

## **ПРОЕКТИРОВАНИЕ И АКТУАЛИЗАЦИЯ НОРМАТИВНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

*Круглова Е.А.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

*Научный руководитель: Плотникова И.В., к. т. н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества*

Трудно представить ситуацию, когда нет документов, стандартов предприятия, и все указания руководства сообщаются в устной форме, а каждый исполнитель выполняет эти указания в меру своих знаний и опыта. Здесь о единстве целей в области качества вообще не может быть речи. Контроль, аудит при отсутствии документов также невозможно провести, поскольку любой аудит - это определение соответствия какому-то эталону (документу, стандарту). Разработка документов СМК - это большой и важный этап работы по проектированию, созданию СМК. В п. 4.2.3 стандарта ISO 9001: 2000 перечислены необходимые действия по управлению документацией, в том числе и требование по анализу и актуализации документов по мере необходимости. Это означает, что эту меру организация определяет сама! Иными словами, в ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9001:2000) не требуется обязательного рутинного пересмотра всех документов, если они не меняются.

А меняются они в случаях:

- проведения соответствующих корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- проведения внутреннего и внешнего аудитов, в результате которых требуется пересмотр документов;
- обоснованного решения ответственного за документ, службы качества, руководителя проекта СМК, представителя руководства по качеству.

При каком числе внесенных в документ изменений его нужно переиздавать? В стандарте "Управление документацией" ООО ТЗИА записано: <Если изменения составляют больше 30% от первоначального объема>. А вот со следующей записью я считаю "погорячились": "Если документ не имеет изменений, то он подлежит плановому пересмотру через 5 лет". И на 2015 г. работники собираются составлять график пересмотра стандартов, изданных в 2010 г., даже если число изменений в них меньше критического. Но окончательного решения еще не

принято. Статус документа можно установить по дате введения его в действие (плюс дата введения в действие последнего изменения). Тем более, что рядом с обозначением действующего стандарта они указывают обозначение того, взамен которого он издан (например, СТО 14760-002-2015 взамен СТП 14760-002-2010).

В ООО ТЗИА принят следующий порядок подготовки документа СМК:

- ответственный за документ (ОД) обеспечивает деятельность рабочей группы по созданию проекта стандарта, доводит его до готовности и передает проект документа в службу качества;

- служба качества готовит документ для утверждения, визирует у членов рабочей группы, подписывает у исполнителя (ОД), руководителя проекта СМК, представителя руководства по качеству и подает генеральному директору вместе с приказом на утверждение;

- если для введения стандарта в действие необходимо провести какие-либо предварительные мероприятия, они отражаются в приказе с установлением срока введения стандарта в действие;

- стандарты подлежат учету, хранению, размножению и рассылке согласно реквизиту рассылки, указанному в приказе;

- регистрация документов СМК ведется в Журнале регистрации документов СМК, который находится в службе качества; каждому рабочему экземпляру стандарта присваивается порядковый номер, который проставляется службой качества на обложке стандарта, а в журнале регистрации указывается, кому выдан данный экземпляр;

- один экземпляр документа сдается в научно-техническую библиотеку.

Стандарт, как правило, состоит из следующих разделов:

1.Введение

2.Нормативные ссылки

3.Назначение

4.Область применения

5.Ответственность

6.Процедура (описание вида деятельности, при котором особое внимание должно быть обращено на совместную деятельность подразделений, специалистов на стыках вопросов; кроме текста и таблиц, рекомендуется описывать процессы с помощью блок-схемы);

7.Записи по качеству.

Другие разделы (термины, приложения и т. п.) диктуются особенностями каждого документа. Общая ответственность за организацию разработки и анализа, контроль за применением

стандартов СМК возлагается на представителя руководства по качеству. Состав документов СМК и рабочих групп по их созданию, ответственный за документ определяются руководителем проекта СМК. Организационно-методическое и справочно-консультационное обеспечение разработки внедрения и ведения документации СМК возложено на службу качества. Все эти виды деятельности СМК до недавнего времени выполнялись в ООО ТЗИА в рамках существующей структуры, и сотрудники занимались ими по совместительству. Летом 2005 г. на заводе было создано специальное структурное подразделение - отдел менеджмента качества.

Какие сложности могут встретиться в процессе разработки документов СМК? Документы должны разрабатываться непосредственными участниками процессов. Это азбучная истина. Но эти сотрудники заняты своей работой, ответственной, срочной, и разработка стандарта является для них дополнительной "непрофильной" нагрузкой. Необходимо мотивировать их к выполнению этой работы самой атмосферой, созданной на предприятии, заранее подготовить график разработки документов. Не следует требовать от них законченного документа, можно описать лишь главный раздел <процедура> (описание вида деятельности). Надо найти возможность материально поощрять ответственных за документ. Сейчас работников тревожит материальное положение завода, созданный правовой вакуум, отсутствие Госзаказов, а в целом – стабильности. Но жизнь и ее законы таковы. И уже сегодня желательно определить место документов СМК, стандартов предприятия в иерархии нормативных требований разных уровней.

Мне это видится таким образом:

Первый уровень - государственный: требования общих и специальных технических регламентов к безопасности продукции, работ, услуг и т. д. Эти требования обязательные - их устанавливают органы законодательной и исполнительной власти. Второй уровень - тоже государственный: требования стандартов к качеству продукции, работ, услуг и системам менеджмента качества. Эти требования рекомендательные - их устанавливает национальный орган по стандартизации. Третий уровень - потребительский: требования заказчика к качеству продукции, установленные в договоре, в задании на проектирование. Эти требования для них обязательные. Исполнение этих требований является приоритетом. Более того, в СМК предусматривается изучение и оценка удовлетворенности заказчика их продукцией, а также всеми аспектами наших взаимоотношений с ними. Четвертый уровень - исполнительский: требования документов

СМК, обязательные для нашей организации. Они являются нормативными документами, в которых, кроме требований стандартов ISO серии 9000, должны учитываться требования нормативных документов более высокого уровня, т. е. обязательные требования технических регламентов. Необходимо переводить рекомендательные требования документов второго уровня в обязательные для предприятия, учитывать в качестве обязательных требования заказчиков.

Таким образом, в процессе стандартизации разрабатываются документы, которые составляют основу и механизм реализации СМК. Но этот механизм надо заставить работать. Если ограничиться только разработкой документов, то это не принесет улучшений. Поставленную задачу можно решить только в том случае, если персонал будет пользоваться документами, стандартами предприятия (стандартами организации), а практика будет соответствовать описанию в стандартах. Проведу аналогию с приказом - документом, фиксирующим управленческое решение. Если приказ при его подготовке не согласован с заинтересованными лицами, не получил сторонников данного решения еще до его выхода, не доведен до исполнителей, система его реализации не предусматривает корректирующих действий (на стадии контроля), то велика вероятность того, что ценное управленческое решение может так и не быть реализовано.

### **Список информационных источников**

- 1.Агарков А. П. Управление качеством : учеб. пособие. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Самара: Изд-во БАХРАХ-М, 2009г. 228с.
- 2.<http://quality.eur.ru/> - ресурс о менеджменте качества
- 3.<http://tzia.ru/> - электронный ресурс ООО ТЗИА

### **ТЕРМОДИНАМИЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ NaCl, LiCl, KCl В ИНТЕРВАЛЕ 293-673 К**

*Соболева Э.Г., Литвиненко В.В.  
Юргинский технологический институт (филиал)  
Томского политехнического университета  
Научный руководитель: Соболева Э.Г., к.ф.-м.н., доцент кафедры  
естественнонаучного образования*

Объектами наших исследований были оптически однородные монокристаллы NaCl, LiCl и KCl, выращенные из водных растворов