# Контроль качества на предприятии. Стандарты группы ISO 9000

1.Общие сведения о системах качества по ИСО 9000

2.Стандарты семейства ИСО 9000

з.ИСО 9000 и информатизация предприятий

### Общие сведения

- ISO 9000 является моделью управления системой контроля качества. Главное внимание уделяется управлению компанией, от начала и до конца.
- Стандарт не является руководством по организации структуры отдела, занимающегося контролем качества.

### Общие сведения

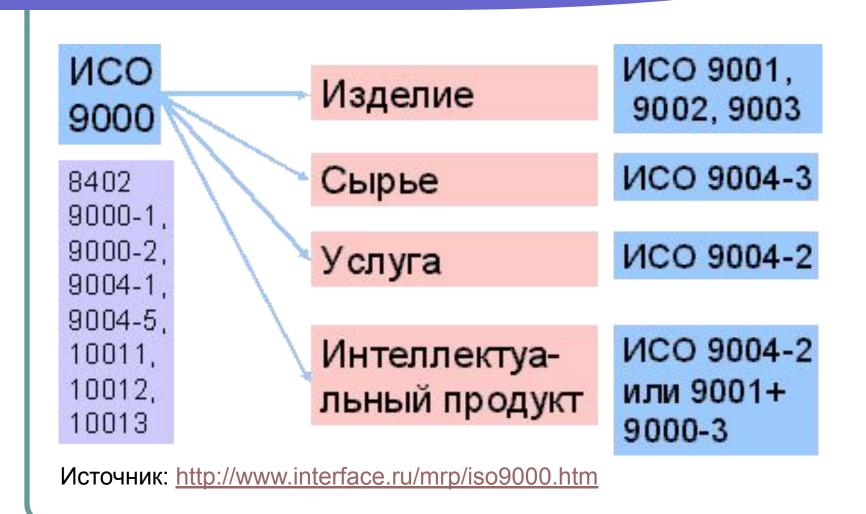
Стандарт ISO 9000 объединяет пять стандартов.

- руководящие указания по выбору и применению стандартов (ИСО 9000-1, 9000-2, 9000-3, 9004-2, 9004-3, 9004-4)
- стандарты на системы качества (ИСО 9001, 9002, 9003)
- руководящие указания по проверке систем качества (стандарты ИСО 10011-1, 10011-2, 10011-3)
- руководящие указания по разработке руководства по качеству (ИСО 10013)
- словарь терминов (ИСО 8402).

### Общие сведения

- 3 группы поставщиков
- Группа А абсолютно надежные
- Группа В относительно надежные
- Группа С -- ненадежные

#### Стандарты семейства ИСО 9000



### Элементы качества (1/2)

- 1. Ответственность руководства
- 2. Система качества
- 3. Анализ контракта
- 4. Управление проектированием
- Управление документацией
- 6. Закупки продукции
- 7. Продукция, предоставленная потребителем
- 8. Идентификация продукции и прослеживаемость
- 9. Управление процессами
- 10. Контроль и проведение испытаний

### Элементы качества (2/2)

- 11. Контрольное, измерительное и испытательное оборудование
- 12. Статус контроля и испытаний
- 13. Управление несоответствующей продукцией
- 14. Корректирующие и предупреждающие действия
- 15. Погрузочно-разгрузочные работы, хранение, упаковка и поставка
- 16. Регистрация данных о качестве
- 17. Внутренние проверки качества
- 18. Подготовка кадров
- 19. Техническое обслуживание
- 20. Статистические методы

### Этапы внедрения системы качества на предприятии

- обследование организации, выявление несоответствий и узких мест в бизнес-процессах и выдача рекомендаций по возможным путям устранения несоответствий;
- организация проекта создания и внедрения системы качества, проведение обучения участников проекта от Заказчика;
- з. разработка документации системы качества и ее внедрение в подразделениях предприятия;
- 4. подготовка внутренних аудиторов и проведение плановых внутренних аудитов качества в подразделениях;
- 5. подготовка к сертификации и проведение сертификационного аудита качества;
- 6. международная сертификация системы качества.

# Фундаментальные требования (принципы TQM).

- 1. Удовлетворённость потребителей.
- 2. Процессный подход.
- 3. Постоянное улучшение.
- 4. Роль руководства.
- 5. Вовлечение персонала.
- 6. Системный подход к управлению.
- Метод принятия решений, основанный на фактах.
- 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

### Система качества как часть системы управления предприятием

- Система качества ИСО 9000 предполагает построение такой <u>структуры управления</u> процессом производства, которая гарантирует выпуск качественного продукта в любой момент, пока система действует.
- Стандарты семейства ISO 9000 связаны с обеспечением качества системы управления производством изделия.

# Технология SAM (Software Asset Management)

 Стандарт SAM ISO/IEC 19770 – позволяет организациям оптимизировать управление программным обеспечением

### Процесс внедрения SAM

- Инвентаризация
- Юридический аудит
- Выработка правил, процедур, политики закупки, распространения и использования ПО

#### Преимущества от внедрения SAM

- Оптимизация работы ИТ- отделов
- Экономия рабочего времени сотрудников и ресурсов компании
- Упрощение бухгалтерского учета ПО
- Возможность более точного прогнозирования трат при необходимости оптимизирования расходов.

# Технология SAM (Software Asset Management)

Внедрение SAM – не разовый проект Стандарт SAM – система процедур, направленная на

- совершенствование ИТ- инфраструктур кампании, функционирующей без сбоев,
- исключение юридических и бизнес-рисков,
- повышение производительности,
- оптимизацию расходов на приобретение ПО,
- Снижение затрат на обучение персонала и эксплуатацию ПО и др.

### Система качества как часть системы управления предприятием.

Система качества как часть системы управления предприятием, сможет эффективно работать и приносить наибольшую выгоду, если ее поддерживают современные информационные системы поддержки принятия управленческих решений, разработанные и внедренные на предприятии в строгом соответствии со спецификой его запросов и уровня развития, а внедрение АСУ и системы качества происходит взаимосвязано.

#### Итоги

- Стандарты ISO 9000 были разработаны с целью оказания помощи компаниям в управлении системой контроля качеством путем внедрения идеальной модели управления.
- Руководителю компании следует просмотреть общие руководства и выбрать один из трех стандартов ISO 9001, 9002 или 9003.
- Компании следует провести анализ для того, чтобы определить на сколько Ваша система разнится с той, которую предлагает стандарт. Эта информация поможет Вам спланировать внедрение.
- Регистратор третьего уровня может отправить на предприятие аудиторов для проведения проверки (аудита третьего лица) на предмет соответствия стандарту.