

# Классификация процессов по ENAPS

## *European Network of Advance Performance Studies*

### Основные процессы

#### Разработка продукции

(исследование, разработка, конструирование, подготовка производства)

#### Требования потребителей

(развитие рынка, маркетинг и продажи, тендерное размещение заказов)

#### Выполнение заказов

(снабжение, планирование производства, пр-во, логистика, обслуживание договора)

#### Обслуживание потребителя

(послепродажное обслуживание, возврат продукции)

### Вторичные процессы

#### Поддержка

(финансовый менеджмент, управление персоналом, управление информацией, обслуживание оборудования, медицинский контроль персонала, окружающая среда и ТБ)

#### Перспективное развитие

(совершенствование процессов, исследование технологии производства, повышение квалификации персонала, расширение внешних связей, стратегическое планирование)

# Классификация процессов по APQC

*APQC (Американский центр продуктивности и качества),  
Международная Бенчмаркиговая Палата*

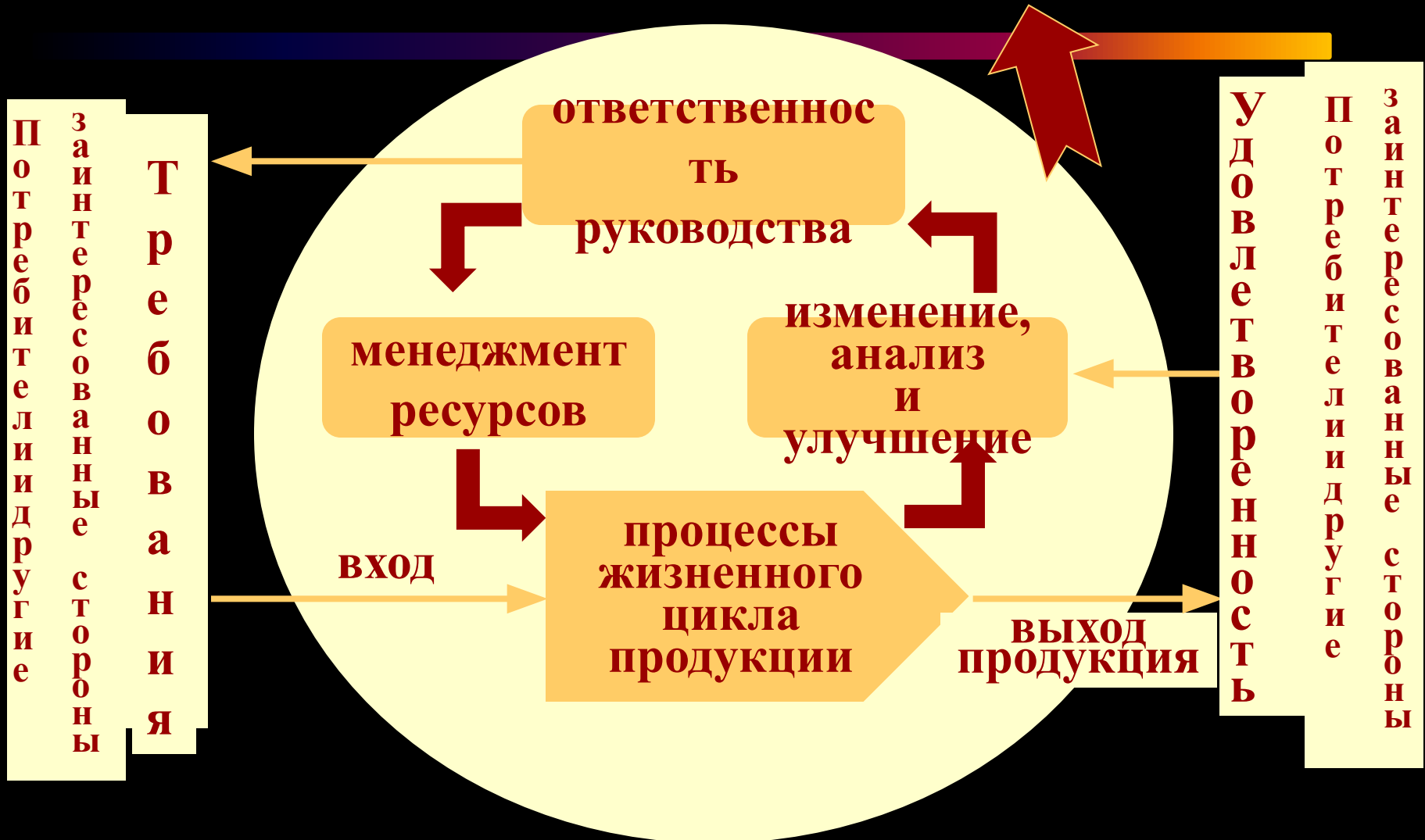
## **РАБОЧИЕ ПРОЦЕССЫ**

- 1.0. Разработка видения и стратегии
- 2.0. Проектирование и разработка продуктов и услуг
- 3.0. Поиск рынка сбыта и продажа продуктов и услуг
- 4.0. Доставка продуктов и услуг
- 5.0. Управление обслуживанием клиентов

## **ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

- 6.0. Управление человеческими ресурсами
- 7.0. Управление информационной технологией и знаниями
- 8.0. Управление финансовыми ресурсами
- 9.0. Приобретение, строительство/изготовление и управление собственностью
- 10.0. Управление здоровьем и безопасностью окружающей среды
- 11.0. Управление внешними отношениями
- 12.0. Управление улучшением и изменением

# Постоянное улучшение системы менеджмента качества



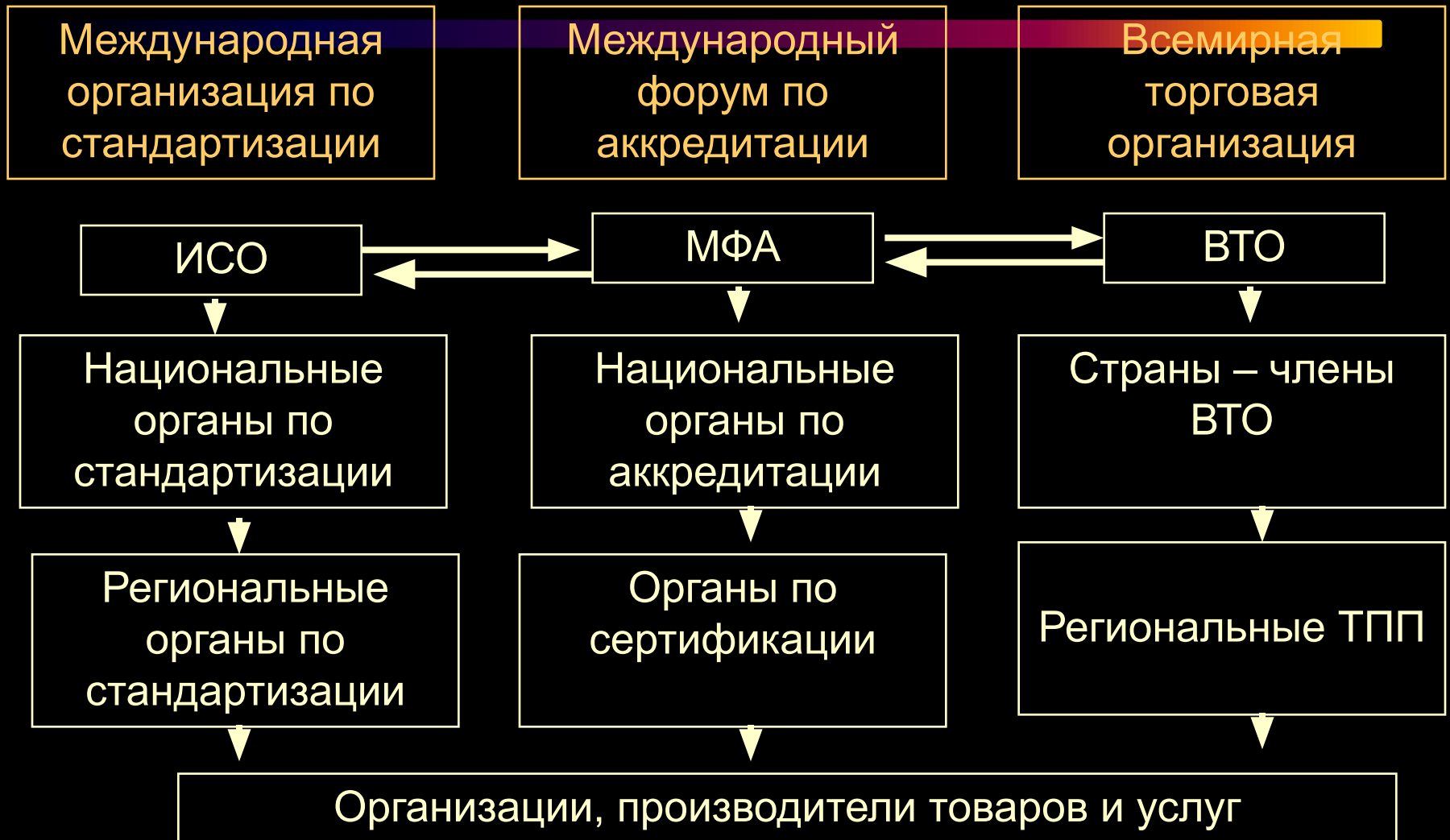
# Международный форум по аккредитации – МФА (International Accreditation Forum – IAF) – 1998г.

---

Главная цель Международного форума по аккредитации (МФА) -

обеспечение доверия в торговых отношениях методами сертификации и аккредитации

# Организации по стандартизации, сертификации, аккредитации и торговле



# Условия признания сертификата



1. **СМК организации разработана в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО-9001**
2. **СМК сертифицируется по международным правилам органом по сертификации, отвечающим требованиям международного стандарта ИСО/МЭК 62, разработанным КАСКО**
3. **Орган по сертификации аккредитован по международным правилам органом по аккредитации, отвечающим требованиям международного стандарта ИСО/МЭК 17011, разработанным КАСКО**

# Условия признания сертификата в Европе

---


4. Орган по аккредитации должен иметь статус национального органа и быть членом Европейской организации по аккредитации EA
5. Орган по аккредитации должен входить в Соглашение о взаимном признании СВП (Multilateral Recognition Agreement – MLA), действующего в рамках EA

# Условия мирового признания сертификата

---

6. Орган по аккредитации должен иметь статус национального органа и быть членом МФА
7. Орган по аккредитации должен входить в Соглашение о взаимном признании, действующего в рамках МФА





**МФА и органы по аккредитации,  
входящие в соглашение СВП в 2004г.  
разработали знак Члена  
многостороннего соглашения о  
признании МФА (IAF MLA Mark) и  
документ ML2:2004 «Общие принципы –  
использования знака IAF MLA)**

# Условия международного признания сертификации

