

Введена в действие распоряжением

от «05» июня 2012 г.

№ ЦТР-144/р

Анализ системы менеджмента качества

**Перед использованием нормативного
документа убедитесь в его актуальности**

Дата ввода в
действие:

Редакция:

Лист:

1

I

Содержание

1 Область применения.....	2
2 Цель	2
3 Определение понятий.....	3
4 Ответственность.....	3
5 Требования к целям в области качества	4
6 Структура целей в области качества.....	4
7 Порядок планирования целей в области качества Дирекции.....	5
8 Входные данные для мониторинга выполнения целевых показателей и оценки достижения целей в области качества	5
9 Порядок мониторинга выполнения целевых показателей и оценки достижения целей в области качества	6
10 Оформление результатов оценки достижения целей в области качества	7
11 Входные данные для ежегодного анализа функционирования СМК.....	8
12 Порядок проведения анализа функционирования СМК, оформление результатов анализа функционирования СМК	8
13 Принятые сокращения.....	9
14 Нормативные ссылки.....	9
Приложение А	10
Изменения.....	14

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок проведения анализа функционирования системы менеджмента качества (далее – СМК) со стороны руководства Дирекции по ремонту тягового подвижного состава – филиала ОАО «РЖД» (далее – Дирекции), дирекций по ремонту тягового подвижного состава – структурных подразделений Дирекции (далее – дирекций), ремонтных локомотивных депо – структурных подразделений дирекций (далее – депо).

1.2 Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001, а именно п. 5.6 «Анализ со стороны руководства».

1.3 Положения настоящей документированной процедуры подлежат применению работниками Дирекции, дирекций, депо.

2 Цель

2.1 Цель проведения анализа функционирования СМК со стороны руководства – определение пригодности, адекватности и результативности СМК, принятой Политики в области качества, целей в области качества, а также оценка возможностей улучшения и потребности в изменениях действующей СМК.

3 Определение понятий

3.1 В тексте настоящей документированной процедуры используются термины, определения и сокращения, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9000, ДК 1.10.001, СТК 1.09.001, СТК 1.10.010. Наиболее важные и часто встречающиеся в настоящей документированной процедуре термины, определения и сокращения, приведены ниже.

Анализ системы менеджмента качества – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Примечание 1 – Несоответствие может иметь несколько причин.

Примечание 2 – Корректирующее действие выполняют для предупреждения повторного возникновения несоответствия, тогда как предупреждающее действие – для предупреждения возникновения несоответствия.

Примечание 3 – Потенциальное несоответствие может иметь несколько причин.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Мониторинг – процесс наблюдения, за каким либо процессом (видом деятельности) с тем, чтобы обеспечить необходимую помощь или руководство для достижения желаемых результатов.

Несоответствие – невыполнение требования.

Соответствие – выполнение требования.

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Цели в области качества – цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Эффективность – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

4 Ответственность

4.1 Ответственность за проведение анализа функционирования СМК и оценку целей в области качества в соответствии с настоящей документированной процедурой возлагается:

- в Дирекции – на начальника Дирекции;
- в дирекции – на начальника дирекции;
- в депо – на начальника депо.

4.2 Ответственность за своевременность предоставления и достоверность данных, используемых для анализа функционирования СМК, оценки достижения целей в области качества в соответствии с настоящей документированной процедурой, несут руководители отделов (секторов), в процессе деятельности которых образуются и применяются соответствующие данные.

4.3 Ответственность за сбор и анализ данных для оценки достижения целей в области качества, проведения анализа функционирования СМК возлагается:

- в Дирекции – на отдел безопасности движения и качества ремонта;
- в дирекции – на работника, назначенного ответственным приказом начальника дирекции (далее – ответственный работник дирекции);
- в депо – на работника, назначенного ответственным приказом начальника депо (далее – ответственный работник депо).

5 Требования к целям в области качества

5.1 Цели в области качества должны отвечать следующим требованиям:

- цель должна быть четко и конкретно определена;
- цель должна быть измеримой;
- цель должна быть достижимой;
- должен быть установлен временной интервал достижения целей;
- цель должна соответствовать стратегии развития ОАО «РЖД»;
- целевые значения не могут быть ниже значений предыдущего периода.

5.2 Цели в области качества должны охватывать всю влияющую на качество деятельность и быть согласованы между собой.

5.3 Для каждой цели в области качества должен быть определен целевой показатель качества, с помощью которого производится оценка достижения цели.

6 Структура целей в области качества

6.1 Целевое планирование деятельности Дирекции осуществляется согласно СТК 1.09.001 по следующим сегментам целей в области качества:

- удовлетворенность потребителя;
- качество технологических процессов;
- функционирование СМК;
- кадровый потенциал.

6.2 В сегмент «Удовлетворенность потребителей» включаются цели в области качества, ориентированные на повышение удовлетворенности внутренних и внешних потребителей услугами и работами выполняемыми Дирекцией.

6.3 В сегмент «Качество технологических процессов» включаются цели в области качества, ориентированные на обеспечение качественного выполнения технологических процессов, предоставления услуг, технического обслуживания и ремонта тягового подвижного состава.

6.4 В сегмент «Функционирование СМК» включаются цели в области качества, ориентированные на обеспечение качества выполняемых процессов, полноту и своевременность исполнения мероприятий по качеству.

6.5 В сегмент «Кадровый потенциал» включаются цели в области качества, ориентированные на обеспечение повышения кадрового потенциала работников Дирекции.

7 Порядок планирования целей в области качества Дирекции

7.1 Цели в области качества Дирекции планируются на основе предложений отделов (секторов) Дирекции.

7.2 Сбор и систематизацию предложений по целям в области качества Дирекции организует отдел безопасности движения и качества ремонта.

7.3 Ежегодно в срок до 20 декабря работники отделов (секторов) Дирекции представляют в отдел безопасности движения и качества ремонта свои предложения, заверенные подписью руководителя, для формирования проекта целей в области качества Дирекции.

7.4 Отдел безопасности движения и качества ремонта в срок до 30 декабря проводит анализ и обобщение предложений по целям в области качества Дирекции, разрабатывает проект целей в области качества Дирекции и предоставляет его на согласование заместителям начальника Дирекции.

7.5 Согласованный проект целей в области качества отдел безопасности движения и качества ремонта передает на утверждение начальнику Дирекции.

7.6 Цели в области качества дирекций планируются на основе утвержденных целей в области качества Дирекции.

7.7 Цели в области качества депо планируются дирекциями на основе утвержденных целей в области качества Дирекции, дирекции.

7.8 При планировании целей в области качества дирекций и депо, значения целевых показателей устанавливаются не ниже значений, установленных Дирекцией.

8 Входные данные для оценки достижения целей в области качества

8.1 Подготовку данных для оценки достижения целей в области качества, расчет фактических значений целевых показателей осуществляют работники отделов (секторов), в процессе деятельности которых образуются и применяются соответствующие данные.

8.2 Ежемесячно до 12 числа месяца, следующего за отчетным, ответственный работник депо предоставляет начальнику депо, ответственному работнику дирекции данные о выполнении целей в области качества депо:

- фактические значения целевых показателей за прошедший месяц, квартал и с начала года;
- оценку достижения целей в области качества депо;
- объяснения по невыполненным показателям и предложения по мероприятиям, направленным на достижение целевых показателей.

8.3 Ежемесячно, до 15 числа месяца, следующего за отчетным, ответственный работник дирекции анализирует выполнение целей в области качества депо, формирует и предоставляет начальнику дирекции, в отдел безопасности движения и качества ремонта

Дирекции сводный отчет о выполнении дирекцией целей в области качества, содержащий следующую информацию:

- фактические значения целевых показателей дирекции за прошедший месяц, квартал и с начала года;
- оценку достижения целей в области качества дирекции;
- объяснения по невыполненным показателям и предложения по мероприятиям, направленным на достижение целевых показателей.

8.4 Ежемесячно до 15 числа работники отделов (секторов) Дирекции предоставляют в отдел безопасности движения и качества ремонта Дирекции данные для оценки достижения целей в области качества Дирекции:

- фактические значения целевых показателей Дирекции за прошедший месяц, квартал и с начала года;
- объяснения по невыполненным показателям и предложения по мероприятиям, направленным на достижение целевых показателей;
- предложения по корректировке целей в области качества и обоснования данной необходимости.

Представляемая информация должна быть заверена подписью руководителя соответствующего отдела (сектора).

8.5 Отдел безопасности движения и качества ремонта Дирекции готовит отчет о результатах оценки достижения дирекциями, Дирекцией целей в области качества и представляет его начальнику Дирекции:

- ежемесячный отчет за прошедший месяц в срок до 20 числа текущего месяца;
- отчет за прошедший квартал в срок до 20 числа первого месяца текущего квартала;
- ежегодный отчет за прошедший год в срок до 20 января текущего года.

9 Порядок оценки достижения целей в области качества

9.1 Оценка достижения целей в области качества осуществляется ежемесячно.

9.2 Результаты выполнения целевых показателей оформляются в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1 – Выполнение целевых показателей за отчетный период.

Цель в области качества	Единица измерения	Значение показателя за прошлый период - X_n	Целевое значение показателя	Отчётный период		Результативность - Р
				Планируемое значение показателя - X_n	Фактическое значение показателя - X_{ϕ}	
Цель 1						
Цель 2						
....						
Цель n-1						
Цель n						
Общая результативность Р общ						

Результативность для каждого целевого показателя рассчитывается как отношение фактического значения показателя к планируемому в соответствии с формулой 1:

$$P = \frac{X_{\phi}}{X_{\pi}} \quad (1)$$

где, X_{ϕ} – фактическое значение показателя, полученное за отчетный период;

X_{π} – планируемое значение показателя, рассчитывается как разность (сумма) между начальным значением показателя X_{π} (значение за прошлый период) и целевым значением показателя.

9.3 Общая результативность (оценка достижения целей) рассчитывается как отношение суммы значений результативности по каждой цели к общему количеству целей в соответствии с формулой 2:

$$P_{\text{общ}} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \cdot 100\% , (\%) \quad (2)$$

9.4 Критерии оценки достижения целей в области качества определены в таблице 2.

Таблица 2 – Критерии оценки достижения целей в области качества

Оценка достижения целей, %	Критерий достижения
от 90 до 100	Цели в области качества полностью достигнуты
от 80 до 89	Цели в области качества в основном достигнуты
от 60 до 79	Цели в области качества частично достигнуты
менее 60	Цели в области качества не достигнуты

10 Оформление результатов оценки достижения целей в области качества

10.1 Отчеты об оценке достижения целей в области качества Дирекции, дирекции, депо рассматриваются на совещаниях под председательством руководителя Дирекции, дирекции, депо, результаты анализа и принятые решения оформляются протоколом.

10.2 В протоколе совещания должны быть отражены все решения и необходимые действия, относящиеся к:

- утверждению результатов проведенной оценки достижения целей в области качества;
- разработке корректирующих и предупреждающих действий, направленных на достижение целей в области качества;
- потребности в ресурсах.

10.3 Оригиналы отчетов об оценке достижения целей в области качества и протоколы совещаний хранятся в отделе безопасности движения и качества ремонта Дирекции, у ответственного работника дирекции, ответственного работника депо в течение 5 лет.

11 Входные данные для ежегодного анализа функционирования СМК

11.1 Ежегодно в срок до 15 января текущего года работники отделов (секторов) представляют информацию для анализа функционирования СМК за прошедший год, заверенную подписью руководителя соответствующего подразделения:

- в Дирекции – в отдел безопасности движения и качества ремонта;
- в дирекции – ответственному работнику дирекции;
- в депо – ответственному работнику депо.

11.2 Подготовку данных для анализа функционирования СМК, расчет фактических значений целевых показателей осуществляют работники отделов (секторов), в процессе деятельности которых образуются и применяются соответствующие данные.

11.3 Информация для анализа функционирования СМК должна содержать:

- результаты аудитов (проверок);
- обратную связь от потребителей;
- статус корректирующих и предупреждающих действий;
- последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;
- обоснованные предложения, направленные на дальнейшее совершенствование СМК.

11.4 Результаты аудитов (проверок) должны содержать следующую информацию:

- отчетные материалы о результатах проведенных технических аудитов процесса ремонта локомотивов;
- сведения о выполнении разработанных по результатам технических аудитов корректирующих действий, направленных на устранение выявленных замечаний, и оценке их эффективности и результативности;
- предложения по изменению документов СМК при необходимости.

11.5 Обратная связь от потребителей должна содержать оценку удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, проводимую на основе:

- отчетов по результатам анализа рекламационной или претензионной работы;
- данных, получаемых за счет обратных связей.

11.6 Информация о статусе предупреждающих и корректирующих действий должна содержать сведения о выполнении и результативности предупреждающих и корректирующих действий, разработанных по результатам внешних проверок.

11.7 Информация о последующих действиях, вытекающих из предыдущих анализов со стороны руководства должна содержать сведения о выполнении решений и мероприятий, разработанных в результате предыдущего анализа функционирования СМК.

Данная информация предоставляется всеми отделами (секторами) Дирекции, дирекций, депо.

12 Порядок проведения анализа функционирования СМК, оформление результатов анализа функционирования СМК

12.1 Анализ функционирования СМК проводится на уровне Дирекции, дирекций, депо.

12.2 Ежегодно до 1 февраля текущего года формируется отчет о функционировании СМК за прошедший год (приложение А) и представляется руководству для проведения анализа функционирования СМК:

- в Дирекции отчет формирует отдел безопасности движения и качества ремонта;
- в дирекции – ответственный работник дирекции;
- в депо – ответственный работник депо.

12.3 Отчет о функционировании СМК за прошедший год рассматривается в феврале текущего года на совещании под председательством руководителя Дирекции, дирекции, депо, результаты анализа и принятые решения оформляются протоколом.

12.4 В протоколах совещания должны быть отражены все решения и необходимые действия, относящиеся к:

- утверждению результатов проведенного анализа;
- повышению результативности СМК и ее процессов;
- потребности в ресурсах.

12.5 Принятые на совещании решения оформляются в виде «Плана мероприятий, направленных на повышение качества ремонта и надежности подвижного состава», который передается на утверждение начальнику Дирекции, дирекции, депо.

12.6 Оригинал отчета о функционировании СМК и протокол совещания хранятся в отделе безопасности движения и качества ремонта Дирекции, у ответственного работника дирекции, ответственного работника депо в течение 5 лет.

13 Принятые сокращения

ГОСТ Р – Государственный стандарт Российской Федерации;

СТО – Стандарт организации;

СМК – Система менеджмента качества;

ОАО «РЖД» – Открытое акционерное общество «Российские железные дороги».

14 Нормативные ссылки

При разработке данной документированной процедуры использованы следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;

ДК 1.10.001 – 2009 «Корпоративная интегрированная система менеджмента качества ОАО «РЖД». Политика в области качества»;

СТК 1.10.010 – 2009 «Корпоративная интегрированная система менеджмента качества. Термины и определения»;

СТК 1.09.001 – 2009 «Порядок планирования и контроля достижения целей в области качества».



Российские
железные дороги

Документированная процедура

ДП ЦТР 2.10.010-2012

Анализ системы менеджмента качества

Приложение А

(рекомендуемое)

Форма итогового отчета о функционировании СМК со стороны руководства Дирекции



УТВЕРЖДАЮ
Начальник Дирекции

«____» _____ 20__ г.

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ № ____
по результатам анализа функционирования
системы менеджмента качества Дирекции
за период с _____ по _____

Повестка дня:

Анализ системы менеджмента качества Дирекции.

Присутствовали:

1 Выполнение итогового отчета № ____ от «__» ____ 20__ г. (предыдущего совещания по анализу СМК со стороны руководства)

По п. 1 – _____;

По п. 2 – _____;

По п. 3 – _____;

По п. 4 – _____;

...

2 Обеспечение безопасности движения

Нарушений безопасности движения в анализируемом периоде не было допущено.

В анализируемом периоде допущено:

1. Событий (описание допущенных событий, причин)

2. Других нарушений безопасности _____

3 Анализ СМК**3.1 Актуальность Целей в области качества, достижение поставленных Целей в области качества.**

Рассмотрены Цели в области качества.

Цель в области качества	Единица измерения	Значение показателя за прошлый период - X_n	Целевое значение показателя	Отчётный период		Результативность - Р
				Планируемое значение показателя - X_n	Фактическое значение показателя - X_{ϕ}	
Цель 1						
Цель 2						
....						
Цель n-1						
Цель n						
Общая результативность Р общ						

Выполнено - ____ пунктов. Не выполнено - ____ пунктов. Причины невыполнения Целей в области качества: _____. Разработана новая редакция Целей в области качества на _____ (период).

3.2 Аудиты**3.2.1 Результаты внутренних системных аудитов СМК**

Проведено _____ аудитов, из числа запланированных _____ за период _____.

Анализ выполнения графика аудитов:

Итоговая оценка СМК Дирекции по результатам проведенного аудита за 20__г.

По сравнению с предыдущим периодом _____ (ухудшилось, улучшилось).
Отмечены положительные стороны: _____.

3.2.2 Результаты технических аудитов (проверок)

Проведено _____ технических аудитов проверок, из числа запланированных _____ за период _____.

Анализ выполнения графика технических аудитов (проверок):

Итоговая оценка СМК Дирекции по результатам проведенного аудита за 20__г.

По сравнению с предыдущим периодом _____ (ухудшилось, улучшилось).
Отмечены положительные стороны: _____.

3.3 Корректирующие и предупреждающие действия

В отчетном периоде работа по корректирующим и предупреждающим действиям велась согласно действующей нормативной документации _____ (необходимо указать какой). Количество разработанных мероприятий планов корректирующих и предупреждающих действий _____, _____ (количество внедренных мероприятий)

По результатам аудитов СМК Дирекции разработаны _____ мероприятия _____ (количество внедренных мероприятий по результатам аудитов СМК) внедрены, срок внедрения мероприятий по остальным _____ (сроки).

Все мероприятия выполнялись в основном без срывов сроков (со срываемыми сроками).

3.4 Обратная связь от потребителей (рекламационная, претензионная работа)

Рассмотрен ход выполнения мероприятий по повышению удовлетворенности потребителей.

В целом удовлетворенность потребителей оценивается как _____ (высокая, низкая).

Все мероприятия по повышению удовлетворенности потребителей выполнялись в установленные сроки (неустановленные сроки).

3.5 Функционирование процессов

Рассмотрена оценка результативности, успешности функционирования и

эффективности процессов СМК за _____ (период).

3.6 Соответствие выполненных работ / услуг

В результате проведенной работы по улучшению качества, уровень несоответствий снизился (повысился) за текущий период по сравнению с предыдущим на _____ (указать, на сколько).

Информация по качеству выполняемых работ / услуг – количество несоответствий, отказов, каких именно, замечаний потребителей и т. п.

3.7 Персонал

За _____ (период) прошли обучение основам СМК: _____ (указать, кто, где).

Организация, профессионального и должностного продвижения: организация подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала; повышение категории, разряда; профессиональное продвижение, повышение в должности.

Материальное стимулирование: премия за качество; надбавка за профмастерство; доплата за совмещение профессий; доплата за стаж и руководство бригадой; премия за основные результаты производственно-хозяйственной деятельности; вознаграждение по итогам работы за год; доплата за условия труда.

Работа с трудовыми коллективами, направленная на повышение эффективности и качества труда: еженедельные совещания по качеству; трудовое соревнование; конкурсы профмастерства.

Моральное стимулирование: вручение почетных грамот, благодарностей, сувениров и ценных подарков в связи с праздничными и юбилейными датами; занесение в книгу или доску почета.

3.8 Претензии / предложения, рекомендации по улучшению от персонала Дирекции в отношении действующей СМК Дирекции:

4 Выводы о соответствии, результативности и эффективности СМК:

Разработанную и действующую в Дирекции СМК по результатам проведенного анализа признать _____ (соответствующей, результативной и эффективной, несоответствующей, неэффективной, нерезультативной).

5 Принятые решения с указанием ответственности, сроков выполнения и контроля:

5.1 Принятые решения:

Указать действия и мероприятия, направленные на повышение результативности КСМК, на улучшение качества выполняемых работ согласно требованиям потребителей.

5.2 Потребность в ресурсах

Указать ресурсы, необходимые для реализации принятых решений.



Российские
железные дороги

Документированная процедура

ДП ЦТР 2.10.010-2012

Анализ системы менеджмента качества

Изменения

Версия	Дата изменения	Разработчик изменений	Краткое описание изменения