“Казахский национальный аграрный университет” некоммерческое акционерное общество
Факультет “Технология и биоресурсы”
Кафедра “Технология и безопасность пищевых продуктов”

Тема: «Проверка и оценка системы менеджмента качества в организации»

Подготовила: Жамшит Самал
студент группы СС-414(Р)
Проверила: Тайжанова Маржан

Содержание

- Введение
- Заключение
- Список использованной литературы

Введение

- При подготовке к проверке и оценке системы менеджмента качества выполняют следующие работы:
- • составление программы проверки;
- • распределение обязанностей между членами комиссии в соответствии с программой проверки;
- • подготовку рабочих документов;
- • согласование программы проверки с проверяемой организацией. Программу проверки разрабатывает главный эксперт. С ней должны быть ознакомлены эксперты и консультанты комиссии, а также проверяемая организация. Возражения заявителя против каких-либо пунктов программы должны быть доведены до сведения главного эксперта. Разногласия разрешаются между главным экспертом и представителем заявителя, имеющим соответствующие полномочия, до начала проведения проверки.
- Если преждевременное раскрытие деталей программы проверки мешает сбору объективной информации, их следует сообщать заявителю только в ходе проверки.

Программа проверки должна содержать следующие разделы:

- наименование организации (заявителя), место проведения проверки;
- • цели и область проверки;
- • время проведения проверки;
- • состав комиссии;
- • перечень ссылочных документов (стандарт, на соответствие которому проверяется система менеджмента качества, руководство по качеству проверяемой организации и др.);
- • объекты проверки (деятельность по обеспечению и управлению качеством, производственная система);
- • идентификация проверяемых подразделений организации;
- • закрепление экспертов и представителей проверяемой организации за объектами проверки;
- • основные мероприятия по проверке и сроки их проведения;
- • требования к конфиденциальности;
- • указание на язык проверки;
- • адреса рассылки акта (отчета по проверке).

Программа проверки должна быть гибкой, допускать изменения в приоритетности проверяемых фрагментов системы менеджмента качества в зависимости от информации, полученной в ходе проверки. Программа проверки утверждается руководством органа по сертификации и согласовывается с проверяемой организацией.

- При проведении проверки каждому эксперту выделяются конкретные функциональные подразделения проверяемой организации и конкретные фрагменты системы менеджмента качества. Обязанности распределяет главный эксперт при консультации с заинтересованными экспертами и консультантами.
- Рабочие документы применяют для облегчения, упорядочения и повышения эффективности проверки и для документального оформления акта проверки и отчета.
- Подготовку рабочих документов ведут эксперты под руководством главного эксперта. Могут использоваться также типовые формы, существующие в органе по сертификации.

Число рабочих документов

- В число рабочих документов входят:
- • перечни контрольных вопросов для оценки элементов системы менеджмента качества (их обычно готовят эксперты в соответствии с распределением обязанностей, а также спецификой проверяемой организации);
- • формы для документирования вспомогательных данных, подтверждающих заключения экспертов, и др.
- Орган по сертификации обеспечивает надежную сохранность рабочих документов, содержащих конфиденциальную информацию или информацию, являющуюся собственностью проверяемой организации или самого органа по сертификации. По окончании проверки и написания отчета все рабочие документы сдают главному эксперту, который, в свою очередь, сдает их уполномоченному лицу проверяемой организации или, по согласованию с проверяемой организацией, уничтожает их.

Рабочие документы

- Рабочие документы рассматриваются как вспомогательные и не должны ограничивать инициативы экспертов или проведение дополнительных проверок, необходимость в которых может появиться на основании информации, полученной в ходе проверки.
- Проверка включает следующие процедуры:
- 1) предварительное совещание;
- 2) обследование проверяемой организации;
- 3) составление акта (отчета по) проверки;
- 4) заключительное совещание.

Цели совещания

- Участниками предварительного совещания являются члены комиссии, руководитель проверяемой организации и (или) его представитель, руководители структурных подразделений, которые согласно программе проверки подлежат обследованию, главные и ведущие специалисты проверяемой организации. Целями предварительного совещания являются:
- • представление членов комиссии сотрудникам проверяемой организации;
- • краткое сообщение о целях, области и программе проверки;
- • краткое изложение методов и процедур, используемых при проверке;
- • установление официальных процедур взаимодействия между членами комиссии и сотрудниками проверяемой организации;
- • при необходимости — обсуждение и уточнение отдельных неясных деталей программы проверки;
- • уточнение даты проведения заключительного совещания и, при необходимости, назначение дат промежуточных совещаний комиссии и руководства проверяемой организации.

- Обследование проверяемой организации осуществляется путем
- сбора и анализа фактических данных и регистрации наблюдений в ходе проверки.
- Сбор фактических данных производится посредством:
- • опроса персонала;
- • анализа используемых документов;
- • анализа процессов производства;
- • анализа деятельности функциональных подразделений;
- • анализа деятельности персонала;
- • изучения и оценки проводимых мероприятий по обеспечению качества;
- • анализа методической документации, соответствия и состояния средств технического оснащения, соответствия персонала и т.д. Все наблюдения должны быть документированы и иметь четкое
- и конкретное подтверждение объективными данными. Данные, указывающие на наличие несоответствий, должны фиксироваться, даже если они не входят в перечень контрольных вопросов, с целью дополнительного обследования и анализа. Информация, полученная в результате опроса, должна быть сопоставлена с информацией, полученной из других независимых источников, таких, как фактические наблюдения, зарегистрированные данные. В процессе проверки главный эксперт по согласованию с представителем проверяемой организации может вносить изменения в ее программу и распределение обязанностей между членами комиссии, если это необходимо для оптимального достижения целей проверки. Если цели проверки окажутся недостижимыми, то причины этого главный эксперт должен сообщить руководству проверяемой организации (заявителю).

- После обследования объектов проверки члены комиссии под руководством главного эксперта рассматривают результаты своих наблюдений, чтобы решить, какие из них должны быть представлены как несоответствия. Несоответствия определяются в терминах конкретных требований стандарта или других документов, на соответствие которым проводится проверка. Результаты наблюдений рассматривают главный эксперт и представитель руководства проверяемой организации. Обо всех наблюдениях, свидетельствующих о наличии несоответствий, ставят в известность руководство проверяемой организации. Все наблюдения, свидетельствующие о несоответствиях и подтвержденные объективными данными, должны быть представлены проверяемой организации и обоснованы. Обнаруженные несоответствия и уведомления регистрируются в специальных бланках, где обязательно указывают:
- :•область проверки (объект);
- • конкретный раздел стандарта, к которому относится данное требование;
- • детальное описание несоответствия, включая наименование и номер документа (процедуры), материала и т.д., и к какой категории данное несоответствие относится.

Несоответствия снимает главный эксперт в следующих случаях:

- • если в ходе обсуждения со стороны проверяемой организации представлены дополнительные доказательства того, что обнаруженное экспертом несоответствие не является обоснованным; при этом оформленный бланк регистрации несоответствия аннулируется;
- • если обнаруженное несоответствие устраняется в ходе проверки. В этом случае в бланке регистрации несоответствий делается отметка об устранении несоответствия. Факт наличия устраненного несоответствия фиксируют в акте о результатах проверки. Систему менеджмента качества признают соответствующей стандарту при отсутствии значительных несоответствий или при наличии 10 или менее малозначительных несоответствий. Систему менеджмента качества признают несоответствующей стандарту при наличии одного значительного несоответствия или более 10 малозначительных несоответствий. Несоответствия, снятые главным экспертом в ходе проверки (если организация представила дополнительные доказательства), считаются отсутствующими. Несоответствия, устраненные в ходе проверки, не включают в общее количество несоответствий, но указывают в акте проверки и оценки системы менеджмента качества.

Результаты проверки

- Результаты проверки, выводы и рекомендации комиссии оформляют в виде акта о результатах проверки и оценки системы менеджмента качества. В акте комиссия указывает, соответствует или не соответствует проверенная система менеджмента качества заявленному стандарту, дает рекомендацию органа по сертификации о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия и об устранении выявленных малозначительных несоответствий (если они имеются) в согласованные сроки. Акт подписывают члены комиссии, главный эксперт и руководитель проверяемой организации или его представитель, подтверждая тем самым факт ознакомления с актом. Акт издается в трех экземплярах.

Приложение к акту

- К акту прилагаются:
- • программа проверки;
- • листы (формы) со сведениями о несоответствиях;
- • листы (формы) со сведениями об уведомлениях.
- Один экземпляр акта остается у проверяемой организации, один — в органе по сертификации, один направляется в Регистр.
- Основная цель заключительного совещания — представить руководству проверяемой организации, главным и ведущим специалистам и руководителям проверенных подразделений результаты проверки и оценки системы менеджмента качества в доступной для них форме. Главный эксперт представляет:
- • замечания комиссии в порядке их значимости;
- • заключение комиссии о соответствии или несоответствии проверенной системы менеджмента качества требованиям заявленного стандарта или другого нормативного документа;
- • рекомендации комиссии органу по сертификации и Регистру о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия системы менеджмента качества в виде заключительной части акта о результатах проверки и оценки системы менеджмента качества. Результатом проверки и оценки системы менеджмента качества

- может быть один из трех вариантов:
- 1) система полностью соответствует заявленному стандарту и другим документам, на соответствие которым осуществлялась проверка;
- 2) система в целом соответствует стандарту и другим документам, на соответствие которым осуществлялась проверка, но обнаружены отдельные малозначительные несоответствия по фрагментам системы;
- 3) система содержит значительные несоответствия.

Завершение проверки

- Проверка завершается представлением заявителю (проверяемой организации) утвержденного отчета о проверке в одном экземпляре. По результатам проверки системы менеджмента качества составляют отчет в 2 экземплярах, один из которых передают заявителю (проверяемой организации), а другой включают в дело заявителя и хранят в органе по сертификации. Отчет о проверке составляют под руководством главного эксперта, который несет ответственность за его точность и полноту. Каждый член комиссии представляет главному эксперту раздел отчета по объектам, которые он проверял. Отчет должен содержать следующие разделы:
- 1) общие сведения об органе по сертификации и проверяемой организации (заявителе);
- 2) цели и область проверки;
- 3) сведения о документах, на соответствие которым проводилась проверка (стандарт на систему менеджмента качества, Руководство по качеству, стандарты, положения, инструкции проверяемой организаций и др.);
- 4) программа проверки, сведения о членах комиссии и сотрудниках проверяемой организации во взаимосвязи с проверяемыми объектами и датами проверки;
- 5) наблюдения, замечания и заключения о несоответствиях;
- 6) оценка степени соответствия деятельности и документации системы менеджмента качества проверяемой организации требованиям заявленного стандарта на систему менеджмента качества;
- 7) рекомендации по сертификации;
- 8) сведения о конфиденциальности информации, приведенной в отчете.

Отчёт о проверке

- Отчет о проверке должен быть подготовлен в согласованный с заявителем (проверяемой организацией) срок (но не более 2 месяцев после завершения проверки), датирован, подписан главным экспертом и утвержден руководством органа по сертификации.
- Отчет о проверке системы менеджмента качества орган по сертификации представляет высшему руководству заявителя (проверяемой организации). Любые дополнительные рассылки должны согласовываться с заявителем (проверяемой организацией). Орган по сертификации обеспечивает сохранность отчетов и актов, а также содержащейся в них конфиденциальной информации в течение 5 лет после окончания срока действия сертификата соответствия системы менеджмента качества и знака соответствия, а в случае отрицательного решения по результатам проверки системы менеджмента качества — в течение 5 лет после проведения проверки. Документы по проверке хранят в органе по сертификации в соответствии с правилами, изложенными в соответствующих документах органа по сертификации.

Список использованной литературы

- 1. Аврашков Л.Я. Адамчук В.В., Антонова О.В., и др. Экономика предприятия.- М., ЮНИТИ, 1998.
- 2. Вильям ДЖ. Стивенсон Управление производством. - М., ЗАО «Изд-во БИНОМ», 1999
- 3. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник - 2-е изд., доп. И перераб.- М.: Экономика, 1999
- 4. Капырин В.В. Системы управления качеством: учебник для студентов вузов/ В.В. Капырин, Г.Д. Коренев.- М., Европ. Центр по качеству., 2002.-323 с.
- 5. Менеджмент (Современный Российский менеджмент) учеб. для студ. вузов/ под ред. Ф.М. Русинова.- М.: ИД ФБК-ПРЕСС, 2000.-502 с
- 6. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности: учеб.- 2-е изд., испр. и доп.-М.: ИНФРА-М, 2003.-498 с.
- 7. А.В. Гличёв. Основы управления качеством продукции. Изд-во АМИ, 1999.
- 8. Качество и стандартизация.- М.: Экономика, 2002- 168с.
- 9. Курганская Н.И. Прогнозирование, планирование и анализ производственной деятельности предприятия: Учебное пособие, Ростов-на-Дону: Издательский центр ДГТУ, 1998

Заключение