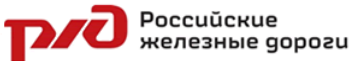


|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

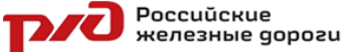
Введена в действие распоряжением

от «05» июня 2012 г.

№ ЦТР-144/р

## Анализ системы менеджмента качества

|  |                        |           |          |
|--|------------------------|-----------|----------|
| <p><b>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</b></p> | Дата ввода в действие: | Редакция: | Лист:    |
|  |                        | <b>1</b>  | <b>I</b> |

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

## 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).

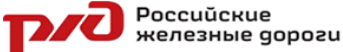
1.2 Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001, а именно п. 5.6 «Анализ со стороны руководства».

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.

|   |         |
|---|---------|
| <p>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</p> | Лист:   |
|   | 2 из 14 |

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

### 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 встречаемые 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.

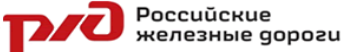
**Эффективность** – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

### 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.

|   |         |
|---|---------|
| <p>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</p> | Лист:   |
|   | 3 из 14 |

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

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.

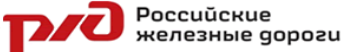
## **6 Структура целей в области качества**

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.

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

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**

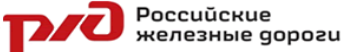
8.1 Подготовку данных для оценки достижения целей в области качества, расчет фактических значений целевых показателей осуществляют работники отделов (секторов), в процессе деятельности которых образуются и применяются соответствующие данные.

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

|  |         |
|--|---------|
| <p style="text-align: center;"><b>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</b></p> | Лист:   |
|  | 5 из 14 |

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

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.

Предоставляемая 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.

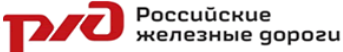
## 9 Порядок оценки достижения целей в области качества

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 - $X_p$ | Фактическое значение показателя - $X_f$ |                      |
| Цель 1                           |                   |   |                             |   |   |                      |
| Цель 2                           |                   |   |                             |   |   |                      |
| ....                             |                   |   |                             |   |   |                      |
| Цель n-1                         |                   |   |                             |   |   |                      |
| Цель n                           |                   |   |                             |   |   |                      |
| Общая результативность $P_{общ}$ |                   |   |                             |   |   |                      |

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

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,  $X_{\phi}$  – фактическое значение показателя, полученное за отчетный период;

$X_{\pi}$  – планируемое значение показателя, рассчитывается как разность (сумма) между начальным значением показателя  $X_{\pi}$  (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.

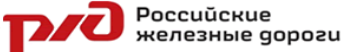
10.2 В протоколе совещания должны быть отражены все решения и необходимые действия, относящиеся к:

- 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.

|   |         |
|---|---------|
| <p>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</p> | Лист:   |
|   | 7 из 14 |



|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

## 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.

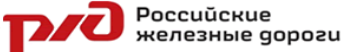
Данная информация предоставляется всеми отделами (секторами) Дирекции, дирекций, депо.

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

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

|   |         |
|---|---------|
| <p>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</p> | Лист:   |
|   | 8 из 14 |



|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

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».

|  |         |
|--|---------|
| <p><b>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</b></p> | Лист:   |
|  | 9 из 14 |

**Приложение А**  
**(рекомендуемое)**

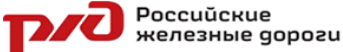
**Форма итогового отчета о функционировании СМК со стороны руководства Дирекции**



**УТВЕРЖДАЮ**  
**Начальник Дирекции**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ № \_\_\_\_**  
**по результатам анализа функционирования**  
**системы менеджмента качества Дирекции**  
**за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_**

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

#### 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 - $X_f$ |                      |
| Цель 1                           |                   |   |                             |   |   |                      |
| Цель 2                           |                   |   |                             |   |   |                      |
| ....                             |                   |   |                             |   |   |                      |
| Цель n-1                         |                   |   |                             |   |   |                      |
| Цель n                           |                   |   |                             |   |   |                      |
| Общая результативность $R_{общ}$ |                   |   |                             |   |   |                      |

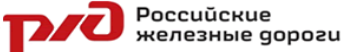
Выполнено - \_\_\_\_ пунктов. Не выполнено - \_\_\_\_ пунктов. Причины невыполнения Целей в области качества: \_\_\_\_\_. Разработана новая редакция Целей в области качества на \_\_\_\_\_ (период).

#### 3.2 Аудиты

##### 3.2.1 Результаты внутренних системных аудитов СМК

Проведено \_\_\_\_\_ аудитов, из числа запланированных \_\_\_\_\_ за период \_\_\_\_\_.

|   |          |
|---|----------|
| <p align="center"><b>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</b></p> | Лист:    |
|   | 11 из 14 |

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

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 срывами сроков).

### 3.4 Обратная связь от потребителей (рекламационная, претензионная работа)

Рассмотрен ход выполнения мероприятий по повышению удовлетворенности потребителей.

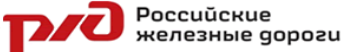
В целом удовлетворенность потребителей оценивается как \_\_\_\_\_ (высокая, низкая).

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

### 3.5 Функционирование процессов

Рассмотрена оценка результативности, успешности функционирования и

|   |          |
|---|----------|
| <p>Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности</p> | Лист:    |
|   | 12 из 14 |

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

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:**

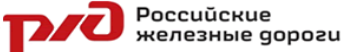
#### 5.1 Принятые решения:

*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.*

|  |          |
|--|----------|
| Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности | Лист:    |
|  | 13 из 14 |

|   |                                     |                      |
|---|-------------------------------------|----------------------|
|  | Документированная процедура         | ДП ЦТР 2.10.010-2012 |
|   | Анализ системы менеджмента качества |                      |

## Изменения

| Версия | Дата изменения | Разработчик изменений | Краткое описание изменения |
|--------|----------------|-----------------------|----------------------------|
|        |                |                       |                            |
|        |                |                       |                            |
|        |                |                       |                            |
|        |                |                       |                            |