

**Научно-исследовательский радиофизический институт**  
федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный  
университет им. Н.И. Лобачевского» (**НИРФИ ННГУ** им. Н.И. Лобачевского)

**СОГЛАСОВАНО**  
Начальник 117 ВП МО РФ

А.В. Нефедов

«    »                      2019 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор НИРФИ  
ННГУ им. Н.И. Лобачевского

С.В. Оболенский

«    »                      2019 г.

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**Система менеджмента качества**  
**Анализ системы менеджмента качества**  
**со стороны руководства**  
**СТО НИРФИ 10–2019**

Экземпляр № \_\_\_\_\_

г. Н. Новгород

Предисловие

**1 РАЗРАБОТАН** ответственным представителем руководства

**2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Директора от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

**3 СТАНДАРТ РАЗРАБОТАН** с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012, а также стандартов ННГУ им. Н.И. Лобачевского

**4 ВВЕДЁН ВПЕРВЫЕ**

**5 СТАНДАРТ РАЗРАБОТАН** в обеспечение выполнения приказа Директора № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года *«О доработке системы менеджмента качества до уровня требований, определенных стандартами ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2012»*

## Содержание

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>Назначение и область применения</b> .....  | <b>1</b> |
| <b>2</b> | <b>Нормативные ссылки</b> .....   | <b>1</b> |
| <b>3</b> | <b>Термины, определения, обозначения и сокращения</b> .....   | <b>1</b> |
| <b>4</b> | <b>Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства</b> .....   | <b>2</b> |
| 4.1      | Общие положения .....   | 2        |
| 4.2      | Анализ системы менеджмента качества предприятия.....  | 2        |
| 4.3      | Рекомендации по составлению отчета об анализе системы менеджмента качества<br>предприятия.....                  | 4        |
| <b>5</b> | <b>Информация</b> .....   | <b>4</b> |
|          | <b>Приложение А (рекомендуемое) Структура разделов отчёта об анализе системы<br/>менеджмента качества</b> ..... | <b>6</b> |

## 1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт описывает порядок проведения периодического анализа СМК на различных уровнях управления с целью обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности.

1.2 Проводимый анализ:

- обеспечивает информирование руководителей всех уровней о деятельности предприятия по различным направлениям;
- позволяет провести оценку возможностей улучшений;
- включает оценку потребностей в изменениях в СМК, в том числе в политике и целях в области качества.

1.3 Данный стандарт является составной частью документации системы менеджмента качества предприятия и регламентирует деятельность по выполнению требований ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ РВ 0015-002 в части касающейся анализа СМК.

1.4 Требования данного стандарта распространяются:

- на деятельность специалистов и служб предприятия в части подготовки входных данных;
- на деятельность координационного совета (в части анализа данных);
- на деятельность всех специалистов и служб предприятия (в части проведения самооценки и анализа системы менеджмента качества подразделений).

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

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

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ РВ 0015-002-2012 Система разработки и постановки продукции на производство военной техники. Системы менеджмента качества. Общие требования

СТО НИРФИ 01-2019 Система менеджмента качества. Требования к оформлению стандартов организации и управлению ими

ПП 01-2019. Положение о координационном совете по качеству

## 3 Термины, определения, обозначения и сокращения

В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **улучшение качества:** Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.2 **политика в области качества:** Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.3 **цели в области качества:** То, чего добиваются, или к чему стремятся в области качества (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.4 **качество:** Степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.5 **система менеджмента качества:** Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.6 **требование:** Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.7 **характеристика:** Отличительное свойство (ГОСТ Р ИСО 9000).

3.8 **продукция:** Результат процесса (ГОСТ Р ИСО 9000).

В настоящем стандарте используются следующие обозначения и сокращения:

ГОСТ – государственный стандарт;

ОПР – ответственный представитель руководства предприятия по качеству;

СТО – стандарт организации;

- СК - служба менеджмента качества, метрологии и стандартизации;  
 СМК - система менеджмента качества;

## 4 Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства

### 4.1 Общие положения

- Необходимую периодичность проведения анализа определяет в целом по системе менеджмента качества предприятия - ОПР;

Плановая периодичность проведения анализа СМК предприятия – 1 раз в год (время проведения анализа СМК предприятия целесообразно приурочить к завершению годового цикла аудитов).

4.1.1 Внеочередной анализ СМК предприятия проводятся по инициативе директора или ОПР в следующих случаях:

- при изменении политики в области качества;
- возникновении существенных проблем с качеством продукции;
- возникновении отрицательной динамики результативности процессов, выявленной при их анализе ответственными за процесс;
- по результатам проведенных внешних аудитов (поставщика, консультационного, сертификационного).

### 4.2 Анализ системы менеджмента качества предприятия

4.2.1 Анализ СМК предприятия проводится по входным данным, указанным в таблице 1. Данные собираются, по возможности, с учетом динамики в сравнении с предыдущим периодом.

Таблица 1

| Вид информации  | Специалист, служба, ответственные за предоставление | Форма предоставляемой информации                               |
|---|---|--|
| Результаты оценки актуальности политики в области качества  | ОПР   | Произвольная   |
| Оценка выполнения решений предыдущего анализа СМК   | ОПР   | Произвольная   |
| Мониторинг условий функционирования предприятия и реагирование на изменения в них   | ОПР   | СТО НИРФИ 04   |
| Данные, поступившие от потребителей рекламации (претензии)  | СК  | Произвольная   |
| Данные, поступившие от потребителей (жалобы, не оформленные как рекламации, предложения, включая информацию, собранную в ходе маркетинговых исследований) | Директор  | Произвольная   |
| Степень удовлетворенности потребителей выпускаемой продукцией и оценка конкурентоспособности  | Директор  | Произвольная   |
| Степень достижения целей в области качества   | ОПР   | Произвольная   |
| Результаты функционирования процессов СМК (оценка рисков, изменения контекста, оценка результативности)   | Ответственные за процессы                           | По форме отчетных документов оценки результативности процессов |
| Результаты контроля технологической дисциплины («функционирование» технологических процессов)   | Руководители проектов                               | Произвольная   |
| Обобщенные данные контроля качества продукции<br>- в ходе операционного контроля;<br>- показатели динамики качества военной продук-                       | Руководители проектов                               | Произвольная   |

| Вид информации  | Специалист, служба, ответственные за предоставление  | Форма предоставляемой информации |
|---|--|----------------------------------|
| ции;  |  |                                  |
| Информация о несоответствиях и результатах выполнения корректирующих действий   | Руководители проектов – по вопросам, относящимся к качеству продукции;<br>СК – по вопросам, относящимся к СМК;       | Произвольная                     |
| Результаты управления несоответствующей военной продукцией  | СК   | Произвольная                     |
| Результаты мониторинга и измерений  | СК   | Произвольная                     |
| Данные выполнения контрактов  | Директор   | Произвольная                     |
| Результаты внешних и внутренних аудитов   | ОПР  | Произвольная                     |
| Результаты деятельности внешних поставщиков   | Владелец процесса закупки  | Произвольная                     |
| Информации о достаточности ресурсов   | Владельцы процессов  | Произвольная                     |
| Информации о результативности действий, принятых в отношении рисков и возможностей  | ОПР - в отношении рисков выявленных при предыдущем анализе СМК<br>Владельцы процессов – в отношении рисков процессов | Произвольная                     |
| Замечания и предложения ВП по вопросам, относящимся к улучшению качества военной продукции согласно требованиям заказчика | ВП   | Произвольная                     |
| Предложения по улучшению  | Все подразделения, входящие в структуру СМК предприятия  | Произвольная                     |

4.2.2 Основанием для сбора анализируемой информации в подразделениях является решение ОПР, которое доводится до соответствующих подразделений с указанием сроков предоставления данных ОПР.

4.2.3 После получения данных из подразделений, ОПР готовит проект обобщенного отчета по предоставленной информации.

Форма отчета, состав основных и дополнительных разделов, форма подачи информации (текст, таблица, график, диаграмма, и т.д.) определяет ОПР

4.2.4 Данные передаются ОПР для анализа. ОПР на основании предоставленной информации готовит проект решения (выходные данные).

Выходные данные должны включать решения относящиеся к:

- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению продукции;
- потребности в ресурсах;
- повышению удовлетворенности заказчика (ВП);
- сокращению потерь.

4.2.5 Решения (рекомендации) следует формировать в виде программы по качеству, данная работа проводится в соответствии с порядком, установленным в разделах 5.4.2 и 8.5 Руководства по качеству.

4.2.6 Подготовленный отчет и проект решения ОПР передается директору для рассмотрения. После рассмотрения директором отчета и решения вносятся необходимые уточнения, и отчет подписывается.

По решению директора для проведения анализа СМК может быть проведено заседание координационного совета, порядок его проведения установлен в ПП 01.

Подписанный всеми должностными лицами отчет передается ОПР на хранение. Решения, содержащиеся в отчете, имеют силу приказа. До исполнителей решения доводятся ОПР. Контроль над их исполнением возлагается на ОПР.

4.2.7 Выходные данные анализа, включая намеченные по результатам анализа мероприятия, доводятся до сведения ВП. Необходимость согласования данных мероприятий с ВП определяет ВП.

4.2.8 Отличительной особенностью внеочередного анализа системы менеджмента качества может являться более узкая направленность сбора и предоставления данных применительно к конкретно возникшей проблеме. В данном случае решение об объеме входных данных, предоставляемых для анализа, принимает ОПР, вся дальнейшая работа проводится так же как и очередной анализ.

### 4.3 Рекомендации по составлению отчета об анализе системы менеджмента качества предприятия

4.3.1 Формируемый отчет должен обязательно содержать все входные данные, установленные в стандарте, на соответствие которому проводится сертификация.

4.3.2 Формируемый отчет должен по возможности максимально использовать визуальные средства, обеспечивающие легкое восприятие информации (графики, таблицы, диаграммы).

4.3.3 Оцениваемые в отчете данные должны учитывать не только данные за рассматриваемый период, но и за аналогичные предыдущие периоды. Это необходимо для того, чтобы оценить имеющиеся тенденции (тренды, динамику) позволяющие выработать предупреждающие действия.

4.3.4 В отчете рекомендуется оформить три смысловых раздела:

- первый раздел – представляет собой общую часть, содержащую оценку и анализ представленных входных данных;
- второй раздел – содержит рекомендации по улучшению деятельности, сформированные на основании оценки всего отчета;
- третий раздел – включает в себя приложения, раскрывающие (детализирующие) входные данные, проанализированные в первой части.

Рекомендации по структуре разделов 1 и 2 приведены в приложении А.

4.3.5 В первой части отчета по каждому набору представленных данных должны быть даны выводы, содержащие их интерпретацию данных, анализ сложившейся ситуации (анализ причин), особенно в случае ухудшения данных, а так же предложения по возможному направлению развития (предложения по улучшению).

4.3.6 Рекомендации по улучшению деятельности, сформированные по результатам анализа, должны раскрывать все направления, указанные в стандарте системы менеджмента качества на соответствие, которому проводится анализ.

## 5 Информация

| Содержание информации                  | Ответственный за предоставление | Форма                       | Кто информируется            | Место и срок хранения              | Метод восстановления |
|--|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| Информация о состоянии СМК предприятия | В соответствии с таблицей 1     | В соответствии с таблицей 1 | Руководитель службы качества | ОПР, 1 год после оформления отчета | По первичным данным  |

| Содержание информации            | Ответственный за предоставление | Форма              | Кто информируется                        | Место и срок хранения                              | Метод восстановления |
|----------------------------------|---------------------------------|--------------------|--|--|----------------------|
|                                  |                                 |                    |  | об анализе СМК                                     |                      |
| Отчет об анализе СМК предприятия | ОПР                             | Произвольная форма | Подразделения, в соответствии с решением | ОПР, 2 года после подписания отчета об анализе СМК | По первичным данным  |

## Подписи

Ответственный представитель руководства  
предприятия в области качества

\_\_\_\_\_

Исполнитель

\_\_\_\_\_



**Приложение А  
(рекомендуемое)**

**Структура разделов отчёта об анализе системы менеджмента качества**

**1 Входная информация по различным направлениям оценки**

**1.1. Анализ пригодности политики в области качества**

По результатам анализа пригодности политики в области качества признать политику действительной на \_\_\_\_ год (или выпустить новую политику в области качества)

**1.2. Оценка выполнения решений предыдущего анализа СМК**

**1.2.1. Сведения о выполнении «Программы повышения качества»**

| Количество мероприятий, поставленных на контроль | Из них должно быть выполнено к моменту формирования отчета | Фактически выполнено | Причины невыполнения |
|--|--|----------------------|----------------------|
|  |  |                      |                      |

**1.2.2 Анализ и выводы**

**1.3. Мониторинг условий функционирования предприятия и реагирование на изменения в них**

| Потенциальное изменение | Последствия потенциальных изменений | Меры реагирования на негативные последствия или возможности | Срок | Ответственный | Требуемый ресурс | Ожидаемый результат от принятых мер |
|-------------------------|-------------------------------------|---|------|---------------|------------------|-------------------------------------|
|                         |                                     |   |      |               |                  |                                     |
|                         |                                     |   |      |               |                  |                                     |

**1.4. Данные, поступившие от потребителей рекламации (претензии)**

**1.4.1 Сведения о рекламациях**

За отчетный период поступило рекламаций \_\_ (за предыдущий период \_\_).

Из них \_\_ по гражданской продукции, \_\_ по продукции оборонного назначения (за предыдущий период - \_\_ / \_\_ соответственно).

В процентном соотношении к количеству произведенной продукции \_\_

Из них \_\_ по гражданской продукции, \_\_ по продукции оборонного назначения (за предыдущий период - \_\_ / \_\_ соответственно).

По результатам рассмотрения рекламаций

По гражданской продукции

\_\_ не подтвердилось,

\_\_ вина потребителя,

\_\_ проблема комплектующих,

\_\_ производственный брак.

По продукции оборонного назначения

\_\_ не подтвердилось,

\_\_ вина потребителя,

\_\_ проблема комплектующих,

\_\_ производственный брак.

**1.4.2 Анализ и выводы**

**1.5. Данные, поступившие от потребителей (жалобы, не оформленные как рекламации, предложения, включая информацию, собранную в ходе маркетинговых исследований)**

1.5.1. Сводная информация об обращениях не оформленных потребителями документально

1.5.2 Анализ и выводы

**1.6. Степень удовлетворенности потребителей выпускаемой продукцией и оценка конкурентоспособности**

1.6.1 Анализ удовлетворенности и конкурентоспособности. Выводы

**1.7. Результаты достижения целей в области качества в целом по предприятию**

1.7.1. За отчетный период «Предприятием» достигнуты следующие показатели выполнения стратегических целей:

| Цель | Критерий оценки | Данные за отчетный период (состояние с выполнением целей) | Вывод (оценка) |
|------|-----------------|---|----------------|
|      |                 |   |                |

1.7.2. Выводы:

**1.8. Функционирование процессов (оценка результативности процессов СМК)**

1.8.1. Результаты функционирования отдельных процессов СМК, включая информацию по их динамике, представлены в приложении к настоящему отчету.

Интегральная оценка представлена в таблице.

| Процесс СМК | Общее количество показателей по процессу | Количество (процент) показателей признанных удовлетворительными |
|-------------|--|---|
|             |  |   |

1.8.2. Анализ и выводы

**1.9. Результаты контроля технологической дисциплины («функционирование» технологических процессов)**

1.9.1. Основные замечания, выявляемые по результатам контроля технологической дисциплины и предпринятые действия

1.9.2. Анализ и выводы

**1.10. Обобщенные данные контроля качества продукции (в ходе операционного контроля)**

1.10.1. Данные по браку (с динамикой по отношению к предыдущему периоду и разделением на продукцию гражданскую и оборонного назначения)

1.10.2. Данные по дефектам, выявленным в ходе испытаний (с динамикой по отношению к предыдущему периоду и разделением на продукцию гражданскую и оборонного назначения)

1.10.3. Анализ и выводы:

**1.11. Информация о несоответствиях и результатах выполнения корректирующих действий**

1.11.1. По всем несоответствиям, выявленным в организации разработаны мероприятия, направленные на устранение их причин.

1.11.2. Данные по планам мероприятий выполнения корректирующих действий, по результатам аудитов СМК представлены в таблице

| Количество мероприятий, поставленных на контроль | Из них должно быть устранено к моменту формирования отчета | Фактически устранено | Причины невыполнения |
|--|--|----------------------|----------------------|
|  |  |                      |                      |

1.11.3. Анализ и выводы:

**1.12. Результаты управления несоответствующей военной продукцией**

1.12.1. По результатам рассмотрения рекламаций по продукции оборонного назначения

- \_\_\_ не подтвердилось,  
 \_\_\_ вина потребителя,  
 \_\_\_ проблема комплектующих,  
 \_\_\_ производственный брак.

В отношении выявленных проблем выполнены и запланированы следующие мероприятия.

1.12.2. Анализ и выводы

**1.13. Результаты мониторинга и измерений**

1.13.1. Информация о проблемах с метрологическим оборудованием и предпринятыми действиям

1.13.2. Информация о дополнительных показателях мониторинга состояния организации, рассмотренных организацией

1.13.3. Анализ и выводы

**1.14. Данные выполнения контрактов**

1.14.1. За отчетный период заключено контрактов. Из них с новыми заказчиками.

- Соблюдение сроков
- Претензии по выполнению контрактов
- Эффективность контрактов

1.14.2. Анализ и выводы

**1.15. Результаты внешних и внутренних проверок СМК**

1.15.1. За отчетный период было проведено \_\_\_ плановых и \_\_\_ внеплановых проверок СМК структурных подразделений и должностных лиц.

| Номер (название) подразделения | Число замечаний |   |
|--------------------------------|-----------------|---|
|                                | Всего           | Из них – количество выявленных повторно при последующих аудитах |
|                                |                 |   |
|                                |                 |   |

1.15.2. Распределение количества замечаний по структурным подразделениям Предприятия, в которых был проведен аудит, представлено в таблице

| Номер раздела по ГОСТ Р ИСО 9001 | Число замечаний  |   |
|----------------------------------|------------------|---|
|                                  | Всего по разделу | Из них – количество выявленных повторно при последующих аудитах |
|                                  |                  |   |
|                                  |                  |   |

1.15.3. Выводы:

**1.16. Сведения о работе поставщиков**

1.16.1. Претензии к предприятиям-поставщикам по качеству, срокам, объемам поставки материально-технических ресурсов.

1.16.2. Ценовая политика поставщиков

1.16.3. Анализ и выводы:

**1.17. Информации о достаточности ресурсов**

1.17.1. Выделяемых на данный момент ресурсов достаточно для функционирования СМК (или Для улучшения деятельности рекомендуется дополнительно выделить ресурсы по следующим направлениям \_\_\_\_\_, для \_\_\_\_\_)

**1.18. Информации о результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей**

1.18.1. По выявленным рискам, являющимися существенными для организации разработаны мероприятия, направленные на их снижение. В целом мероприятия - результативны (более подробно информация при анализе процессов СМК). Но в отношении рисков \_\_\_\_\_. Результативность недостаточна.

1.18.2. Анализ причин нерезультативности, выводы и мероприятия

**1.19. Замечания и предложения ВП по вопросам, относящимся к улучшению качества военной продукции согласно требованиям заказчика**

1.19.1. За отчетный период от ВП поступили следующие замечания и предложения

1.19.2. Анализ замечаний и предложений, выводы и мероприятия

**1.20. Предложения по улучшению**

1.20.1. За отчетный период от сотрудников организации и заинтересованных сторон поступили следующие замечания и предложения

1.20.2. Анализ замечаний и предложений, выводы и мероприятия

**Принятые по результатам анализа решения:**

1. Принять политику в области качества на \_\_\_\_\_ год согласно приложению 1.
2. Принять Цели в области качества на \_\_\_\_\_ год согласно приложению 2.

**План мероприятий по результатам анализа СМК со стороны руководства**

| № | Содержание мероприятия | Ответственный | Требуемые ресурсы | Срок |
|---|------------------------|---------------|-------------------|------|
|   |                        |               |                   |      |
|   |                        |               |                   |      |
|   |                        |               |                   |      |

**Лист регистрации изменений**

| Изм. | Номера страниц |       |                     | Номер<br>извещения | Подпись | Дата |
|------|----------------|-------|---------------------|--------------------|---------|------|
|      | замененных     | новых | аннулиро-<br>ванных |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |
|      |                |       |                     |                    |         |      |