



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное автономное учреждение высшего
образования
«Санкт-Петербургский национальный исследовательский
Университет
информационных технологий, механики и оптики»
(Университет ИТМО)

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела 137 ВПМО РФ



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Университета ИТМО

А.В. Панков

Васильев В.Н.

« 12 » 2018 г

« » 2018 г

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
(РУКОВОДСТВО ПО ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СМК)**

СТО СНАБ.4.3-00-2018

Экз. № _____

2018

Подп. и дата

Инв. № дубл.

Взам. инв. №

Подп. и дата

Инв. № подл.

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАН Университет ИТМО на основе и в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), ГОСТ РВ 0015-002-2012




2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ с даты утверждения

3 ВЗАМЕН СТО ИТМО 4.2-00.01-2012

Перв. примен.	
Справ. №	

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	

Настоящий стандарт является собственностью организации и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Ректора Университета ИТМО

Подп. и дата									
Инв. № подл.	Зам.					РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ (РУКОВОДСТВО ПО ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СМК)			
	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата				
	Разраб.		Вольданская		28.12.18	Лит.	Лист	Листов	
	Пров.		Мержанов		28.12.18		2	59	
	Утв.		Орлов		28.12.18	СТО СНАБ.4.3-01-2018			
Н. контр.									

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 Назначение и область применения.....	8
2 Нормативные ссылки.....	8
3 Термины, определения, сокращения.....	9
4 Среда организации.....	10
5 Лидерство.....	16
6 Планирование.....	18
7. Средства обеспечения.....	21
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	27
9 Оценка результатов деятельности.....	44
10 Улучшение.....	48
Приложение А.....	51
Приложение Б.....	54
Приложение В.....	55

Инь. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инь. № дубл.	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

3

ВВЕДЕНИЕ

1 Автопортрет организации.

Санкт-Петербургский государственный Университет информационных технологий, механики и оптики является российским лидером в подготовке специалистов в области передовых и уникальных технологий, направленных на развитие науки и техники в нынешнем веке. Университет имеет 100-летнюю историю. Его созданию предшествовал ряд учебных заведений, имеющих преемственную связь и отразивших развитие профессионального образования в данной отрасли.

За годы своей деятельности ЛИТМО развивался как технический вуз с подготовкой инженеров по широкому кругу специальностей. Здесь был создан ряд авторитетных научных школ, которые на протяжении десятилетий лидируют в важнейших областях науки и техники. В 1980 году институт за заслуги в подготовке высококвалифицированных кадров для народного хозяйства страны и развитии научных исследований был награжден орденом Трудового Красного Знамени. В 1994 году институту по итогам Государственной аттестации был присвоен статус технического университета, и он был переименован в Санкт-Петербургский государственный институт точной механики и оптики (технический университет). В 1998 году статус университета подтвержден Государственной аккредитацией вуза.

В соответствии с Приказом Министерства образования Российской Федерации от 19 июня 2003 года № 2587 «О переименовании государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования Санкт-Петербургского государственного института точной механики и оптики (технического университета) Университет был переименован в государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет информационных технологий, механики и оптики». И является высшим учебным заведением, находящимся в федеральном подчинении. Сокращенное наименование университета на русском языке: Университет ИТМО.

В настоящее время ИТМО - ведущий технический университет России.

Университет является одним из старейших учебных заведений России.

26 марта 2000 года исполнилось 100 лет со дня утверждения решения Государственного Совета Российской империи «Об учреждении механико-оптического и часового отделения в ремесленном училище Цесаревича Николая».

Решение принималось на основании докладной записки, поданной в Государственный Совет России 12 августа 1899 года учебным отделением Департамента торговли и мануфактур Министерства финансов России, в котором отмечалось: «ближайшей и настоятельной потребностью нашего часового Дела нельзя не признать организацию часовой школы, которая выпускала бы подмастерьев, вполне приученных к точной механической работе, необходимой в часовом производстве, и сведущих в теории часового дела, ...представлялось бы наиболее целесообразным соединить в одной школе обучение как часовому делу, так и прочим отраслям точных работ по механике и оптике». В соответствии с этим решением было создано принципиально новое Особое пятиклассное учебное заведение для подготовки квалифицированных мастеров по точной механике и оптике. Первый выпуск мастеров в механико-оптическом и часовом отделении ремесленного училища Цесаревича Николая состоялся в 1905 году. Организатором Отделения и основоположником приборостроительного образования в России был профессор Норберт Болеславович Завадский (1862-1945).

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

4

Как показывают архивные документы, в дальнейшем механико-оптическое и часовое отделение ремесленного училища Цесаревича Николая было реорганизовано сначала в самостоятельное учебное заведение - среднее политехническое училище (1917 г.), затем в профшколу точной механики, оптики и часового производства (1922 г.). В 1924 году профшкола была преобразована в техникум точной механики и оптики повышенного типа с выпуском инженеров узкой специализации. В 1925 году была начата подготовка инженеров приборостроителей, первый выпуск которых состоялся в 1931 году. В 1930 году техникум был реорганизован в Учебный комбинат точной механики и оптики, в который в качестве одной из его составляющих входил Ленинградский институт точной механики и оптики (ЛИТМО). Первым ректором института был К.Ф. Мейер. В 1933 году институт был выделен из комбината в самостоятельное учебное заведение (ректор — А.В. Бахшинов).

Университет готовит специалистов по 33 образовательным программам высшего профессионального образования. Это - оптика и оптоэлектроника, информатика и вычислительная техника, компьютерные технологии и телекоммуникационные системы, лазерная техника и биомедицинская оптика, информационные системы в экономике и менеджмент, приборостроение и инженерная и компьютерная графика и ряд других.

Дневное отделение университета составляют 7 факультетов, в состав которых входят 52 кафедры (из них 26 - выпускающие). В университете работает также вечерний факультет с различными сроками обучения. Работает аспирантура и докторантура по 26 специальностям, 6 специализированных советов по защите докторских и кандидатских диссертаций. В университете реализуются различные дополнительные программы по профессиональной переподготовке и повышению квалификации по реализуемым профессиональным образовательным программам, в том числе через Межотраслевой институт повышения квалификации и факультет повышения квалификации преподавателей.

В состав университета входит Институт комплексного военного образования (факультет военного обучения), осуществляющий подготовку офицеров запаса Военно-Морского Флота по шести воинским специальностям.

В структуру университета с 1998 года входит Приборостроительный техникум, где ведется подготовка специалистов со средним профессиональным образованием.

В состав университета входит учебно-научный центр «Оптика и научное приборостроение», осуществляющий учебную и научную деятельность совместно с ВНЦ «ГОИ им. С.И. Вавилова», Институтом высокомолекулярных соединений РАН, Институтом химии силикатов РАН, Институтом аналитического приборостроения РАН, Библиотекой Академии наук России и рядом других организаций.

Основные научные направления университета: оптические технологии, компьютерные и информационные технологии, системы управления, прецизионная техника и технология, электротехника и электроника, фундаментальные и прикладные исследования в области математики и физики.

Основные фундаментальные исследования ведутся в областях: квантовая электроника и нелинейная оптика, оптика биотканей, физическая оптика и спектроскопия, лазерные и оптические технологии, энергомониторинг, нецентрированная оптика, компьютерные технологии, управления роботами, теория нелинейных систем, компьютерные сети, суперкомпьютинг.

В этих научных областях университет ведет исследования по 10 федеральным научно-техническим программам, в том числе «Государственная поддержка интеграции высшего образования и фундаментальной науки на 1997-2000 годы», «Университеты России», «Лазеры и лазерные технологии», «Опто - и акустоэлектроника», «Конверсия и высокие технологии», «Экспортные технологии и международное сотрудничество», «Учебная техника», «Информационные сети высшей школы». По 2 программам университет является головным. Научные исследования и разработки ведутся в двух научно-исследовательских отделениях: лазерной физики, техники и медицины и лазерной

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

технологии, в центре технической оптики, а также в 21 научно-исследовательской лаборатории.

В результате этих исследований ученые и специалисты университета создают качественно новые приборы, системы, технологии и материалы: лазерные аэрокосмические системы, лазерные оптические технологии, композиционные материалы, оптоэлектронные измерительные системы, медицинские оптические и лазерные системы, оптические сенсоры для промышленных и экологических применений, компьютерные сети, алгоритмы измерения как в области гражданского приборостроения, так и в области вооружения и военной техники.

В университете расположен Санкт-Петербургский узел Федеральной университетской компьютерной сети России Рунет (крупнейшей академической сети России), объединяющей региональные сети и сети крупных научно-образовательных учреждений России. Через университетский узел осуществляется связь сети Рунет с международными сервиспровайдерами и ее глобальная Интернет-связность (по наземным и спутниковым каналам).

В 2000 году коллективу авторов во главе с ректором нашего университета профессором В.Н. Васильевым за разработку научно-организационных основ и создание федеральной университетской компьютерной сети Рунет для высших учебных заведений была присуждена премия Правительства Российской Федерации в области образования.

2 Структура организации

Организационная структура организации представлена в Приложении Б.

3 Юридический статус

Юридический статус Университета ИТМО определяется законом о Государственных образовательных учреждениях.

4 Местонахождение и средства связи

Адрес Университета ИТМО:

197101, Санкт-Петербург, Кронверкский пр., 49

Телефон (факс) (812) 232-97-04

Телефон: (812) 233-00-89 Эл.

Почта: rector@mail.ifmo.ru

НИЧ: (812) 498 1070

Адрес и реквизиты Университета ИТМО имеются на всех официальных бланках организации, в рекламно-информационных материалах организации.

5 Управление «Руководством по области применения СМК (Руководством по качеству)»

5.1 За разработку, рассылку и внесение изменений в «Руководство по области применения СМК (Руководство по качеству)» (далее «Руководство») несет ответственность представитель руководства по СМК

5.2 «Руководство» утверждается ректором Университета ИТМО и вводится в действие с момента утверждения.

5.3 Все экземпляры «Руководства» пронумерованы, зарегистрированы и выдаются под роспись.

Хранение «Руководства» осуществляется в порядке, установленном для документов СМК.

5.4 «Руководство» имеет порядковую нумерацию листов в пределах всего документа.

5.5 Необходимость внесения изменений в «Руководство» определяется представителем руководства по СМК.

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	СТО СНАБ.4.3-01-2018	Лист
											6

Внесение изменений в учтенные экземпляры «Руководства» производится в установленном порядке и отражаются в листе регистрации изменений.

5.6 Руководители подразделений обеспечивают индивидуальное ознакомление персонала подразделений с содержанием «Руководства» или его соответствующих разделов.

5.7 Подлинник «Руководства» оформляется на бумажном носителе информации, копии рассылаются на МНИ.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	СТО СНАБ.4.3-01-2018					Лист
										7
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

(РУКОВОДСТВО ПО ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СМК)

1 Назначение и область применения

1.1 Руководство по качеству описывает политику Университета ИТМО (далее по тексту организация) в области качества, структуру управления и методы поддержания системы менеджмента качества, а также устанавливает требования к системе менеджмента качества организации, осуществляющей разработку, производство продукции по классам ЕКПС 1240, 5855, 5961, 6627, 6650, 7030, 7042 и кодам ОКПД2 40 1200 4, 42 1000 0, 42 5000 1, 44 3000 0, 44 3100 3, 50 2000 0, 50 3000 3, 50 400 6, 50 5000 9, 50 7000 4; на разработку продукции по классам ЕКПС 1230, 1821, 7031; на разработку, производство, реализацию, ремонт, техническое обслуживание, установку и монтаж продукции по классам ЕКПС 5860, 6105, с целью повышения удовлетворенности потребителей, Заказчика, посредством результативного применения системы менеджмента качества, включая ее постоянное улучшение на основе риск-ориентированного мышления, соответствия требованиям потребителей и регламентирующим требованиям.

Данный документ разработан также для тех случаев, когда организация:

а) нуждается в демонстрации своей способности постоянно поставлять продукцию и(или) услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям;

б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством результативного применения системы менеджмента качества, включая процессы ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям.

в) обеспечивает планирование и внедрение действий, связанных с рисками и возможностями, слабыми и сильными сторонами в деятельности организации.

1.2 Для осуществления деятельности по разработке, производству, ремонту, гарантийному обслуживанию продукции, отвечающей по качеству законодательным и нормативным требованиям, а также, по удовлетворению запросов потребителей и Заказчиков, в организации внедрена система менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012 и СРПП ВТ.

1.3 Настоящий стандарт обязателен для всех подразделений, должностных лиц и исполнителей организации, работа которых связана с разработкой, проектированием, производством, ремонтом продукции.

2 Нормативные ссылки

2.1 Следующие документы, полностью или частично, являются нормативной ссылкой для данного документа и необходимы для их применения. Для датированных только указанная версия. Для недатированных ссылок применяется последняя версия ссылочного документа (включая любые поправки).

ГОСТ РВ 0015-002-2012 СРПП ВТ. Системы менеджмента качества. Общие требования

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

8

ГОСТ Р ИСО 19011 Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды

ГОСТ 23216 Изделия электротехнические. Хранение, транспортирование, временная противокоррозионная защита, упаковка. Общие требования и методы испытаний

ГОСТ В 9.003 Военная техника. Общие требования к условиям хранения

ГОСТ РВ 0001-005 Порядок внедрения стандартов на оборонную продукцию»

ГОСТ РВ 15.004 СРПП ВТ. Стадии жизненного цикла изделий и материалов

ГОСТ РВ 15.306 СРПП ВТ. Обязательства гарантийные. Основные положения

ГОСТ РВ 0015-308 СРПП ВТ. Входной контроль изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 15.703 СРПП ВТ. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций.

Общие положения

ГОСТ РВ 20.57.417 КСКК. Изделия электронной техники, квантовой электроники и электротехнические военного назначения. Система взаимоотношений поставщик-потребитель (заказчик). Основные положения

ГОСТ РВ 8.573 ГСОЕИ. Метрологическая экспертиза образцов вооружения и военной техники. Организация и порядок проведения

2.2 При разработке Руководства по качеству учтены требования НД:

Руководство ИСО/МЭК. Общие термины и определения в области стандартизации и смежных видов деятельности.

3 Термины, определения, сокращения

В настоящем «Руководстве» применяются термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Управляющие процессы (вспомогательные): - процессы по согласованию, координации, проверке и корректировке основных и вспомогательных процессов.

Ключевые (основные) процессы: - основные процессы жизненного цикла продукции/услуг по разработке, проектированию, производству, ремонту, гарантийному и техническому обслуживанию продукции, удовлетворяющей требованиям потребителя.

Поддерживающие (вспомогательные) процессы: - процессы, необходимые для реализации процессов организации.

Главный процесс: - совокупность процессов организации, обеспечивающих разработку, проектирование, производство, ремонт, гарантийное и техническое обслуживание продукции, удовлетворяющей требованиям потребителя.

Заказчик – лицо (физическое или юридическое), заинтересованное в выполнении исполнителем какого-либо объема работ или приобретении у продавца какого-либо продукта, и оформляющее в связи с этим заказ. При Государственном оборонном заказе - заказывающее управление (представительство заказывающего управления) Государственного заказчика: МО РФ, ФСБ, МВД, МЧС и др.

Сокращения:

МО РФ – Министерство обороны Российской Федерации

ВП МО РФ – военное представительство Министерства обороны Российской Федерации

ГОЗ – государственный оборонный заказ

ГО – гражданская оборона

ДС - документация по стандартизации

ЕСКД – единая система конструкторской документации

КД – конструкторская документация

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

9

КС СРПП ВТ – комплекс стандартов по системе разработки и постановке на производство военной техники

МВД – Министерство внутренних дел Российской Федерации

МНИ – магнитные носители информации

МС – международный стандарт

МЧС – Министерство по чрезвычайным ситуациям Российской Федерации

НД - нормативная документация

ОНТД – отчётная научно-техническая документация

ПОК – программа обеспечения качества

ПОН - программа обеспечения надёжности

ПР – представитель руководства по СМК

СНАБ – буквенный код организации

СТО - стандарт организации

СИ - средства измерений

СМК - система менеджмента качества

СДС ВР - система добровольной сертификации «Военный Регистр»

ФСБ – Федеральная служба безопасности Российской Федерации

4 Среда организации

4.1 Понимание организации и ее среды

4.1.1 Организация определила внешние и внутренние факторы, относящиеся к ее намерениям и стратегическому направлению и влияющие на ее способность достигать намеченных результатов ее системы менеджмента качества.

Организация осуществляет мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах в соответствии с требованиями инструкции И-СНАБ.4.1-01.

Примечания

1 Рассматриваемые факторы или условия анализируются как положительные, так и отрицательные.

2 Пониманию внешней среды способствует рассмотрение факторов, связанных с законодательной, технологической, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической средой на международном, национальном, региональном или местном уровне.

3 Пониманию внутренней среды способствует рассмотрение факторов, связанных с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы организации.

4.1.2 В менеджменте под предпринимательской средой понимается наличие условий и факторов, которые воздействуют на функционирование организации и требуют принятия управленческих решений, направленных на их устранение, либо на приспособление к ним. Среду любой организации следует рассматривать, как состоящую из двух сфер: внешней и внутренней.

Внешняя среда, в свою очередь, подразделяется на микросреду (рабочую, или непосредственное окружение, или среду косвенного воздействия) и макросреду (общую, или непосредственное деловое окружение, или среду прямого воздействия).

Под внутренней средой понимается хозяйственный организм организации, включающий управленческий механизм, направленный на оптимизацию научно-технической и производственной деятельности организации.

Анализ внутренней среды направлен на определение потенциала организации и, как правило, проводится по следующим основным направлениям: маркетинг, проектирование и разработка рабочей документации, финансы, персонал, структура управления.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

10

Набор этих факторов и оценка их воздействия на хозяйственную деятельность организации определяется в процессе управления, т.е. какие факторы и, в какой степени, могут воздействовать на результаты деятельности в настоящий период и в будущей перспективе. Выводы проводимых исследований или текущих событий сопровождаются разработкой конкретных средств и методов для принятия соответствующих управленческих решений. Причем, прежде всего, выявляются и учитываются факторы внешней среды, оказывающие воздействие на состояние внутренней среды организации. Макроокружение создает общие условия существования организации во внешней среде. В этой части анализа рассматриваются политико-правовые, технико-экономические, социокультурные, экологические и подобные факторы.

Для того чтобы определить стратегию поведения организации и провести эту стратегию в жизнь, руководство проводит анализ не только о внутренней среде организации, ее потенциала и тенденциях развития, но и о внешней среде, тенденциях ее развития и месте, занимаемом в ней организацией. При этом внешнее окружение изучается стратегическим управлением в первую очередь для того, чтобы вскрыть те угрозы и возможности, которые организация должна учитывать при определении своих целей и при их достижении.

Приоритетным является положение о том, что организация не только приспосабливается к внешней среде путем адаптации своей внутренней структуры и поведения на рынке, но и активно формирует внешние условия своей деятельности, постоянно выявляя во внешней среде угрозы и потенциальные возможности. Это положение лежит в основе стратегического управления, используемого организацией в условиях высокой неопределенности внешней среды, что и иллюстрирует рисунок 4.1.

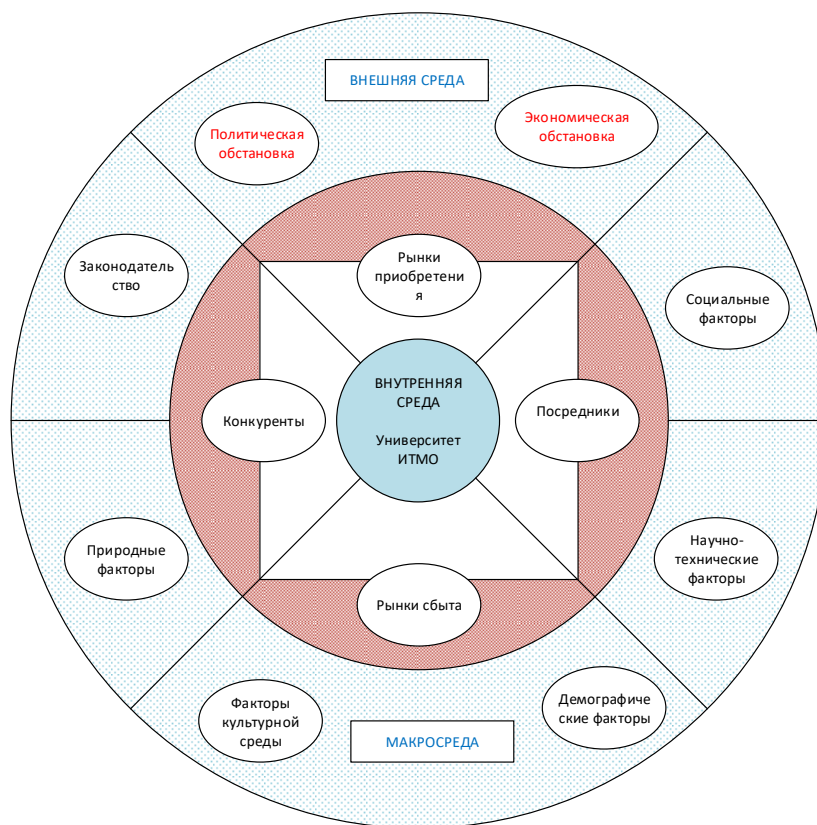


Рисунок 4.1 Среда организации

4.1.3 Анализ внутренней среды

Внутренняя среда организации – это та часть общей среды, которая находится в рамках организации. Она оказывает постоянное и самое непосредственное воздействие на функционирование организации.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Анализ внутренней среды позволяет лучше уяснить цели и задачи организации.

Анализ внутренней среды проводят по следующим направлениям:

- персонал - структура, потенциал, квалификация, количественный состав работников, производительность труда, текучесть кадров, стоимость рабочей силы, интересы и потребности работников;
- организация управления - организационная структура, система управления, уровень менеджмента, квалификация, способности и интересы высшего руководства, фирменная культура, престиж и имидж организации, организация системы коммуникаций;
- маркетинг – проектная продукция, услуга, производимые организацией, доля на рынке, возможность собирать необходимую информацию о рынках, маркетинговый бюджет и его исполнение, маркетинговые планы и программы, нововведения, имидж, репутация и качество проектной продукции, услуги, реклама, ценообразование;
- финансы и учет - финансовая устойчивость и платежеспособность, прибыльность и рентабельность.

Структура организации представляет собой логическое взаимоотношение уровней управления и функциональных областей, направленное на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями организации, распределение между ними прав и ответственности, построенных в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достигать цели организации. В ней реализуются различные требования к совершенствованию системы управления, находящие выражение в тех или иных принципах управления.

Взаимосвязь основных внутренних сфер деятельности организации иллюстрируется на рисунке 4.2.

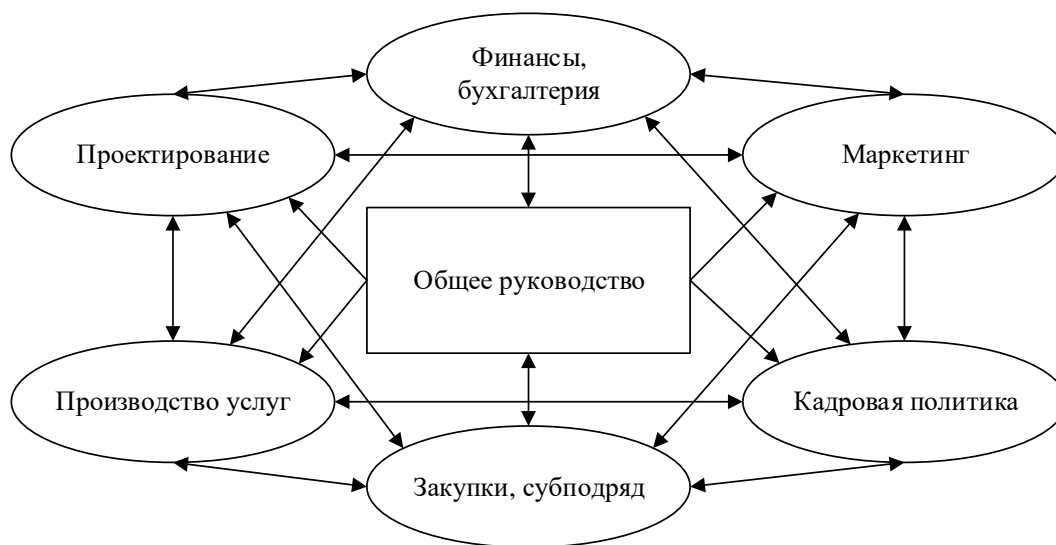


Рисунок 4.2 Внутренняя среда организации

Для принятия управленческих решений проводится глубокий и тщательный анализ внутренней среды одним из принятых методов (см. СНАБ.4.1-01 И). Экономическая информация – это конкретное выражение происходящих внутри организации процессов. Без такой информации и ее анализа невозможно эффективное функционирование и развитие производственной деятельности организации.

4.1.4 Анализ внешней среды

Под внешней средой понимают все условия и факторы, возникающие в окружающей среде, независимо от деятельности организации, но оказывающие или могущие оказать

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Изн. № дубл.	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

воздействие на ее функционирование и поэтому требующие принятия управленческих решений.

Существует несколько методов анализа внешней среды (см. СНАБ.4.1-01 И). Наиболее простой в реализации - метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации и разделении их на четыре категории: сильные стороны, слабые стороны, возможности, угрозы.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

4.2.1 С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность организации постоянно поставлять продукцию и услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям, организация определила (см. СНАБ.4.1-01 И, СНАБ.6.1-01 И):

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества (см. СНАБ.4.1-01 И);

б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества.

Организация осуществляет мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих внутренних и внешних требованиях.

4.2.2 У организации есть заинтересованные в ее деятельности стороны, каждая из которых имеет свои потребности и ожидания. Заинтересованные стороны организации включают:

- потребителей и конечных пользователей;
- работников организации;
- владельцев и инвесторов;
- поставщиков и партнеров;
- общество в виде различных объединений, на которые организация или ее продукция оказывают воздействие.

4.2.3 Для понимания и удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, организация:

- определяет свои заинтересованные стороны и поддерживает способность отвечать на их потребности и ожидания;
- преобразовывает определенные потребности и ожидания в требования;
- доводит требования до сведения всего персонала организации;
- концентрируется на улучшении процессов с целью обеспечения ценности для заинтересованных сторон.

4.2.4 Для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей и конечных пользователей, организация:

- анализирует потребности и ожидания своих потребителей, в том числе потенциальных потребителей;
- устанавливает основные характеристики проектной продукции, предназначенной для ее потребителей и конечных пользователей;
- определяет и оценивает конкурентную обстановку на рынке;
- определяет возможности рынка, слабые стороны и будущие преимущества в конкурентной борьбе.

4.2.5 Примеры потребностей и ожиданий потребителей и конечных пользователей проектной продукции организации:

- соответствие требованиям;
- надежность;
- поставка;
- деятельность после завершения жизненного цикла продукции;
- цена и стоимость жизненного цикла;
- соответствие требованиям промышленной безопасности;

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

13

- ответственность за качество продукции;
- воздействие на окружающую среду.

4.2.6 Организация определяет потребности и ожидания своих работников в признании их деятельности, удовлетворенности работой, а также в их развитии. Такое внимание помогает обеспечивать наиболее полное вовлечение и наиболее сильную мотивацию работников.

4.2.7 Организация определяет финансовые и другие результаты, отвечающие установленным потребностям и ожиданиям владельцев и инвесторов.

4.2.8 Руководство организации учитывает потенциальные выгоды для организации от установления партнерства с субподрядчиками процессов закупки - сохранение соответствия - поставки продукции с целью создания ценности для обеих сторон. Партнерство базируется на основе совместной стратегии, обмена знаниями, а также на распределении доходов и убытков.

При установлении партнерских отношений, организация:

- определяет основных субподрядчиков процессов закупки - сохранение соответствия - поставки продукции и другие организации в качестве потенциальных партнеров;

- совместно достигает четкого понимания потребностей и ожиданий потребителей;

- совместно достигает четкого понимания потребностей и ожиданий партнеров.

4.2.9 При рассмотрении своих отношений с обществом, организация:

- демонстрирует свою ответственность в области здоровья и безопасности;

- учитывает воздействие на окружающую среду, включая сохранение энергии и природных ресурсов;

- идентифицирует применимые законодательные и другие обязательные требования;

- идентифицирует текущее и потенциальное воздействие своей продукцией, процессов и деятельности на общество в целом и местное сообщество в частности.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

4.3.1 Организация определила настоящим Руководством по области применения СМК: границы системы менеджмента качества, охватываемую им деятельность, установила область ее применения (см. раздел 4 ГОСТ РВ 0015-002-2012, раздел 4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

При определении области применения СМК, организация рассмотрела:

а) внешние и внутренние факторы (см. СНАБ.4.1-01 И);

б) внутренние и внешние требования соответствующих заинтересованных сторон (см. СНАБ.4.1-01 И, СТО СНАБ.5.1-01);

в) продукцию и услуги организации, включая процессы жизненного цикла применительно к закупке, сохранению соответствия, производству и поставке.

4.3.2 Действие системы менеджмента качества, описанной в настоящем Руководстве распространяется на разработку, производство продукции по классам ЕКПС 1240, 5855, 5961, 6627, 6650, 7030, 7042 и кодам ОКПД2 40 1200 4, 42 1000 0, 42 5000 1, 44 3000 0, 44 3100 3, 50 2000 0, 50 3000 3, 50 400 6, 50 5000 9, 50 7000 4; на разработку продукции по классам ЕКПС 1230, 1821, 7031; на разработку, производство, реализацию, ремонт, техническое обслуживание, установку и монтаж продукции по классам ЕКПС 5860, 6105.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

4.4.1 Университет ИТМО разработал, внедрил, поддерживает и постоянно улучшает систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями раздела 4 ГОСТ РВ 0015-002-2012, раздела 4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Организация определила процессы, необходимые для системы менеджмента качества (см. Приложение А), и их применение в рамках организации, а также:

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Подп. и дата
					Изн. № дубл.
Изн. № подл.					Взам. инв. №
					Подп. и дата

а) определила требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов в картах процессов в СТО по процессам;

б) определила последовательность и взаимодействие этих процессов (см. Приложение А);

в) определила и применила критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими (см. СТО СНАБ.9.1-02);

г) определила ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечила их доступность (см. СТО СНАБ.7.1-01, СТО СНАБ.7.1-02);

д) распределила обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов (см. Приложение В);

е) учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями раздела 6 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (см. СНАБ.4.1-01 И, СНАБ.6.1-01 И, СТО СНАБ.6.1-01);

ж) оценивает эти процессы и вносит любые изменения, необходимые для обеспечения того, чтобы процессы достигали намеченных результатов;

и) улучшает процессы и систему менеджмента качества (см. СТО СНАБ.10.1-01).

4.4.2 Организация в необходимом объеме:

а) разработала, актуализирует и применяет документированную информацию для обеспечения функционирования процессов (см. СТО СНАБ.7.5-01);

б) регистрирует и сохраняет документированную информацию для обеспечения уверенности в том, что эти процессы осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано (см. СТО СНАБ.7.5-01).

4.4.3 Организация определила основные цели СМК согласно раздела 5 ГОСТ РВ 0015-002-2012, раздела 6 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, СТО СНАБ.6.1-01.

4.4.4 Взаимодействие между организацией и ВП установлено в СМК в соответствии с "Положением о военных представительствах Министерства обороны Российской Федерации" и дополнительными требованиями настоящего стандарта.

4.4.5 Организация установила методы управления процессами, переданными сторонним организациям, не ограничиваясь рамками приемки - сдачи работ (продукции, услуг). К методам управления данными процессами можно отнести периодическую проверку и анализ деятельности (работы) соисполнителей (поставщиков, субподрядчиков) в области качества, в т.ч. проведение совместного анализа неудовлетворительной деятельности, ведение записей этого анализа с целью установления мер контроля и степени управления переданными процессами, обеспечивающими надлежащее выполнение ТЗ, контрактов (договоров) на закупку (поставку), последующий контроль реализации результатов проверки и анализа.

4.4.6 Для решения проблемных вопросов менеджмента качества при руководстве организации периодически функционирует постоянно действующая комиссия по качеству (ПДКК).

В состав задач ПДКК входят:

- разработка стратегического плана, основанного на видении перспектив развития организации;
- рассмотрение политики в области качества и подготовка предложений по установлению конкретных целей и задач в области качества на текущий период по процессам СМК организации;
- обеспечение понимания персоналом обязанностей в отношении качества;
- продвижение процессного подхода при менеджменте качества во всей организации, а также использования современных способов и методов менеджмента качества;
- выявление возможностей для совершенствования и определение их приоритетов;
- организация и координация действий по корректировке и совершенствованию СМК

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Изн. № дубл.	Подп. и дата
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

СТО СНАБ.4.3-01-2018

организации;

- рассмотрение (утверждение) системы характеристик для оценки деятельности организации, позволяющей увязать воедино цели, задачи и повседневную работу;
- организация и координация работ по реализации инициатив в области развития СМК и контроль за их проведением;
- рассмотрение общих вопросов обеспечения качества (в том числе результатов анализа данных о качестве) военной продукции, мероприятий по устранению и предупреждению рекламаций, предъявляемых со стороны заказчика и возвратов военной продукции заказчиком (ВП);
- рассмотрение проектов документов по СМК;
- доведение принятых решений до работников.

Персональный состав ПДКК утверждается приказом ректора.

В состав ПДКК включают представителя руководства Университета, руководителей подразделений Университета, участвующих в разработке, производстве, поставке, гарантийном и техническом обслуживании, ремонте продукции, руководителя службы качества, а также представителя ВП (по согласованию).

На заседание ПДКК могут быть приглашены руководители структурных подразделений и другие должностные лица, деятельность которых связана с решением рассматриваемых вопросов.

В СМК организации установлена и документально оформлена организационная структура и функциональная схема руководства и управления качеством оборонной продукции (см. приложение А).

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества посредством:

- а) принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества;
- б) обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением;
- в) обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в бизнес-процессы организации;
- г) содействия применению в организации процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- д) обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента качества;
- е) распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- ж) обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов;
- и) вовлечения, руководства и оказания поддержки участию работников в обеспечении результативности системы менеджмента качества;
- к) поддержки улучшения;
- л) поддержки других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

Документально лидерство высшего руководства подтверждается политикой, целями, утвержденными генеральным директором, инвестиционными планами, планами обучения, должностными инструкциями, положениями о подразделениях.

Примечание.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

16

Слово «бизнес» в настоящем стандарте организации следует понимать в широком смысле, как отображение видов деятельности, которые являются ключевыми для целей существования организации.

Высшее руководство несет ответственность за общую организацию работ по разработке и внедрению СМК, за ее соответствие установленным требованиям, контроль ее результативности и повышение эффективности с учетом интересов Заказчика.

Высшее руководство обеспечивает выполнение функций соисполнителя отдельных обеспечивающих работ в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.103, ГОСТ РВ 15.105, ГОСТ РВ 15.108, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.301, ГОСТ РВ 15.307. Для этих целей в организации определены ответственность, полномочия и порядок взаимодействия подразделений организации, а также взаимодействие с заказчиком (ВП) и соисполнителями в процессе изготовления и обеспечения качества оборонной продукции.

5.1.2 Ориентация на потребителей

Высшее руководство демонстрирует лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством обеспечения того, что:

а) требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются;

б) риски и возможности, которые оказывают влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены (см. СНАБ.4.1-01 И);

в) в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей.

Документированная информация об управлении ориентацией на потребителя приведена в СТО СНАБ.5.1-01.

5.2 Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

Высшее руководство разработало, реализовало и поддерживает в актуальном состоянии политику в области качества, которая:

а) соответствует намерениям и среде организации, а также поддерживает ее стратегическое направление;

б) создает основу для установления целей в области качества;

в) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;

г) включает в себя обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества.

д) включает в себя обязательства организации на текущий момент и на перспективу с учетом интересов государственного заказчика (см. 5.3.1 ГОСТ РВ 0015-002-2012).

Политика организации в области качества предусматривает: выполнение требований заказчика и снижение риска для заказчика при выполнении оборонного заказа; обязательства эффективного использования выделяемых финансовых и других ресурсов; повышения результативности мероприятий по обеспечению качества оборонной продукции на стадиях ее жизненного цикла и предупреждения отклонений от заданных требований.

Задачи, поставленные руководством организации перед подразделениями и службами, уточняются и корректируются для обеспечения выполнения принятой политики в области качества.

5.2.2 Доведение политики в области качества

Руководство организации обеспечивает, чтобы политика в области качества:

а) была доступной и применялась как документированная информация (см. СТО СНАБ.5.2-01);

б) была доведена до сведения работников, понятной и применяемой внутри организации посредством ознакомления на совещаниях, вывешивания в подразделениях организации, ознакомления при приеме на работу сотрудника – что применимо;

в) была доступной подходящим способом для соответствующих заинтересованных сторон - последнее достигается размещением Политики на сайте организации.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

17

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

Высшее руководство обеспечивает определение, доведение до работников и понимание в организации обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций на основе положений о подразделениях, должностных инструкций, СТО по процессам и процедурам (см. СТО СНАБ.5.3-01).

Высшее руководство распределило обязанности, ответственность и полномочия для:

а) обеспечения соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012;

б) обеспечения получения намеченных результатов процессов;

в) отчетности высшему руководству о результатах функционирования системы менеджмента качества и возможностях ее улучшения (см. раздел 10 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, раздел 4 ГОСТ РВ 0015-002-2012, СТО СНАБ.10.1-01);

г) поддержки ориентации на потребителя во всей организации (см. СТО СНАБ.5.1-01);

д) сохранения целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении изменений в систему менеджмента качества (см. СТО СНАБ.6.1-01).

5.3.1 В организации определено подразделение, ответственное за управление качеством (служба качества) и должностное лицо, осуществляющее организацию работ по совершенствованию СМК на всех этапах жизненного цикла оборонной продукции, контролю и анализу степени соответствия СМК установленным требованиям и ожиданиям заказчика.

5.3.2 СМК охватывает деятельность всех подразделений и служб организации, участвующих в выполнении оборонного заказа. Распределение ответственности и полномочий между подразделениями, службами организации и работниками устанавливается в соответствующих документах СМК, в том числе в СТО, положениях о структурных подразделениях (службах) и должностных инструкциях, а также организационно-распорядительных документах организации. Ответственность включает выполнение требований ДС, внедренных в организации.

5.3.3 В документах СМК, в том числе в положениях о подразделениях (службах) и должностных инструкциях, определены обязанности (если применимо):

- по разработке и проведению мероприятий, направленных на совершенствование СМК;

- по проведению мероприятий, направленных на предупреждение появления несоответствующей продукции;

- по выявлению и регистрации любых проблем и отклонений показателей качества оборонной продукции и процессов;

- по анализу отказов, неисправностей и причин их возникновения;

- по выработке рекомендаций или решений по устранению выявленных отклонений и несоответствий;

- по управлению и контролю за доработкой оборонной продукции, несоответствующей требованиям;

- по проверке выполнения решений.

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1 При планировании в системе менеджмента качества организация учитывает внутренние и внешние факторы (см. раздел 4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, СНАБ.4.1-01 И), требования раздела 4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и определяет риски и возможности (см. СТО СНАБ.6.1-01, СНАБ.6.1-01 И), подлежащие рассмотрению для:

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Изн. № дубл.	Подп. и дата
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

18

- а) обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- б) увеличения их желаемого влияния;
- в) предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- г) достижения улучшения.

6.1.2 Организация планирует:

- а) действия по рассмотрению выявленных рисков и возможностей;
- б) то, каким образом:

1) интегрировать и внедрить эти действия в процессы системы менеджмента качества (см. раздел 4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015);

2) оценивать результативность этих действий (см. СТО СНАБ.9.1-02).

Предупредительные меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей (см. СТО СНАБ.6.1-01, СНАБ.6.1-01 И), пропорциональны их возможному влиянию на соответствие продукции и услуг.

Примечания

1 Варианты реагирования на риски включают избежание риска, допущение риска с тем, чтобы отследить возможности, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий, разделение риска или сдерживание риска путем принятия решения, основанного на информации.

2 Возможности, как правило, приводят к принятию новых практик, запуску новой продукции, открытию новых рынков, появлению новых потребителей, построению партнерских отношений, использованию новых технологий и других желаемых и реальных возможностей, чтобы учесть потребности организации или ее потребителей.

6.1.3 В составе документов по обеспечению качества разрабатываются ПОК, ПОН (при необходимости, по требованию заказчика), планы ТПП, планы освоения новой техники, планы технического обслуживания и ремонта оборудования, средств технологического оснащения, средств измерений и др.

В серийном производстве (по требованию ВП) планируемые мероприятия по улучшению качества изготовления оборонной продукции устанавливаются в программе повышения качества.

При необходимости, программные и плановые документы по качеству согласовываются с ВП. Эти документы должны быть взаимосвязаны по срокам, включать контрольные точки, обеспечивающие возможность оценки выполнения требований к качеству оборонной продукции, и, при необходимости, перечень отчетных документов, соответствующих этим точкам.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

6.2.1 Организация устанавливает цели в области качества для соответствующих функций, уровней, а также для процессов, необходимых для системы менеджмента качества – в СТО по процессам и/или отдельным документом

Установленные цели в области качества обеспечивают:

- а) согласованность с политикой в области качества;
- б) измеримость при реализации;
- в) учет применимых требований;
- г) формирование качества продукции на этапах разработки и производства, соответствующего требованиям заказчика;
- д) повышение технико-экономических характеристик выпускаемой и вновь разрабатываемой продукции до их значений мировых аналогов;
- е) связь с обеспечением соответствия продукции и услуг и повышением удовлетворенности потребителей;
- ж) проведение мониторинга;
- и) доведения до работников организации;

Изн. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Подп. и дата
Инв. № дубл.	Подп. и дата

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

к) актуализацию по мере необходимости.

Организация разрабатывает, ежегодно актуализирует и применяет документированную информацию о целях в области качества.

6.2.2 При планировании действий по достижению целей в области качества организация определяет (см. СТО СНАБ.6.1-01):

- а) что должно быть сделано;
- б) какие потребуются ресурсы;
- в) кто будет нести ответственность;
- г) когда эти действия будут завершены;
- д) каким образом будут оцениваться результаты.

6.3 Планирование изменений

Там, где организация определяет необходимость изменений в системе менеджмента качества, эти изменения осуществляются на плановой основе (раздел 6 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, СТО СНАБ.5.3-01, СТО СНАБ.6.1-01, СТО СНАБ.7.1-01, СТО СНАБ.7.5-01).

Организация рассматривает:

- а) цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;
- б) целостность системы менеджмента качества;
- в) доступность ресурсов;
- г) распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.

В результате планирования разрабатывается «План мероприятий по совершенствованию и развитию СМК», ответственным за разработку которого является Представитель руководства по качеству.

«План мероприятий по совершенствованию и развитию СМК» обсуждается на заседаниях ПДКК раз в год, утверждается проректором по научной работе и согласуется с ВП.

В «Плане мероприятий» отражаются следующие вопросы:

- порядок разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии выделенных процессов;
- внесение изменений в документацию по СМК;
- проведение внутренних проверок СМК;
- совершенствование СМК;
- информационное обеспечение СМК;
- подготовка (переподготовка) персонала;
- участие персонала в НТК, НТС других структур.

При планировании и внесении изменений в документы СМК учитывается необходимость сохранения ее целостности.

Контроль выполнения «Плана мероприятий» осуществляет представитель руководства по СМК на основании документов, подтверждающих выполнение работ по контролю качества на всех этапах жизненного цикла выпускаемой продукции.

Планирование работ по обеспечению качества продукции в рамках выполняемых контрактов (договоров) осуществляется в виде Планов и Программ обеспечения надежности, стойкости, освоения новой продукции, метрологического обеспечения и других документов, предусмотренных в ТТЗ (ТЗ)

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

7. Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Организация определяет и обеспечивает наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества.

При планировании ресурсов организация рассматривает:

- а) возможности и ограничения, связанные с существующими внутренними ресурсами;
- б) то, что необходимо получить от внешних поставщиков.

Высшее руководство определяет:

- возможности своевременного предоставления требуемых ресурсов с учетом реальных ограничений;
- наличие и пути пополнения материальных ресурсов для совершенствования производственной базы, развития инфраструктуры, повышения компетентности персонала и обеспечения авторского и технического надзора в процессе эксплуатации оборонной продукции;
- направления совершенствования организационной структуры;
- необходимость внедрения информационных технологий.

В СМК организации предусмотрены процедуры расчета и обоснования ресурсного обеспечения выполнения работ по ТТЗ (ТЗ) и контрактам (договорам) – см. СТО СНАБ.8.2-01.

7.1.2 Человеческие ресурсы

Организация определяет и обеспечивает наличие должностных лиц службы качества (см. СТО СНАБ.5.3-01), необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества и для функционирования и управления ее процессами.

Требуемая для выполнения оборонного заказа компетентность персонала, включая и необходимые знания требований ДС и других документов, распространяющихся на выполняемые организацией виды деятельности, определена в должностных инструкциях.

В организации установлена процедура планирования работ по подготовке персонала (СТО СНАБ.7.2-01).

Согласно данной процедуры для персонала разрабатываются требования к компетентности, программы обучения и планы периодической аттестации.

Программы обучения разрабатываются с учетом освоения современных методов и средств контроля, организации и управления жизненным циклом продукции, принципов построения, функционирования и оценки СМК, ДС и других документов по качеству, методов и средств реализации политики в области качества оборонной продукции.

Данные, касающиеся компетентности персонала, программ (планов) подготовки и обучения, результатов аттестации, подготовки и переподготовки персонала, регистрируются в порядке, установленном в организации.

Высшее руководство определяет категории специалистов, участвующих в выполнении оборонного заказа, для которых необходимо периодически проводить аттестацию на компетентность, и организовать проведение этой аттестации.

7.1.3 Инфраструктура

Организация определяет, создаёт и поддерживает инфраструктуру, необходимую для функционирования ее процессов с целью достижения соответствия продукции и услуг (см. СТО СНАБ.7.1-01).

Примечание:

Инфраструктура включает:

- а) здания и связанные с ними инженерные сети и системы;
- б) оборудование, включая технические и программные средства;

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

21

- в) транспортные ресурсы;
- г) информационные и коммуникационные технологии.

Для разработки и постановки оборонной продукции на производство организация в установленном порядке определяет потребность и обеспечивает:

- планирование, приобретение (изготовление) и обеспечение средствами технологического оснащения и программного обеспечения;
- организацию эксплуатации средств технологического оснащения и технического надзора за их эксплуатацией;
- обеспечение рабочих мест оснасткой и инструментами;
- организацию учета и хранения оснастки и инструмента;
- периодическую оценку технического состояния средств технологического оснащения и тестирование программного обеспечения;
- соблюдение правил содержания и поддержания в рабочем состоянии сооружений, технических и программных средств, автоматизированных рабочих мест, а также проверку программных продуктов (создания баз данных, электронного документооборота и др.).

7.1.4 Среда для функционирования процессов

Организация определяет, создаёт и поддерживает среду, необходимую для функционирования ее процессов и достижения соответствия требованиям к продукции и услугам (см. СТО СНАБ.7.1-01).

Примечание

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких, как:

- а) социальные (например, отсутствие дискриминации, спокойствие, бесконфликтность);
- б) психологические (например, снижение уровня стресса, профилактика эмоционального выгорания, эмоциональная защита);
- в) физические (например, температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Эти факторы существенно различаются в зависимости от поставляемых продукции и услуг.

В случае необходимости утилизации оборонной продукции организация должна оформить заключение органов государственного надзора о достаточности принятых мер по обеспечению экологической безопасности переработанной оборонной продукции и предотвращению загрязнения природной среды.

В организации разработаны организационно-распорядительные документы, другие документы организации (СТО, положения, инструкции) по безопасности труда работников, по охране труда и безопасности на отдельные виды деятельности в соответствии с государственными нормативно-правовыми актами и актами субъектов Российской Федерации.

В организации периодически проводится аттестация рабочих мест по условиям труда в целях выявления вредных и (или) опасных производственных факторов и осуществления мероприятий по приведению условий труда в соответствие с государственными нормативными требованиями охраны труда.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Общие требования

Организация определяет и предоставляет ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов в тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям (см. СТО СНАБ.7.1-02).

Организация обеспечивает условия, чтобы предоставленные ресурсы:

Инв. № подл.	Подп. и дата
	Инв. № дубл.
Инв. № подл.	Взам. инв. №
	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

а) были пригодными для конкретного типа предпринимаемых действий по мониторингу и измерению;

б) поддерживались в целях сохранения их пригодности для предусмотренных целей.

Организация регистрирует и сохраняет соответствующую документированную информацию, как свидетельство пригодности ресурсов для мониторинга и измерения.

В отношении оборонной продукции основные задачи для мониторинга и измерений должны соответствовать требованиям ГОСТ РВ 1.1:

-управление средствами измерений и испытаний;

- организация и проведение работ по метрологическому обеспечению испытаний оборонной продукции в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 8.570;

- разработка и аттестация методик выполнения измерений в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 8.563;

- организация и проведение метрологической экспертизы ТЗ, конструкторской и технологической документации на разрабатываемую оборонную продукцию, в соответствии с перечнем задач, установленным ГОСТ РВ 8.573.

7.1.5.2 Прослеживаемость измерения

В тех случаях, когда прослеживаемость измерения является требованием или рассматривается организацией в качестве важного элемента для обеспечения уверенности в правомочности результатов измерения, измерительное оборудование должно быть:

а) откалибровано и (или) поверено или проверено через установленные периоды или перед его применением по эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными или национальными эталонами. При отсутствии таких эталонов, база, используемая для калибровки, поверки или проверки, должна быть зарегистрирована и сохранена в качестве документированной информации;

б) идентифицировано в целях установления его статуса;

в) защищено от регулировок, повреждения и ухудшения состояния, которые сделали бы недействительными статус калибровки/поверки и последующие результаты измерений.

Организация каждый раз определяет правомочность предыдущих результатов измерений в тех случаях, когда было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению и, при необходимости, предпринимает соответствующие действия (см. СТО СНАБ.7.1-02).

7.1.5.3 Вопросы метрологического обеспечения жизненного цикла оборонной продукции решаются в соответствии с требованиями СТО СНАБ.7.1-02 и раздела 7 ГОСТ РВ 0015-002-2012.

7.1.6 Знания организации

Организация постоянно определяет знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг установленным требованиям в рамках процесса «Управление знаниями, компетентностью, осведомленностью и обменом информацией (см. СТО СНАБ.7.2-01).

Знания поддерживаются на требуемом уровне и в необходимом объеме.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций организация оценивает текущий уровень знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Примечания:

1 Знания организации — это знания, специфичные для организации; знания, полученные, в основном, из опыта. Знания — это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей организации.

2 Основой знаний организации являются:

а) внутренние источники (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

23

обмен недокументированными знаниями и опытом; результаты улучшений процессов, продукции и услуг);

б) внешние источники (например, стандарты, научное сообщество, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков).

7.2 Компетентность

7.2.1 Владелец процесса «Управление знаниями, компетентностью, осведомленностью и обменом информацией» совместно с руководителями подразделений организации реализовывает действия по процессу.

Требуемая для выполнения оборонного заказа компетентность персонала, включая и необходимые знания требований стандартов определена в должностных инструкциях.

В организации установлена процедура планирования работ по подготовке персонала (см. СТО СНАБ.7.2-01).

Для персонала разрабатываются требования к компетентности, программы обучения и планы периодической аттестации. Программы обучения разрабатываются с учетом применения современных методов и средств контроля, организации и управления производством, принципов построения, функционирования и оценки СМК, НД по качеству, методов и средств реализации политики в области качества оборонной продукции. В программах обучения в зависимости от выполняемых организацией видов деятельности и категорий персонала предусматривают темы с учетом раздела 6 ГОСТ РВ 0015-002-2012.

Данные, касающиеся компетентности персонала, программ (планов) подготовки и обучения, результатов аттестации, подготовки и переподготовки персонала, регистрируются в порядке, установленном в организации.

Высшее руководство определяет категории специалистов, участвующих в выполнении оборонного заказа, для которых необходимо периодически проводить аттестацию на компетентность, и организовывать проведение этой аттестации

Организация при подборе персонала:

а) определяет необходимую компетентность лиц, выполняющих работу под ее управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества;

б) обеспечивает компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта;

с) там, где это применимо, предпринимает действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивает их результативность;

д) регистрирует и сохраняет соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности.

Примечание:

Применимые действия включают, например, проведение обучения, наставничество или перераспределение обязанностей среди имеющихся работников; или же наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности.

7.3 Осведомленность

Организация в лице владельца процесса «Управление знаниями, компетентностью, осведомленностью и обменом информацией» обеспечивает условия, чтобы соответствующие лица, выполняющие работу под управлением организации, были осведомлены (см. СТО СНАБ.7.2-01):

а) о политике в области качества;

б) о соответствующих целях в области качества;

в) о своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;

г) о последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

7.4 Обмен информацией

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

24

Организация определяет порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к системе менеджмента качества (см. СТО СНАБ.7.2-01), включая:

- а) какая информация будет передаваться;
- б) когда будет передаваться информация;
- в) кому будет передаваться информация;
- г) каким образом она будет передаваться;
- д) кто будет передавать информацию.

Организация устанавливает порядок обмена информацией между подразделениями, обеспечивающий выполнение требований ТТЗ (ТЗ) и условий контракта в соответствующих процессах и процедурах.

В СТО по СМК для внутреннего обмена информацией определены состав и формы информационных документов, содержащие:

- исходные данные, необходимые для выполнения планируемых работ;
- алгоритмы, программы и методы решения задач в обеспечение выполнения установленных требований;
- полученные результаты и принятые решения (выходные данные) и пути их реализации для последующего применения в последовательности выполняемых процессов.

В организации, при необходимости, создают фонд алгоритмов, программ и методов решения типовых задач проектирования и обеспечения разработки оборонной продукции.

В СТО по СМК предусмотрено:

- сбор на всех стадиях жизненного цикла продукции установленных в НД данных о качестве, результативности проводимых мероприятий и СМК;
- определение исполнителей, подразделений и служб, ответственных за сбор, анализ, распределение информации, и их функциональных обязанностей;
- установление стабильных информационных связей между источниками и потребителями информации;
- создание информационных массивов нормативных и справочных данных, правил их использования, хранения и внесения изменений.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Система менеджмента качества организации включает:

а) документированную информацию, требуемую ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012;

б) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества (см. Приложение Б настоящего СТО).

7.5.1.1 Документация СМК организации оформлена в виде комплекта документов (руководств, инструкций, положений, программ, стандартов организации, внешних документов, записей и т.д.), в которых описываются процессы, процедуры и виды деятельности, реализующие требования раздела 4 ГОСТ РВ 0015-002-2012, раздела 7 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, и настоящего стандарта, и содержатся документированные свидетельства их реализации.

7.5.1.2 Документация СМК включает:

- а) документы по стандартизации оборонной продукции (стандарты), порядок внедрения которых в организации осуществляется в соответствии с ГОСТ РВ 0001-005-2006;
- б) документы СМК, подлежащие согласованию с ВП:
 - перечень документов по стандартизации оборонной продукции, применяемых в организации;
 - СТО организации (по решению ВП);

Изн. № подл.	
Подп. и дата	
Взам. инв. №	
Инв. № дубл.	
Подп. и дата	

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

в) другая действующая ДС, распространяющаяся на выполняемые организацией виды деятельности и выпускаемую оборонную продукцию, необходимая для планирования, осуществления процессов и управления ими.

7.5.1.3 Документация СМК определяет порядок обеспечения доступа заинтересованных лиц к документам СМК. ВП предоставлен беспрепятственный доступ к документам СМК (включая записи, сведения и другие информационные ресурсы) в части выполнения ГОЗ.

Порядок доступа к документации, содержащей сведения, составляющие государственную тайну, соответствует требованиям законодательства по защите государственной тайны.

7.5.1.4 ВП вправе вносить свои замечания и согласовывать документы СМК, разработанные организацией (в части выполнения ГОЗ), а организация обязана своевременно рассматривать и вносить в них соответствующие изменения.

7.5.2 Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации организация соответствующим образом обеспечивает (см. СТО СНАБ.7.5-01):

- а) идентификацию и описание (например, название, дата, автор, ссылочный номер);
- б) формат (например, язык, версия программного обеспечения, графические средства) и носитель (например, бумажный или электронный);
- в) анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности.

7.5.2.1 Состав, формы, порядок разработки, согласования, утверждения, внесения изменений, учета и обращения документов организации, устанавливаемых в документированных процедурах и процессах СМК, должны соответствовать требованиям документов, определенных перечнями по перечислению, а) 7.5.1.2.

Порядок внедрения, контроля за внедрением и соблюдением требований ДС на оборонную продукцию осуществляют в соответствии с ГОСТ РВ 0001-005.

7.5.2.2 Для разработки, проверки, согласования, утверждения, внесения изменений, хранения и актуализации по мере необходимости документов в организации определены уполномоченные должностные лица (подразделения), несущие ответственность за выполнение указанных работ и соответствие документов установленным требованиям.

Конструкторская, технологическая и программная документация по комплектности и содержанию соответствует требованиям ЕСКД, ЕСТД, ЕСПД. Порядок проверки, внесения изменений, а также учета и хранения конструкторской документации соответствует требованиям ГОСТ 2.501, ГОСТ РВ 2.902, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ 2.503.

В СМК устанавливают порядок внесения изменений в ТТЗ (ТЗ), конструкторскую, технологическую и программную документацию в соответствии с ГОСТ 2.503, ГОСТ РВ 15.201, ГОСТ 19.603-78.

7.5.3 Управление документированной информацией

7.5.3.1 Документированная информация, требуемая системой менеджмента качества и ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012, находится под управлением в целях обеспечения:

- а) ее доступности и пригодности, где и когда она необходима;
- б) ее достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности, от ненадлежащего использования или потери целостности).

7.5.3.2 Для управления документированной информацией организация предусматривает следующие действия в той степени, насколько это применимо (см. СТО СНАБ.7.5-01):

- а) распределение, обеспечение ее доступности и поиска, а также использование;
- б) хранение и защиту, включая сохранение разборчивости;
- в) управление изменениями (например, управление версиями);
- г) соблюдение сроков хранения и порядка уничтожения.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Документированная информация внешнего происхождения, определенная организацией как необходимая для планирования и функционирования системы менеджмента качества, идентифицируется соответствующим образом и находится под управлением.

Документированная информация, регистрируемая и сохраняемая в качестве свидетельств соответствия продукции и услуг, защищается от непредумышленных изменений.

Примечание

Доступ подразумевает разрешение только просмотра документированной информации или разрешение просмотра с полномочиями по внесению изменений в документированную информацию.

7.5.3.3 Документация СМК определяет:

а) порядок обеспечения доступа заинтересованных лиц к документам СМК. Порядок доступа к документации соответствует требованиям законодательства по защите государственной тайны;

б) согласованный с ВП перечень документов СМК, подлежащих согласованию с ВП;

в) учтенные экземпляры действующих НД, распространяющихся на выполняемые организацией виды деятельности и выпускаемую оборонную продукцию, необходимых для планирования, осуществления процессов и управления ими.

7.5.3.4 Документы, регламентирующие СМК, разрабатывают, согласовывают и утверждают в порядке, установленном в организации.

7.6 Обеспечение информационной безопасности

7.6.1 В организации определен и документально оформлен порядок организации и выполнения работ по защите информации (см. СТО СНАБ.7.6-01) об образцах оборонной продукции, учитывающий характер и условия выполнения оборонного заказа при несанкционированном воздействии на информацию, циркулирующую в технических каналах. Организация, содержание и документация соответствуют требованиям ГОСТ Р 50739, ГОСТ РВ 50859, ГОСТ РВ 50934.

7.6.2 В организации определён ответственный, осуществляющий менеджмент информационной безопасности на всех этапах жизненного цикла оборонной продукции. Выполнение этих функций возложено на начальника Управления информационной безопасности и режима (см. СТО СНАБ.7.6-01).

7.6.3 При наличии соответствующих требований в контрактах (договорах) организация определяет и документально оформляет порядок выполнения работ по обеспечению информационной безопасности в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001.

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Организация планирует, внедряет процессы (раздел 4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, раздел 4 ГОСТ РВ 0015-002-2012, Приложение А данного СТО), необходимые для выполнения требований к поставке продукции и предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6, и осуществляет управление этими процессами посредством:

а) определения требований к продукции и услугам;

б) установления критериев для:

1) процессов;

2) приемки продукции и услуг;

в) определения ресурсов, необходимых для достижения соответствия требованиям к продукции и услугам;

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

27

г) управления процессами в соответствии с установленными критериями;
 д) определения, разработки, актуализации и применения, а также регистрирования и сохранения документированной информации в объеме, необходимом для:

1) обеспечения уверенности в том, что процессы выполнялись так, как это было запланировано;

2) для демонстрации соответствия продукции и услуг требованиям.

Результаты такого планирования предпринимаются подходящими для деятельности организации.

Организация управляет запланированными изменениями и анализирует последствия непредусмотренных изменений, предпринимая, при необходимости, меры по смягчению любых негативных воздействий.

Организация обеспечивает, чтобы процессы, переданные внешним организациям, находились под управлением (см. Раздел 8 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, раздел 7 ГОСТ РВ 0015-002-2012, раздел 5 СТО СНАБ.8.4-01).

8.2 Требования к продукции и услугам

8.2.1 Связь с потребителями

Связь с потребителями включает (см. СТО СНАБ.8.2-01):

а) обеспечение информацией о продукции и услугах;
 б) обработку запросов, контрактов или заказов, включая их изменения;
 в) получение отзывов о продукции и услугах от потребителей, включая претензии потребителей;

г) обращение или управление собственностью потребителей;

д) установление специальных требований к действиям, предпринимаемым в непредвиденных обстоятельствах, там, где это уместно.

8.2.1.1 Контроль и анализ выполнения контрактов (договоров) осуществляется систематически и обеспечивает:

- координацию работ по выполнению требований контракта;
- соответствие формулировок контрактов, заключаемых с соисполнителями, требованиям заказчика (потребителя);
- периодический анализ выполнения требований контракта;
- проведение своевременных корректировок с оформлением изменений ТЗ и контрактов при отклонениях от требований контракта и контроль их выполнения;
- уверенность в возможности выполнять требования контракта.

Организация проверяет, как сделана поправка к контракту и правильно ли она доведена до заинтересованных служб.

8.2.1.2 При установлении порядка взаимодействия организации с заказчиком необходимо обеспечить:

- участие представителя Заказчика (ВП), по согласованию с ним, в проверках функционирования и оценке соответствия СМК установленным требованиям;
- проведение ВП, по его усмотрению, выборочных проверок (летучего контроля) выполнения требований КД, ТД и другой технической документации;
- участие ВП в проводимых исследованиях дефектов, отказов и неисправностей, выявленных при контроле качества оборонной продукции и технологических процессов в производстве (опытном и серийном), испытаниях и эксплуатации в соответствии со стандартами СРПП ВТ;
- согласование Заказчиком и ВП планов мероприятий по устранению выявленных несоответствий военной продукции установленным требованиям.

8.2.1.3 В организации установлен порядок повторного предъявления отклоненной ВП продукции, предусматривающий подписание предъявительских документов высшим руководством организации.

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

28

При определении требований к продукции и услугам, которые предлагаются потребителям, организация убеждается в том, что требования к продукции и услугам определены, включая:

- 1) применимые законодательные и нормативные правовые требования;
- 2) требования, рассматриваемые организацией как необходимые.

8.2.2.1 В тех случаях, когда форма и порядок согласования требований заказчика определены соответствующими стандартами СРПП ВТ, организация при оформлении контракта выполняет требования этих стандартов.

8.2.2.2 Формы записей в контракт иных требований заказчика согласовываются в двухстороннем порядке между организацией и заказчиком в ходе совместного рассмотрения и согласования контракта.

8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам

8.2.3.1 Организация определяет, что обладает способностью выполнять требования к продукции и услугам, которые она предлагает потребителям. Организация проводит анализ, прежде чем принять обязательство поставить продукцию или предоставить услуги потребителям, чтобы учесть:

- а) требования, установленные потребителем, в том числе требования к поставке и деятельности после поставки;
- б) требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- в) требования, установленные организацией;
- г) законодательные и нормативные правовые требования, применимые к продукции и услугам;
- д) требования контракта или заказа, отличающиеся от предварительно сформулированных.

Организация обеспечивает, чтобы были приняты решения по требованиям контракта или заказа, отличающимся от предварительно установленных.

Если потребитель не выдвигает документированных требований, организация подтверждает его требования до принятия к исполнению.

Примечание:

В некоторых ситуациях, таких как продажи, осуществляемые через Интернет, практически нецелесообразно проводить официальный анализ каждого заказа. Вместо этого анализ может распространяться на соответствующую информацию о продукции, такую как каталоги.

В СМК организации разработаны и поддерживаются в рабочем состоянии документированные процедуры, обеспечивающие проведение анализа контрактов (договоров) с заказчиками, а также контроль и координацию этой работы, включая управление их изменениями (см. СТО СНАБ.8.2-01).

Результаты такого анализа, если это необходимо, могут быть представлены заказчику в составе документации на участие в конкурсе на размещение оборонного заказа.

8.2.3.2 Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию, насколько это применимо, в отношении:

- а) результатов анализа;
- б) любых новых требований к продукции и услугам.

8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам

Если требования к продукции и услугам изменены, организация обеспечивает, чтобы в соответствующую документированную информацию были внесены поправки, а соответствующий персонал был поставлен в известность об изменившихся требованиях.

8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1 Общие положения

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

29

Организация разработала, внедрила и поддерживает процесс проектирования и разработки (см. СТО СНАБ.8.3-01), подходящий для обеспечения последующего производства продукции или предоставления услуги.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

При определении этапов и средств управления планированием и разработкой организация рассматривает:

- а) характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
- б) требуемые стадии процесса, включая проведение применимых анализов проектирования и разработки;
- в) требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;
- г) обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;
- д) внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки продукции и услуг;
- е) необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки;
- ж) необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;
- и) требования для последующего производства продукции и услуг;
- к) уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;
- л) документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

8.3.2.1 Этапы работ и порядок их выполнения, порядок проверки и подтверждения соответствия ТТЗ (ТЗ), ответственность и полномочия исполнителей установлены в СТО КПША.8.3-01, а также:

а) при планировании и выполнении аванпроектов - в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.102, ГОСТ РВ 15.103;

б) при планировании и выполнении ОКР (СЧ ОКР) - в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.201, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.210.

Допускается применять согласованные с заказчиком (ВП) ДС, устанавливающие требования с учетом специфики конкретных видов оборонной продукции.

8.3.2.2 Порядок проверки, согласования и утверждения конструкторской документации соответствует ГОСТ РВ 2.902 и СТО СНАБ.7.5-01.

8.3.2.3 Устанавливаемые в разрабатываемых ТУ технические характеристики оборонной продукции, состав и последовательность проведения в ходе последующего серийного производства приемо-сдаточных, периодических и типовых испытаний, критерии приемки и забракования продукции в ходе производства, нормы периодичности, устанавливаемые для периодических испытаний, и т.п. должны быть согласованы с ВП и обеспечить контроль соблюдения требований к оборонной продукции, установленных в ТТЗ (ТЗ).

8.3.2.4 При отработке технологических процессов, в целях обеспечения качества (надежности) оборонной продукции, организация предусматривает:

- определение специальных и особо ответственных технологических процессов (операций);
- разработку порядка и методов управления такими процессами (операциями);
- разработку схемы операционного контроля, выбор (разработку) методов, критериев и оборудования для операционного контроля (в том числе ориентированных на самоконтроль, автоматизацию контроля и статистический анализ получаемой информации);

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

- разработку, при необходимости, системы статистического регулирования для специальных и особо ответственных технологических процессов (операций);
- разработку требований к составу и методам входного контроля используемых материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий и т.д., определение необходимости их предварительного опробования в процессе изготовления оборонной продукции;
- разработку требований к порядку и условиям межоперационного хранения материалов, полуфабрикатов, деталей, сборок, готовой продукции;
- разработку, при необходимости, требований к условиям производства (запыленность окружающей среды, влажность, температура и др.) для специальных и особо ответственных технологических процессов (операций);
- анализ причин возникновения дефектов (отказов), выявленных в процессе изготовления и испытаний опытных образцов, эксплуатации серийных образцов, а также разработку и внедрение мер по их устранению;
- определение состава технологического оборудования, оборудования для мониторинга и измерений, обеспечивающих необходимую точность и пригодных к условиям серийного производства;
- определение состава, разработку или выбор методов испытаний, применяемых для контроля оборонной продукции.

8.3.2.5 При планировании разработки оборонной продукции организация устанавливает порядок разработки и контроля выполнения планов совместных работ (планов-графиков, сетевых планов-графиков, единых сквозных планов) в соответствии с ГОСТ РВ 15.208.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Организация определяет требования, имеющие важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых продукции и услуг. Организация рассматривает:

- а) функциональные и эксплуатационные требования;
- б) информацию, полученную из предыдущей аналогичной деятельности по проектированию и разработке;
- в) законодательные и нормативные правовые требования;
- г) стандарты или своды практик, которые организация обязалась применять;
- д) возможные последствия неудачи, связанные с характером продукции и услуг.

Входные данные должны быть адекватны целям проектирования и разработки, а также быть полными и непротиворечивыми.

Противоречия входных данных проектирования и разработки разрешаются на совещаниях специалистов с последующим согласованием с заказчиком.

Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию по входным данным проектирования и разработки.

8.3.3.1 Входные данные (построение, содержание, изложение) организация устанавливает:

- для выполнения исследований и обоснования разработок - в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.102;
- для разработки образца (системы, комплекса) - в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.201;
- для номенклатуры показателей ресурса, срока службы, срока хранения - в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.702;
- для обеспечения надежности изделий при разработке - в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 27.1.02;
- по стандартизации и унификации в процессе разработки - в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.207;
- по ограничительным перечням изделий и материалов, разрешенных к применению в оборонной продукции - в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.209.

Инв. № подл.	Подп. и дата
	Инв. № дубл.
	Взам. инв. №
	Подп. и дата
	Инв. № подл.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

Организация применяет средства управления процессом проектирования и разработки (см. СТО СНАБ.8.3-01) для обеспечения уверенности в том, что:

- а) результаты, которые должны быть достигнуты, определены;
- б) проведены анализы для оценивания способности результатов проектирования и разработки выполнить требования;
- в) проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке;
- г) проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия готовой продукции и услуг требованиям к установленному применению или намеченному использованию;
- д) предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;
- е) документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Примечание:

Анализ, верификация и валидация разработки имеют различные цели. Они могут выполняться по отдельности или совместно, насколько это применимо к продукции и услугам организации.

8.3.4.1 Анализ результатов выполнения аванпроектов проводится в объеме требований, установленных ГОСТ РВ 15.103, СТО СНАБ.8.3-01 и обсуждается на совещании специалистов организации.

Анализ результатов ОКР (СЧ ОКР) проводится на всех этапах ее выполнения в объеме требований, установленных ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 0015-215, и документации на конкретные виды оборонной продукции, а также обсуждается на совещании специалистов организации.

Результаты анализа оформляются документально и представляются заказчику (ВП) в составе документации по приемке ОКР (СЧ ОКР) или её этапов.

8.3.4.2 В случаях, предусмотренных ТТЗ (ТЗ) на выполнение ОКР (СЧ ОКР) для экспериментальной проверки правильности принятых технических и конструктивных решений, а также результатов исследований, проводятся испытания макетов, моделей и экспериментальных образцов по утвержденным программам и методикам. Результаты испытаний оформляют актом (протоколом) испытаний.

В организации определена и документально оформлена при соблюдении требований ГОСТ РВ 15.210 процедура проведения контроля качества (испытаний) разрабатываемых опытных образцов оборонной продукции (см. СТО СНАБ.8.3-01) и идентификации их статуса, предусматривающая:

- назначение ответственных за отдельные виды контроля (испытаний), в том числе проводящихся на полигонах заказчика;
- порядок разработки (по ГОСТ РВ 15.211) программ и методик испытаний;
- порядок обеспечения сохранности опытных образцов оборонной продукции до и после контроля (испытаний);
- порядок идентификации опытных образцов оборонной продукции как выдержавших, так и не выдержавших испытания;
- используемые средства идентификации вида (категории) испытаний и контроля опытных образцов оборонной продукции (клейма, ярлыки, маркировки и т.п.);
- порядок регистрации и хранения результатов проведения испытаний и контроля, а также предоставления данных об этих результатах персоналу, участвующему в разработке оборонной продукции, и другим заинтересованным лицам.

В организации планируются, документируются и закрепляются за компетентным персоналом функции проверки качества разработки.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

32

Этапы разработки, на которых проводят проверку, объем проверки определяют в зависимости от новизны и сложности разрабатываемой оборонной продукции и устанавливают в ПОНр по ГОСТ РВ 27.1.02, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 2.902 либо в ПОК на стадии разработки (ПОКр) по ГОСТ РВ 52375.

8.3.4.3 Подтверждение возможности принятия на вооружение (снабжение, применение) оборонной продукции осуществляют проведением приемочных (государственных, межведомственных) испытаний. Организация, порядок проведения и принятия решений по результатам приемочных испытаний соответствуют ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.210 и ДС на конкретные виды оборонной продукции (см. СТО СНАБ.9.1-01).

Организация при выполнении функции головного исполнителя ОКР (исполнителя составной части ОКР), определяет и документально оформляет процедуру обеспечения проведения испытаний опытных образцов оборонной продукции, разрабатываемых организацией, в соответствии с ГОСТ РВ 15.210, СТО СНАБ.9.1-01.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Организация обеспечивает, чтобы выходные данные проектирования и разработки (см. СТО СНАБ 8.3-01):

- а) соответствовали входным требованиям;
- б) были адекватными для последующих процессов производства продукции и предоставления услуг;
- в) содержали требования к мониторингу и измерению, насколько это подходит, а также критерии приемки или ссылки на них;
- г) определяли характеристики продукции и услуг, которые имеют важное значение для их целевого назначения, безопасного и надлежащего предоставления.

Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию по выходным данным проектирования и разработки.

8.3.5.1 Выходные данные результатов разработки оборонной продукции по их этапам и работы в целом представляются в ОНТД, предусмотренной ТТЗ (ТЗ), и оформляются в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.110.

Критерии приемки устанавливаются в соответствии с требованиями ДС, определяющими порядок выполнения аванпроекта и ОКР.

8.3.5.2 Выходные данные содержат доказательные материалы (результаты расчетов, моделирования, испытаний), позволяющие сделать заказчику обоснованное заключение о степени соответствия выходных данных входным требованиям по всем характеристикам оборонной продукции.

8.3.6 Изменения проектирования и разработки

Организация идентифицирует, анализирует и управляет изменениями, сделанными вовремя или после проектирования и разработки продукции и услуг, в той степени, которая необходима для обеспечения исключения негативного влияния на соответствие требованиям (см. СТО СНАБ.8.3-01).

Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию по:

- а) изменениям проектирования и разработки;
- б) результатам анализов;
- в) санкционированию изменений;
- г) действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния.

8.3.6.1 Организация, являясь разработчиком (изготовителем) опытных (серийных) образцов оборонной продукции, держателем подлинников технической документации на их изготовление, внесение изменений в документацию осуществляет в порядке, установленном ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.701, ГОСТ 2.503, ГОСТ 2.603, ГОСТ 19.603, СТО СНАБ.8.3-01.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

8.3.6.2 С целью оперативного устранения конструктивных, технологических и производственных недостатков изделий организация проводит авторский надзор в процессе производства оборонной продукции в соответствии с ГОСТ РВ 0015-305.

В этом случае в организации устанавливается и документально оформляется процедура проведения авторского надзора за производством оборонной продукции.

8.3.6.3 При подготовке проведения авторского надзора за оборонной продукцией в организации назначается ответственный за проведение авторского надзора, определяется вид авторского надзора (плановый, оперативный), проведение контроля за выполнением работ по авторскому надзору и за реализацией результатов авторского надзора.

8.3.6.4 Результаты авторского надзора оформляются документально и при необходимости разрабатывается план мероприятий (работ) по устранению выявленных замечаний и реализации предложений, содержащий, в том числе, корректирующие и предупреждающие действия.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

Организация обеспечивает соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012, ГОСТ РВ 0015-308, СТО СНАБ.8.4-01 и СТО СНАБ.8.4-01.1.

Организация определяет средства управления, применимые для процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, в тех случаях, когда:

- а) продукция и услуги от внешних поставщиков предназначены для включения их в состав продукции и услуг, предлагаемых самой организацией;
- б) продукция и услуги поставляются внешними поставщиками напрямую потребителю (ям) от имени организации;
- с) процесс или его часть выполняется внешним поставщиком в результате принятия решения организацией.

Организация определяет и применяет критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков, исходя из их способности выполнять процессы или поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями (см. СТО СНАБ.8.4-01 и СТО СНАБ.8.4-01.1). Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию об этих действиях и о любых необходимых действиях, вытекающих из оценок.

Организация предусматривает анализ качества закупаемой продукции до начала ее использования. Анализ проводится с участием лиц, определяющих требования к закупаемой продукции и с учетом ограничительных перечней закупаемой продукции, разрешенной для применения в выпускаемой оборонной продукции.

При выборе поставщиков приоритет отдается организациям, имеющим сертификат соответствия СМК требованиям ГОСТ РВ 0015-002-2012, ГОСТ Р ИСО 9001-2015 другим НД, разработанным в развитие этих стандартов и выданным органами по сертификации СМК, уполномоченными государственным заказчиком.

8.4.2 Тип и степень управления

Организация обеспечивает условия, чтобы процессы, продукция и услуги, поставляемые внешними поставщиками, не оказывали негативного влияния на способность организации постоянно поставлять своим потребителям соответствующую продукцию и услуги (см. СТО СНАБ.8.4-01 и СТО СНАБ.8.4-01.1).

Организация при работе с поставщиками:

- а) обеспечивает посредством критериев отбора, оценки и повторной оценки поставщиков продукции, услуг, процессов условия, чтобы продукция, услуги и процессы, поставляемые внешними поставщиками, находились под управлением ее системы менеджмента качества (см. СТО СНАБ.8.4-01 и СТО СНАБ.8.4-01.1);

Инв. № подл.	Подп. и дата
	Инв. № дубл.
	Взам. инв. №
	Подп. и дата
	Инв. № подл.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

б) определяет средства управления, которые она планирует применять как в отношении внешнего поставщика, так и к поставляемым им результатам;

с) учитывает:

1) возможное влияние процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, на способность организации постоянно обеспечивать соответствие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям;

2) результативность средств управления, применяемых внешним поставщиком;

д) определяет процедуру верификации или другие действия, необходимые для обеспечения соответствия процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям.

8.4.2.1 При закупках в рамках ГОЗ организация определяет:

- требования к закупаемой продукции в контрактах (договорах) на поставку;
- комплектность документации на закупаемую продукцию;
- объемы и сроки поставки закупаемой продукции;
- порядок взаимодействия с поставщиками;
- порядок формирования и ведения базы данных о качестве закупаемой продукции.

8.4.2.2 Соответствие закупаемой продукции установленным требованиям подтверждается клеймами (сертификатами, паспортами, формулярами) или протоколами испытаний их изготовителя (ВП).

8.4.2.3 Верификация закупленной продукции

Организация разработала и осуществляет контроль или другую деятельность, необходимую для обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам.

Если организация или ее потребитель предполагает осуществить верификацию у поставщика/изготовителя, то организация устанавливает меры по верификации и порядок выпуска продукции в информации по закупкам (см. СТО СНАБ.8.4-01, СТО СНАБ.8.4-01.1, СТО СНАБ.9.1-01).

Верификация закупленной продукции осуществляется в организации с использованием процедуры входного контроля, установленной в соответствии с СТО СНАБ.8.4-01, СТО СНАБ.8.4-01.1, СТО СНАБ.9.1-01. Проверка закупленной продукции осуществляется с целью недопущения применения закупаемой продукции, несоответствующей требованиям потребителя, установленным в договоре на поставку.

8.4.2.4 Для проведения некоторых видов испытаний по требованию заказчика обеспечивается привлечение аккредитованных в установленном порядке испытательных лабораторий.

8.4.2.5 Организация и порядок проведения входного контроля закупленной продукции, а также требования к организации ее хранения, учета, изоляции и возврата брака, соответствуют ГОСТ РВ 0015-308, ГОСТ РВ 15.703, СТО СНАБ.8.4-01, СТО СНАБ.8.4-01.1, СТО СНАБ.9.1-01. Продукция, не соответствующая установленным требованиям к качеству, изолируется, и к ней применяются положения договора с Поставщиком в части претензионной работы.

8.4.2.6 При входном контроле проверяется соответствие требованиям, чтобы сырье идентифицировалось типом материала, объемом партии, количественными и качественными характеристиками для обеспечения прослеживаемости к документам на закупку.

В документах организации по входному контролю по согласованию с поставщиком может быть предусмотрен контроль отдельных характеристик закупаемой продукции, не указанных в документации на закупаемую продукцию.

8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам

Организация обеспечивает достаточность требований до их сообщения внешнему поставщику (см. СТО СНАБ.8.4-01 и СТО СНАБ.8.4-01.1).

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Организация сообщает внешним поставщикам свои требования, относящиеся:

а) к поставляемым процессам, продукции и услугам;

б) к одобрению:

1) продукции и услуг;

2) методов, процессов и оборудования;

3) выпуска продукции и услуг;

в) к компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;

г) к взаимодействию внешнего поставщика с организацией;

д) к применяемым организацией управлению и мониторингу результатов деятельности внешнего поставщика;

е) к деятельности по верификации или валидации, которые организация или ее потребитель предполагают осуществлять на месте у внешнего поставщика.

8.5 Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг

Организация осуществляет производство продукции и предоставление услуг в управляемых условиях.

Управляемые условия включают в себя, насколько это применимо:

а) доступность документированной информации, определяющей:

1) характеристики производимой продукции, предоставляемых услуг или осуществляемой деятельности;

2) результаты, которые должны быть достигнуты;

б) доступность и применение ресурсов, подходящих для осуществления мониторинга и измерений;

в) осуществление деятельности по мониторингу и измерению на соответствующих этапах в целях верификации соответствия процессов или их выходов критериям управления, а также соответствия продукции и услуг критериям приемки;

г) применение соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;

д) назначение компетентного персонала, включая любую требуемую квалификацию,

е) валидацию и периодическую повторную валидацию способности процессов производства продукции и предоставления услуг достигать запланированных результатов в тех случаях, когда конечный выход не может быть верифицирован последующим мониторингом или измерением;

ж) выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором;

и) осуществление выпуска, поставки и действий после поставки.

8.5.1.1 Подготовка и освоение производства осуществляются в соответствии с ДС организации, разработанной с учетом требований ГОСТ РВ 15.301.

При постановке продукции на производство определяются потребности организации в средствах технологического оснащения и предусматривается:

- организация приема и ввода в эксплуатацию средств технологического оснащения;

- организация технического обслуживания и ремонта средств технологического оснащения, а также их консервации (при необходимости);

- проведение необходимых мероприятий по своевременному обновлению средств технологического оснащения;

- проверка и оценка готовности подразделений (служб) и организации в целом к изготовлению и выпуску новой оборонной продукции;

- аттестация рабочих мест по результатам контроля соответствия требованиям технологического процесса.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

36

8.5.1.2 При выполнении отдельных операций на технологическом оборудовании, находящемся в другой организации, проведение таких работ оформляется договором или другим официальным документом, содержащим требования к качеству их выполнения.

8.5.1.3 Технологическое оборудование, при необходимости, регулярно проверяется на технологическую точность в соответствии с планом - графиком по установленной методике. Проверке подлежат параметры, влияющие на качество изготовления оборонной продукции. Состав и нормы параметров устанавливаются в зависимости от требований ТД.

8.5.1.4 Технологическое оборудование имеет ЭД, обеспечивает точность поддержания режимов технологических операций в пределах допусков, указанных в ТД, и используется в пределах сроков, установленных ЭД на это оборудование.

8.5.1.5 Размещение технологического оборудования в производственных помещениях обеспечивает соблюдение требований техники безопасности, экологии, промышленной чистоты.

8.5.1.6 Наладочные и ремонтные работы на используемом технологическом оснащении проводятся по графику, согласованному с руководителем подразделения, использующего данное оборудование.

8.5.1.7 В организации определены подразделения (с соответствующим функциональным назначением), которые обеспечивают заказ, приобретение, монтаж, сдачу в эксплуатацию, ремонт, наладку технологического оснащения и отвечают за его работоспособность и наличие необходимого количества для ритмичного производства и контроля оборонной продукции в объемах, соответствующих потребности организации.

8.5.1.8 В организации определены и документально оформлены процедуры проверки и обеспечения качества выполнения технологических процессов (операций), в том числе:

- порядок и ответственные лица за планирование и подготовку (разработку) технологических процессов к изготовлению конкретных образцов оборонной продукции при планировании производства оборонной продукции;
- порядок утверждения документации на технологические процессы после ее отработки (см. СТО СНАБ.7.5-01);
- перечни измеряемых (контролируемых) параметров и характеристик технологических процессов и допуска на них, нормы точности измерений, порядок выбора отдельных видов оборудования для мониторинга и измерений;
- указания на используемые специальные и особо ответственные технологические процессы (операции) (при их наличии) и применяемые методы для их контроля, в том числе для выявления скрытых дефектов (ультразвуковой, рентгеновский контроль и т.п.);
- порядок аттестации специальных и особо ответственных технологических процессов (операций);
- порядок подготовки рабочего места, оснастки, оборудования к проведению технологической операции;
- порядок, объем, методы, периодичность контроля технологических процессов (операций), критерии оценки качества их выполнения;
- порядок проведения самоконтроля работником изготавливаемой детали или сборочной единицы;
- порядок действий при выявлении дефектов и способы их предотвращения;
- меры управляющего (регулирующего) воздействия на технологический процесс (операцию), применяемые работником при нарушении условий и режимов его проведения;
- порядок оценки показателей качества изготовления оборонной продукции и принятия корректирующих действий по технологическим процессам (операциям) на основе результатов этой оценки;
- контрольные листы и карты статистического анализа технологических процессов (операций) [для процессов (операций), подвергаемых статистическому регулированию];

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

- порядок проведения работ по совершенствованию технологических процессов (операций);

- порядок оформления и обращения сопроводительных документов на изготавливаемые детали, полуфабрикаты, сборочные единицы и изделия для регистрации выполнения технологических операций и операционного контроля.

8.5.1.9 Документами СМК в производстве предусмотрено:

- разработка перечней специальных и особо ответственных технологических процессов (операций) (при их наличии). Указанные перечни подлежат согласованию ВП в соответствии с ГОСТ РВ 15.301;

- контроль соблюдения технологической дисциплины.

8.5.1.10 При установившемся серийном производстве военной продукции обеспечивается:

- соблюдение утвержденных технологических процессов (операций), установленных требований к условиям производства и к персоналу;

- наличие на рабочих местах документов (утвержденных выписок, фрагментов из КД и ТД), регламентирующих порядок и способы приемки и контроля оборонной продукции с предыдущей операции, порядок и способы выполнения технологических и контрольных операций, порядок регистрации результатов выполненных операций и передачи оборонной продукции на последующие операции;

- управление специальными процессами, предусматривая наличие в ТД (при необходимости) указаний на используемые специальные производственные и контрольные методы (ультразвуковой контроль, рентгеновский контроль, контроль толщины покрытия и т.д.);

- наличие у организации инфраструктуры, необходимой для выпуска установленных объемов оборонной продукции, соответствующей требованиям заказчика;

- наличие у организации полных комплектов конструкторской и технологической документации изделия с литерой «А»;

- завершение отработки всех технологических процессов изготовления изделия;

- испытания оборонной продукции, предусмотренные ГОСТ РВ 15.307. В ДС организации и других документах устанавливаются порядок сбора, обработки и хранения результатов операционного контроля, проведения корректирующих мероприятий и оперативных управляющих действий в системе статистического регулирования.

8.5.1.11 В организации действуют документы, регламентирующие порядок, условия и сроки межоперационного перемещения и хранения изготавливаемых конструктивных элементов и полуфабрикатов, обеспечивающие исключение возможности их порчи, ухудшения значений параметров, внесения дефектов.

8.5.1.12 При управлении технологическими процессами учитывают, в том числе, следующие показатели качества изготовления, что применимо для конкретного вида продукции:

- процент сдачи оборонной продукции с первого предъявления отделу технического контроля и ВП;

- процент возвратов;

- процент брака (оборонной продукции, имеющей неустранимые дефекты);

- долю (процент) дефектных образцов оборонной продукции (в партии, потоке или в испытываемой выборке);

- процент выхода годных образцов продукции (из числа запущенных в производство);

- уровень технологической дисциплины (определяемый по количеству операций без нарушения технологической дисциплины от общего количества проведенных операций);

- коэффициент ритмичности производства (определяемый, при необходимости, методами, установленными в ДС организации);

- количество остановок приемки (по любым причинам за определенный период);

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	СТО СНАБ.4.3-01-2018	Лист
						38
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		

- процент принятых рекламаций за отчетный период.

8.5.1.13 В отдельных случаях, когда организация, осуществляет монтажные и пусконаладочные работы, определяются и документально оформляются:

- порядок обеспечения монтажных, пусконаладочных работ и проведения испытаний необходимым оборудованием, оборудованием для мониторинга и измерений, инструментом и документацией;

- порядок участия в контроле качества и приемке монтажных и пусконаладочных работ;

- организация и порядок проведения предварительных испытаний оборонной продукции после проведения ее монтажа.

При организации и проведении работ по обеспечению качества монтажных и пусконаладочных работ руководствуются требованиями ГОСТ РВ 0015-707 и СТО СНАБ.8.5-01, СТО СНАБ.8.5-02.

8.5.1.14 Для подготовки и проведения монтажных и пуско-наладочных работ на месте эксплуатации изделий оборонной продукции организация устанавливает порядок разработки, согласования и утверждения планов проведения этих работ, а также определяет порядок подготовки, планирования и контроля выполнения мероприятий по обеспечению качества работ.

8.5.1.15 Результаты аттестации специальных и особо ответственных технологических процессов (операций) документируются.

Если специальные процессы выполняются поставщиками или изготовителями составных частей оборонной продукции и комплектующих изделий, то организация располагает необходимыми документами об аттестации этих процессов.

8.5.1.16 В организации определен порядок проведения предъявительских, приемо-сдаточных, периодических и типовых испытаний, отвечающий требованиям ГОСТ РВ 15.307 и ДС (ТУ) на конкретные виды оборонной продукции (см. СТО СНАБ.9.1-01).

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Организация использует подходящие способы для идентификации выходов, когда это необходимо для обеспечения соответствия продукции и услуг.

Организация идентифицирует статус выходов по отношению к требованиям, относящимся к мониторингу и измерениям, по ходу сохранения, поставки продукции и предоставления услуг.

Организация управляет специальной идентификацией выходов, когда прослеживаемость является требованием, регистрирует и сохраняет документированную информацию, необходимую для обеспечения прослеживаемости.

8.5.2.1 В организации установлен порядок идентификации, позволяющий определить состояние контроля изделий на протяжении операций входного контроля, сохранения и испытаний оборонной продукции. Средствами идентификации могут быть штампы (печати), ярлыки, этикетки или другие поддающиеся проверке средства.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Организация проявляет заботу о собственности потребителей или внешних поставщиков, когда она находится под управлением организации или используется ею.

Организация идентифицирует, верифицирует, сохраняет и защищает собственность потребителя или внешнего поставщика, предоставленную для использования или включения в продукцию и услуги.

В случае, когда собственность потребителя или внешнего поставщика утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, организация уведомляет об это потребителя или внешнего поставщика, а также регистрирует и сохраняет документированную информацию о произошедшем.

Примечание

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

39

Собственность потребителя или внешнего поставщика может включать в себя материалы, компоненты, инструменты и оборудование, недвижимость, интеллектуальную собственность и персональные данные.

8.5.3.1 В организации определена и документально оформлена согласованная с ВП процедура контроля, хранения и учета оборонной продукции:

- принятой ВП и переданной изготовителю на ответственное хранение;
- поставленной потребителем (заказчиком) для проведения капитального ремонта и утилизации;
- поставленной изготовителями для проведения монтажных и наладочных работ на месте эксплуатации;
- находящихся на ответственном хранении подлинников КД, ТД, ПД, утвержденной заказчиком.

8.5.3.2 Документированная процедура (см. СТО СНАБ.8.5-01, СТО СНАБ.8.4-01) определяет объем и периодичность проверки и технического обслуживания, условия хранения и учета оборонной продукции, являющейся собственностью потребителя (заказчика). Процедура предусматривает инспекцию, испытания или проверку изделий (материалов).

Организация сообщает заказчику о любых отклонениях от установленных требований. Устранение любых отклонений или замена какого-либо изделия (материала) проводятся организацией после предоставления ей официальных полномочий на это заказчиком (потребителем).

8.5.3.3 Записи, которые ведет организация в процессе управления или использования собственности потребителя, отражают результаты ее контроля (проверки) и технического обслуживания.

8.5.4 Сохранение

Организация сохраняет выходы во время нахождения продукции в организации и/или предоставления услуг в той мере, насколько это будет необходимым для обеспечения соответствия требованиям (см. СТО СНАБ.8.5-01).

Примечание:

Сохранение включает в себя идентификацию, погрузочно-разгрузочные работы, предотвращение загрязнения, упаковывание, хранение, перемещение или транспортировку, и защиту.

8.5.4.1 В организации определены процедуры обеспечения и сохранения качества оборонной продукции при ее обращении в организации [включая поставку заказчику (потребителю)], предусматривающие, в случае необходимости:

- погрузочно-разгрузочные работы и внутреннее транспортирование (на склад готовой продукции и т.п.);
- складирование и хранение;
- упаковывание, включая консервацию;
- поставку потребителю (отгрузку и транспортирование - до места назначения).

8.5.4.2 В документах, определяющих порядок обращения с готовой оборонной продукцией, установлены:

- методы, предупреждающие нарушения при хранении, упаковывании, консервации и транспортировании, которые могут привести к повреждению и порче оборонной продукции;
- распределение ответственности должностных лиц и подразделений (служб) при выполнении работ.

8.5.4.3 В процедуре погрузочно-разгрузочных работ установлены требования:

- к составу и характеристикам используемых средств и оборудования;
- к квалификации персонала и его ответственности за качество выполняемых работ;
- к методам и процедурам приемки и маркировки оборонной продукции при внутривозвратной транспортировке;

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

- к составу и характеристикам транспортной тары.

8.5.4.4 В процедурах складирования и хранения установлены требования:

- к складским помещениям и условиям хранения (температура, влажность и др.);
- к составу и характеристикам используемых оборудования и приспособлений (стеллажи, емкости и др.), обеспечивающих защиту готовой оборонной продукции от воздействия механических, климатических и других факторов;
- к порядку приемки на склад и отпуску со склада, предусматривающему сопоставление маркировки с сопроводительной документацией, проверку срока службы и даты изготовления и др.;
- к методам идентификации и способам складирования, исключающим перепутывание продукции различных видов, различных дат изготовления и сроков хранения и др.;
- к методам периодического контроля оборонной продукции при хранении.

8.5.4.5 В процедурах упаковывания и поставки установлены требования:

- к методам и способам упаковывания и маркировки готовой оборонной продукции, исключающим ее порчу в процессе хранения и транспортирования, а также перепутывание оборонной продукции, предназначенной для поставки различным потребителям;
- к специальным методам и способам упаковывания и маркировки особой оборонной продукции (крупные изделия, опасные для окружающей среды и человека изделия и др.);
- к методам и процедурам контроля качества упаковывания;
- к методам и процедурам сохранения качества оборонной продукции с момента отгрузки до доставки к месту назначения (если это оговорено договором);
- к порядку отгрузки потребителям оборонной продукции, выдержавшей все виды контроля и испытаний, установленные технической документацией

8.5.5 Деятельность после поставки

Организация обеспечивает выполнение требований к деятельности, связанной с продукцией и услугами (см. СТО СНАБ.8.5-01, СТО СНАБ.8.5-02, СТО СНАБ.8.2-01), после того, как они были поставлены заказчику.

При определении объема требуемой деятельности после поставки организация рассматривает:

- а) законодательные и нормативные правовые требования;
- б) потенциальные нежелательные последствия, связанные с ее продукцией и услугами;
- в) характер, использование и предполагаемое время жизни продукции и услуг;
- г) требования потребителей;
- д) обратную связь с потребителями.

Примечание:

Деятельность после поставки включает в себя действия согласно гарантийным обязательствам, контрактным обязательствам и дополнительные услуги, как например консультации по порядку и правилам применения.

8.5.5.1 В случае, когда организации осуществляет авторский и технический надзор за находящейся в эксплуатации, выпускаемой ею оборонной продукцией, процедуры проведения данных работ определены НД отрасли, ГОСТ РВ 0015-704 и документально оформляются:

- ответственность, права и обязанности должностных лиц организации по подготовке и проведению авторского и технического надзора;
- порядок разработки, ведения и внесения изменений в перечень оборонной продукции, подлежащей авторскому и техническому надзору;
- положения о структурных подразделениях (службах) организации, осуществляющих работы по авторскому и техническому надзору;
- порядок разработки планов-графиков проведения авторского и технического надзора и контроля их выполнения;

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

- порядок создания, поставки и пополнения необходимых оборотных и резервных фондов материально-технического обеспечения авторского и технического надзора;
- подготовка и порядок проведения и оформления результатов авторского и технического надзора;
- порядок составления учетной, информационной и отчетной документации при проведении авторского и технического надзора;
- подготовка и порядок разработки и реализации мероприятий по устранению выявленных конструктивных и производственных дефектов в течение срока действия гарантийных обязательств.

Устанавливаемые в организации цели, задачи, выполняемые функции по подготовке проведения авторского и технического надзора соответствуют требованиям ГОСТ РВ 15.306, ГОСТ РВ 15.703, ГОСТ РВ 0015-704, ГОСТ РВ 15.1 709.

8.5.5.2 В СМК организации, осуществляющей авторский надзор в процессе эксплуатации, определены и документально оформлены:

- ответственность, права и обязанности представителей организации (должностных лиц) по организации и проведению авторского надзора;
- организация и порядок обеспечения работ по планированию и проведению планового и оперативного авторского надзора;
- порядок взаимодействия представителей организации с заказчиком и эксплуатирующими организациями при проведении авторского надзора;
- порядок оформления и реализации результатов авторского надзора.

Планируемые и проводимые мероприятия по обеспечению качества авторского надзора должны соответствовать ГОСТ РВ 0015-704.

8.5.6 Управление изменениями

Организация анализирует изменения в производстве продукции и/или предоставляемой услуге и управляет ими в той степени, насколько это будет необходимо для обеспечения постоянного соответствия требованиям (см. СТО СНАБ.8.5-01, СТО СНАБ.9.1-01).

Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию, описывающую результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа (см. ГОСТ 2.503, ГОСТ 2.501, Р 50-92).

8.6 Выпуск продукции

Организация внедряет запланированные мероприятия на соответствующих этапах в целях верификации выполнения требований к продукции и услугам.

Выпуск продукции и услуг для потребителя (см. СТО СНАБ.8.5-01, СТО СНАБ.8.2-01) происходит после окончания реализации всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами, кроме тех случаев, когда это санкционировано уполномоченным органом и/или лицом и, когда это применимо, самим потребителем.

Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию о выпуске продукции и услуг. Документированная информация включает (см. СТО СНАБ.8.5-01, СТО СНАБ.8.2-01):

- а) свидетельства, демонстрирующие соответствие критериям приемки;
- б) прослеживаемость в отношении должностного лица, санкционировавшего выпуск продукции и услуг.

8.6.1 При мониторинге и измерении характеристик оборонной продукции обеспечено подтверждение соответствия готовой оборонной продукции установленным требованиям для принятия решения о возможности предъявления ее ВП.

8.6.2 В организации установлены и документально оформлены:

- порядок проведения контроля качества в процессе производства оборонной продукции, включая назначение ответственных за отдельные виды контроля (испытаний);

Изн. № подл.	
Подп. и дата	
Взам. инв. №	
Инв. № дубл.	
Подп. и дата	

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

- методики проведения контроля (испытаний), содержащие, в том числе, перечень измеряемых (контролируемых) параметров оборонной продукции и допуски на них, нормы точности измерений (достоверности контроля), порядок выбора отдельных видов оборудования для мониторинга и измерений продукции;

- порядок отбора, хранения оборонной продукции до и после контроля (испытаний), идентификации годной и дефектной оборонной продукции;

- порядок регистрации результатов контроля (испытаний).

8.6.3 Контроль качества изготовления предусматривает:

- входной контроль закупаемой продукции;

- операционный контроль в процессе изготовления;

- периодическую оценку точности, настроенности, стабильности технологического процесса для его оперативного регулирования;

- диагностический контроль по выявлению скрытых дефектов по ТУ и ДС организации;

- контроль качества готовой оборонной продукции подразделением - изготовителем и ОТК по ГОСТ РВ 15.307;

- контроль продукции в процессе хранения.

8.6.4 Испытания и приемку оборонной продукции проводят по ГОСТ РВ 15.210, ГОСТ РВ 15.307, СТО СНАБ.9.1-01.

При прерывистом характере изготовления оборонной продукции, связанном с ограниченными объемами поставок, контроль качества и правила приемки изделий осуществляют в соответствии с положениями ГОСТ РВ 52374.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

8.7.1 Организация обеспечивает идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки (см. СТО СНАБ.8.7-01, ГОСТ РВ 15.703.

Организация предпринимает соответствующие действия, исходя из характера несоответствия и его влияния на соответствие продукции и услуг. Это должно применяться также к несоответствующей продукции и услугам, выявленным после поставки продукции, в ходе или после предоставления услуг.

Организация осуществляет в отношении несоответствующих результатов процессов одно или несколько из следующих действий:

а) коррекцию;

б) отделение, ограничение распространения, возврат или приостановку поставки продукции и предоставления услуг;

в) информирование потребителя;

г) получение разрешения на приемку с отклонением.

После выполнения коррекции несоответствующих результатов процессов их соответствие требованиям верифицируется (см. СТО СНАБ.8.7-01).

8.7.2 Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию, которая:

а) описывает несоответствие;

б) описывает предпринятые действия;

в) описывает полученные разрешения на отклонение;

г) указывает полномочный орган и/или лицо, принимавшее решение о действии в отношении несоответствия.

8.7.3 В организации установлен порядок проведения работ по удовлетворению рекламаций в соответствии с СТО СНАБ.5.1-01, СТО СНАБ.8.2-01, СТО СНАБ.8.7-01, ГОСТ РВ 15.703.

Инв. № подл.	Подп. и дата
	Инв. № дубл.
	Взам. инв. №
	Подп. и дата
	Инв. № подл.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

43

Организация согласовывает с заказчиком (потребителем) или ВП решения по несоответствующей оборонной продукции, включая различные варианты, предусмотренные ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012.

В организации (при необходимости) создаются участки или изоляторы для размещения (содержания) несоответствующей оборонной продукции.

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Организация в НД по СМК определила:

- а) что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- б) методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- в) когда должны проводиться мониторинг и измерения;
- г) когда результаты мониторинга и измерений должны быть проанализированы и оценены.

Организация оценивает результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества в начале года следующего за отчётным.

Организация регистрирует и сохраняет соответствующую документированную информацию как свидетельство полученных результатов (см. СТО СНАБ.5.1-01, СТО СНАБ.9.1-01).

В СТО СНАБ.9.1-02 и других документах установлены методы оценки результативности процессов и СМК.

Организация применяет такие методы мониторинга и измерения технологических процессов, как контроль их точности и стабильности, проверка технологического оборудования на технологическую точность, контроль технологической дисциплины, самоконтроль, летучий контроль.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Организация проводит мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Организация определила методы получения, мониторинга и анализа этой информации (см. СТО СНАБ.5.1-01, СТО СНАБ.8.2-01, СТО СНАБ.9.3-01).

Примечание:

Примеры мониторинга восприятия потребителями могут включать опрос потребителей, отзывы от потребителей о поставленных продукции и услугах, встречи с потребителями, анализ доли рынка, благодарности, претензии по гарантийным обязательствам и отчеты дилеров.

9.1.2.1 Организация проводит мониторинг информации, включающей замечания, рекомендации и предложения заказчика (ВП), касающиеся обеспечения соответствия продукции требованиям заказчика. Для этого организация обеспечивает:

- возможность посещения заказчиком всех организаций - исполнителей (разработчиков, изготовителей, поставщиков КИ и программных средств), входящих в кооперацию по созданию оборонной продукции;
- предоставление заказчику и его представителям информации о выполнении задач в области качества оборонной продукции на всех этапах ее создания и о результатах анализа выполнения требований контрактов (договоров);
- беспрепятственный доступ ВП к записям о качестве оборонной продукции;
- получение информации от потребителей.

9.1.3 Анализ и оценка

Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	СТО СНАБ.4.3-01-2018	Лист
Изн.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		
Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Изн. № дубл.	Подп. и дата		

Организация анализирует и оценивает соответствующие данные и информацию, полученную в ходе мониторинга и измерения (см. СТО СНАБ.9.1-01, СТО СНАБ.9.1-02, СТО СНАБ.9.3-01, СТО СНАБ.10.1-01).

Результаты анализа используются для оценки:

- а) соответствия продукции и услуг;
- б) степени удовлетворенности потребителей;
- в) результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- г) успешности планирования;
- д) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- е) результатов деятельности внешних поставщиков;
- ж) потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

Примечание:

Методы анализа данных могут включать в себя статистические методы в соответствии с ГОСТ Р ИСО/ТО 10017.

9.1.3.1 Анализ в СМК подлежат:

- результаты выполнения ОКР (СЧ ОКР) для всех планируемых этапов работ;
- результаты рассмотрения, приемки заказчиком (ВП) ОКР (СЧ ОКР), их составных частей, этапов ОКР (СЧ ОКР) и реализации выполненных работ; данные о качестве продукции поставщиков;
- данные о качестве закупаемых материалов по результатам входного контроля и применения их при изготовлении оборонной продукции или опытных образцов;
- данные о соответствии оборудования для мониторинга и измерений установленным требованиям;
- результаты изготовления и контроля опытных образцов или единиц (партий) оборонной продукции в производстве;
- данные об идентификации и прослеживаемости продукции, выявленные отклонения от требований КД и ТД;
- результаты периодической оценки точности, настроенности и стабильности технологических процессов;
- результаты контроля (испытаний) макетов, моделей, экспериментальных и опытных образцов;
- результаты контроля (испытаний) серийной оборонной продукции; данные о рекламациях на оборонную продукцию;
- данные о поступивших сообщениях об отказах и повреждениях оборонной продукции у потребителей, не оформленные рекламационными актами;
- данные о соблюдении установленной ТУ периодичности испытаний серийной оборонной продукции, требований к номенклатуре и количеству образцов оборонной продукции, подвергнутых периодическим испытаниям;
- данные о проведении в процессе эксплуатации доработок, связанных с устранением конструктивных и производственных недостатков оборонной продукции и стоимости доработок;
- данные о повторяющихся дефектах оборонной продукции, выявленных при приемочных испытаниях, рассмотрении рекламаций и сообщений об отказах и повреждениях оборонной продукции;
- результаты анализа причин дефектов и отказов оборонной продукции на всех стадиях ее жизненного цикла и несоответствий, относящихся к разработке, производству и эксплуатации оборонной продукции;
- данные о корректирующих и предупреждающих действиях, включая проводимые мероприятия по устранению причин дефектов и отказов, регулированию и совершенствованию технологических процессов;

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

- результаты оценки показателей качества изготовления оборонной продукции (см. раздел 7 ГОСТ РВ 0015-002-2012);

- данные о компетентности персонала;

- данные об оценке затрат на качество (при необходимости);

- данные об анализе и утилизации несоответствующей оборонной продукции;

- данные об оценке результативности СМК и ее процессов;

- результаты внутренних и внешних проверок СМК;

- результаты проверок СМК поставщиков КИ, организаций - соисполнителей (субподрядчиков), исполнителей переданных процессов;

- данные о взаимном обмене информацией с организациями и заказчиком в рамках выполняемых контрактов (договоров) об отказах, неисправностях и других замечаниях к выпускаемой оборонной продукции для согласованного внесения улучшений в эту продукцию или для выполнения предупреждающих мероприятий;

- данные о выполнении и соблюдении метрологических правил и норм.

9.1.3.2 В СМК организация определила:

- виды и объем информации для анализа и принятия решений по обеспечению качества;

- формы информационных документов по каждому виду информации;

- периодичность и порядок доведения и обмена информацией в процессах выполнения работ по оборонному заказу.

9.1.3.3 Анализ данных предоставляет информацию:

- о характеристиках процессов СМК и оборонной продукции и тенденциях их изменения, в том числе по результатам проведения ВП выборочных проверок (летучего контроля) выполнения в организации требований документации СМК, согласованных с ВП [перечисление, а) 7.5.1.2 настоящего СТО];

- о причинах дефектов, выявленных в эксплуатации, в ходе испытаний, а также обнаруженных ВП при контроле качества изготовления опытной и серийной оборонной продукции;

- об организациях исполнителях (разработчиках, изготовителях, поставщиках КИ), входящих в кооперацию по созданию оборонной продукции.

9.1.3.4 В организации выполняется периодическая подготовка итоговых отчетов о состоянии и динамике качества создаваемой или выпускаемой оборонной продукции, представляемых руководству организации и ВП, а также заказчику в установленном порядке.

9.1.3.5 В СМК отчетные материалы, включая записи о качестве, используются как основа для руководящих действий по повышению качества оборонной продукции.

9.1.3.6 Организация в определенных обстоятельствах организывает учет и анализ затрат на качество в соответствии с 9.1.3.6.1 - 9.1.3.6.3.

9.1.3.6.1 В организации могут быть определены и документально оформлены:

- виды затрат на обеспечение качества;

- порядок и методы учета и сбора информации о составляющих затрат на обеспечение качества;

- порядок и методы анализа и обобщения затрат на обеспечение качества;

- порядок оформления результатов анализа;

- методы оптимизации затрат на качество по каждому виду продукции.

9.1.3.6.2 Когда это требуется, определение фактических затрат на качество проводят периодически в соответствии с требованиями, установленными в документах СМК. Полученные результаты и рекомендации по регулированию затрат отражают в специальных отчетах.

9.1.3.6.3 Руководство организации осуществляет контроль и анализ затрат на качество в целях:

- оценки эффективности СМК;

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

- определения и корректировки задач структурных подразделений (служб) организации в области качества;

- определения необходимости внедрения новых методов обеспечения качества для улучшения экономического положения организации.

9.2 Внутренний аудит

9.2.1 Организация проводит внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для получения информации, что система менеджмента качества:

а) соответствует:

1) собственным требованиям организации к ее системе менеджмента качества;

2) требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012;

б) результативно внедрена и функционирует.

9.2.2 Для проведения внутреннего аудита организация:

а) планирует, разрабатывает, реализовывает и поддерживает в актуальном состоянии программу аудитов, включая периодичность и методы проведения аудитов, а также ответственность, планируемые для проверки требования и предоставление отчетности. Программа аудитов разрабатывается с учетом важности проверяемых процессов, изменений, оказывающих влияние на организацию, и результатов предыдущих аудитов;

б) определяет критерии аудита и область проверки для каждого аудита;

в) отбирает аудиторов и проводит аудиты так, чтобы обеспечивалась объективность и беспристрастность процесса аудита;

г) обеспечивает передачу информации о результатах аудитов соответствующим руководителям;

д) осуществляет соответствующую коррекцию и корректирующие действия без необоснованной задержки;

е) регистрирует и сохраняет документированную информацию как свидетельство реализации программы аудитов и полученных результатов аудитов.

Примечание:

См. ГОСТ Р ИСО 19011 для руководства.

9.2.2.1 Внутренние аудиты системы менеджмента качества проводятся в соответствии с утвержденной программой на год. Отчеты с результатами внутренних аудитов представляются руководству организации, ВП (по запросу – по согласованию с ним) и своевременно доводят до сведения персонала, ответственного за проверяемые виды деятельности. Записи о внутренних аудитах и их результатах поддерживаются в рабочем состоянии

Во внутренних аудитах может принимать участие ВП по своему усмотрению.

Результаты внутренних аудитов СМК являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию СМК, по совершенствованию процессов СМК, по разработке новых методов и средств управления качеством оборонной продукции, по совершенствованию состава и содержания документации СМК и, как правило, отражаются в плане работ по качеству.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Высшее руководство анализирует через запланированные интервалы времени систему менеджмента качества в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением организации (см. СТО СНАБ.9.3-01).

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства планируется и включает в себя рассмотрение:

а) статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

б) изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

47

в) информации о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся к:

1) удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;

2) степени достижения целей в области качества;

3) показателям процессов и соответствию продукции и услуг;

4) несоответствиям и корректирующим действиям;

5) результатам мониторинга и измерений;

6) результатам аудитов;

7) результатам деятельности внешних поставщиков;

г) достаточности ресурсов;

д) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (см. 6.1);

е) возможностям для улучшения.

9.3.2.1 Входные данные для анализа СМК в части оборонной продукции учитывают интересы заказчика и включают:

- результаты достижения целей в области качества;

- показатели динамики качества оборонной продукции и процессов;

- оценку результативности процессов СМК;

- замечания и предложения ВП по вопросам, относящимся к улучшению качества оборонной продукции согласно требованиям заказчика;

- анализ работы поставщиков;

- результаты управления несоответствующей оборонной продукцией;

- другие факторы, которые могут воздействовать на СМК организации, такие как финансовые, экономические, социальные или экологические условия, и соответствующие изменения законов и регламентов.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа со стороны руководства включают в себя решения и действия, относящиеся:

а) к возможностям для улучшения;

б) любым необходимым изменениям системы менеджмента качества;

в) потребности в ресурсах.

Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию как свидетельство результатов анализов со стороны руководства.

9.3.3.1 Выходные данные анализа СМК, включая мероприятия по улучшению СМК организации, характеристик оборонной продукции, показателей процессов, по повышению удовлетворенности заказчика, сокращению потерь, доводятся документально до сведения заказчика (ВП) в части работ по ГОЗ.

Необходимость согласования данных мероприятий с заказчиком (ВП) определяет заказчик (ВП).

10 Улучшение

10.1 Общие положения

Организация определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществляет необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности.

Эти действия включают:

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

48

- а) улучшение продукции и услуг в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;
- б) коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- в) улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества.

Примечание:

Примеры улучшения могут включать коррекцию, корректирующее действие, постоянное улучшение, прорывное изменение, инновацию и реорганизацию.

Количественные оценки результативности СМК представляются для анализа руководству и ВП с периодичностью, устанавливаемой организацией (см. СТО СНАБ.10.1-01).

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

10.2.1 При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, организация (см. СТО СНАБ.8.7-01, СТО СНАБ.10.1-01):

а) реагирует на данное несоответствие и насколько применимо:

1) предпринимает действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;

2) предпринимает действия в отношении последствий данного несоответствия;

б) оценивает необходимость действий по устранению причин данного несоответствия с тем, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте посредством:

1) анализа несоответствия;

2) определения причин, вызвавших появление несоответствия;

3) определения наличия аналогичного несоответствия или возможности его возникновения где-либо еще;

в) выполняет все необходимые действия;

г) проанализирует результативность каждого предпринятого корректирующего действия;

д) актуализирует при необходимости риски и возможности, определенные в ходе планирования;

е) вносит при необходимости изменения в систему менеджмента качества.

Корректирующие действия планируются соответствующими последствиям выявленных несоответствий.

10.2.2 Организация регистрирует и сохраняет документированную информацию как свидетельство:

а) характера выявленных несоответствий и последующих предпринятых действий;

б) результатов всех корректирующих действий.

10.2.3 Оборонная продукция, забракованная при производственном контроле, предъявительских и приёмо-сдаточных испытаниях, а также по рекламациям, исследуется для выявления причин дефектов (отказов). Анализу также подлежит продукция, в которой обнаружены дефекты (отказы) при проведении испытаний по категориям: периодические, типовые, испытания на надежность и др.

Формы документов, составляемых по результатам анализа, устанавливают в соответствии с документами СМК организации (см. СТО СНАБ.8.7-01, СТО СНАБ.10.1-01), ГОСТ РВ 15.703-2003.

Анализ отказавшей оборонной продукции начинается после обнаружения дефекта (отказа) или получения рекламации и проводится по согласованным с ВП типовым программам. Результаты анализа должны быть оформлены документально.

10.3 Постоянное улучшение

Организация постоянно улучшает пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества (см. СТО СНАБ.10.1-01).

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Организация рассматривает результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

10.3.1 Количественные оценки результативности СМК по результатам анализа предоставляются руководству и ВП с периодичностью, устанавливаемой организацией (см. СТО СНАБ.9.1-02).

10.3.2 В организации выполняется периодическая подготовка итоговых отчетов о состоянии и динамике качества создаваемой или выпускаемой оборонной продукции, представляемых руководству организации и ВП, а также заказчику в установленном порядке (см. раздел 8 ГОСТ РВ 0015-002-2012).

10.3.3 В СМК отчетные материалы, включая записи о качестве, используются как основа для руководящих действий по повышению качества оборонной продукции.

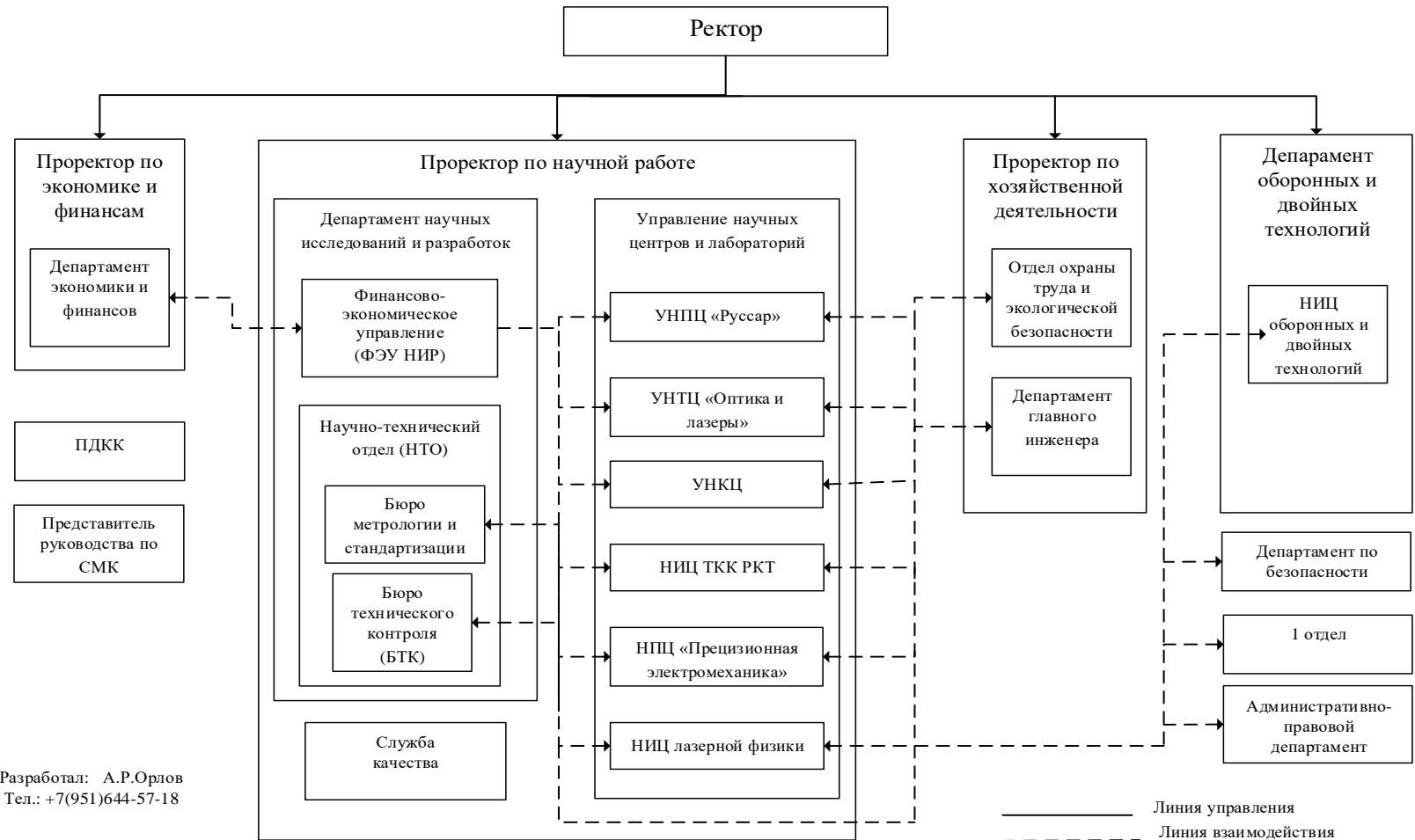
Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	СТО СНАБ.4.3-01-2018					Лист
										50
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Приложение А
(обязательное)

СХЕМА

структуры Университета ИТМО при выполнении работ по разработке, производству, техническому обслуживанию, ремонту, установке и монтажу ВВТ, гражданской продукции и продукции двойного назначения



Разработал: А.Р.Орлов
Тел.: +7(951)644-57-18

————— Линия управления
- - - - - Линия взаимодействия

Рисунок А.1

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	

СТО СНАБ.6.1-01-2018

Структура службы качества Университета ИТМО



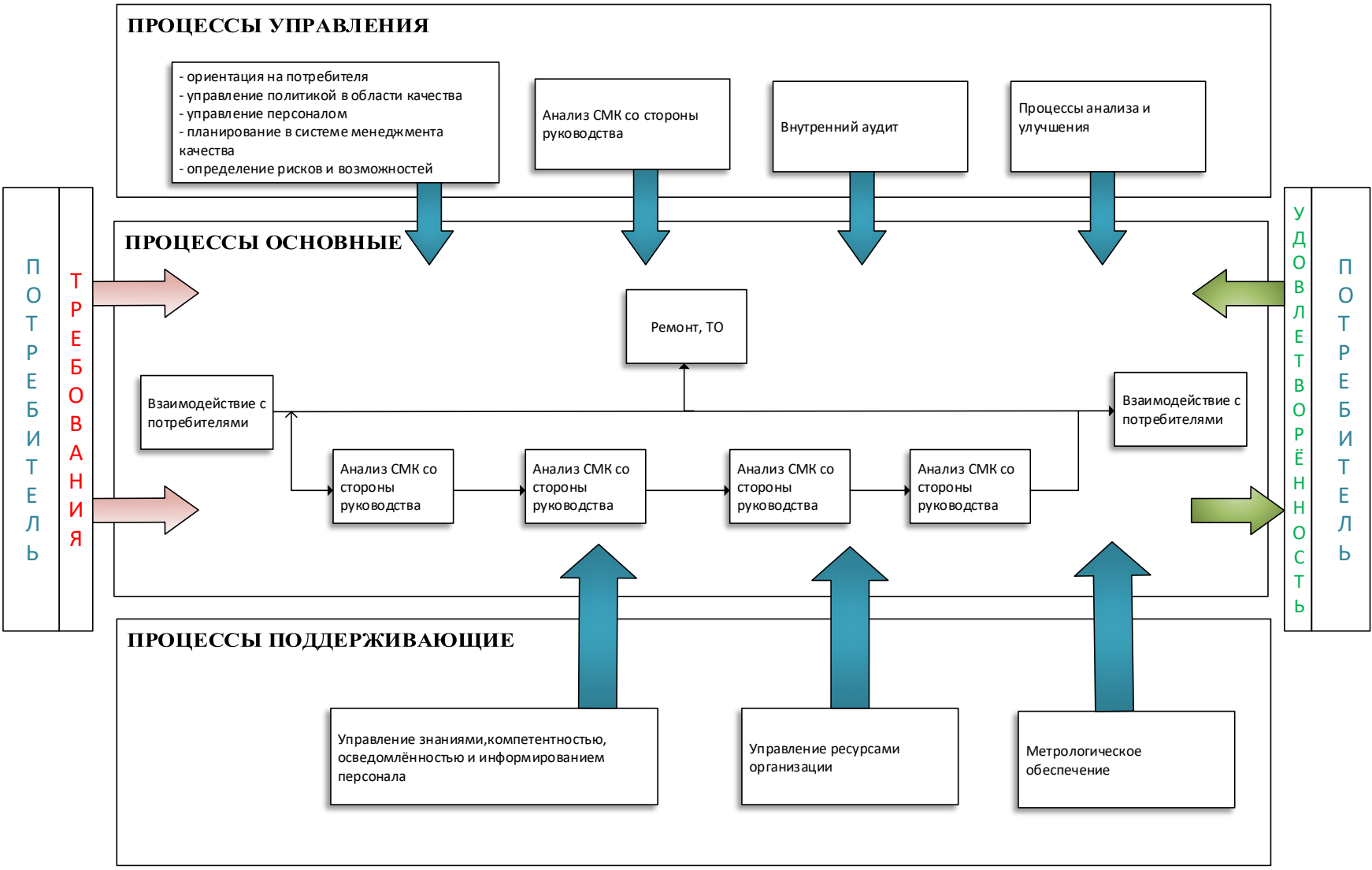
Рисунок А.2

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Приложение Б
(продолжение)
Процессы Университета ИТМО



Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Приложение Б

(обязательное)

Структура документации системы менеджмента качества

Название документа	Обозначение документа	Вид
Руководство по области применения СМК (Руководство по качеству)	СТО СНАБ.4.3-00	ОП
Ориентация на потребителя	СТО СНАБ.5.1-01	ПУ
Управление политикой в области качества	СТО СНАБ.5.2-01	ПУ
Управление персоналом	СТО СНАБ.5.3-01	ПУ
Планирование в системе менеджмента качества. Определение рисков и возможностей	СТО СНАБ.6.1-01	ПУ
Управление ресурсами организации	СТО СНАБ.7.1-01	ПП
Метрологическое обеспечение	СТО СНАБ.7.1-02	ПП
Управление знаниями, компетентностью, осведомленностью и информированием персонала	СТО СНАБ.7.2-01	ПП
Управление документированной информацией	СТО СНАБ.7.5-01	ДП
Обеспечение информационной безопасности	СТО СНАБ.7.6-01	ДП
Взаимодействие с потребителями	СТО СНАБ.8.2-01	ПО
Разработка (Проектирование и разработка)	СТО СНАБ.8.3-01	ПО
Управление процессами ,связанными с поставщиками	СТО СНАБ.8.4-01	ПО
Входной контроль изделий	СТО СНАБ.8.4-01.1	ПО
Производство	СТО СНАБ.8.5-01	ПО
Техническое обслуживание и ремонт	СТО СНАБ.8.5-02	ПО
Управление несоответствующими результатами процессов	СТО СНАБ.8.7-01	ДП
Мониторинг и измерения продукции	СТО СНАБ.9.1-01	ДП
Мониторинг и измерение процессов	СТО СНАБ.9.1-02	ДП
Процесс аудита	СТО СНАБ.9.2-01	ПУ
Анализ СМК со стороны руководства	СТО СНАБ.9.3-01	ПУ
Процессы анализа и улучшения. Коррекции и корректирующими действия	СТО СНАБ.10.1-01	ПУ
Инструкция. СМК. Организация и порядок анализа внутренней и внешней среды организации	СНАБ.4.1-01 И	ДП
Инструкция. СМК. Управление рисками. Общие положения	СНАБ.6.1-01 И	ДП

ОП – область применения, ПУ – процессы управления, ПП – процессы поддерживающие, ПО – процессы основные, ДП – документированная процедура

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

54

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Приложение В

(обязательное)

Матрица распределения ответственности

Основная ответственность за контроль деятельности по процессам СМК

Таблица В1

№ п/п	Наименование документа по процессу	Документ по процессу	Руководитель/владелец процесса	Соисполнитель	Вид
1	Ориентация на потребителя.	СТО СНАБ.5.1-01	Ректор	Проректор по научной работе	ПУ
2	Управление политикой в области качества	СТО СНАБ.5.2-01	Представитель руководства по СМК	Владельцы процессов	ПУ
3	Управление персоналом	СТО СНАБ.5.3-01	Ректор	Управление кадров	ПУ
4	Планирование в системе менеджмента качества. Определение рисков и возможностей	СТО СНАБ.6.1-01	Проректор по научной работе	Владельцы процессов	ПУ
5	Управление ресурсами организации	СТО СНАБ.7.1-01	Ректор	Руководители подразделений	ПП
6	Метрологическое обеспечение	СТО СНАБ.7.1-02	Проректор по научной работе	Начальник бюро стандартизации и метрологии	ПП
7	Управление знаниями, компетентностью, осведомленностью и информированием персонала	СТО СНАБ.7.2-01	Проректор по научной работе	Руководители подразделений Начальник управления кадров	ПП
8	Взаимодействие с потребителями	СТО СНАБ.8.2-01	Ректор	Проректор по экономике и финансам Начальник ДНИР	ПО

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

55

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

№ п/п	Наименование документа по процессу	Документ по процессу	Руководитель/владелец процесса	Соисполнитель	Вид
9	Разработка (Проектирование и разработка)	СТО СНАБ 8.3-01	Проректор по научной работе	Начальник ДНИР	ПО
10	Управление процессами, связанными с поставщиками	СТО СНАБ.8.4-01	Проректор по экономике и финансам	Начальник ФЭУ ДНИР Руководители подразделений	ПО
11	Входной контроль изделий	СТО СНАБ.8.4-01.1	Проректор по научной работе	Начальник бюро технического контроля	
12	Производство	СТО СНАБ.8.5-01	Проректор по научной работе	Руководители производств Заместитель начальника ДНИР по производству	ПО
13	Техническое обслуживание и ремонт	СТО СНАБ.8.5-02	Проректор по хозяйственной деятельности	Главный инженер Руководители подразделений	ПО
14	Мониторинг и измерение продукции	СТО СНАБ.9.1-01	Ректор	Начальник бюро технического контроля	ДП
15	Процесс аудита	СТО СНАБ.9.2-01	Представитель руководства по СМК	Владельцы процессов	ПУ
16	Анализ СМК со стороны руководства	СТО СНАБ.9.3-01	Представитель руководства по СМК	Владельцы процессов	ПУ
17	Процессы анализа и улучшения. Коррекции и корректирующие действия	СТО СНАБ.10-01	Проректор по научной работе	Владельцы процессов	ПУ

ПУ – процессы управления, ПП – процессы поддерживающие, ПО – процессы основные, ДП – документированная процедура

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

56

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Основная ответственность за контроль деятельности по процедурам СМК, действующих в рамках выявленных процессов

Таблица В.2

№ п/п	Наименование процедуры	Документ по процедуре	Руководитель/владелец процесса	Соисполнитель
1	Управление документированной информацией	СТО СНАБ.7.5-01	Представитель руководства по СМК	Руководители подразделений
2	Обеспечение информационной безопасности	СТО СНАБ.7.6-01	Управление технического и экспортного контроля, мобилизации, гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций	Руководители подразделений
3	Управление несоответствующими результатами процессов	СТО СНАБ.8.7-01	Проректор по научной работе	Начальник бюро технического контроля
4	Мониторинг и измерение процессов	СТО СНАБ.9.1-02		
5	Инструкция СМК. Организация и порядок анализа внутренней и внешней среды организации	СНАБ.4.1-01 И		
6	Инструкция СМК. Управление рисками. Общие положения	СНАБ.6.1-01 И		

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

57

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность

Подпись

Дата

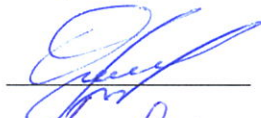
ФИО

Проректор по научной
работе



В.О. Никифоров

Представитель руководства
по СМК



А.Р. Орлов

От отдела 137 ВП МО РФ



В.Б. Камаров

А.М. Бугаев

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Изн. № дубл.	Подп. и дата

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Изн. № дубл.	Подп. и дата

СТО СНАБ.4.3-01-2018

Лист

58

Изм. Лист № докум. Подп. Дата

