

АО «XXX»	<b>Процедура анализа СМК со стороны высшего руководства.</b>	ФС.000.00.00
Фирменный стандарт		стр. 1 из 5

*Учебно-методический материал*

## Содержание

1. Назначение .....	1
2. Область применения .....	1
3. Термины, определения и сокращения .....	1
4. Ответственность .....	2
5. Описание процедуры.....	2
6. Критерии оценки .....	4
7. Внутренний аудит и корректирующие действия.....	4
8. Обучение .....	4
9. Рассылка .....	5
10. Хранение.....	5
11. Ссылка .....	5
12. Внесение изменений.....	5
13. Приложение.....	5

### 1 Назначение

Данная процедура описывает процесс анализа функционирования и действенности системы менеджмента качества, проводимого высшим руководством предприятия, с целью:

- обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности действующей СМК;
- подтверждения соответствия действующей СМК требованиям стандарта ISO 9001:2000;
- определения степени реализации принятой политики и поставленных целей в области качества;
- выработки предложений по улучшению качества продукции, услуг и процессов СМК;
- определения необходимости внесения изменений в СМК.

### 2. Область применения

Настоящая процедура применяется ко всем процессам системы менеджмента качества в целом, непосредственно касается исполнительного руководства предприятия. Действия по данной процедуре определены в блок-схеме 01 «Анализ со стороны высшего руководства».

### 3. Термины, определения и сокращения

СМК – система менеджмента качества.

ВР – высшее руководство.

ПВР – представитель высшего руководства по качеству

Создан: Представитель высшего руководства	Согласован: Заместитель директора.	Утвержден: Генеральный директор
Дата издания:	Статус: «Для служебного пользования»	Ревизия 0

АО «XXX»	<b>Процедура анализа СМК со стороны высшего руководства.</b>	ФС.000.00.00
Фирменный стандарт		стр. 2 из 5

ОТК - отдел качества  
ОМ – отдел маркетинга  
ВР – владелец процесса

#### 4. Ответственность

Ответственность за проведение систематического анализа и оценки действенности СМК возлагается на Генерального директора АО «XXX». Председатель совета директоров АО несёт ответственность за формирование политики и стратегических целей предприятия. За организацию совещаний по оценке СМК со стороны высшего руководства ответственность несет представитель высшего руководства (ПВР). Он же отвечает за сбор, подготовку и систематизацию данных, обеспечивает документирование принятых решений.

#### 5. Описание процедуры

##### 1. Подготовка данных для анализа

1.1. Анализ со стороны высшего руководства проводится, по крайней мере не реже, одного раза в полугодие..

1.2. Генеральный директор определяет дату проведения производственного совещания на тему «Анализ системы менеджмента качества высшим руководством».

1.3. Если организационные изменения, изменения процессов, продукции или другие обстоятельства требуют повышенного внимания и участия высшего руководства, генеральный директор назначает внеплановое совещание и определяет основные вопросы для рассмотрения.

1.4. В работе по подготовке и проведению анализа со стороны руководства участвуют все руководители структурных подразделений.

1.5. Повестка для совещания подготавливается ПВР, рассматривается Генеральным директором и сообщается всем участникам совещания не позднее, чем за неделю до его проведения.

1.6. В общем случае, на совещании рассматриваются ниже перечисленные вопросы и данные.

1.7. Состояние выполнения решений предыдущего совещания.

Эти данные представляет ПВР.

1.8. Соответствие продукции, услуг и процессов.

Данные, подготавливаемые ПВР, ОТК:

Жалобы, рекламации, претензии, пожелания;

Показатели качества процессов и услуг.

1.9. Внутренние аудиты системы менеджмента качества.

Обсуждаются результаты проверок подразделений в системе менеджмента качества. По данным внутренних аудитов, заключения по наиболее важным результатам представляет ПВР.

Создан: Представитель высшего руководства	Согласован: Заместитель директора.	Утвержден: Генеральный директор
Дата издания:	Статус: «Для служебного пользования»	Ревизия 0

АО «XXX»	<b>Процедура анализа СМК со стороны высшего руководства.</b>	ФС.000.00.00
Фирменный стандарт		стр. 3 из 5

1.10. Корректирующие и предупреждающие действия.

Заместитель директора представляет данные о состоянии выполнения корректирующих и предупреждающих действий и заключений об их эффективности.

1.11. Взаимодействие с клиентом.

ОМ представляет выполнение сроков поставок, тенденции в потребностях и ожиданиях клиента, данные об удовлетворении клиента в соответствии фирменными стандартами.

1.12. Обучение.

Главный специалист управления по работе с персоналом, сообщает о состоянии работы с персоналом и проведения обучения на предприятии, результаты оценки эффективности обучения, переподготовки, мотивации персонала.

1.13. Постоянное совершенствование.

ПВР представляет результаты работы по определению возможностей для совершенствования и результаты соответствующих действий согласно фирменных стандартов.

1.14. Изменения системы менеджмента качества.

Заместитель директора представляет данные изменения продукции, процессов, организационные изменения, которые затрагивают систему качества, и предлагают мероприятия по модернизации системы в ответ на изменившиеся обстоятельства.

1.15. Анализ со стороны высшего руководства затрагивает также следующие проблемы:

Затраты на устранение несоответствия;

Интеграция системы качества с другими процессами и действиями;

Реакция рынка на усилия предприятия в области качества;

Политика предприятия по отношению к поставщикам и другие.

1.16. При представлении данных и обсуждении проблем, участники сравнивают состояние с предшествующими периодами, определяют области, где требуется совершенствование.

1.17. Действие персонала, входные/выходные данные и документы по рабочему процессу «Подготовка данных для анализа» проводятся в соответствии с блок-схемой 01-01 «Подготовка данных для анализа».

## 2. Проведение анализа

2.1. Основная роль анализа со стороны высшего руководства состоит в определении продвижения (прогресса) в выполнении политики качества и достижения целей качества.

2.2. Цели качества систематически оцениваются с точки зрения их выполнения. Цели, которые были достигнуты, могут быть модернизированы до более высокого уровня или закрыты, чтобы освободить ресурсы для усовершенствования в другой области.

2.3. Если цели не достигнуты, то на совещании исследуют и определяют причины и неудачи в достижении целей. В зависимости от характера цели и причин высшее руководство может решить отказаться от цели, уменьшить ее объем или уровень, пересмотреть ответственность, выделить дополнительные ресурсы, продлить срок достижения цели.

2.4. Если необходимо улучшить характеристики системы качества для выполнения политики качества или других организационных устремлений, то устанавливаются новые цели.

Создан: Представитель высшего руководства	Согласован: Заместитель директора.	Утвержден: Генеральный директор
Дата издания:	Статус: «Для служебного пользования»	Ревизия 0

АО «XXX»	<b>Процедура анализа СМК со стороны высшего руководства.</b>	ФС.000.00.00
Фирменный стандарт		стр. 4 из 5

2.5. Анализируется политика в области качества. Политику изменяют, если цели, отраженные в политике, достигнуты или изменены, а также в том случае, когда внутренние или внешние изменения делают политику неадекватной.

2.6. Анализ со стороны высшего руководства завершается действиями, связанными с:

- Совершенствование продукции и услуг, необходимых для повышения удовлетворенности клиента;
- Повышением показателей качества;
- Совершенствованием системы менеджмента качества.

2.7. Эти действия могут быть сформулированы как цели качества с определенными измеримыми задачами, сроками, возложением ответственности, выделением ресурсов.

2.8. Принятые решения документируются в протоколе совещания с указанием ответственных сроков, выделяемых ресурсов.

2.9. Протокол совещания оформляется ПВР, является конфиденциальным и передается только участникам совещания. Обращение с протоколом совещания проводится в соответствии с фирменным стандартом ФС.001.01.07 «Управление документацией»

2.10. Действие персонала, входные/выходные данные и документы по рабочему процессу «Проведение анализа» проводятся в соответствии с блок-схемой 01-02 «Проведение анализа».

## 6. Критерии оценки

Существует система анализа со стороны высшего руководства, отвечающая требованиям данного документа

Анализы СМК проводятся согласно установленных сроков и в полном объеме.

Разрабатываются и реализуются меры, обеспечивающие постоянное улучшение СМК.

Цели достигаются в установленные сроки,

Определяются и утверждаются новые цели.

Пересмотр (ревизия) документа производится в установленном порядке

## 7. Внутренний аудит и корректирующие действия

Необходимость применения корректирующих действий определяется по результатам внутренних аудитов. Внутренний аудит процедуры анализ со стороны высшего руководства проводится 1 раз в год.

## 8. Обучение

ВР и ПВР проводит обучение руководителей подразделений, которые задействованы в процессе выполнения данной процедуры.

Руководители подразделений доводят требования данной процедуры до сведения своих подчиненных.

Обучение по данному документу и документам, на которые ссылается данная процедура:

- Начальное – при введение документа(ов) в действие

Создан: Представитель высшего руководства	Согласован: Заместитель директора.	Утвержден: Генеральный директор
Дата издания:	Статус: «Для служебного пользования»	Ревизия 0

АО «XXX»	<b>Процедура анализа СМК со стороны высшего руководства.</b>	ФС.000.00.00
Фирменный стандарт		стр. 5 из 5

- Плановое – один раз в год
- Внеплановое – при внесении в документы изменений

### **9. Рассылка**

Настоящий фирменный стандарт рассылается ПВР всем ВП и ВР.

### **10. Хранение**

Оригинал данного фирменного стандарта хранится у ПВР.

### **11. Ссылка**

При составлении фирменного стандарта были использованы следующие документы:  
 СТ. РК ИСО 9000-2001 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»  
 СТ РК ИСО 9001-2001 «Система менеджмента качества. Требования»  
 ФС.001.01.07 «Управления документацией»

### **12. Внесение изменений**

Изменение вносятся в соответствии с ФС.001.01.07 «Управление документацией»

### **13. Приложение**

Лист регистрации изменений

Условные обозначения

Блок-схема 01 «Анализ со стороны высшего руководства»

Блок-схема 01-01 «Подготовка данных для анализа»

Блок-схема 01-02 «Проведение анализа»

Создан: Представитель высшего руководства	Согласован: Заместитель директора.	Утвержден: Генеральный директор
Дата издания:	Статус: «Для служебного пользования»	Ревизия 0