

AS Sivex International	Руководство по качеству	Индекс:	
Тип документа: Руководство		Версия 1	
Составил: Айво Ааса		Утвердил:	Действует с

I Оглавление руководства по качеству

1.	Вступление и описание предприятия	3
2.	Область распространения	3
3.	Термины и определения	3
4.	Система менеджмента качества и ее документация.....	4
4.1.	Управление документацией	4
4.2.	Управление записями.....	5
5.	Обязанности руководства	5
5.1.	Политика в области качества.....	5
5.2.	Цели в области качества	6
5.3.	Планирование (общие требования)	7
5.3.1.	Правовые и прочие требования	7
5.4.	Ответственность и полномочия.....	7
5.4.1.	Представитель руководства	8
5.5.	Внутренний обмен информацией и общение с внешними сторонами	8
5.6.	Анализ системы со стороны руководства	9
6.	Менеджмент ресурсов.....	9
6.1.	Человеческие ресурсы.....	10
6.2.	Инфраструктура	11
6.3.	Производственная среда.....	13
7.	Оказание услуги	13
7.1.	Планирование оказания услуги.....	13
7.2.	Связанные с оказанием услуги процессы.....	13
7.3.	Развитие услуг	14
7.4.	Закупки	14
7.5.	Управление устройствами для мониторинга и измерений.....	15
8.	Измерение, анализ и улучшение	16
8.1.	Мониторинг и измерение	16
8.1.1.	Удовлетворенность клиентов	16
8.1.2.	Внутренний аудит	17
8.1.3.	Мониторинг и измерение процесса оказания услуг	17
8.2.	Управление несоответствующей услугой	18
8.3.	Анализ данных.....	18
8.4.	Улучшение	19
8.4.1.	Корректирующие действия	19

II Документы, прилагаемые к руководству по качеству

Общие документы

Термины и определения

Сравнительная таблица глав руководства по качеству и частей EVS-EN ISO 9001:2000

Структурная схема управления предприятием

Общая матрица ответственности предприятия

Регистр правовых и других требований

Регистр несоответствий (в т.ч. регистр жалоб клиентов)

План обучения

Документированные процедуры

Общая процедура управления документацией

Управление записями

Внутренний аудит

Управление несоответствующей услугой

Корректирующие действия

Предупреждающие действия

Деятельность по продаже

Оказание услуг

Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства

Диаграммы

Модель процессов системы менеджмента качества

Диаграмма оказания основных услуг

1. Вступление и описание предприятия

Sivex International AS
Пярну 80042, ул. Пайде мнт. 9
Тел.: +372 443 7967
Факс: +372 445 9931
Э-почта: sivex@sivex.ee
Домашняя страница: www.sivex.ee

Sivex International AS начало свою деятельность в Пярну в 1994 году в качестве фирмы, специализирующейся на оказании таможенных маклерских услуг. Первоначально фирма была учреждена на территории Пярнуского комбината молочных продуктов для оказания услуг фирмам, которые занимались экспортом и импортом товаров, а также нуждались в услугах таможенного склада. Позже были открыты филиалы в пограничных пунктах Икла, Валга, Лухамаа, Мурати, Койдула, Нарва и Палдиски. После присоединения Эстонии к Европейскому Союзу были закрыты пограничные пункты Икла, Валга и Мурати. В настоящий момент у Sivex International AS имеются таможенные склады и терминал в Лухамаа, Пярну и в Нарве, а также фирма имеет склад акцизных товаров в Нарве. Sivex International AS – это постоянно развивающаяся фирма, которая стремится идти в ногу со временем и предлагает клиентам услуги, в которых они нуждаются.

2. Область распространения

Система менеджмента качества (далее: «СМК») предприятия охватывает следующие области:

- Услуги таможенного агентства
- Таможенное складирование товаров
- Акцизное складирование товаров на акцизном складе
- Обмен валюты
- Пограничное страхование транспортных средств
- Деятельность налогового представителя.

Благодаря системе менеджмента качества мы надеемся улучшить качество услуг и качество ежедневного управления фирмой и ее деятельности, что также улучшит авторитет фирмы в глазах партнеров по совместной деятельности.

3. Термины и определения

В СМК используются термины и определения, которые представлены в международном стандарте ISO 9000:2005.

На предприятии также используется множество специфических терминов, которые характерны для деятельности предприятия.

Список терминов (см. приложение «Термины и определения»).

4. Система менеджмента качества и ее документация

СМК представляет собой систему процессов и основывается на подходе, ориентированном на процессы, при котором важно:

- Определить и выполнить требования клиента;
- Определить деятельность (процессы), необходимую для выполнения требований и образования добавочной стоимости услуг;
- Совершать необходимые виды деятельности, оценивать и анализировать результаты для корректировки видов деятельности при необходимости, чтобы в дальнейшем обеспечить возможность достижения лучших результатов.

В случае всех процессов, где это целесообразно, применяется методика «спланируй-выполни-проверь-откорректируй» (Plan-Do-Check-Act).

Основанием СМК является модель соответствующей системы (см. модель процессов СМК), которая показывает основные процессы предприятия, поддерживающие и вспомогательные процессы, а также связи между ними.

При разработке и применении СМК исходили из политики предприятия в области качества, а также из установленных целей в области качества.

Деятельность в СМК происходит в соответствии с документацией системы – т.е. руководством по качеству, процедурами и инструкциями, управление которыми осуществляется согласно правилам управления документацией (см. 4.1.).

Соответствие деятельности и результатов требованиям, а также «подтверждающие документы», подтверждающие результативность СМК (акты, протоколы, заполненные формы документов и т.п.), создание, идентификация, хранение, пользование которыми и изъятие из пользования описываются в соответствующей процедуре управления записями (см. 4.2).

Взаимное соответствие частей руководства по качеству, документированных процедур и инструкций, а также частей ISO 9001:2000 показывает сравнительная таблица – см. сравнительную таблицу глав руководства по качеству и частей EVS-EN ISO 9001:2001.

4.1. Управление документацией

Требования к управлению документацией предприятия, его цели и необходимые действия в течение всего жизненного цикла документа определены в процедуре управления документацией (см. «Общую процедуру управления документами»).

В понятии общей процедуры управления документацией в качестве документа рассматриваются оригинальные экземпляры документов (служебных писем, директивных и инструктивных материалов, форм документов и т.п.), поступивших на предприятие или составленных на предприятии, и их заверенные копии как на бумажном носителе, так и в электронном виде.

За управление документацией отвечает секретарь. В его обязанности входит обеспечение того, чтобы документы всех структурных подразделений управлялись по одинаковым правилам.

4.2. Управление записями

Требования к управлению записями предприятия (акты, отчеты, протоколы, заполненные формы документов и т.п. как на бумажном носителе, так и в электронном виде) в течение всего жизненного цикла документа, его цели, необходимые действия и ответственные за них лица установлены в процедуре управления записями (см. «Процедура управления записями»).

5. Обязанности руководства

5.1. Политика в области качества

Принципы политики в области качества:

- **Ориентация на клиента и его удовлетворенность**, которые проявляются в корректном и своевременном выполнении требований клиента в соответствии с предварительной договоренностью, а также нахождении оптимальных и надежных решений для клиента.
- **Последовательное и системное руководство деятельностью**, которое для каждого работника проявляется в постановке ясных целей, обеспечении необходимыми ресурсами и измерении результатов с целью выполнения установленных и оговоренных требований с оптимальными расходами, а также создания возможностей для постоянного улучшения деятельности и успешного роста предприятия.
- **Повышение осведомленности о качестве и профессионального уровня работников, а также увеличение их степени удовлетворенности**, которые проявляются в стабильном качестве услуг, инициативе работников и их стремлении хорошо выполнять свою работу, а также в стремлении учиться на ранее допущенных ошибках и улучшать результативность системы менеджмента качества предприятия.
- **Применение современных технологических решений**, которое проявляется в улучшении соотношения качества и цены услуг, а также в конечном итоге в росте конкурентоспособности предприятия и повышении степени удовлетворенности клиентов.

- **Тесное сотрудничество с поставщиками и субподрядчиками**, которое проявляется в доверительных и взаимовыгодных партнерских отношениях, целью которых является обеспечение безоговорочного выполнения установленных и оговоренных требований в отношении услуг.

Политика в области качества обсуждена и одобрена советом предприятия (Протокол собрания совета № 001 от 05.01.2007 г.)

Руководство предприятия анализирует и, в случае необходимости, корректирует политику в области качества не менее одного раза в год, т.е. в начале каждого хозяйственного года.

5.2. Цели в области качества

Стратегические цели качества:

- Соответствие набора услуг требованиям рынка.
- Обеспечить такой уровень качества услуг, который даст возможность предприятию быть конкурентоспособным в Эстонии и за ее пределами.
- Постоянное совершенствование оказания услуг с целью обеспечения рационального использования и сбережения ресурсов, повышения уровня качества услуг и прибыльности деятельности.
- Активное сотрудничество с клиентами, поставщиками и другими заинтересованными сторонами с целью совершенствования услуг и улучшения их качества.
- Развитие работников и повышение их компетентности в вопросах качества.
- Мотивация работников с целью улучшения качества оказываемых услуг.
- Постоянное улучшение процессов системы менеджмента качества.

Более конкретно:

- Увеличение количества клиентов
- Расширение набора услуг
- Повышение удовлетворенности клиентов
- Уменьшение количества рекламаций, представляемых в отношении услуг
- Уменьшение количества несоответствий, проявляющихся при подготовке услуги
- Повышение прибыльности
- Внедрение и развитие новых технологических решений
- Внедрение системы мотивации работников
- Внедрение системы обучения на предприятии
- Обеспечение безопасной рабочей среды
- Минимизация количества ошибок при оформлении товаров, поступающих на склад и выдаваемых со склада.

Цели в области качества предприятия поставлены исходя из политики в области качества.

Руководство предприятия периодически (один раз в квартал) обсуждает выполнение целей в области качества на своих собраниях на основании отчета исполнительного директора и, в случае необходимости, корректирует их или определяет дополнительные меры для их достижения (см. также «Таблицу измерения и мониторинга целей в области качества»).

Достижение целей в области качества также оценивается при анализе СМК со стороны руководства не менее одного раза в год на собрании совета предприятия.

5.3. Планирование (общие требования)

В соответствии с действующим на предприятии порядком планирования (бизнес-план) за основание осуществления политики в области качества предприятия принимаются следующие отправные пункты планирования:

- Цели в области качества предприятия;
- Программа развития предприятия на **1** год;
- Цели развития и политики продаж предприятия на текущий хозяйственный год;
- Планирование оперативной деятельности, которое также учитывает требования, вытекающие из законодательства.

5.3.1. Правовые и прочие требования

Предприятие выясняет правовые требования, применяемые к своей деятельности, и прочие акцептируемые требования (в т.ч. требования клиентов), и определяет, каким образом эти требования учитываются при разработке, внедрении и поддержании в рабочем состоянии СМК.

На предприятии составлен и находится в использовании регистр правовых и прочих требований, а также используются электронные сборники законов, которые поддерживает в рабочем состоянии секретарь (см. «Регистр правовых и прочих требований»).

5.4. Ответственность и полномочия

Во главе предприятия стоит правление из 2 членов: исполнительный директор и заместитель исполнительного директора. Между исполнительным директором и его заместителем распределены обязанности и ответственность (кто и за что отвечает). В регионах находятся руководители регионов, отвечающие за работу регионов. За работу таможенных маклеров отвечает старший таможенный маклер. За

работу таможенных складов отвечают заведующие складами. За ведение бухгалтерского учета отвечает главный бухгалтер, который организует работу бухгалтеров и отвечает за нее. Работники имеют должностные инструкции, которые образуют приложение к трудовому договору и до их сведения доведены их обязанности (см. Папка персонала).

Все работники предприятия должны претворять в жизнь политику предприятия в области качества, точно выполнять наложенные на них обязанности, определенные в руководстве по качеству, в процедурах, трудовом договоре и должностных инструкциях, а также отвечать за корректное выполнение своих обязанностей.

(см. Приложение: Схема структуры предприятия и Общая матрица ответственности).

5.4.1. Представитель руководства

Советом предприятия при разработке СМК представителем руководства назначен исполнительный директор, в обязанности которого входит:

разработка СМК и организация обучения работников, а также координация дальнейшей работы СМК и поддержание ее в рабочем состоянии.

5.5. Внутренний обмен информацией и общение с внешними сторонами

В связи с рассредоточением предприятия по всей Эстонии обмен информацией происходит как в письменном виде, так и с использованием возможностей Интернета, т.е. электронной почты, Интернет-телефонов (Skype) и программы MSN.

В письменном виде информация передается посредством служебных документов, приказов, инструкций, правил, процедур, докладов, отчетов, протоколов и объяснительных записок.

Внутренний обмен информацией ведется также посредством компьютерной сети предприятия.

Устно информация передается на собраниях и встречах. Собрания при необходимости протоколируются.

Регулярно – через каждые 2 недели – проводятся собрания совета.

Информацию о договорных условиях и заключении договоров предоставляют исполнительный директор и его заместитель. Информацию об услугах должны уметь предоставлять все работники предприятия в соответствии и в разбивке по своим трудовым обязанностям; если они не владеют соответствующей информацией, они направляют клиента к своему непосредственному руководителю.

Финансовую информацию и информацию о счетах предоставляет бухгалтерия, если это не наносит ущерба интересам предприятия.

5.6. Анализ системы со стороны руководства

Пригодность, достаточность и результативность СМК по всем показателям оценивает руководство предприятия на своих собраниях не реже чем один раз в год и не менее чем два раза в год по показателям, касающимся:

- удовлетворенность и жалобы клиентов;
- качество услуг;
- предложения по улучшению;
- эффективность приемов управления.

Анализ СМК со стороны руководства выполняется согласно процедуре – см. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства – а также решению собрания правления, причем его результаты и решения протоколируются. За подготовку и проведение анализа СМК со стороны руководства отвечает исполнительный директор.

6. Менеджмент ресурсов

СМК предприятия включает менеджмент следующих ресурсов:

- человеческие ресурсы (см. 6.1)
- инфраструктура предприятия (см. 6.2)
- производственная среда (см. 6.3)

Руководством предприятия определены необходимые для применения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного совершенствования СМК ресурсы для того, чтобы добиться поставленных целей при выполнении заказов своих клиентов, для увеличения результативности работы предприятия и постоянного улучшения системы.

Планирование ресурсов производится на собраниях совета, причем учитываются предложения руководителей подразделений, связанные с персоналом, развитием инфраструктуры, обновлением оборудования, средств труда и инфотехнологии, а также запланированные программой развития предприятия расходы.

На собраниях совета принимаются решения о возможных изменениях потребности в ресурсах, которые протоколируются. Прежнее использование ресурсов и потребность в ресурсах на следующий период оцениваются также при анализе СМК со стороны руководства (см. также Процедуру анализа системы менеджмента качества со стороны руководства).

6.1. Человеческие ресурсы

В число персонала входят все договорные работники предприятия.

Требования к должности и компетентность определяет каждый региональный руководитель и рассматривает член правления; также они документируются в должностных инструкциях.

Основная цель подготовки (дополнительной подготовки) заключается в повышении профессионализма работников, выборе и применении правильных приемов работы и средств труда, которые обеспечат клиенту услуги требуемого им качества.

Выяснение потребности в подготовке. Планирование подготовки

Потребность в подготовке руководителей высшего и среднего звена выясняет совет в ходе ежегодной беседы развития и фиксирует в протоколе.

Секретарь уточняет потребность в подготовке всего персонала и эти данные вместе со своими предложениями представляет правлению для рассмотрения и принятия решения.

Исходя из выясненной потребности в подготовке, приоритетов подготовки предприятия, финансовых возможностей, оценки результативности прежних подготовок и предложений на рынке услуг по обучению, секретарь составляет ежегодный план обучения (см. План обучения).

План обучения на следующий год утверждается членом правления. План обучения корректируется в текущем порядке в соответствии с потребностью, и его выполнение фиксируется в плане обучения.

Потребность в изменении и дополнении плана обучения может возникнуть:

- если работник или руководитель подразделения предложит провести персональную подготовку или подготовку подразделения, и член правления одобрит это предложение;
- при покупке нового оборудования или программного обеспечения;
- при существенном изменении организации труда;
- если в работе регулярно возникают ошибки или сбои, и правление предприятия приняло решение о необходимости подготовки;
- если дополнительная подготовка обусловлена изменениями в законодательстве.

Проведение подготовки и оценка результативности

Внутреннюю подготовку работников организует в текущем порядке непосредственный руководитель.

Способ подготовки выбирается, исходя из возможностей предприятия. Результативность подготовки отражается в плане подготовки. Результативность оценивают непосредственный руководитель в сотрудинчестве с секретарем.

План подготовки хранится у секретаря (см. Папка персонала).

За подготовку нового работника отвечает его непосредственный руководитель.

Подготовка включает:

- ознакомление с СМК,
- ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка,
- первичную специальную подготовку на рабочем месте.

Результативность первичной подготовки оценивает непосредственный руководитель путем наблюдения, на основе чего работники допускаются к самостоятельной работе.

Подбор и подготовка внутренних аудиторов

Совет выбирает из числа опытных специалистов работника, который получает подготовку внутреннего аудитора по качеству. Через каждые три года внутренний аудитор проходит дополнительную подготовку. Совет оценивает эффективность подготовки внутреннего аудитора. Результаты подготовки и оценки документируются в плане подготовки.

6.2. Инфраструктура

Чтобы оказывать надлежащим образом услуги, на предприятии создана и поддерживается в рабочем состоянии надлежащая инфраструктура.

Здания, рабочие места и связанные с ними средства труда

Для оказания услуг предприятие имеет головной офис в Пярну по адресу Пайде маантеэ 9. Согласно договору аренды, помещения офиса расположены в здании AS Reiden. Для оказания таможенных маклерских услуг арендовано помещение в здании Пярнуской Автобазы, в непосредственной близости от таможенного пункта. Филиалы предприятия находятся в пограничных пунктах Лухамаа, Койдула и Нарвы, где они оказывают услуги и размещаются на основе арендных договоров. В Нарве предприятие имеет недвижимость по адресу Уускюла 23, где расположены таможня и акцизный склад, и арендуется склад по адресу Кадастику 57.

Заключены соответствующие договоры о пользовании или обслуживании относительно отопления, воды, канализации, электричества, телефона, службы охраны и сети Интернета (см. Папка договоров).

Внутренние системы здания (вода, канализация, электричество, отопление, система внутреннего телефона) и строительные системы

обслуживают оказывающие соответствующие услуги фирмы в соответствии с договорами (см. Папка договоров).

Оборудование

Для оказания услуг на складах используется грузоподъемное и погрузочное оборудование (погрузчики, ручные погрузчики) и другие вспомогательные средства. В офисах используются компьютеры и другая конторская техника. Техническая документация на оборудование находится у секретаря (см. Папка инструкции).

Обслуживание и ремонт используемого оборудования при необходимости выполняют оказывающие соответствующую услугу предприятия (см. Папка договоров). Работы по обслуживанию производятся в ходе работы предприятия или во время перерывов в работе. Крупные ремонтные работы проводятся на территории оказывающего услугу предприятия.

Работы по обслуживанию и ремонту фиксируются в журнале работ по обслуживанию/ремонту пользователем соответствующего оборудования и в находящемся на данном объекте журнале (см. Журнал). Регистрируются проведенные в ходе обслуживания или ремонта работы, продолжительность работы и оценка технического состояния машины после обслуживания или ремонта. Результаты ремонта контролирует пользователь оборудования.

Работы по обслуживанию и ремонту планирует и контролирует руководитель соответствующего подразделения или региона, исходя из технического состояния оборудования.

Поддерживающие услуги

Транспортировка материалов внутри предприятия производится либо по почте, либо оказывающими курьерские услуги службами; также заключены договоры с соответствующими предприятиями (см. Папка договоров).

Транспортные средства и их обслуживание

В качестве транспортных средств на предприятии используются легковые автомобили. Обслуживание производится в соответствии с пройденным километражем и предусмотренным для транспортных средств журналом технического обслуживания. Техническое обслуживание производят представительства соответствующих транспортных средств.

Обслуживанием и поддержанием в исправности средств связи занимается оказывающее соответствующую услугу лицо (см. Папка договоров).

Предприятие имеет договор о сотрудничестве с лицом, оказывающим услуги по обслуживанию и модернизации ИТ-систем (см. Папка договоров).

6.3. Производственная среда

На предприятии выбран уполномоченный по производственной среде и назначен специалист по производственной среде. В его обязанности входит систематическое проведение внутреннего контроля производственной среды, в ходе которого он планирует, организует и следит за обстановкой по вопросам гигиены и безопасности труда на предприятии в соответствии с требованиями закона или утвержденных на его основе правовых актов, информируя работников через уполномоченных по производственной среде и членов правления о факторах опасности, результатах анализа риска производственной среды и принимаемых мерах по предотвращению ущерба здоровью.

В соответствии с предварительно выполненным анализом риска (см. Регистр работы с персоналом и опасности труда) на собрании совета определяются необходимые действия, ответственные за их выполнение лица и сроки выполнения (см. Протоколы собраний совета).

Необходимые замеры в области производственной среды заказывает специалист по производственной среде. Результаты измерений рассматривает совет на своих собраниях и при необходимости принимает также решение о дополнительных мерах, которое протоколируется.

За выполнением решений совета следит исполнительный директор.

Состояние инфраструктуры и производственной среды оценивается также на ежегодных собраниях руководства по анализу СМК. Решения документируются (см. Протоколы собраний совета).

7. Оказание услуги

7.1. Планирование оказания услуги

Планирование и развитие оказания услуги производятся в соответствии с процедурой деятельности по продаже (см. Процедуру деятельности по продаже).

7.2. Связанные с оказанием услуги процессы

Оказание услуги производится в соответствии с процедурой (см. Процедуру деятельности по продаже).

7.3. Развитие услуг

Развитием услуги считается повышение качества оказываемых услуг и разработка новых услуг.

Цель развития услуг предприятия заключается в повышении качества оказываемых услуг и разработке новых видов услуг в соответствии с потребностями клиента.

Порядок развития услуги обычно следующий:

1. Потребность в услуге и требования к ней определяются в соответствии с возможностями и желаниями.
2. Решением совета утверждаются ответственное лицо и срок, а также утверждается исходное задание.
3. Планируемая развивающая деятельность оценивается в соответствии с предварительно определенными для выполнения действиями на собрании совета, и при необходимости в исходное задание вносятся изменения.
4. Разработанная услуга оценивается на собрании совета.
5. Применение услуги и оценка результатов советом по истечении назначенного периода времени.

7.4. Закупки

Покупательская деятельность Sivex International AS включает, в основном, покупку субподрядных работ (услуга консультации, аренда помещений, транспорт) для потребностей предприятия, покупку материалов для оказания услуг, а также покупку компьютеров и программного обеспечения.

Цель покупательской деятельности – добиться лучшего качества купленных услуг и материалов для потребностей оказываемой Sivex International AS услуги. Требования к покупаемым услугам и материалам определяются исходя из того, для чего используется услуга (изделие).

Основные критерии при выборе и оценке поставщиков:

- качество (компетентность),
- соблюдение сроков,
- надежность поставки,
- цена,
- гибкость/обходительность при решении проблем,
- скорость.

Предъявляемые к поставщикам требования рассматривает исполнительный директор и, при необходимости, обсуждает их с правлением или бухгалтерией.

При выборе поставщиков исходят из прежнего долговременного опыта сотрудничества с разными поставщиками и базы данных поставщиков (см. Базу данных поставщиков), в которой содержатся сведения о качестве их работы и уровне цен.

Число предложений о покупке определяет правление, которое выбирает из предложений наиболее подходящее, при необходимости согласовывая выбор с бухгалтерией.

Базу данных поставщиков формирует исполнительный директор один раз в год на основании предварительно собранных актов оценки поставщиков.

При покупке материалов главным критерием является наличие сертификата на изделие и карты безопасности (если они требуются). Подходящее соотношение цены и качества оценивает член правления.

В случае обнаружения некачественных материалов составивший заказ работник составляет, при необходимости, акт о браке и рекламацию поставщику. Обнаруженные серьезные несоответствия и проблемы регистрируются также в базе данных поставщиков (см. Базу данных поставщиков).

По более продолжительным и сложным поставкам заключается договор подряда (или договор поставки), в котором указываются необходимые требования по качеству и сроки. Договор составляет ответственный за работу исполнитель, и подписывает член правления или член совета. Кратковременные и простые поставки заказываются заявкой. Договоры и заявки стоимостью более **100 000** крон согласовываются с бухгалтером и советом. За покупку компьютеров и программного обеспечения отвечает исполнительный директор.

Соответствие купленных услуг (изделий) требованиям контролирует исполнительный директор или уполномоченный им работник. Обнаруженные в ходе выполнения договоров о поставках несоответствия разбираются в соответствии с процедурой управления несоответствующей услугой (см. Процедуру управления несоответствующей услугой). Выявленные несоответствия и проблемы регистрируются также членами совета в базе данных поставщиков (см. Базу данных поставщиков).

Базой данных поставщиков управляет и поддерживает ее в рабочем состоянии секретарь в соответствии с потребностями, но не реже одного раза в год.

7.5. Управление устройствами для мониторинга и измерений

На предприятии используются следующие средства для мониторинга и измерений:

- товарные весы,
- термометры.

Предприятие обеспечивает исправность средств измерений. Их калибровка или поверка производятся не реже одного раза в год, и за это отвечает заведующий таможенным складом.

Покупка и замена измерительных средств производятся в соответствии с возникшей необходимостью и требованиями. Учет средств измерений ведет заведующий таможенным складом.

В случае сомнения в результатах измерения производится контрольное взвешивание или измерение температуры аккредитованной фирмой.

Контрольные замеры организует заведующий таможенным складом.

При проверке средств для мониторинга и измерений не используются ни программы, ни компьютер.

8. Измерение, анализ и улучшение

Руководство предприятия планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения в своей СМК, чтобы обеспечить соответствие своих услуг и СМК требованиям и постоянно совершенствовать свою систему управления.

Руководство периодически рассматривает вопросы достижения намеченных целей и выполнения поставленных задач, чтобы обеспечить постоянное совершенствование деятельности предприятия и услуг с учетом потребностей и требований клиентов.

Периодический анализ СМК со стороны руководства делается в соответствии с процедурой (см. Процедуру анализа системы менеджмента качества со стороны руководства).

8.1. Мониторинг и измерение

8.1.1. Удовлетворенность клиентов

Наблюдение и измерение удовлетворенности клиентов имеет целью обеспечить:

- сбор и анализ связанной с клиентом информации,
- систематизацию и оперативное использование информации для повышения удовлетворенности клиента,
- получение необходимой для измерения и улучшения результативности СМК информации.

Для получения информации об удовлетворенности клиента используются следующие источники информации:

- получаемая при оказании услуги и прямом общении с клиентом обратная связь (удовлетворенность, пожелания, замечания или претензии). Полученную информацию собирают и регистрируют руководители региона и передают ее для регистрации секретарю предприятия (см. Регистр). Полученная информация разбирается на собрании совета, и претензии рассматриваются в соответствии

- с процедурой управления несоответствующей услугой (см. Процедуру управления несоответствующей услугой),
- регулярные опросы клиента для получения обратной связи – удовлетворенность клиента оказываемыми предприятием услугами выясняет секретарь, который один раз в год отправляет постоянным клиентам для заполнения соответствующие опросные листы (см. форму Анкеты удовлетворенности клиента).

Исполнительный директор собирает и анализирует в масштабе предприятия информацию об удовлетворенности клиентов, и он получает сведения либо непосредственно от руководителей региона, либо из соответствующего регистра (см. Регистр), из опросных листов обратной связи клиентов, а также из рапортов о несоответствиях. Исполнительный директор представляет соответствующую информацию на обсуждение на собраниях совета (минимум два раза в год), где принимаются решения об инициировании деятельности по улучшению.

Уровень удовлетворенности клиентов предприятия и результативность его повышения оцениваются на проводимом один раз в год собрании руководства по анализу СМК (см. Процедуру анализа системы менеджмента качества со стороны руководства) на основе сделанных исполнительным директором заключений.

8.1.2. Внутренний аудит

Предприятие планирует, проводит и документирует внутренние аудиты для независимой оценки соответствия работы и действия СМК, чтобы получить объективные подтверждения тому, что действующие требования выполнены, и СМК эффективно применяется. Внутренний аудит является также одним из источников получения информации для выяснения возможностей улучшения системы.

Внутренний аудит планируется, проводится и документируется в соответствии с документированной процедурой (см. Процедуру внутреннего аудита).

Документированная процедура внутреннего аудита определяет:

- ответственность и требования к проведению внутреннего аудита,
- требования по поводу того, чтобы при аудите деятельности в области качества внутренние аудиторы были независимыми по должности,
- требования к документированию результатов внутреннего аудита и отчетности по ним перед руководством.

8.1.3. Мониторинг и измерение процесса оказания услуг

Предприятие устанавливает, планирует и применяет необходимые действия по мониторингу и измерению для того, чтобы можно было добиться запланированных показателей результативности деятельности в области качества в соответствии с поставленными целями (см. Таблицу наблюдения и измерения целей в области качества) и, при необходимости, устранить возникшие несоответствия и их причины.

Одновременно мониторинг и измерение целей в области качества используются в качестве одного из средств оценки результативности процессов системы менеджмента качества, в том числе, процесса оказания услуг.

Действия по мониторингу и измерению определены в пунктах составленного для описания процессов руководства по качеству и в документированных процедурах.

Для оценки соответствия требованиям услуг действия по мониторингу и измерению описаны в процедуре оказания услуг (см. Процедуру оказания услуг). Отклонения от описанного в процедуре порядка возможны только с разрешения исполнительного директора.

За планирование и проведение действий по мониторингу и измерению отвечают названные в матрице ответственности работники (см. Матрицу ответственности).

Полученные результаты и предпринятые на их основе действия рассматриваются также при анализе СМК со стороны руководства (см. Процедуру анализа системы менеджмента качества со стороны руководства).

8.2. Управление несоответствующей услугой

Предприятие обеспечивает идентификацию и коррекцию несоответствующей требованиям услуги на разных этапах оказания услуги.

Необходимые требования и действия по управлению несоответствующей услугой приведены в соответствующей процедуре (см. Процедуру управления несоответствующей услугой).

8.3. Анализ данных

Предприятие собирает и анализирует данные для оценки пригодности и результативности своей СМК, а также для определения возможных мест улучшения в ней.

В число этих данных входят:

- данные об удовлетворенности клиентов и возможных жалобах,
- данные о соответствии услуг предъявляемым требованиям,
- данные о результативности действий (процессов) в части менеджмента качества (см. Таблицу показателей результативности действий по качеству),
- данные о сотрудничестве с поставщиками,
- данные о положении предприятия на рынке, тенденциях рынка и сравнимости с конкурентами.

Полученные результаты периодически рассматриваются на собраниях совета и собраниях по анализу СМК со стороны руководства (см. Процедуру анализа системы менеджмента качества со стороны руководства).

8.4. Улучшение

Действия по улучшению проводятся на предприятии в соответствии с политикой в области качества, поставленными целями и задачами, результатами внешнего и внутреннего аудитов, анализом собранных данных, примененными корректирующими и предупреждающими действиями для устранения причин несоответствий, а также принятыми при анализе СМК руководством решениями.

8.4.1. Корректирующие действия

На предприятии разработана и применяется документированная процедура выяснения и устранения причин связанных с услугами несоответствий, чтобы избежать повторения несоответствий (см. Процедуру корректирующих действий).

8.4.2. Предупреждающие действия

С целью выяснения и устранения причин возможных несоответствий, чтобы предупредить появление таких связанных с услугой несоответствий, на предприятии разработана и применяется соответствующая документированная процедура (см. Процедуру предупреждающих действий).