

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Нефтемашсервис»



Д.Р. Салахов

2011 г.

Система менеджмента качества

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК-СМК-4.2.2

РАЗРАБОТЧИКИ

Представитель руководства по СМК,

Главный инженер

И.Н. Чуркина

« 31 » *Июль* 2011 г.

Инженер по качеству

Г.В. Тетюева

« 31 » *Июль* 2011 г.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 2 из 38
----------------------	---	--

СОДЕРЖАНИЕ

0 ВВЕДЕНИЕ	4
1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	6
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	6
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	6
4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	7
4.1 Общие требования	7
4.2 Требования к документации	7
4.2.1 Общие положения.....	7
4.2.2 Руководство по качеству.....	8
4.2.3 Управление документами	8
4.2.4 Управление записями	9
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	10
5.1 Обязательства руководства.....	10
5.2 Ориентация на потребителя.....	10
5.3 Политика в области качества.....	10
5.4 Планирование.....	11
5.4.1 Цели в области качества.....	11
5.4.2 Планирование системы менеджмента качества	11
5.5 Ответственность, полномочия и коммуникации	12
5.5.1 Ответственность и полномочия.....	12
5.5.2 Представитель высшего руководства по СМК.....	12
5.5.3 Внутренние коммуникации	13
5.6 Анализ со стороны руководства.....	13
6 УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ	15
6.1 Обеспечение ресурсами	15
6.2 Персонал	15
6.2.1 Общие положения.....	15
6.2.2 Компетентность, обучение и осведомленность.....	15
6.3 Инфраструктура	17
6.4 Производственная среда	17
7 ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ (ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ)	19
7.1 Планирование выпуска продукции (выполнения работ).....	19
7.2 Процессы, связанные с потребителями	20
7.2.1 Определение требований относящихся к продукции (услугам).....	20
7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции (услугам).....	20
7.2.3 Связь с потребителями	21
7.3 Проектирование и разработка	22
7.4 Закупки.....	24
7.4.1 Процесс закупок.....	24
7.4.2 Информация по закупкам.....	24

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 3 из 38
----------------------	---	--

7.4.3	Верификация закупленной продукции и услуг	25
7.5	Производство и обслуживание	25
7.5.1	Управление производством и обслуживанием	25
7.5.2	Валидация процессов производства и обслуживания	26
7.5.3	Идентификация и прослеживаемость	28
7.5.4	Собственность потребителей	28
7.5.5	Сохранение продукции (услуг)	28
7.6	Управление оборудованием для мониторинга и измерений	29

8	ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	31
8.1	Общие положения	31
8.2	Мониторинг и измерения	31
8.2.1	Удовлетворенность потребителей	31
8.2.2	Внутренний аудит	31
8.2.3	Мониторинг и измерение процессов	32
8.2.4	Мониторинг и измерение продукции	32
8.3	Управление несоответствующей продукцией	35
8.4	Анализ данных	36
8.5	Улучшение	37
8.5.1	Постоянное улучшение	37
8.5.2	Корректирующие действия	37
8.5.3	Предупреждающие действия	37

ПРИЛОЖЕНИЕ

1.	Схема взаимодействия процессов СМК ООО «Нефтемашсервис»	38
----	---	----

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 4 из 38
----------------------	---	--

ВВЕДЕНИЕ

0.1 История создания и хронология развития

ООО «Нефтемашсервис» организовано в начале 2002 года с целью создания и продвижения на рынке новых разработок в области механизированного способа эксплуатации нефтегазодобывающих скважин. В 2004 году предприятие, расширяя сферу деятельности, успешно вышло на рынок технического обслуживания крупных производственных объектов химической промышленности, реализовав проект по организации комплексного обслуживания механоэнергетического оборудования ОАО «Хенкель - Пемос».

По отдельным договорам выполнялись работы по капитальным ремонтам и инвестиционным проектам, что в свою очередь потребовало развития направления, связанного со строительством. В начале 2008 года ООО «Нефтемашсервис» приобрело строительную компанию ООО «Пламя – групп», которая работала на рынке строительных услуг с 1989 года.

Сегодня ООО «Нефтемашсервис» предлагает своим заказчикам (среди которых: ООО "ЛУКОЙЛ-ПЕРМЬ", ООО "УралОйл", ЗАО "Сибур-Химпром", ОАО «Хенкель-Пемос», ОАО «Глобалстрой-Инжиниринг», ООО «ГСИ-СМУ-2») выполнение комплекса строительно-монтажных работ от нулевого цикла до ввода объекта в эксплуатацию.

0.2 Описание предприятия

Основные направления деятельности компании ООО «Нефтемашсервис»:

- строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов производственного назначения;
- технический сервис производственных объектов (в область применения СМК не входит).

Аутсорсинг – одна из форм сотрудничества, которую ООО «Нефтемашсервис» готов предложить своим заказчикам. Внедрение данной бизнес – схемы, при которой внешний поставщик услуг привлекается для реализации второстепенных задач, функций, процессов, традиционно присущих деятельности компании, позволит заказчику:

- сфокусировать собственные ресурсы на основных целях бизнеса;
- снизить себестоимость функций, передаваемых аутсорсеру;
- повысить техническую и технологическую дисциплину за счёт перераспределения ответственности за выполнение конкретных функций;
- получить доступ к новым технологиям.

Сервисное обслуживание оборудования включает в себя:

- текущий осмотр, текущий ремонт по согласованному с заказчиком графику планово – предупредительных работ (ППР);
- техническое обслуживание в процессе эксплуатации;
- ведение технической документации.

Для проведения всего комплекса строительно-монтажных работ от нулевого цикла до ввода объекта в эксплуатацию ООО «Нефтемашсервис» располагает производственными мощностями, кадровыми ресурсами и специализированной строительной техникой.

Для реализации производственных задач в структуре предприятия выделены следующие подразделения:

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 5 из 38
----------------------	---	--

- производственный участок – выполняет строительно-монтажные работы (СМР);
- ремонтно-заготовительный участок – выполняет ремонтно-заготовительные функции (изготовление металлоконструкций, вагон - домов и пр. комплектующих), которые в дальнейшем используются при производстве СМР;
- сервисная служба химических производств (в область применения СМК не входит) – обслуживание и ремонт оборудования (станки, конвейеры) цеха синтетических и моющих средств;
- транспортный участок – осуществляет ремонт, обслуживание транспорта, работа на объектах на спецтранспорте при производстве СМР;
- служба сервиса НПО – выполняет работы по ремонту сосудов, работающих под давлением, емкостей, технологических трубопроводов, факельных систем, резервуаров (текущий ремонт), систем технологической канализации и вспомогательного оборудования в нефтегазодобывающей отрасли.

В производственных процессах также задействованы:

- производственно – технический отдел, отвечающий за согласование проектной документации, сбор исполнительной документации, составление планов (проектов) производства работ, разработку сметной документации, разработку технологических карт и участвующий в контроле за деятельностью производственных участков;

Местонахождение ООО «Нефтемашсервис»:

Юридический адрес: РФ, 614007, г. Пермь, ул. Сибирская, д.47а

Производственная база №1 (офис, транспортный участок): 618840, Пермский край, г. Добрянка, ул. Комсомольская, 70

Производственная база №2 (ремонтно-заготовительный участок): 618840, Пермский край, г. Добрянка, ул. Железнодорожная, 3

Телефон/факс: (34265) 2-18-49, 2-16-10, 2-85-70, (342) 294-12-40

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 6 из 38
----------------------	---	--

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее Руководство по качеству (далее – «Руководство», «РК») описывает систему менеджмента качества (далее – «СМК») ООО «Нефтемашсервис» (далее – «предприятие», «организация»), которая применяется при строительстве, реконструкции и капитальном ремонте объектов производственного назначения.

СМК ООО «Нефтемашсервис» соответствует всем требованиям МС ИСО 9001 без каких-либо исключений.

Руководство предназначено для сотрудников предприятия, заказчиков, и любых других заинтересованных сторон, используется для демонстрации способности нашей организации выполнить требования потребителей, общества и свои собственные, а также постоянного совершенствования деятельности.

Руководство по качеству обязательно для применения всеми сотрудниками предприятия, задействованными в процессах, включённых в СМК.

СМК создана и поддерживается в рабочем состоянии с целью обеспечения соответствия требованиям и постоянного повышения удовлетворённости потребителей, что достигается выполнением их требований и ожиданий, а также для повышения результативности деятельности предприятия.

Требования к СМК, установленные в настоящем Руководстве, являются дополняющими по отношению к требованиям к работам, выполняемым предприятием.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем РК использованы ссылки на следующие документы¹:

МС ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

МС ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

МС ИСО 19011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

В Руководстве имеются также ссылки на процедуры СМК ООО «Нефтемашсервис», перечень которых приведён в Реестре нормативных документов СМК Р-СМК-4.2.3-01.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины, определения

В настоящем Руководстве используются термины и определения согласно МС ИСО 9000.

3.2 Сокращения

МС	– международный стандарт;
СМК	– система менеджмента качества;
ПР	– представитель высшего руководства по СМК;
ИК	– инженер по качеству;
НТД	– нормативно – техническая документация;
ПТО	– производственно – технический отдел;
СИ	– средства измерений;
ОТ	– охрана труда;
ППР	– план (проект) производства работ;
СМР	– строительно-монтажные работы;

¹ Использовать актуальные версии перечисленных документов

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 7 из 38
----------------------	---	--

ИТР – инженерно – технический персонал.

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 Общие требования

ООО «Нефтемашсервис» разработало, документировало, освоило, поддерживает в рабочем состоянии СМК применительно к выполнению работ по строительству, реконструкции и капитальному ремонту объектов производственного назначения.

Предприятие:

- a) определило процессы, необходимые для СМК, и их применение в организации;
- b) установило последовательность, взаимодействие этих процессов и методы осуществления процессов;
- c) определило порядок выполнения этих процессов, критерии результативности и методы оценки результативности процессов;
- d) обеспечивает наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки работы и наблюдения за процессами;
- e) наблюдает, измеряет, где применимо, и анализирует процессы СМК;
- f) принимает меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Схема последовательности и взаимодействия процессов СМК приведена в Приложении 1 настоящего Руководства. Критерии результативности процессов приведены в документе «Критерии оценки результативности процессов СМК».

Назначены должностные лица, ответственные за процессы СМК; распределение ответственности за функции СМК среди должностных лиц предприятия установлено в положениях о подразделениях, должностных инструкциях и других документах.

При необходимости к выполнению ряда функций в рамках СМК (например, по обучению персонала, обслуживанию оргтехники, по проведению лабораторного контроля, перевозке строительных материалов, выполнению работ по спец.разделам проекта, привлечению строительной техники) привлекаются сторонние организации. Управление деятельностью, переданной сторонним организациям, включает определение требований к срокам и результатам работ, оценку и выбор поставщика, заключение договора, контроль выполнения и приёмку работ, повторную оценку поставщика и осуществляется в соответствии с 7.4 настоящего Руководства. Взаимодействие с этими организациями в части переданных функций определены в договорах. Оценка качества предоставляемых услуг осуществляется при приёмке услуг (см. 7.4.3), а также в рамках анализа СМК руководством (см.5.6) и анализа деятельности поставщиков (см. 7.4.1, 8.4).

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

Документация СМК предприятия включает:

- a) политику и цели в области качества предприятия («Политика и цели в области качества» ПЦ-СМК-5.3);
- b) настоящее Руководство по качеству (РК-СМК-4.2.2);

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 8 из 38
----------------------	---	--

с) документированные процедуры СМК и записи, требуемые ИСО 9001, ссылки на эти документы приведены в настоящем Руководстве, состав процедур определён в Реестре Р-СМК-4.2.3-01;

д) документы, включая записи, определенные предприятием как необходимые для обеспечения результативного планирования процессов СМК, работы и управления процессами:

- нормативные документы - проектно-сметная документация, техническое задание на строящиеся объекты и выполняемые работы, планы (проекты) производства работ, национальные стандарты, строительные нормы и правила, ведомственные строительные нормы, санитарные правила и нормы, нормы пожарной безопасности и т.п.;

- административно-правовая документация - разрешения, ордера и т.п.;

- организационные, распорядительные документы – положения, должностные инструкции, приказы, распоряжения и т.п.;

- записи - приёмо-сдаточная документация на сданные объекты и выполненные работы и т.п.

Состав таких документов установлен Процедурами П-СМК-4.2.3-01 «Управление нормативной документацией» и П-СМК-4.2.3-02 «Управление организационно - распорядительной и информационной документацией».

Перечень видов применяемых записей установлен в Реестрах записей подразделений предприятия; формы и порядок их ведения определены в ответствующих нормативных документах или устанавливаются ответственными за направления деятельности.

Глубина документирования процессов СМК и степень детализации документов определяется сложностью процесса и квалификацией персонала, участвующего в осуществлении описываемой деятельности.

4.2.2 Руководство по качеству

В ООО «Нефтемашсервис» разработано и поддерживается в рабочем состоянии Руководство по качеству.

Ответственность за разработку и актуализацию Руководства по качеству возложена на Представителя руководства по СМК. Управление Руководством по качеству осуществляется в соответствии с П-СМК-4.2.3-01 «Управление нормативной документацией».

Руководство по качеству является документом, определяющим всю СМК ООО «Нефтемашсервис». Область применения Руководства по качеству описана в разделе 1 данного Руководства по качеству.

4.2.3 Управление документами

Управление документацией осуществляется в соответствии с процедурами:

П-СМК-4.2.3-01 «Управление нормативной документацией»;

П-СМК-4.2.3-02 «Управление организационно - распорядительной и информационной документацией».

Процедуры управления документацией действуют во всех подразделениях предприятия и предусматривают:

- а) утверждение документов на соответствие установленным требованиям до введения их в действие;

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 9 из 38
----------------------	---	--

b) анализ документов, их обновление, по мере необходимости, а также повторное утверждение (изменения документов рассматриваются и утверждаются теми же подразделениями, которые создавали первоначальную редакцию, если иное специально не оговорено);

c) учёт количества редакций; порядок обозначения изменений документов;

d) рассылку действующих документов в подразделения и на рабочие места их применения, своевременное внесение изменений во все копии;

e) чёткую идентификацию документов, обеспечение удобочитаемости и сохранности документов на любом носителе, определение требований к их составлению;

f) идентификацию документов внешнего происхождения, определённых организацией как необходимых для планирования СМК, их регистрацию и управление рассылкой;

g) предотвращение ненамеренного применения (изъятие) устаревшей документации, маркировка сохранённой для юридических, учебных целей или в целях сохранения знаний устаревшей документации; обеспечение сохранности документов.

4.2.4 Управление записями

В целях подтверждения факта осуществления деятельности, доказательства соответствия деятельности и выполненных работ установленным требованиям, свидетельства результативного функционирования СМК ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии установленные записи.

Средства управления, необходимые для идентификации, хранения, защиты, доступа, сроков сохранения и изъятия записей определены в П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 10 из 38
----------------------	---	---

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Обязательства руководства

Руководство предприятия осознает свою первостепенную роль в обеспечении функционирования и результативности системы менеджмента и рассматривает СМК как инструмент для осуществления политики и достижения целей предприятия.

Для доказательства своего обязательства по разработке и постоянному улучшению результативности СМК, высшим руководством ООО «Нефтемашсервис»:

а) до сведения персонала при приеме на работу, а также на оперативных совещаниях, доводится важность выполнения требований потребителей, а также законодательных, государственных и отраслевых регламентирующих требований;

б) разработана и подвергается регулярному анализу на пригодность политика в области качества ПЦ-СМК-5.3 (см. 5.3, 5.6);

с) разрабатываются цели в области качества, выполнение которых регулярно анализируется (см. 5.4, 5.6);

д) проводится анализ действующей СМК со стороны руководства, результаты анализа оформляются соответствующими отчётами (см. 5.6);

е) определены ресурсы, необходимые для обеспечения результативного функционирования СМК, обеспечиваются всеми необходимыми ресурсами производственные процессы (см. 6.1).

5.2 Ориентация на потребителя

Высшее руководство обеспечивает, чтобы требования потребителей были определены и выполнены, а также предпринимает меры, чтобы добиться постоянного повышения удовлетворённости потребителей (см. 5.1, 7.2.1 и 8.2.1).

На основе оценки информации о требованиях и ожиданиях заказчиков, информации о возможностях организаций-конкурентов, высшее руководство ориентирует организацию на удовлетворение интересов потребителя. В результате устанавливаются возможные пути расширения состава выполняемых работ, применяемых технологий, внесение дополнений в действующие регламенты выполнения работ.

Доведение информации о требованиях и ожиданиях потребителей до сведения всего персонала осуществляется посредством бесед руководства с персоналом, проведения оперативных совещаний и общих собраний, внесения дополнений в действующие нормативные документы предприятия.

5.3 Политика в области качества

Высшим руководством разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии «Политика ООО «Нефтемашсервис» в области качества».

Политика в области качества:

а) соответствует назначению организации ООО «Нефтемашсервис»;

б) включает обязательство соответствовать требованиям (системы менеджмента качества организации, требованиям потребителей, МС ИСО 9001, другим требованиям, применимым к деятельности предприятия), и постоянно улучшать результативность системы менеджмента качества;

с) является основой для постановки и анализа целей в области качества;

д) доводится до сведения руководителей подразделений представителем руководства по СМК, до сведения персонала – руководителями подразделений и специали-

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 11 из 38
----------------------	---	---

стом по кадрам при приёме на работу и понимаема внутри организации, а также размещается на информационных стендах;

е) регулярно анализируется с целью поддержания её значимости и пригодности для организации (см. 5.6).

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Высшее руководство ставит перед коллективом предприятия цели в области качества, включая те цели, которые необходимы для удовлетворения требований к работам. Постановка целей осуществляется по результатам анализа функционирования СМК со стороны руководства (см.5.6) на основе политики в области качества.

Цели предприятия оформлены в виде отдельного документа «Цели ООО «Нефтемашсервис» в области качества», ответственность за достижение целей распределена среди подразделений и уровней управления предприятия. Цели доведены до сведения персонала, являются измеримыми, согласуемыми с политикой в области качества, степень их достижения анализируется (см. 5.6 и 8.4).

Высшее руководство предприятия заботится о понимании целей на предприятии и их реализации. Для этого цели вывешиваются на информационных стендах, обсуждаются на общих собраниях работников предприятия или подразделений, проводятся личные беседы.

Ответственность за организацию работ по разработке целей в области качества несёт представитель руководства по СМК – главный инженер.

Ответственность за подготовку проекта целей в области качества, контроль степени их достижения и подготовку информации о степени достижения целей несёт инженер по качеству.

5.4.2 Планирование системы менеджмента качества

Для выполнения требований, приведённых в п.4.1, достижения целей в области качества, разрабатываются мероприятия, которые включаются в отдельные планы и другие документы СМК.

- а) Планирование СМК и её процессов осуществляется на основании:
- целей и политики, определённых высшим руководством;
 - изучения потребностей и ожиданий потребителей, поставщиков и других заинтересованных сторон;
 - законодательных и регламентирующих требований;
 - данных о характеристиках выполняемых работ;
 - данных о характеристиках, результативности и тенденциях процессов;
 - анализа предыдущего опыта и степени достижения целей, поставленных ранее;
 - установленных возможностей для улучшения.

Источниками исходных данных для планирования в области качества являются результаты анализа деятельности и перспектив развития организации в целом и отдельных направлений её деятельности (см. 5.6 и 8.4), а также предложений сотрудников по улучшению деятельности (см. 8.5).

При планировании СМК устанавливаются:

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 12 из 38
----------------------	---	---

- конкретные цели в области качества и сроки, в которые они должны быть достигнуты;
- мероприятия по достижению этих целей с указанием распределения обязанностей и полномочий, сроков выполнения отдельных этапов;
- необходимые ресурсы (людские, включая поддержание необходимого уровня подготовки персонала; оборудование, технологии, помещения, программное обеспечение, средства связи и т.п.);
- применение необходимых документированных процедур, инструкций; законодательных и регламентирующих требований;
- меры по обеспечению целостности системы менеджмента при планировании и освоении изменений в СМК;
- другие меры, обеспечивающие реализацию поставленных целей.

Мероприятия по достижению целей в области качества оформляются Планом достижения целей в области качества.

б) При изменении Политики и целей в области качества, а также анализе СМК со стороны высшего руководства оценивается целостность СМК и её возможность обеспечивать достижение запланированных результатов (см. 5.6). Кроме того, целостность СМК обеспечивается инженером по качеству и представителем руководства по СМК при разработке и согласовании документов СМК.

Ответственность за организацию работ по планированию качества несёт представитель руководства по СМК – главный инженер.

Ответственность за подготовку, рассылку в структурные подразделения, контроль выполнения и подготовку информации о выполнении планов по качеству несёт инженер по качеству.

Руководители структурных подразделений несут ответственность за выполнение мероприятий планов по качеству и своевременное информирование об этом инженера по качеству.

5.5 Ответственность, полномочия и коммуникации

5.5.1 Ответственность и полномочия

Высшее руководство ООО «Нефтемашсервис» определило функции подразделений, ответственность и полномочия персонала в Положениях о подразделениях, должностных и рабочих инструкциях, процедурах СМК, приказах и других действующих документах. Ответственность и полномочия доведены до сведения каждого сотрудника путем ознакомления с перечисленными выше документами.

5.5.2 Представитель высшего руководства по СМК.

Приказом от 07.04.2010 № 50 представителем высшего руководства по СМК назначен главный инженер, который, независимо от своих обязанностей, наделен ответственностью и полномочиями для обеспечения внедрения, функционирования и совершенствования СМК в соответствии с требованиями МС ИСО 9001, которые определены соответствующим Положением и распространяются на:

- а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, необходимых для системы менеджмента качества;

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 13 из 38
----------------------	---	---

- b) предоставление отчетов высшему руководству о результативности системы менеджмента качества и любой необходимости улучшения;
- c) обеспечение осведомленности работников о требованиях потребителей.

5.5.3 Внутренние коммуникации

В ООО «Нефтемашсервис» обеспечиваются процессы коммуникации (информирования) персонала по вопросам результативности СМК.

Связи между различными уровнями персонала, структурными подразделениями установлены в положениях о подразделениях, должностных инструкциях работников, документации СМК.

Информирование работников предприятия по вопросам производственной деятельности, а также по вопросам результативности СМК, осуществляется посредством:

- проведения оперативных совещаний директора;
- приказов и распоряжений руководства;
- доведения представителем руководства по СМК и инженером по качеству до сведения руководителей подразделений и персонала документов СМК, внешних нормативных документов (включая документы заказчика) и т.д.;
- представления руководителями структурных подразделений инженеру по качеству информации по функционированию СМК в подразделении и предложений по улучшению.

Оперативные совещания проводит директор, в его отсутствие заместитель директора по обеспечению – периодичность 1 раз в месяц. Совещания протоколируются, протоколы рассылаются заинтересованным лицам. Руководители подразделений, в свою очередь, доводят необходимую информацию до сведения персонала. Протоколы управляются в соответствии с П-СМК-4.2.3-02 «Управление организационной, распорядительной и информационной документацией», П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

Информация, которая должна быть доведена до сведения всего персонала компании, размещается на информационных стендах и сервере компании, ответственность за оформление и обновление которых возлагается на инженера по качеству. Информационные стенды и сервер компании содержат Политику и цели в области качества, другую информацию.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Высшее руководство не реже одного раза в год анализирует СМК предприятия с целью обеспечения её постоянной пригодности, адекватности и результативности. При этом анализе оцениваются возможности для улучшения и необходимость изменений в Политике и целях в области качества, а также СМК и её процессах.

Результаты анализа СМК оформляются отчётами О-СМК-5.6-01 «Отчёт о результатах анализа СМК со стороны высшего руководства», которые утверждаются директором и управляются в соответствии с п.4.2.4 и П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями». Проект Отчёта готовят представитель руководства по СМК и инженер по качеству.

5.6.2 Входные данные

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 14 из 38
----------------------	---	---

Входные данные для анализа со стороны руководства готовит инженер по качеству, эти данные включают следующие сведения:

- a) результаты аудитов СМК (внутренних и внешних);
- b) оценка работы предприятия потребителями (и положительные, и отрицательные);
- c) тенденции функционирования процессов, параметры оказываемых услуг и их соответствие требованиям потребителей;
- d) статус (степень выполнения) корректирующих и предупреждающих действий;
- e) проверка выполнения решений, принятых по результатам предыдущих анализов системы менеджмента;
- f) изменения во внутренней и внешней среде, которые могут оказать влияние на СМК;
- g) рекомендации по улучшению, в том числе, предложения работников предприятия по совершенствованию управленческой деятельности;
 - a также:
 - необходимость внесения изменений в политику и цели предприятия в области качества;
 - необходимость мер по обеспечению целостности СМК, в том числе, внесения изменений в систему взаимодействия процессов СМК;
 - оценка работы поставщиков;
 - оценка достаточности ресурсов (персонал, включая данные о результативности мер по подготовке персонала, инфраструктура, производственная среда) и соблюдения требований к средствам для мониторинга измерений.

Инженер по качеству готовит проект отчёта О-СМК-5.6-01 «Отчёт о результатах анализа СМК со стороны высшего руководства» и предоставляет его представителю руководства СМК, который анализирует представленные данные и намечает мероприятия по улучшению деятельности. К выработке предложений по улучшению могут быть привлечены другие работники предприятия. Мероприятия по улучшению могут быть оформлены отдельным планом. Отчёт и мероприятия по улучшению деятельности утверждаются директором.

5.6.3 Выходные данные

По результатам анализа со стороны руководства формируются мероприятия по совершенствованию СМК, направленные на:

- a) повышение результативности СМК и составляющих её процессов;
- b) улучшение услуг и повышение удовлетворённости потребителей;
- c) обеспечение потребности в ресурсах.

Результаты анализа СМК доводятся до руководителей структурных подразделений.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 15 из 38
----------------------	---	---

6 УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ

6.1 Обеспечение ресурсами

ООО «Нефтемашсервис» определило и обеспечивает ресурсами, необходимыми для:

- а) освоения и поддержания в рабочем состоянии СМК, а также постоянного улучшения её результативности;
- б) повышения удовлетворённости потребителей посредством удовлетворения их требований.

Для обеспечения и координации работ по поддержанию в рабочем состоянии и постоянному совершенствованию СМК назначены представитель высшего руководства по СМК (см. 5.5.2) и введена должность инженера по качеству. Основные задачи и функции ПР и ИК определены соответствующими Положениями, должностными инструкциями.

Представители всех процессов СМК прошли обучение в области менеджмента качества по программе подготовки разработчиков СМК, обучены внутренние аудиторы СМК, а также обеспечены необходимой оргтехникой и средствами связи.

ООО «Нефтемашсервис» располагает следующими видами ресурсов для достижения поставленных целей:

- высококвалифицированный персонал (см. 6.2);
- необходимые производственные и складские площади, помещения офиса, производственное оборудование, строительные машины, контрольно-измерительные приборы, средства связи, другие объекты инфраструктуры (см. 6.3);
- благоприятная производственная среда (см. 6.4).

6.2 Персонал

6.2.1 Общие положения

Персонал, осуществляющий деятельность, влияющую на соответствие требованиям к работам, компетентен на основании полученного образования, подготовки, навыков и опыта работы. Подбор персонала ведут руководители подразделений.

6.2.2 Компетентность, обучение и осведомлённость

Необходимая компетентность, обучение и осведомлённость персонала обеспечивается следующим образом:

- а) требования к инженерно-техническому и управленческому персоналу установлены в должностных инструкциях, в которых указаны требования к компетенции, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам. Требования к компетентности работникам могут уточняться в трудовых договорах. Для рабочих профессий требования к компетентности установлены рабочими инструкциями.

При приёме на работу в ООО «Нефтемашсервис» кандидаты проходят собеседование с руководителем подразделения, в которое планируется набор персонала. Кандидаты принимаются на работу при положительных результатах собеседования и медицинского осмотра и проходят:

- вводный инструктаж по охране труда, который проводит инженер по охране труда, результаты фиксируются в журнале вводного инструктажа;
- введение в СМК (проводит инженер по качеству);

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 16 из 38
----------------------	---	---

- первичный инструктаж на рабочем месте: введение в должность и разъяснение роли выполняемой работы и ее влияния на удовлетворенность заказчиков (проводит руководитель подразделения);

- стажировку (ознакомление с рабочим местом, технологическими документами, инструкциями по охране труда).

b) с целью обеспечения результативности процессов на предприятии осуществляется подготовка и переподготовка персонала на основании Плана подготовки персонала.

Обучение персонала ООО «Нефтемашсервис» ведется по следующим уровням:

- подготовка сотрудников на рабочем месте;
- переподготовка, обучение и аттестация в специализированных учебных центрах.

К компетентности персонала работающего на объектах предъявляются особые требования: аттестация по промышленной безопасности 1 раз в год в аттестационных комиссиях предприятия.

Потребность в обязательной переподготовке и переаттестации определяется ответственными за данное направление деятельности (заместителем директора по строительству, заместителем директора по сервису НПО, главным инженером, инженером по качеству, ответственным за электробезопасность и т.д.).

Потребность в прочем обучении определяется директором исходя из нормативных требований и программ семинаров, которые предлагаются ему на рассмотрение руководителями подразделений или специалистами.

Внутреннее обучение персонала, необходимое для освоения новых способов выполнения работ, осуществляют ответственные за соответствующие процессы. Подготовка специалистов в области менеджмента качества организуется инженером по качеству.

c) результативность предпринятых мер по подготовке персонала во внешних организациях оценивается руководителями подразделений и заинтересованными лицами, внутреннего обучения персонала - аттестационными комиссиями при проведении проверки знаний. Информация предоставляется ими инженеру по охране труда по требованию для анализа, обработки и отчёта директору. Кроме того, результативность обучения определяется наличием у сотрудника документа, подтверждающего наличие / получение необходимых знаний и навыков.

d) осведомлённость персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества:

- ознакомлением каждого сотрудника при приёме на работу с политикой и целями предприятия в области качества;

- ознакомлением каждого сотрудника со своей должностной и рабочей инструкцией и положением о подразделении;

- ознакомлением сотрудников с процедурами и инструкциями СМК, в части их касающихся;

- ознакомлением с приказами и распоряжениями руководства относящихся к деятельности подразделений;

- ознакомлением с результатами внутренних проверок СМК.

e) сведения об образовании, повышении квалификации и результативности подготовки хранятся в личных делах сотрудников. Личные дела ведутся специалистом по кадрам в соответствии с действующим законодательством. Информация о внутреннем

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 17 из 38
----------------------	---	---

обучении, включая, где требуется, оценку результатов обучения, фиксируется в Журналах или протоколах проверки знаний / обучения.

6.3 Инфраструктура

ООО «Нефтемашсервис» определило, обеспечивает и поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для достижения соответствия требованиям к выполнению работ, которая включает:

- здания и сооружения для работы сотрудников, производственные и складские помещения;
- бытовые условия проживания при работе подразделений на объектах строительства (вагон – дома), складские площадки, рабочее пространство (фронт работ) и связанные с ним средства труда;
- средства жизнеобеспечения (водоснабжение, электро- и теплоснабжение с соответствующим оборудованием);
- оборудование для процессов, в том числе строительные машины, оснастка, средства контроля процессов выполнения работ, инструмент и средства малой механизации;
- оборудование рабочих мест;
- средства связи (телефонная и факсимильная связь, электронная почта);
- оргтехнику, программные средства.

Ответственность за управление объектами инфраструктуры закреплена за руководителями соответствующих подразделений и главными специалистами в соответствии с должностными инструкциями.

Управление заключается в планировании работ по обеспечению соответствия объектов установленным к ним требованиям, периодическом осмотре, проведении планово-предупредительного ремонта и ремонта при выходе из строя, списание.

На предприятии разрабатываются и выполняются графики обслуживания и ремонта оборудования. Мероприятия по ремонту зданий, сооружений и коммуникаций вносятся в план достижения целей или план организационно-технического развития предприятия.

Работоспособность объектов инфраструктуры поддерживается с помощью собственных кадров или с привлечением подрядных организаций (см. 4.1, 7.4).

6.4 Производственная среда

ООО «Нефтемашсервис» создало и поддерживает производственную среду, необходимую для достижения соответствия требованиям к производству и результатам работ.

Факторы производственной среды включают:

- производственные условия, в которых выполняются работы;
- благоприятные условия труда для сотрудников: оборудование рабочих мест, общее освещение и средства дополнительного индивидуального освещения рабочих мест, гигиенические факторы (чистота, которая обеспечивается ежедневной влажной уборкой помещений), средства для дополнительного обогрева помещения (при необходимости), бытовые условия проживания при работе производственных подразделений на объектах заказчика (вагон – дома, общежития);
- технику безопасности и охрану труда.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 18 из 38
----------------------	---	---

Обеспечение требуемых факторов производственной среды при производстве работ осуществляется в соответствии со строительными нормами и правилами, другими нормативными документами.

Соответствие условий производственной среды санитарным нормам по температуре, влажности, освещению, вентиляции обеспечивается наличием и обеспечением достаточного тепло-, электро- и водоснабжения, поддержанием в исправном состоянии необходимых инженерных сетей.

На рабочих местах обеспечивается выполнение требований к санитарным условиям, чистоте, шуму и загрязнению.

Ответственность за управление производственной средой возлагается на руководителей подразделений.

Безопасность и охрана труда сотрудников обеспечивается:

- инструктированием, стажировкой, аттестацией и периодической проверкой знаний работников;

- аттестацией рабочих мест;

- выполнением мероприятий по коллективной защите рабочих (ограждения, освещение, вентиляция, защитные и предохранительные устройства и приспособления и т.д.);

- выдачей администрацией необходимых средств индивидуальной защиты (спецодежда, спецобувь и другие средства защиты (защитные каски, монтажные пояса, респираторы, защитные очки и т.д.));

- обеспечением современными ручными машинами, инструментом, средствами механизации, оснасткой; содержанием их в исправном состоянии, периодическим осмотром, испытаниями;

- проведением профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости сотрудников (проведение предварительных и периодических медицинских осмотров);

- санитарно-бытовыми помещениями и устройствами в соответствии с действующими нормами и характером выполняемых работ.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 19 из 38
----------------------	---	---

7 ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ (ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ)

7.1 Планирование выпуска продукции (выполнения работ)

ООО «Нефтемашсервис» установило порядок проведения и разрабатывает процессы, необходимые для выполнения работ. Требования к порядку проведения производственного цикла работ согласуются с требованиями к другим процессам СМК (см. 4.1).

Планирование работ производственных подразделений осуществляется в соответствии с заключённым договором с заказчиком, техническим заданием и согласованной и утверждённой в производство работ проектно - сметной документацией, на строящиеся объекты и выполняемые работы, планом (проектом) производства работ. При планировании работ применяются процедуры П-СМК-7.1-01, П-СМК-7.1-02, П-СМК-7.1-03 и П-СМК-7.1-04.

Во время планирования работ при необходимости определяются:

- цели, специфические для конкретной работы или заказчика (сроки, объёмы работ, планируемые объёмы финансирования на месяц и т.д.) и требования к проводимым работам (ГОСТы, СНИПы, особые требования заказчика);
- потребности в процессах, документах (установлен порядок взаимодействия с заказчиком, разрабатываются планы (проекты) производства работ, имеется в наличии утверждённая в производство работ проектно-сметная документация, техническое задание, инструкции по охране труда);
- наличие всех необходимых нормативных документов в местах их применения (в производственных подразделениях, у ИТР и т.д.);
- потребности в ресурсах (оборудование, средства контроля и измерений, строительная техника, механизмы, средства малой механизации, строительные материалы, квалификация и количество персонала и т.д.) для конкретного вида работ – указываются в планах (проектах) производства работ;
- проведение осмотров, технического обслуживания и ремонта производственного оборудования и строительных машин, метрологическая подготовка контрольно-измерительного оборудования, применяемого при выполнении работ;
- изготовление оснастки, закупка материалов (по заявкам производственных подразделений в соответствии с проектно-сметной документацией);
- проведение необходимых измерений и испытаний в соответствии с проектно-сметной документацией; результаты контроля, измерений и испытаний фиксируются в виде записей (в Журналах работ, протоколах, актах) для предоставления доказательства того, что процессы выполнения работ и их результаты отвечают требованиям.
- при необходимости, подготовка и переподготовка кадров;
- установление для всех видов услуг правил приёмки результатов выполненных работ, проверке и подтверждению приёмки услуги, порядку передачи выполненных работ заказчику, обратной связи с заказчиком, мониторингу, контролю и измерениям;
- информация по выполненным работам фиксируется мастерами СМР и / или производителями работ в промежуточных актах выполненных работ, в актах скрытых работ. Свидетельством соответствия объекта строительства, реконструкции, ремонта и процесса его выполнения предъявляемым требованиям являются акты сдачи-приёмки работ, подписанные со стороны ООО «Нефтемашсервис» и заказчика.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 20 из 38
----------------------	---	---

Записи управляются в соответствии с 4.2.4 настоящего Руководства и П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

При изменении требований заказчиков, изменении принципов взаимодействия с подрядчиками и заказчиками, а также совершенствовании технологии производства, в плановом порядке производится внесение изменений в проектно-сметную документацию, документацию СМК, в перечень применяемой в работе НТД, относящейся к технологии, а также применяемых материалов, оборудования, средств контроля.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции (услугам)

ООО «Нефтемашсервис» определяет:

а) требования, установленные заказчиком (сроки выполнения, состав работ, планируемый объём финансирования, требования к приёмке работ, приёмке в эксплуатацию законченных строительством объектов и деятельности организации в период их эксплуатации, гарантийные обязательства);

б) требования, не установленные заказчиком, но необходимые для установленной или предполагаемой эксплуатации объекта работ (рекомендуемые положения нормативных документов, требования смежников, касающиеся передачи фронта работ);

с) законодательные и нормативные требования, имеющие отношение к планируемым работам и объекту производства работ, включая требования к ОТ (положения законодательства прямого действия, обязательные требования нормативных документов);

д) необходимость проведения дополнительных работ (например, по выбору субподрядных организаций, подготовительных работ, организации бытовых условий для персонала и т.д.).

Установление и анализ требований заказчика включает следующие этапы:

- получение информации о тендере;
- получение приглашения на участие в тендере, задания на расчёт стоимости работ и требований к оформлению документации, получение проекта договора;
- предварительный анализ требований и подготовка пакета тендерной документации;

- в случае положительного решения заказчика – получение договора, его анализ и подписание, получение объекта производства работ и оборудования, получение проектно - сметной документации.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции

Установленные требования (см. 7.2.1) должны быть проанализированы до того, как заключён договор с заказчиком. Анализ требований потребителей осуществляется на стадии подготовки тендерной документации и/или анализа проекта договора.

Результаты анализа требований потребителей оформляются подписями согласования и утверждения ответственных лиц на тендерной документации, проектно-сметной документации, техническом задании, плане (проекте) производства работ, а также на последней странице текста проекта договора. Объём согласования проекта договора определяется директором.

Анализ заказа обеспечивает, чтобы:

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 21 из 38
----------------------	---	---

а) требования к процессу выполнения работ, результатам работ были определены (проекты договоров, тендерная документация, проектно-сметная документация, техническое задание);

б) требования договора или заказа, отличающиеся от ранее сформулированных, были согласованы всеми заинтересованными службами;

с) предприятие было способно выполнить установленные требования (имеются ли необходимые разрешения, оборудование, персонал, технологии, материалы и комплектующие, средства контроля и измерений, договоры с подрядными организациями и т.д.).

Требования заказчика документируются в договоре, согласованной с заказчиком проектно-сметной документации, техническом задании, поэтому специальные меры по подтверждению требований заказчика не требуются.

В случае изменения каких-либо требований заказчика к выполняемым работам соответствующее подразделение (в зависимости от стадии производственного цикла - производственно-технический отдел или заместители директора по строительству и сервису НПО) инициирует проведение анализа изменений с целью оценки влияния изменений на выполненные работы и конструкции, исправления соответствующих документов и обеспечения осведомлённости заинтересованного персонала, занятого в процессах производства работ.

Записи результатов анализа требований потребителей, изменений требований и любых необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии и управляются в соответствии с процедурой П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

7.2.3 Связь с потребителями

В соответствии с условиями договора и отраслевыми нормами на всем протяжении выполнения работ происходит тесное взаимодействие с заказчиком.

Применяемые методы взаимодействия с заказчиком:

- информирование о ходе работ, в том числе о необходимости изменений и об отклонениях;

- поэтапная сдача-приемка выполненных объемов с подписанием соответствующих документов (актов, форм);

- предоставление исполнительной документации по требованию заказчика;

- проведением независимого технического надзора;
- проведение периодических совместных совещаний с участием представителей заказчика, подрядных организаций, проектной организации (если это предусмотрено договором);

- обратная связь с заказчиком (учет предложений, претензий и жалоб заказчика, оценка его удовлетворенности).

Ответственность за обеспечение взаимодействия с заказчиком в ходе выполнения работ возлагается на заместителя директора по строительству и на заместителя директора по сервису НПО

Полномочия по взаимодействию с заказчиком в ходе выполнения работ предоставлены мастеру СМР и / производителю работ производящему работы или начальнику цеха.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 22 из 38
----------------------	---	---

7.3 Проектирование и разработка

Нормы пункта 7.3 МС ИСО 9001 в деятельности ООО «Нефтемашсервис» применимы к процессу разработки, согласования, утверждения технологической документации (планов (проектов) производства работ, технологических карт).

7.3.1 Установление порядка разработки

Основанием для разработки плана (проекта) производства работ является полученная от заказчика проектно – сметная документация, техническое задание, срок разработки и порядок согласования с заказчиком устанавливаются договором. Технологические карты являются составной частью плана (проекта) производства работ.

Состав и сроки разработки документов устанавливаются заказчиком или заместителем директора по сервису НПО / главным инженером, координация взаимодействия различных подразделений и специалистов, занятых в разработке, осуществляется или заместителем директора по сервису НПО / главным инженером. При разработке технологической документации применяются соответствующие отраслевые нормы и правила, а также требования Заказчика.

7.3.2 Входные данные для разработки

К входным данным для разработки относятся:

- проектная документация, утверждённая в производство работ, техническое задание, требования Заказчика к технологиям, информация об объекте, другие данные;
- распространяющиеся на выполняемые работы требования отраслевых и законодательных актов и документов, включая требования в области ПБ, ОТ;
- при необходимости, информация, полученная при выполнении аналогичных проектов в прошлом, в том числе, разработанные компанией и специализированными организациями регламенты и планы, Планы работ Заказчика;
- другие требования, существенные для разработки.

Входные данные разработки анализируются заместителем директора по строительству, заместителем директора по сервису НПО, главным инженером и отделом ПТО на адекватность, полноту и однозначное толкование.

7.3.3 Выходные данные

Выходными данными являются технологические документы (планы (проекты) производства работ, технологические карты), состав документов уточняется в каждом конкретном случае. Разработка технологических документов осуществляется в соответствии с П-СМК-4.2.3-01 «Управление нормативной документацией» и П-СМК-7.1-01 «Подготовка производства работ» и П-СМК-7.1-03 «Подготовка производства работ сервиса НПО».

Выходные данные подвергаются верификации (проверке) относительно входных требований к разработке.

Разработчиком технологических документов является ПТО, документы согласовываются главным инженером, Заказчиком (при необходимости), утверждаются заместителем директора по строительству, заместителем директора по сервису НПО.

Разработанные технологические документы должны:

- a) отвечать входным требованиям к разработке (см. 7.3.2);
- b) обеспечивать соответствующей информацией по применяемому оборудованию, материалам, средствам измерений и т.д.;

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 23 из 38
----------------------	---	---

с) содержать критерии приёмки работ или ссылки на них (критерии приёмки работ содержатся в соответствующих разделах технологических документов);

д) определять характеристики работ, существенные для их безопасности, и требования по обеспечению ПБ, ОТ на объектах производства работ.

Разработка и управление технологической документацией осуществляются в соответствии с П-СМК-4.2.3-01, с учётом отраслевых норм.

7.3.4 Анализ разработки

Проведение анализа разработки проводится при согласовании и утверждении технологической документации с целью:

а) оценки способности результатов разработки обеспечить выполнение требований к производству и результатам работ;

б) выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

Анализ проводится с участием всех задействованных служб компании и представителей Заказчика, результаты оформляются подписями согласования / утверждения (или замечаниями по результатам анализа) разработанных технологических документов. Записи результатов анализа разработки управляются согласно П-СМК-4.2.3-01 «Управление нормативной документацией» с учётом п.4.2.4 и П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями». Замечания сохраняются до их устранения.

При необходимости по результатам анализа в документацию вносятся изменения (см. 7.3.7).

7.3.5 Верификация разработки

Верификация выходных данных относительно входных требований к разработке производится при согласовании и утверждении документации в компании. Записями верификации являются соответствующие подписи в технологической документации.

7.3.6 Валидация разработки

Валидацию разработки ООО «Нефтемашсервис» осуществляет с тем, чтобы удостовериться, что разработанные документы способны обеспечить выполнение работ в соответствии с конкретными, установленными договором (или проектно - сметной документацией, техническим заданием), требованиями.

Валидация проводится при согласовании технологической документации с Заказчиком. Записями валидации являются соответствующие подписи представителей Заказчика в технологической документации.

7.3.7 Управление изменениями разработки

Пересмотр планов (проектов) производства работ осуществляется по мере необходимости, при этом выпускается «Дополнительный план (проект) производства работ». Разработка «Дополнительного плана (проекта) производства работ» осуществляется в том же порядке. При согласовании и утверждении «Дополнительного плана (проекта) производства работ» оценивается влияние изменений на уже выполненные работы. Заказчик информируется о внесённых изменениях.

Записи результатов анализа изменений и любых необходимых действий управляются согласно П-СМК-4.2.3-01 «Управление нормативной документацией» с учётом п.4.2.4 и П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 24 из 38
----------------------	---	---

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

Цель управления закупками – обеспечение соответствия требованиям закупаемых материально-технических ресурсов и услуг привлекаемых субподрядных организаций. Управление закупками осуществляется в соответствии с процедурой П-СМК-7.4-01 «Закупки».

При осуществлении закупки предпочтение отдается одобренным поставщикам. При невозможности закупки у одобренного поставщика, закупка осуществляется у резервного поставщика, или проводится поиск нового поставщика.

Оценку поставщиков материально-технических ресурсов осуществляет специалист по снабжению.

Оценку субподрядных организаций, привлекаемых к процессу выполнения и контроля работ, и оформление договоров с субподрядчиками осуществляют заместитель директора по строительству и заместитель директора по сервису НПО (по принадлежности).

Для оценки и выбора поставщиков установлены соответствующие критерии. Результаты такой оценки поставщиков и последующих действий фиксируются в картах оценки поставщиков, списках одобренных поставщиков или других документах и управляются в соответствии П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

7.4.2 Информация по закупкам

Информация по закупкам материально-технических ресурсов содержится в Заявке на материалы, оформляемой ежемесячно или по мере необходимости (аварийные ситуации) после согласования и утверждения проектно-сметной документации, технического задания. Заявка на материалы утверждается, право утверждения заявки имеет директор, при его отсутствии – заместители директора по строительству и сервису НПО.

Руководители подразделений и ответственные исполнители, подающие данные о закупках специалисту по снабжению, ответственны за то, что документация на закупаемую продукцию (заявка на материалы) четко описывает закупаемую продукцию и включает, по возможности:

- а) тип, класс, сорт или другую характеристику, точно определяющую продукцию;
- б) наименование или другой точный опознавательный признак, чертежи, технологические требования.

Информация по закупкам работ субподрядных организаций и других услуг содержится в договоре, включает описание, сроки выполнения, критерии приёмки, стоимость работ (услуг), подлежащих закупке и, при необходимости:

- требования к документации и/или продукции, процедурам, процессам и оборудованию поставщика,
- требования к квалификации персонала,
- требования к системе менеджмента субподрядной организации.

7.4.3 Верификация закупленной продукции и услуг

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 25 из 38
----------------------	---	---

ООО «Нефтемашсервис» осуществляет проверку (верификацию) закупленной продукции (услуг). Проверке подлежат конструкции, изделия, материалы, оборудование, объекты работ.

При определении объёма и характера проверки (входного контроля) закупленной продукции (услуг) принимаются во внимание объём контроля, осуществляемого у субподрядчика, результаты оценки поставщика или субподрядчика, наличие сопроводительной документации на соответствие продукции (услуги) установленным требованиям.

Входящая продукция (результаты работ) никогда не используется до проверки.

При отрицательных результатах проверки (входного контроля) закупленной продукции при приёмке на складе кладовщик оформляет Акт приёмки по количеству, качеству и комплектности, при положительных результатах - приходный ордер.

Для обеспечения уверенности в том, что работы, выполненные субподрядчиком, соответствуют установленным требованиям, предприятие осуществляет приёмку указанных работ с оформлением документов о приёмке субподрядных работ (акта выполненных работ, протоколы испытаний, специальные журналы работ и т.п.). В приёмке участвуют представители субподрядчика и заказчика (при необходимости).

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

ООО «Нефтемашсервис» планирует и осуществляет производственную деятельность в управляемых условиях.

Управляемые условия включают:

а) наличие информации, описывающей характеристики работ (проектно-сметная документация, техническое задание, планы (проекты) производства работ, рабочие чертежи);

б) наличие на каждом объекте нормативно-технической и технологической документации, регламентирующей каждый вид работ, рабочих чертежей, процедур СМК;

в) использование подходящего оборудования (грузоподъемных машин и механизмов, технологического оборудования, средств связи, собственных и привлечённых строительных машин); управление производственными условиями (благоприятные условия труда);

г) наличие и применение исправного контрольного и измерительного оборудования и договоров со специализированными организациями на выполнение контрольных и измерительных операций;

е) осуществление постоянного мониторинга как ответственными лицами ООО «Нефтемашсервис», так и уполномоченными сторонними организациями и заказчиком с записями в журналах работ и составлением актов освидетельствования скрытых работ и промежуточной приёмки ответственных конструкций. Критерием сдачи работ является промежуточное согласование стадий работ с заказчиком. Отдельного обследования перед сдачей работ не требуется, по окончании работ оформляется акт приёмки заказчиком;

ф) осуществление деятельности при сдаче объекта в установленном порядке, по установленной проектно-сметной документации, с оформлением установленного количества исполнительной документации.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 26 из 38
----------------------	---	---

В договорах на производство работ установлены гарантийные сроки ответственности за выполненные работы; другое обслуживание после сдачи работ не предполагается. Действия после сдачи выполненных работ определяются дополнительным договором.

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

В ООО «Нефтемашсервис» идентифицированы процессы, результаты которых не могут быть верифицированы последующим мониторингом или измерениями (далее – спецпроцессы). Их дефекты могут быть выявлены только с начала эксплуатации объекта строительства, реконструкции заказчиком в течение гарантийного периода. К таким процессам относятся:

- процесс подготовки разного рода контактных поверхностей (рабочих швов при бетонировании конструкций, очистка, просушивание и грунтовка поверхностей перед и в процессе нанесения изоляционных и антикоррозийных покрытий);
- процесс уплотнения грунтов насыпей и обратных засыпок;
- процесс устройства оснований и фундаментов;
- процесс ручной электродуговой сварки, осуществляемый на объектах выполнения работ, для конструкций, не подлежащих лабораторному контролю.

Для управления спецпроцессами применяются следующие меры, позволяющие избежать появления дефектов и подтвердить способность спецпроцессов достигать запланированные результаты:

- при выполнении спецпроцессов применяется только технологическая документация (планы (проекты) производства работ, сварочные технологии), разработанная и утверждённая в установленном порядке (технологическая документация разрабатывается для каждого объекта), а также прошедшая периодический анализ на актуальность и пригодность для качественного выполнения работ. Анализ проводится инженерами ПТО по мере необходимости при внесении изменений в проектно – сметную документацию или ППР. Сварочные технологии подлежат обязательной аттестации в специализированной организации, периодичность аттестации – 1 раз в 4 года. При ухудшении качества выполнения работ проводится внеочередной анализ технологической документации (по решению заместителя директора по строительству или заместителя директора по сервису НПО). Допуск к применению оформляется записью о факте проверки. Технологическая документация признанная неактуальной или непригодной запрещается к применению и должна быть изъята из производства. Порядок разработки, анализа, актуализации, ведения записей, изъятия из обращения технологической документации определён процедурой П-СМК-4.2.3-01 «Управление нормативной документацией»;

- к документированию (разработке), исполнению и контролю спецпроцессов допускаются только аттестованный персонал. Аттестация по промышленной безопасности проводится аттестационными комиссиями предприятия, периодичность аттестации – 1 раз в год. Аттестация руководящего персонала отвечающего за производство электросварочных работ и сварщиков проводится в специализированных организациях в соответствии действующим законодательством Российской Федерации. Периодичность аттестации – не реже 1 раза в 2 года. Результаты аттестаций оформляются протоколами аттестационных комиссий. Все руководители и специалисты, задействованные в организации работ по исполнению спецпроцессов и исполнители (работчие основных профессий), задействованные в исполнении спецпроцессов, проходят

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 27 из 38
----------------------	---	---

подтверждение квалификации в специализированных учебных заведениях не реже 1 раза в 5 лет. Результаты повышения квалификации оформляются протоколами итоговой проверки знаний в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- для осуществления сварки применяется сварочное оборудование, которое подлежит обязательной аттестации. Аттестация проводится специализированной организацией согласно графику по соответствующей «Методике аттестации» и заключается в оценке соответствия требованиям НТД и паспорту. Результаты аттестации оформляются свидетельством аттестации сварочного оборудования.

При положительных результатах аттестации сварочного оборудования, назначается срок проведения очередной (периодической) аттестации (1 раз в 3 года), который указывается в свидетельстве аттестации. Оборудование, допущенное к эксплуатации по результатам аттестации, подлежит в процессе эксплуатации периодическим осмотрам.

При отрицательных результатах аттестации сварочного оборудования назначается срок проведения повторной аттестации, который указывается в свидетельстве аттестации. Оборудование, признанное непригодным по результатам аттестации, использовать запрещается. Ответственный за надлежащее содержание оборудования идентифицирует непригодное оборудование и составляет мероприятия по его ремонту для устранения указанных в свидетельстве аттестации оборудования замечаний. Решение по дальнейшим действиям с оборудованием, не прошедшим повторную аттестацию, принимается заместителем директора по строительству.

- оборудование для других спецпроцессов в том числе строительные машины подлежат периодическому осмотру, проведению планово-предупредительного ремонта согласно разработанным графикам и ремонта при выходе из строя;

- технологией выполнения работ предусмотрено проведение при необходимости лабораторного контроля, лабораторный контроль проводится специализированными организациями (результаты оформляются в соответствии с действующими нормативными документами), контроля выполнения работ на объекте. Результаты выполненных работ вносятся в журналы работ, составляются акты освидетельствования скрытых работ;

- на объект строительства, реконструкции договором устанавливается гарантийный срок, который исчисляется с момента подписания Заказчиком акта приёмки выполненных работ. Претензии к качеству объекта, полученные в течение гарантийного срока, рассматриваются в соответствии с условиями договора.

Виды записей: свидетельства аттестации оборудования, протоколы заседания аттестационных комиссий, протоколы по проведению итоговой проверки знаний, результаты лабораторного контроля, журналы работ, акты освидетельствования скрытых работ, информация о поступивших сообщениях и рекламациях потребителей по качеству выполненных работ, свидетельства (удостоверения) о повышении / подтверждении квалификации, графики технического обслуживания и планово-предупредительных ремонтов.

Управление записями определено П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями». Место и сроки хранения записей установлены в Реестрах записей подразделений.

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Предприятие располагает практикой и средствами для идентификации:

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 28 из 38
----------------------	---	---

- материалов, конструкций, изделий (по поставщикам, видам, марке, сорту и классу);
- отдельных ответственных элементов (например, при сварке ответственных стыков ставится индивидуальное клеймо сварщика);
- статуса контроля материалов, конструкций, изделий (приходные ордера, акты приёмки по количеству, качеству и комплектности, журнал входного контроля);
- заводской или выполненной на площадке маркировкой заготовок и сборочных единиц (арматурных каркасов, элементов сборных конструкций и т.п.);
- специальной маркировкой материалов, изделий и конструкций, забракованных входным контролем, с целью исключения их непреднамеренного использования;
- статуса контроля выполненных работ.

Контроль и технический надзор за осуществлением производства работ и соблюдением качества работ производит мастер СМР и / или производитель работ путём проведения входного, операционного и приемочного контроля. Результаты контроля фиксируются в общем и специальных журналах работ. Таким образом, идентификация и прослеживание работ проводятся по общим и специальным журналам.

Приобретение услуг и товаров прослеживается по номеру договора.

7.5.4 Собственность потребителей

Забота о собственности заказчика, если она используется в ООО «Нефтемашсервис», распространяется на интеллектуальную собственность (проектно-сметную документацию, техническое задание), материалы и иное имущество заказчиков, объект реконструкции или ремонта, прилегающую территорию, технологическое и инженерное оборудование и материалы поставки заказчика для выполнения работ, законченные строительством здания и сооружения до их передачи эксплуатирующим организациям, строящиеся здания и сооружения в случае перерывов в работе.

Объект реконструкции и ремонта, территория принимаются к производству только после осмотра его специалистами предприятия, передача объекта осуществляется по акту.

Территория заказчика охраняется, поэтому при выполнении работ на территории заказчика особых мер по защите и охране не требуется. В случае нанесения ущерба собственности заказчика или её утраты, заказчик информируется письмом, дальнейшие действия согласовываются. Письма управляются в соответствии с П-СМК-4.2.3-02 «Управление организационно-распорядительной и информационной документацией». Ответственность за сохранность собственности заказчика и за действия при ее утрате или повреждении возлагается на должностное лицо, которое несет материальную ответственность за неё. Собственность заказчика находится под управлением ООО «Нефтемашсервис» до передачи объекта заказчику.

7.5.5 Сохранение продукции (услуг)

Ответственность за сохранность результатов работ в период проведения процесса производства работ вплоть до сдачи заказчику возлагается на мастера СМР и / или производителя работ.

Объекты, на которых ведутся работы, поддерживаются в исправном состоянии (см. п.6.3, п. 7.5.4). Организация охраны результатов работы на территории заказчика не требуется (см. п. 7.5.4).

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 29 из 38
----------------------	---	---

Хранение материалов, изделий производится на складе, который позволяет обеспечить требуемые условия хранения. Для хранения ТМЦ на объекте организуются специальные площадки. Правила хранения установлены в инструкции И-СМК-7.5.5-01 «Инструкция по хранению ТМЦ».

Сохранность материалов при транспортировании обеспечивается установлением соответствующих требований в договорах с привлекаемыми транспортными компаниями (см. 4.1, 7.4).

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

ООО «Нефтемашсервис» определило и применяет необходимые для получения доказательств соответствия результатов работ установленным требованиям оборудование для мониторинга и измерений (средства измерений).

При разработке технологической документации ПТО проводит предварительный анализ возможности выполнения мониторинга и измерений и определяют состав необходимых средств измерений при производстве работ. Методы контроля и измерений, состав средств измерений указываются в ППР и / или технологических картах. Окончательный анализ осуществляет главный инженер при согласовании, а заместитель директора по строительству или заместитель директора по сервису НПО при утверждении ППР и / или технологических карт.

Там, где необходимо обеспечить достоверные результаты, средства измерений:

- подвергаются систематической поверке, калибровке и регулировке в специализированных организациях с оформлением результатов в виде соответствующих протоколов, свидетельств, сертификатов;
- идентифицированы с целью подтверждения статуса по отношению к калибровке и поверке (наличием соответствующего клейма, свидетельств, сертификатов);
- подвергаются осмотру мастерами СМР и / или производителями работ перед выдачей для применения;
- хранятся в производственных подразделениях (на участках) в специально отведенном для этого месте.

Если обнаружится, что измерения производились неисправными или неподходящими средствами измерений, мастер СМР и / или производитель работ обязан:

- выяснить на какой стадии его использования возникло несоответствие или неисправность;
- при возможности произвести повторные измерения объекта контроля пригодным средством измерений для подтверждения его соответствия, зарегистрировать результаты этих измерений;
- при необходимости произвести коррекцию объекта контроля в соответствии с процедурой СМК-8.3-01 «Управление несоответствующей продукцией».
- при невозможности повторных измерений зафиксировать факт измерений несоответствующим оборудованием в акте (составляется в произвольной форме) или журнале работ.

Ответственность за организацию поверки и калибровки СИ в организации в целом возложена на главного энергетика, в соответствии с должностной инструкцией, ответственность за управление средствами контроля и измерений в производственных подразделениях – на мастеров СМР и / или производителя работ.

Управление средствами измерений включает действия, выполняемые ответственными лицами в следующем порядке.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 30 из 38
----------------------	---	---

Главный энергетик:

- устанавливает состав средств контроля и измерений, применяемых на предприятии и требующих поверки / калибровки, а также способ и сроки поверки / калибровки,
- составляет графики периодической поверки / калибровки на год,
- инициирует заключение договора с Центром стандартизации, метрологии и сертификации или другими специализированными организациями, при необходимости согласовывает с ними графики периодической поверки / калибровки на год. Выбор специализированных организаций осуществляется в соответствии с разделом 7.4;
- предоставляет в подразделения выписки из графика поверки / калибровки,
- ведёт учёт выдачи в подразделения средств контроля и измерений,
- своевременно уведомляет подразделения о сроках поверки / калибровки,
- в соответствии с графиком поверки изымает средства измерений из обращения и сдаёт их в специализированные организации для проведения поверки;
- при получении СИ из поверки проверяет наличие документов, подтверждающих факт поверки. Результаты поверки должны быть оформлены одним или несколькими способами: свидетельствами о поверке, отметками в паспортах, а также постановкой поверителем соответствующего клейма (штампа) на СИ;
- проверяет наличие идентификации поверенных средств измерений (клейма поверителя или собственной маркировки в соответствии с имеющимися свидетельствами поверки);
- при отрицательных результатах поверки / калибровки своевременно уведомляет материально-ответственных лиц о непригодности СИ к дальнейшей его эксплуатации.

Мастер СМР и / или производитель работ:

- обеспечивает хранение средств измерений в специально отведенном для этого месте, проверяет их исправность и актуальность поверки перед выдачей исполнителю;
- контролирует состояние СИ, изымает из обращения и передаёт главному энергетику неисправные СИ и СИ, срок поверки которых истёк, для их замены, ремонта или поверки.

Неиспользуемые СИ хранятся на складе в отведённом месте. Неисправные СИ, временно размещённые на складе или производственном участке, должны быть идентифицированы для предупреждения их непреднамеренного использования.

Организации, проводящие лабораторный контроль, техническое обслуживание, калибровку / поверку средств измерений, имеют соответствующие лицензии и сертификаты согласно требованиям законодательства Российской Федерации. Наличие разрешительных документов проверяется главным инженером при заключении договоров.

Записи о результатах поверки / калибровки средств измерений и аттестации оборудования управляются в соответствии с П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 31 из 38
----------------------	---	---

8 ИЗМЕРЕНИЯ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1 Общие положения

ООО «Нефтемашсервис» планирует и осуществляет процессы контроля, измерения, анализа и совершенствования, необходимые для:

- а) демонстрации соответствия результатов работ установленным требованиям к продукции (объекту строения, реконструкции);
- б) обеспечения уверенности в соответствии СМК установленным требованиям;
- с) постоянного повышения результативности СМК.

Мониторинг и измерения производственных процессов регламентируются требованиями технической и отраслевой нормативной документации.

8.2 Мониторинг и измерения

8.2.1 Удовлетворённость потребителей

Специфика деятельности организации позволяет получать информацию об удовлетворённости заказчика работой ООО «Нефтемашсервис» при сдаче объектов или этапов работ.

Оценка работ потребителями проводится при окончании работ и введении объекта в эксплуатацию, результаты отражаются заказчиком в Анкетах «Оценка качества выполненных работ» А-СМК-8.2.1-01. Анкеты хранятся в производственно – техническом отделе и предоставляются инженеру по качеству по запросу.

Полученная информация накапливается и систематизируется производственно – техническим отделом и передаётся главному инженеру для последующего анализа и, при необходимости, планирования корректирующих и предупреждающих действий.

Кроме того, в качестве данных, используемых при оценке удовлетворённости заказчиков, применяются результаты окончательного контроля качества работ (см. 8.2.4), а также технического надзора со стороны заказчика.

Результаты оценки удовлетворённости потребителей используются в качестве входных данных при анализе СМК со стороны руководства и действий по улучшению (см. 5.6 и 8.5).

8.2.2 Внутренний аудит

ООО «Нефтемашсервис» проводит внутренние аудиты для установления, что СМК:

- а) соответствует плановым мероприятиям (планы корректирующих мероприятий, планы (проекты) производства работ, планы ТО и ремонта технологического оборудования, графики поверки контрольно-измерительного оборудования, другие запланированные мероприятия), требованиям МС ИСО 9001 и требованиям к СМК, разработанным организацией;
- б) освоена и поддерживается в рабочем состоянии.

Аудит планируется инженером по качеству ежегодно с учётом статуса и важности процессов и участков, подлежащих проверке, а также результатов предыдущих проверок.

Выбор аудиторов и проведение проверок обеспечивают объективность и беспристрастность процесса проверки. Аудиторы не проверяют свою собственную работу.

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 32 из 38
----------------------	---	---

Руководство, ответственное за проверяемые участки, обеспечивает, чтобы действия по устранению обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин предпринимались без излишней отсрочки.

Ответственность, требования к планированию и проведению проверок, отчёту о результатах проверок, а также подтверждению результативности предпринятых мер определены в П-СМК-8.2.2-01 «Проведение внутреннего аудита», разработанной с учётом рекомендаций МС ИСО 19011. Последующие действия включают проверку предпринятых мер и отчёт о проверке результатов (см. П-СМК-8.2.2-01).

Управление записями (отчётами о внутреннем аудите) ведётся в соответствии с П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

Результаты внутренних аудитов СМК образуют составную часть входных данных для анализа со стороны руководства.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Для поддержания ожидаемых результатов деятельности подразделений предприятия ведёт мониторинг и оценивает результативность процессов СМК. Периодичность оценки результативности указана в Критериях оценки результативности процессов СМК.

Мониторинг и измерение процессов осуществляется ответственными за соответствующие процессы (владельцами процессов), результаты оценки предоставляются инженеру по качеству, который обобщает полученные данные, оформляет сводный отчёт о результативности процессов и предоставляет для утверждения представителю высшего руководства по СМК. Данные мониторинга и измерения процессов инженер по качеству использует при подготовке отчета О-СМК-5.6-01 «Отчёт о результатах анализа СМК со стороны высшего руководства» (см. 5.6) и планировании действий по улучшению СМК.

Мониторинг производственных процессов ведётся мастерами СМР и / или производителем работ и заместителем директора по строительству; начальниками цехов и заместителем директора по сервису НПО. Для контроля данных процессов, в соответствии с государственными, отраслевыми документами и документами заказчика, регламентирующими данную деятельность, привлекаются также органы государственного надзора и другие уполномоченные организации.

В тех случаях, когда по ходу выполнения мониторинга процессов становится очевидным, что запланированные результаты не достигнуты, осуществляется надлежащие коррекция и корректирующие действия, когда это целесообразно, для приведения процессов в управляемые условия (см.8.5.2).

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Требуемое качество и надёжность продукции (объектов строения, реконструкции) обеспечивается осуществлением ООО «Нефтемашсервис» контроля процесса выполнения работ и контроля объектов в соответствии с планами (проектами) производства работ и требованиями действующих нормативных документов по строительству.

Производственный контроль качества работ включает: входной контроль закупленной продукции, материалов, услуг (см. 7.4.3), рабочей документации и обеспечение объекта проектно-сметной документацией, операционный контроль, геодезиче-

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 33 из 38
----------------------	--	---

ский контроль, приёмочный контроль, инспекционный контроль, лабораторный контроль и контроль нормативной базы.

Входной контроль рабочей документации по возможности проводится на стадии подготовки к заключению договора (контракта) на выполнение работ во избежание возможных задержек в процессе производства работ и недоразумений при расчётах с заказчиком. В процессе осуществления входного контроля рабочей документации обеспечивается проверка комплектности и достаточности технической информации, содержащейся в рабочих чертежах для производства работ, проверяется комплектация оборудования, изделий и деталей. Получение в производство работ от заказчика проектно-сметной документации осуществляется ответственным лицом ООО «Нефтемашсервис» по накладной, оформленной надлежащим образом. При необходимости оформляется запрос о предоставлении недостающей информации.

Входной контроль обеспечения объекта проектно-сметной документацией производится после заключения договора (контракта), до начала строительства. С целью обеспечения возведения объектов в соответствии с требованиями проектной и нормативной документации на строительном участке находится полный комплект рабочих чертежей и необходимых нормативных документов. Выдача нормативно – технической документации для производства работ в подразделения осуществляется производственно – техническим отделом под роспись в журналах регистрации.

Операционный контроль выполняется в виде самоконтроля рабочими и контроля производственным персоналом, в процессе производственных операций. Цель его - выявление дефектов и принятие оперативных мер по их устранению. Операционный контроль осуществляется в соответствии с планом (проектом) производства работ. Результаты операционного контроля фиксируются мастером СМР и /или производителем работ в журналах по видам работ.

Геодезический контроль является обязательной составной частью производственного контроля качества. ООО «Нефтемашсервис» выполняет исполнительные геодезические съемки на всех этапах строительства. По результатам исполнительной геодезической съемки составляются исполнительные схемы. Ответственный за проведение контроля мастер СМР и / или производитель работ.

Приёмочный контроль производится для проверки и оценки качества, законченных строительством объектов или их частей, а также скрытых работ и отдельных ответственных конструкций. Все скрытые работы подлежат приемке с составлением актов их освидетельствования, которые составляются на завершённые процессы. Отдельные ответственные конструкции обозначенные проектом по мере их готовности подлежат приемке в процессе строительства с составлением акта промежуточной приемки этих конструкций. В случаях, предусмотренных НТД, привлекаются представители заказчика и авторского надзора. Результаты приёмочного контроля оформляются актами на скрытые и другие выполненные работы. Ответственный за проведение контроля заместитель директора по строительству.

Контроль нормативной базы заключается в отслеживании отмечаемых НТД и своевременной их замене вновь разработанными документами, пополнении технической библиотеки отсутствующими документами на которые даются ссылки в проектной документации. Ответственный за проведение контроля производственно - технический отдел.

Лабораторный контроль в ООО «Нефтемашсервис» проводится по мере необходимости по договору со строительной лабораторией. При необходимости привлекает-

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 34 из 38
----------------------	---	---

ся лаборатория по проверке качества сварных стыков. Организации, осуществляющие лабораторный контроль имеют соответствующие лицензии и сертификаты согласно требованиям законодательства Российской Федерации. Результаты лабораторного контроля оформляются согласно требованиям законодательства Российской Федерации (заключения и др.).

Инспекционный контроль осуществляется внутри организации, техническим надзором заказчика и третьими лицами — государственными инспекторами или экспертами, относящимися к органам государственного надзора. Инспекционный контроль внутри организации проводится не реже 1 раза в месяц по каждому объекту. В объём контроля входит проверка своевременности журналов работ, общий уровень освидетельствования скрытых работ, ведение журналов работ, общий уровень качества, исполнение предписаний надзорных органов. По результатам инспекционного контроля делается вывод о соответствии законченных объектов (этапа работ) заданным требованиям и приемке объекта заказчиком, результаты инспекционного контроля оформляются актом или соответствующей записью в общем журнале производства работ. Ответственный за проведение контроля заместитель директора по строительству совместно с производственно – техническим отделом. По результатам производственного и инспекционного контроля качества СМР разрабатывают мероприятия по устранению выявленных дефектов с указанием планируемых дат устранения, ответственных исполнителей и отметок об устранении дефектов и недоделок, при этом учитывают также требования авторского надзора проектных организаций и органов государственного надзора и контроля, действующих на основании специальных положений.

Контроль качества работ осуществляется квалифицированным персоналом ООО «Нефтемашсервис» с использованием соответствующих средств измерений. При необходимости привлекаются специалисты или специальные службы, оснащенные техническими средствами, обеспечивающими необходимую достоверность и полноту контроля и имеющие соответствующие лицензии и сертификаты согласно требованиям законодательства Российской Федерации.

Доказательства соответствия результатов работ установленным требованиям документируются (в актах, журналах работ и других документах) и сохраняются. В этих записях указаны лица, признавшие решение о соответствии или санкционировавшие выпуск продукции. ООО «Нефтемашсервис» применяет следующие виды записей, свидетельствующих о соответствии продукции и работ установленным требованиям:

- исполнительная документация всех видов, в том числе исполнительные схемы и чертежи;
- акты освидетельствования скрытых работ;
- акты приёмки работ, конструкций и систем всех видов, в том числе работ, выполненных субподрядчиками;
- акты приёмки в эксплуатацию законченных строительством объектов;
- протоколы испытаний;
- записи в журналах работ, журналах авторского надзора;
- заключения лабораторий и записи в журналах лабораторного контроля и т.п.

Состав, содержание и форма основных записей определяются действующими нормативными документами по строительству, а при отсутствии в них точных указаний определяется организацией (для многосторонних документов – по соглашению

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 35 из 38
----------------------	---	---

сторон), исходя из характера информации, необходимой для использования данной записи.

Сдача выполненных работ заказчику не осуществляются до тех пор, пока все запланированные действия не будут полностью и успешно осуществлены, в противном случае решение о приёме должно быть принято имеющими на то соответствующие полномочия лицами с участием представителя заказчика.

По результатам производственного контроля качества работ, технического надзора заказчика, а также на основании предписаний органов государственного надзора и контроля разрабатываются мероприятия по устранению выявленных несоответствий (см. 8.3).

Контролирующие лица обязаны провести повторную проверку по выявленным несоответствиям с целью получения объективных доказательств его устранения.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

Результаты работ (здания и сооружения, конструкции и системы, а также закупленные материалы, изделия и конструкции), которые не соответствуют установленным для них требованиям, идентифицируются и находятся под управлением, обеспечивающим предотвращение их дальнейшего непреднамеренного использования и эксплуатацию.

Средства управления, а также соответствующие ответственность и полномочия в отношении действий с несоответствующей продукцией, определены в процедуре П-СМК-8.3-01 «Управление несоответствующей продукцией».

Несоответствие результатов работ выявляются в процессе входного, операционного, приемочного, окончательного инспекционного контроля (см. 8.2.4).

Вопрос с несоответствующими результатами работ на предприятии решается одним или несколькими следующими способами, предусматривающими:

а) устранение обнаруженного несоответствия (например, доработка, проведение повторных испытаний и т.д. с привлечением технадзора заказчика – застройщика и проектировщика или самостоятельно);

б) санкционирование сдачи работ, с разрешения уполномоченного лица (директора, или заместителя директора по строительству, или заместителя директора по сервису НПО) и, где это применимо, технадзора заказчика – застройщика или проектировщика, с документальным оформлением и при необходимости с внесением изменений в проектную документацию;

в) прекращение выполнения (аннулирование или утилизация) на условиях, согласованных с потребителем;

г) определение заместителем директора по строительству или заместителя директора по сервису НПО должностных лиц, оценивающих степень риска и предпринимающих действия, соответствующие влиянию или потенциальному влиянию обнаруженных несоответствий (см. 8.5.2, 8.5.3) если несоответствующие результаты работ выявляются после сдачи заказчику или уже после начала эксплуатации. Информация о таких несоответствиях поступает, как правило, через ПТО или непосредственно заместителю директора по строительству или заместителю директора по сервису НПО. Порядок действий по претензиям потребителей определен процедурой П-СМК-8.3-01 «Управление несоответствующей продукцией».

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 36 из 38
----------------------	---	---

Исправленные работы подвергаются повторному контролю для подтверждения соответствия требованиям.

Характер несоответствий и последующие предпринятые действия регистрируются. Эти документы, а также полученные разрешения на отклонения, управляются согласно П-СМК-4.2.4-01 «Управление записями».

Записи о характере несоответствий и последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отступления (несоответствие) сохраняются и подвергаются анализу с целью установления причин несоответствий и определению корректирующих и предупреждающих действий (см. 8.5).

8.4 Анализ данных

В ООО «Нефтемашсервис» определены, собираются и анализируются данные, которые позволяют:

- продемонстрировать пригодность и результативность СМК;
- оценить, где можно осуществить её совершенствование;
- оценить соответствие требованиям, установленным для работ;
- оценить характеристики и тенденции в процессах выполнения работ, включая информацию о возможностях принятия предупреждающих действий.

Источником этих данных служит информация, полученная в результате осуществления деятельности, описанной в п. 8.2 настоящего Руководства: слежения за степенью удовлетворённости потребителей (см. п.8.2.1), внутренних аудитов СМК (см. п. 8.2.2), мониторинга и измерения процессов (см. п. 8.2.3) и продукции (см. п. 8.2.4), а также в результате оценки поставщиков (см. п.7.4.1).

Оперативный анализ данных проводится ответственными за процессы по разработанным критериям. Результаты анализа предоставляются инженеру по качеству для включения в сводный отчёт о результативности процессов и / или протокол совещания и рассматриваются на оперативном совещании директора. По результатам оперативного анализа данных ответственными за процесс принимаются меры по улучшению деятельности, включая, где это необходимо, предупреждающие действия (см. п.8.5.3).

Анализ данных обеспечивает информацией, касающейся:

- a) степени удовлетворённости потребителей (см. п.8.2.1), ответственный – главный инженер;
- b) соответствия требованиям к работам (см. п.8.2.4), ответственные – инженеры ПТО;
- c) тенденций изменений в параметрах процессов и характеристиках услуги для проведения предупреждающих действий (см. п.8.2.3 и 8.2.4), ответственные инженеры ПТО;
- d) поставщиков (см. п. 7.4), ответственные – специалисты по обеспечению и другие ответственные по видам закупок (см. П-СМК-7.4-01)

Результаты анализа данных используются при анализе СМК со стороны руководства (см. п. 5.6).

ООО «Нефтемашсервис»	Система менеджмента качества РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК-СМК-4.2.2 Редакция: 04-12.2011 стр. 37 из 38
----------------------	---	---

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

ООО «Нефтемашсервис» постоянно повышает результативность СМК посредством осуществления политики и достижения целей в области качества (см. п.5.4), результатов аудитов (см. п.8.2.2), мониторинга процессов (см. п.8.2.3), анализа данных (см. п.8.4), корректирующих и предупреждающих действий (см. п.8.5.2 - 8.5.3), а также анализа со стороны руководства (см. п.5.6).

8.5.2 Корректирующие действия

Предприятие планирует и предпринимает корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного возникновения несоответствий. Корректирующие действия соответствуют степени опасности выявленных несоответствий.

Источником информации для рассмотрения корректирующих действий являются жалобы и рекламации потребителей, предписания государственных контролирующих органов, результаты внутренних аудитов СМК (см. п.8.2.2), выходные данные анализа СМК со стороны руководства (см. п.5.6), выходные данные мониторинга, измерения и анализа деятельности (см. п.8.2.4, п.8.4), другая информация.

Процедура корректирующих действий изложена в П-СМК-8.5-01 «Корректирующие действия».

8.5.3 Предупреждающие действия

ООО «Нефтемашсервис» определяет предупреждающие действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения появления несоответствий. Предупреждающие действия соответствуют степени опасности потенциальных несоответствий.

Источником информации для рассмотрения предупреждающих действий являются информация о потребностях, ожиданиях и степени удовлетворённости потребителей (п.8.2.1, п.7.2.3), результаты внутренних аудитов СМК (см. п.8.2.2), выходные данные анализа СМК со стороны руководства (см. п.5.6), выходные данные мониторинга, измерения и анализа деятельности (см. п.8.2.3, п.8.4), предложения сотрудников, информация об ожиданиях заинтересованных сторон.

Процедура предупреждающих действий изложена в П-СМК-8.5-02 «Предупреждающие действия».

Приложение 1

Схема взаимодействия процессов СМК ООО «НЕФТЕМАШСЕРВИС»

