

УДК (083.74)

## ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК)

*В.Н. Худобин*

Институт космических исследований РАН, Москва

Постановлением Госстандарта от 15.08.2001 г. № 332-ст., № 333-ст. введен в действие ГОСТ Р ИСО 9000-2001, ГОСТ Р ИСО 9004-2001 и принято решение об отмене ГОСТ Р ИСО 9001-96 с 15.12.2003 г.

В соответствии с Постановлением все организации, имеющие сертификаты системы качества, должны перейти на сертификаты системы менеджмента качества.

Согласно приказу по институту № 103 от 23.05.2003 г. необходимо было осуществить в ИКИ РАН переход на СМК. Был разработан план перехода, и такой переход был выполнен, что подтвердила комиссия ЦСКТ по инспекционному контролю, выдав сертификат соответствия СМК.

### **Общие положения**

Семейство стандартов ИСО 9000 было разработано для того, чтобы помочь организациям внедрить и обеспечить функционирование эффективных систем менеджмента качества.

- ГОСТ Р ИСО 9000-2001 раскрывает основные положения СМК и устанавливает терминологию для СМК.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2001 определяет требования к СМК `аправлен на повышение удовлетворенности потребителей.
- ГОСТ Р ИСО 9004-2001 содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность СМК. Целью стандарта является улучшение деятельности организаций и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.
- ГОСТ ИСО 19011-2003 содержит методические указания по аудиту СМК и по охране окружающей среды.

## Принципы СМК

Для успешного руководства организацией и ее функционирования необходимо направлять ее деятельность и систематически управлять прозрачным способом. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в необходимом для работы состоянии СМК.

Восемь принципов СМК определены для того, чтобы руководство могло опираться на них, с целью улучшения деятельности организации.

### 1. *Ориентация на потребителя.*

Организация зависит от потребителей, должна понимать их требования и стремиться превзойти их ожидания.

### 2. *Лидерство руководителя.*

Руководители обеспечивают единство цели и направление деятельности организации. Они должны создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

### 3. *Вовлечение работников.*

Работники всех уровней составляют основу организации, их полное вовлечение в решение её задач дает возможность с выгодой использовать их способности.

### 4. *Процессный подход.*

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

### 5. *Системный подход к менеджменту.*

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействует результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

### 6. *Постоянное улучшение.*

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

### 7. *Принятие решений, основанное на фактах.*

Эффективные решения основываются на анализе всей информации.

8. *Взаимовыгодные отношения с поставщиками.*

Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

**Подход к системам менеджмента качества**

Ступени подхода к СМК:

- а) установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- б) разработка политики и целей организаций в области качества;
- в) установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- г) определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- д) разработка методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- е) применение данных этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- ж) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- з) разработка и применение процессного подхода для постоянного улучшения СМК.

**Оценивание СМК**

При оценке СМК следует ответить на четыре основных вопроса в отношении каждого оцениваемого процесса:

- а) выявлен ли и определен соответствующим образом процесс выполнения СМК?
- б) распределена ли ответственность?
- в) внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры выполнения СМК?
- г) эффективен ли процесс достижения требуемых результатов?

**Аудит СМК**

Аудит СМК применяют для определения степени выполнения требований к СМК. Заключение аудиторов используют для

оценки эффективности СМК и определения возможностей для улучшения.

### Анализ СМК

Одна из задач высшего руководства — проведение регулярного и систематического оценивания пригодности, адекватности, эффективности и результативности СМК, с учетом политики и целей в области качества. Этот анализ может включать рассмотрение необходимости адаптации политики и целей в области качества в ответ на изменение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

Анализ включает установление потребностей в действиях, определяющих работу СМК.

Кроме вышеуказанных направлений, в СМК должны использоваться самооценка работы организации, стремление к постоянному улучшению СМК на основе статистических данных.

Мы рассмотрели основные представления о СМК, требования к ним, условия выполнения и основные направления, согласно которым можно осуществлять управление СМК.

Рассмотрим работы, выполненные институтом.

Для осуществления перехода на СМК Институт заключил договор с Центром сертификации космической техники (ЦСКТ) о проведении инспекционного контроля с целью подтверждения права на получение сертификата на СМК при выполнении соответствующих требований. При этом особое внимание было уделено расширению области применения. Это расширение области применения дает возможность получить лицензии по космической деятельности. Без получения сертификата СМК лицензии не выдаются.

Целью проверки готовности к переходу института на СМК являлись:

- 1) оценка состояния и эффективности функционирования в 2003 г. сертифицированной системы качества;
- 2) проверка и оценка выполнения «Программы перехода от СК по ГОСТу Р ИСО 9001-96 к СМК по ГОСТу Р ИСО 9001-2001;
- 3) проверка и оценка СМК ИКИ РАН на соответствие требованиям Положений РК-98 КТ, РК-98, ГОСТ Р ИСО 9001-2001, ГОСТ СРПП ВТ, включая ГОСТ РВ 15.002,

ОСТ134-1028, при разработке, производстве, регламентных проверках, гарантийном обслуживании и авторском надзоре изделий РКТ научного, социально-экономического и двойного назначения.

Разработаны таблицы соответствия СМК ИКИ РАН требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001, где определены процессы СМК, оценка соответствия СМК требованиям РК-98 Ю\РК-98, ГОСТ РВ 15.002. ГОСТ СРПП ВТ. ОСТ 134-1028-2001, указаны обозначения и наименования доказательных документов (так, например, в течение 2004 г. в качестве доказательных документов подготовлено и выпущено 7 стандартов предприятия (СТП)).

По результатам проведенного инспекционного контроля комиссия ЦСКТ рекомендовала выдать ИКИ РАН сертификат соответствия СМК.

Результаты инспекционного контроля изложены в специальном приложении к сертификату. Выданы также рекомендации в целях дальнейшего совершенствования СМК, повышения эффективности и результативности ее функционирования и обеспечения устранения недостатков, выявленных в процессе контроля фактической деятельности предприятия по СМК.

Разработан корректирующий план по выполнению рекомендаций.