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия                                     | Внутренние аудиты<br>Корректирующие действия<br>Предупреждающие действия   |
| 9   | Корректирующие действия                                   | Все процессы  | Все процессы   |
| 10  | Предупреждающие действия                                  | Все процессы  | Все процессы   |

Лист ознакомления с Руководством

| № | И.О.Ф. | Должность | Дата | Подпись |
|---|--------|-----------|------|---------|
|   |        |           |      |         |
|   |        |           |      |         |
|   |        |           |      |         |



