

УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора

Л.Н. Скаковская

» декабря 2020 г.

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ****СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА****РК СМК 01-2020**

Выпуск 2

**РУКОВОДСТВО СООТВЕТСТВУЕТ
ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ ISO 9001-2015**

г. Тверь, 2020

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 2 / 30

Предисловие

- 1 Руководство соответствует требованиям ГОСТ ISO 9001-2015.
- 2 ВВЕДЕНО ВПЕРВЫЕ.

**Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию
без разрешения руководства ТвГУ**

Содержание

0.1 Общие сведения об организации	4
0.2 Область распространения СМК.....	4
1 Назначение и область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения и сокращения	5
4 Система менеджмента качества	5
4.1 Общие требования	5
4.2 Требования к документации	9
5 Ответственность руководства	13
5.1 Обязательства руководства	13
5.2 Ориентация на потребителя	13
5.3 Политика в области качества	14
5.4 Планирование	14
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией	15
5.6 Анализ со стороны руководства	16
6 Менеджмент ресурсов	17
6.1 Обеспечение ресурсами.....	17
6.2 Человеческие ресурсы	17
6.3 Инфраструктура	18
6.4 Производственная среда.....	18
7 Процессы жизненного цикла продукции (оказания услуг).....	19
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции (оказания услуг)	19
7.2 Процессы, связанные с потребителями	19
7.3 Проектирование и разработка.....	20
7.4 Закупки.....	20
7.5 Производство и обслуживание	21
7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений	22
8 Измерение, анализ и улучшение	22
8.1 Общие положения.....	22
8.2 Мониторинг и измерение	22
8.3 Управление несоответствующей продукцией (услугой)	23
8.4 Анализ данных	24
8.5 Улучшение	24
9 Библиография	24
10 Лист регистрации изменений	25
Приложение А Организационная структура	26
Приложение Б Перечень процессов СМК	28

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 4 / 30

0.1 Общие сведения об организации

Наши реквизиты:

Юридический адрес: 170100, г.Тверь, ул.Желябова, д.33

Фактический адрес: 170100, г.Тверь, ул.Желябова, д.33

Телефон/факс: (4822) 63-01-54/(4822) 32-12-74

Организационная структура ТвГУ приведена в Приложении А.

0.2 Область распространения СМК

Система менеджмента качества разработана, внедрена и эффективно применяется к предоставлению услуг в сфере общего, высшего профессионального и дополнительного образования.

В СМК ТвГУ сделаны следующие исключения:

- 7.3 Проектирование и разработка (в связи с отсутствием данной деятельности).
- 7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания (в связи с отсутствием специальных процессов).
- 7.5.4 Собственность потребителей (в связи с отсутствием использования или нахождения под управлением ТвГУ собственности потребителей).
- 7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений (в связи с отсутствием устройств для мониторинга и измерений в ТвГУ).

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящее РК (справочник) - документ, в котором описаны основные положения и требования к СМК организации в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001.

РК является документом, который демонстрирует способность организации оказывать услуги в соответствии с требованиями заказчиков и требованиями правовых и нормативных документов.

1.2 РК является документированной основой при проведении обучения персонала ТвГУ Политике в области качества, процедурам и установленным требованиям к СМК, а также при проведении внутренних и внешних аудитов.

1.3 РК содержит все необходимые данные (непосредственно и/или в виде ссылок), подтверждающие соответствие СМК требованиям ГОСТ ISO 9001, внутренним и/или внешним регламентирующим документам.

1.4 Настоящее РК, описывающее СМК, распространяется на деятельность сотрудников всех подразделений ТвГУ.

1.5 РК может быть предоставлено всем заинтересованным сторонам для ознакомления при получении разрешения, данного Генеральным директором ТвГУ.

1.6 РК разработано с учетом требований СТО СМК 4.2.01 [1].

2 Нормативные ссылки

В настоящем РК использованы ссылки на следующие законодательные и внешние нормативные документы:

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 5 / 30

– ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

– ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.

– ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

– ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества.

3 Термины, определения и сокращения

В настоящем РК СМК применяют термины и определения по ГОСТ ISO 9000.

В настоящем РК СМК используются следующие сокращения:

ДБУ – документы базового уровня;

ДИ – должностная инструкция;

ДПУ – документированная процедура управления;

КД – корректирующее действие;

МИ – методическая инструкция;

НД – нормативная документация;

ОТ - охрана труда;

ПД – предупреждающее действие;

ППР - план производства работ;

ПСП – положение о структурном подразделении;

РК – руководство по качеству;

СИ - средства измерений;

СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарт организации;

ТБ - техника безопасности;

ТД - техническая документация;

4 Система менеджмента качества.

4.1 Общие требования

СМК ТвГУ разработана и внедрена для реализации Политики руководства и Целей в области качества.

СМК разработана применительно к деятельности ТвГУ на основе 8 принципов менеджмента качества (ГОСТ ISO 9000):

- ❶ Ориентация на потребителя;
- ❷ Лидерство руководителя;
- ❸ Вовлечение сотрудников;
- ❹ Процессный подход;
- ❺ Системный подход к менеджменту;
- ❻ Постоянное улучшение;
- ❼ Принятие решений, основанное на фактах;
- ❽ Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Во всех процессах СМК используется принцип "приоритет предупреждения перед устранением несоответствия".

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 6 / 30

Основное назначение созданной СМК – это постоянное улучшение деятельности организации с учетом потребностей заинтересованных сторон.

Система менеджмента качества определяет:

- процессы, необходимые для применения в организации (собственные и поручаемые сторонним организациям);
- последовательность и взаимодействие этих процессов;
- критерии и методы мониторинга, применительно к процессам СМК;
- участие, взаимодействие и ответственность должностных лиц за функционирование процессов СМК;
- структуру документации СМК;
- внутреннее информирование;
- планирование работ;
- анализ СМК;
- улучшение СМК.

Функционирование СМК направлено на обеспечение уверенности:

❖ Заказчика и других заинтересованных сторон, в том, что их требования и требования регламентирующих документов к качеству оказываемых услуг достигаются и будут достигнуты;

❖ Руководства ТвГУ в том, что:

- СМК правильно понимается сотрудниками, применяется, получает необходимое ресурсное обеспечение и обладает необходимой результативностью;

- результаты деятельности действительно удовлетворяют требованиям и ожиданиям заказчиков и других заинтересованных сторон;

- основное внимание направлено на предупреждение несоответствий;

- учитываются требования по безопасности жизнедеятельности и охране окружающей среды.

4.1.1 Состав СМК

Состав СМК и основные виды управленческой деятельности руководства ТвГУ представлены на рисунке 1.

Организационная структура ТвГУ приведена в Приложении А настоящего РК.

Структура и виды документации СМК приведены в п. 4.2 настоящего РК.

Перечень процессов СМК (собственных и поручаемых сторонним организациям) приведен в Приложении Б.

4.1.2 Классификация процессов СМК

Процессы СМК организации, рассматриваемые в рамках модели ГОСТ ISO 9001, классифицируются следующим образом:

- Процессы менеджмента;

- Процессы жизненного цикла продукции или базовые процессы;

4.1.3 Последовательность и взаимодействие процессов СМК

Процессы менеджмента применяются при выполнении всех видов деятельности и для ее координации (взаимодействия).

Процессами, применяемыми периодически, являются:

- менеджмент процессов и системы

- процессы планирования СМК;

- ответственность и полномочия;

- внутренние аудиты;

- анализ со стороны руководства;

- улучшение.

Процессы менеджмента, применяемые постоянно:

- управление документами;
- управление записями;
- внутреннее информирование;
- управление ресурсами;
- управление человеческими ресурсами;
- управление инфраструктурой;
- управление производственной средой;
- измерения и мониторинг;
- контролирование и измерение продукции;
- управление несоответствующей продукцией;
- улучшение.

**Составные части СМК и основные виды управленческой деятельности
Руководства ТвГУ**

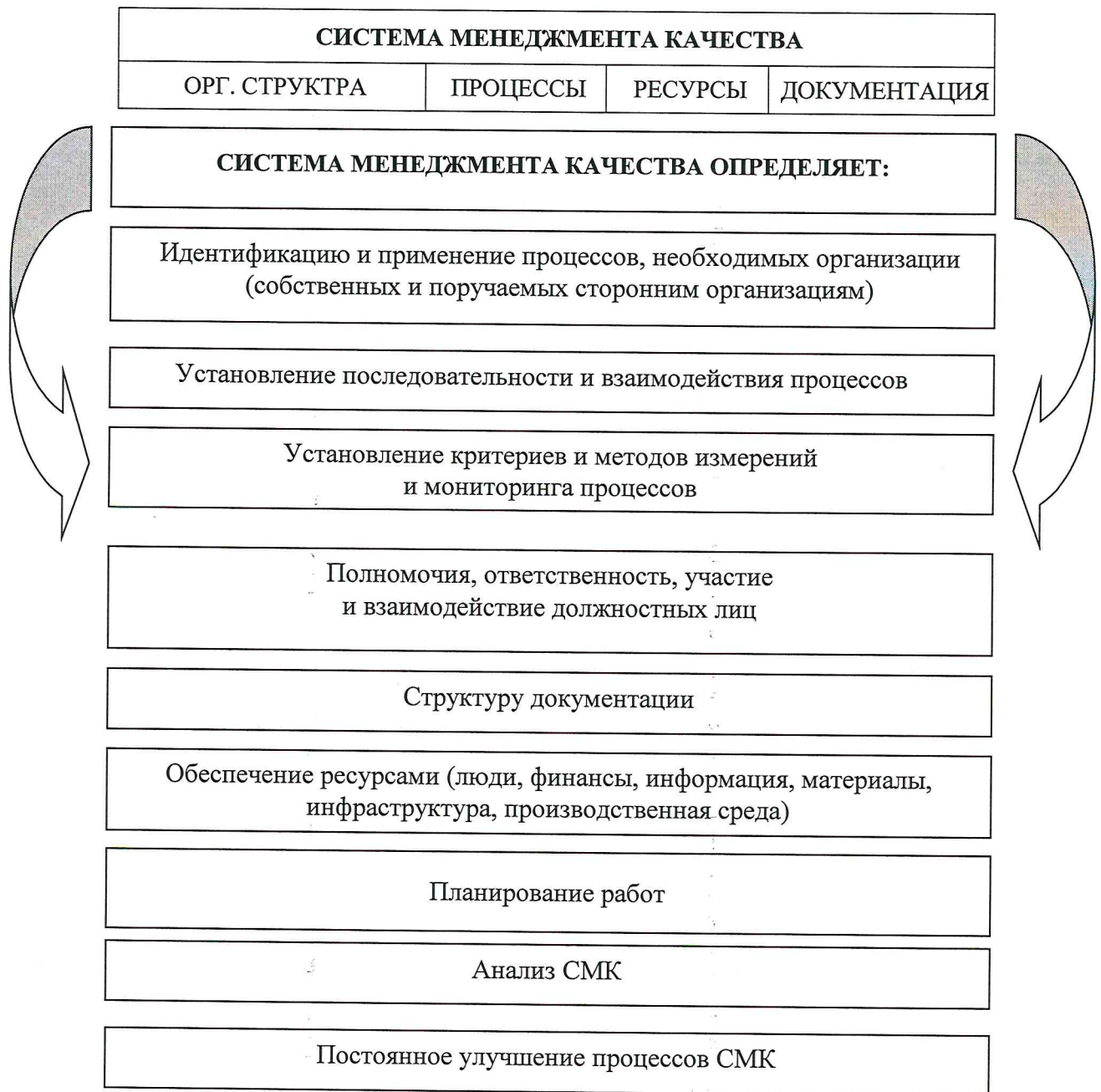


Рисунок 1 - Составные части СМК и основные виды управленческой деятельности

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 9 / 30

Схема, иллюстрирующая последовательность и взаимодействие процессов СМК представлена на рисунке 2.

Процессы, относящиеся к производству продукции (услуг):

- маркетинг;
- планирование процессов жизненного цикла продукции;
- закупки;
- управление производством и обслуживанием;
- идентификация и прослеживаемость;
- сохранение продукции;
- поставка продукции (услуг) потребителю;
- управление контрольным и измерительным оборудованием.

Критерии и методы мониторинга процессов СМК приведены в приложении Б.

4.2 Требования к документации

В соответствии с ГОСТ ISO 9000 документация дает возможность передать смысл и последовательность действий. Ее применение способствует достижению соответствия требованиям потребителя и улучшению качества, обеспечению подготовки сотрудников, идентификации и прослеживаемости, получению объективных доказательств при оценке результативности СМК.

4.2.1 Документация СМК ТвГУ включает в себя:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- «Руководство по качеству» ТвГУ;
- стандарты организации, методологические инструкции, положения о подразделениях, должностные инструкции и т.д.;
- внешние документы (международные и государственные стандарты, правила и рекомендации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии и т.д.);
- записи (отчеты), подтверждающие соответствие выполненных работ установленным требованиям (отчеты по результатам аудита, протоколы, журналы и т.д.).

Созданные документы СМК устанавливают порядок выполнения работ, а также полномочия, ответственность и функции сотрудников, их взаимодействие. При этом важен обмен информацией между людьми и подразделениями и документирование выполнения работ.

Официальным языком документов ТвГУ является русский язык. В случае перевода документов ТвГУ на иностранный язык, при возникновении сомнений, юридическую силу имеет версия на русском языке.

Структура документации СМК разработана в соответствии с принятой в организации структурой управления, то есть по иерархическому (многоуровневому в соответствии со значимостью) принципу.

Структура документации СМК представлена на рисунке 3. Она состоит из 4 уровней.

Более подробно структура документации описана в СТО СМК 4.2.01 [1].

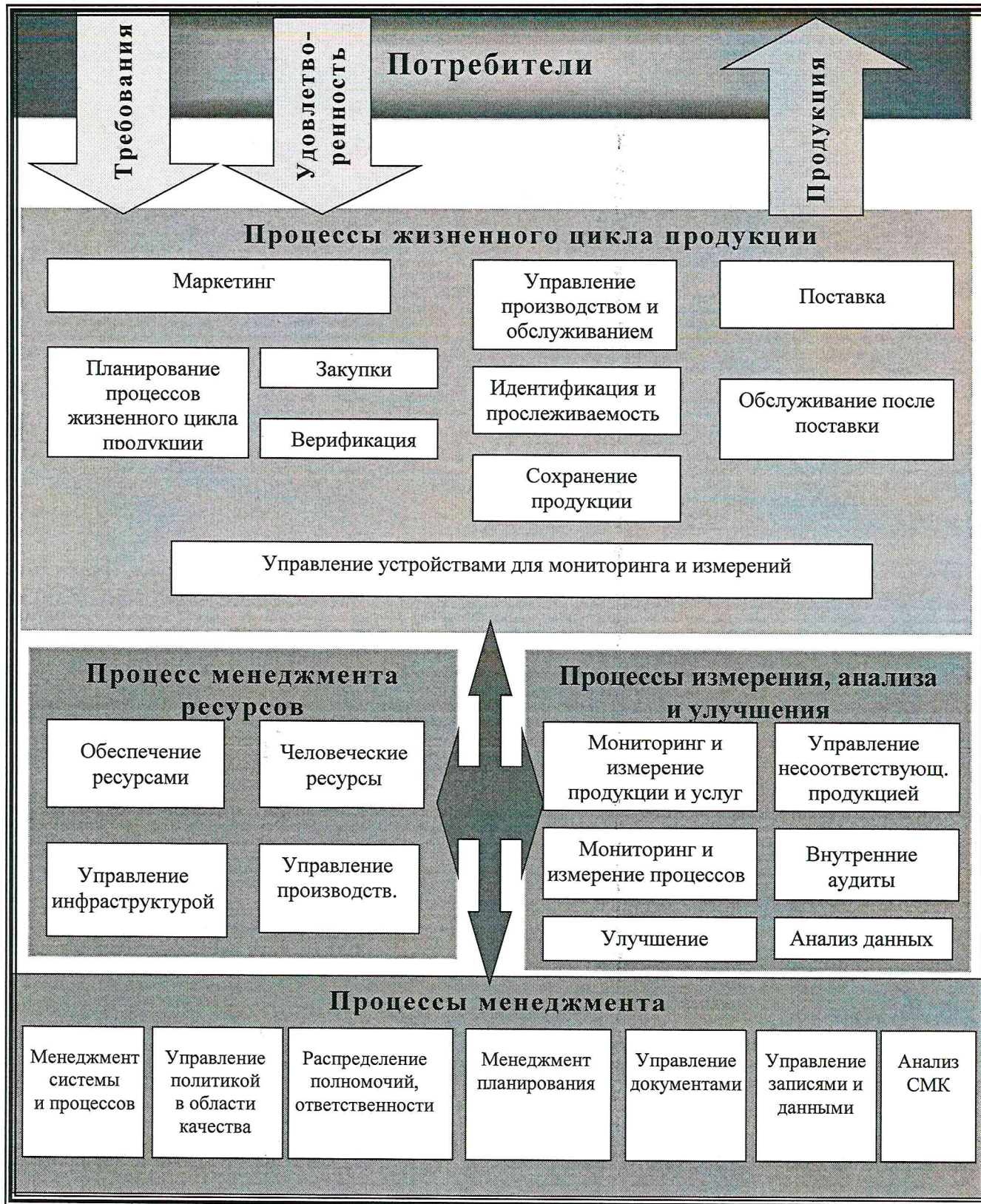


Рисунок 2 - Последовательность и взаимодействие процессов СМК

Структура документации СМК



Рисунок 3 - Структура документации СМК

4.2.2 Руководство по качеству

Настоящее РК является основным обязательным документом СМК.

РК содержит Политику руководства в области качества, описание ДПУ СМК или порядка выполнения той или иной деятельности, или дает ссылки на действующие документы СМК, а также устанавливает ответственность руководителей за выполнение требований СМК.

РК может изменяться и дополняться в соответствии с развитием работ и по совершенствованию СМК.

Пересмотр РК осуществляется ежегодно.

Порядок управления РК описан в СТО СМК 4.2.01 [1].

4.2.3 Управление документацией

Цель: Обеспечение необходимыми актуализированными документами пользователей.

Ответственность: Ответственность за организацию управления документами, планирование, разработку, издание, введение в действие, актуализацию, изъятие и аннулирование документов СМК несет Проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирова ние
1. Управление документацией СМК на всех этапах жизненного цикла документа	Проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ, Руководители подразделений	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]
2. Экспертиза документации СМК на соответствие требованиям ГОСТ ISO 9001	Проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]
3. Управление нормативной документацией внешнего происхождения	Руководители подразделений	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]
4. Управление организационной документацией	Секретарь	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]
5. Управление законодательной и правовой документацией	Руководители подразделений	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]

4.2.4 Управление записями

Цель: Обеспечение подтверждения соответствия СМК установленным требованиям и ее улучшения на основе достоверных данных и записей по качеству продукции, процессов и всей системы в целом.

Ответственность: Ответственность за управление регистрацией записей несет Проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ. Ответственность за организацию ведения и хранения носителей с данными и записями несут руководители всех структурных подразделений ТвГУ в рамках своей компетенции.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью: Управление записями (идентификация, хранение, защита, восстановление), подтверждающими качество продукции и выполненных работ (процессов) и их улучшения, осуществляется в соответствии с СТО СМК 4.2.02 [2]

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Цель: Подтверждение со стороны руководства своих обязательств по разработке, внедрению и улучшению результативности СМК.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
1. Разработка и внедрение СМК	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе	РК
2. Постоянное улучшение	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	СТО СМК 8.5.01 [3]
3. Доведение до сведения сотрудников требований заинтересованных сторон	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК
4. Разработка Политики и Целей в области качества	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, СТО СМК 4.2.01 [1], Цели в области качества [4]
5. Проведение анализа со стороны руководства	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК
6. Обеспечение и управление ресурсами	Ректор, Главный бухгалтер, Руководители подразделений	РК

Деятельность высшего руководства ТвГУ осуществляется по следующим направлениям:

- разработка и поддержание Политики и Целей в области качества и актуализация их, при необходимости;
- популяризация Политики и Целей во всей организации для повышения осознания, мотивации и вовлечения сотрудников;
- обеспечение ориентации на требования потребителей во всей организации;
- обеспечение внедрения и поддержания соответствующих процессов и всей СМК, позволяющих выполнить требования потребителей и других заинтересованных сторон и достигать цели в области качества;
- обеспечение необходимыми ресурсами;
- проведение периодического анализа результативности СМК и ее последующего улучшения.

5.2 Ориентация на потребителя

Цель: Установление и выполнение требований потребителей.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 14 / 30

Ректор ТвГУ несет ответственность за разработку политики ориентации на потребителей, постановку задач и методов по удовлетворению потребностей и ожиданий, как потребителей, так и своих работников.

Обеспечение доверия и удовлетворенности потребителей достигается путем:

- внедрения в ТвГУ стремления к сотрудничеству с потребителями, открытости, соблюдения этических норм;
- поддержания руководством ТвГУ регулярных контактов с ключевыми должностными лицами потребителей;
- реализации политики, ориентированной на удовлетворение потребителей как части политики в области качества;
- установления и доведения до исполнителей задач, касающихся обслуживания потребителей и обеспечения их решения.

Перечень заинтересованных сторон ТвГУ:

Заинтересованные стороны	Документ, содержащий требования
1. Потребители продукции	Контракт/договор на поставку продукции, ДБУ
2. Сотрудники ТвГУ	Трудовые договоры с сотрудниками, Трудовой кодекс РФ
3. Учредители	Устав ТвГУ [5]
4. Поставщики основных и вспомогательных материалов, оборудования и услуг	Перечень одобренных поставщиков [6], Контракты/договоры на поставку, ДБУ
5. Социальная инфраструктура (органы власти, различные организации, с которыми взаимодействует ТвГУ)	Устав ТвГУ [5], Штатное расписание [7], ДБУ

5.3 Политика в области качества

Цель: Формулирование стратегической цели, задач и обязательств руководства ТвГУ в виде Политики в области качества.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
1. Формулирование Политики	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]
2. Утверждение Политики	Ректор	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]
3. Доведение Политики до сведения сотрудников	Ректор, Руководители подразделений	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]
4. Анализ Политики	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]
5. Актуализация Политики	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе	РК, СТО СМК 4.2.01 [1]

Политика в области качества создает основу для разработки целей в области качества и их последующего анализа.

Порядок управления Политикой в области качества описан в СТО СМК 4.2.01 [1]

5.4 Планирование

Цель: Цель планирования качества работ заключается в реализации установленных требований к качеству продукции.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Цели ТвГУ в области качества вытекают из положений Политики в области качества.

Для достижения этой цели осуществляется техническое развитие организации; сотрудники непосредственно привлекаются к процессу непрерывного улучшения качества, руководство всех уровней несет персональную ответственность за качество, ведется работа на всех этапах жизненного цикла продукции (услуги).

Порядок управления Целями в области качества описан в СТО СМК 4.2.01 [1].

В конце каждого календарного года Проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ включает отчет о результативности выполнения целей во входные данные для анализа со стороны руководства.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Цель: Формирование организационной структуры, функций подразделений, полномочий, ответственности и должностных обязанностей сотрудников.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
1. Формирование организационной структуры	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Начальник управления кадров, Руководители подразделений	Устав ТвГУ [5], Штатное расписание [7], Политика в области качества ТвГУ
2. Разработка Положений о структурных подразделениях	Начальник управления кадров, Руководители подразделений	Организационная структура (Приложение А)
3. Разработка Должностных инструкций	Начальник управления кадров, Руководители подразделений	Политика, Организационная структура (Приложение А)
4. Проверки наличия и состояния Организационной структуры, ПСП и ДИ при внутренних аудитах	Внутренние аудиторы	СТО СМК 8.2.01 [8]
5. Представление ректору отчетов о функционировании СМК	Проректор по учебно-воспитательной работе	РК

5.5.2 Представитель руководства

Представитель руководства ТвГУ, отвечает за:

- обеспечение разработки, внедрение, поддержание в рабочем состоянии и улучшение процессов, требуемых СМК;
- представление отчетов высшему руководству ТвГУ о функционировании СМК и необходимости улучшения;
- содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации.

Представителем руководства ТвГУ назначен, в соответствии с приказом, проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Цель: Организация информационных потоков внутри организации по вопросам результативности СМК.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
1. Сбор и анализ информации	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК
2. Обсуждение, анализ и принятие решений по КД и ПД	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	СТО СМК 8.2.01 [8], СТО СМК 8.5.01 [3]
3. Информирование сотрудников о принятых решениях	Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	СТО СМК 4.2.01 [1], СТО СМК 8.5.01 [3]

5.6 Анализ со стороны руководства

Цель: Обеспечение постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК путем периодического анализа ее состояния.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность. Входные данные для анализа.	Ответственный, Исполнители	Документы, описывающие деятельность. Выходные данные анализа
1. Оценка соответствия СМК: • Политика, Цели в области качества • Результаты аудитов (1 раз в полугодие).	Проректор по учебно-воспитательной работе, Внутренние аудиторы	РК, СТО СМК 8.2.01 [8] • Протоколы совещаний • Приказы • Планы КД и ПД.
2. Анализ удовлетворённости потребителя • Анкеты, Письма, • Рекламации, • Требования потребителей • Требования к продукции • Результаты анализа проектов	Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, СТО СМК 8.3.01 [9], СТО СМК 8.5.01 [3] • Планы КД и ПД • Результаты их выполнения (в т.ч. данные по контролю и оценка их результативности) • Протоколы совещаний • Переписка с потребителями.
3. Оценка характеристик и тенденций по процессам и продукции (услугам) • Результаты аудитов • Результаты обработки и анализа данных по процессам и продукции / услугам (1 раз в полугодие)	Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, СТО СМК 8.5.01[3] • Протоколы совещаний • Планы КД и ПД по улучшению СМК • Результаты их выполнения.
4. Мониторинг КД и ПД и оценка их результативности • Планы и статус КД и ПД, результаты контроля их выполнения, оценка результативности предпринятых КД и ПД (1 раз в полугодие)	Проректор по учебно-воспитательной работе, Внутренние аудиторы	РК, СТО СМК 8.5.01[3], • Протоколы совещаний
5. Рекомендации по улучшению (1 раз в полугодие)	Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, Планы КД и ПД.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

Цель: Обеспечение всеми видами ресурсов для внедрения, поддержания и улучшения процессов СМК, а также повышения удовлетворенности потребителя.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность. Входные данные	Ответственный, Исполнители
1. Планирование ресурсов. Заявки на ресурсы	Ректор, Главный бухгалтер
2. Обеспечение ресурсами. Заявки на ресурсы	Ректор, Главный бухгалтер, руководители подразделений
3. Проверка расходования ресурсов. Отчеты от руководителей подразделений	Ректор, Главный бухгалтер

Для осуществления деятельности в области качества в ТвГУ используются следующие ресурсы:

- материально-технические ресурсы, включающие необходимое оборудование, материалы, производственные помещения;
- квалифицированные сотрудники;
- организационная структура, устанавливающая четкое распределение обязанностей, полномочий и ответственности при управлении, выполнении работ и проверок;
- нормативные документы, регламентирующие требования к продукции, процессам, методам контроля, сотрудникам и т.д.;
- физические ресурсы, необходимые для производства продукции (энергоносители, вода, вспомогательные материалы и т.д.).

Планирование обеспечения ресурсами в ТвГУ предусматривается путем:

- разработки документов (должностных инструкций), устанавливающих распределение ответственности сотрудников;
- составления графиков обеспечения ресурсами;
- планов и графиков обучения и подготовки персонала.

6.2 Человеческие ресурсы

Цель: Обеспечение компетенции сотрудников на основе образования, профессиональной подготовки, навыков и опыта.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несут руководители подразделений ТвГУ.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 18 / 30

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
1. Установление требований к компетентности сотрудников	Ректор, Руководители подразделений ТвГУ, Начальник управления кадров	РК, Политика, ПСП и ДИ
2. Обучение сотрудников	Руководители подразделений ТвГУ, Начальник отдела кадров	РК, Политика, Цели в области качества [4], ДБУ
3. Оценка результативности действий по обеспечению компетентности сотрудников	Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений ТвГУ, Начальник отдела кадров	РК, СТО СМК 8.2.01 [8], ДИ

6.3 Инфраструктура

Цель: Обеспечить соответствие продукции предъявляемым к ней требованиям созданием необходимой инфраструктуры.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Инфраструктура включает в себя:

- здания, производственные помещения и соответствующее вспомогательное оборудование;
- оборудование для реализации процессов и программно-аппаратные средства;
- вспомогательные службы.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
1. Определение потребности в соответствующей инфраструктуре (здания, производственные помещения, вспомогательное оборудование, транспорт, связь, энергоресурсы)	Ректор, Руководители подразделений ТвГУ	РК, Цели в области качества [4], Требования потребителей (договора / контракты, ДБУ), ДИ, Заявки.
2. Создание и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры	Ректор, Руководители подразделений ТвГУ	РК, ДБУ, ДИ, договор аренды помещений
3. Оценка состояния инфраструктуры Проверки со стороны органов надзора Внутренние и внешние аудиты	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Внутренние аудиторы	РК, ДБУ, СТО СМК 8.2.01 [8], договор аренды помещений

6.4 Производственная среда

Цель: Обеспечить соответствие оказываемых услуг путем управления производственной средой.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
1. Определение необходимой производственной среды	Ректор, Руководители подразделений ТвГУ	РК, Требования потребителей (договора/ контракты, ДБУ), ДИ.
2. Управление производственной средой с учетом ее факторов	Ректор, Руководители подразделений ТвГУ	РК, ДБУ, ДИ

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 19 / 30

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
3. Оценка состояния производственной среды	Ректор, Проректор по учебно-воспитательной работе, Внутренние аудиторы	РК, ДБУ, ДИ, СТО СМК 8.2.01 [8], Акты, Протоколы

К факторам производственной среды относятся: температура, освещенность, чистота воздуха. Температура и чистота воздуха обеспечиваются центральной системой кондиционирования. Достаточность освещения определяется каждым сотрудником на его рабочем месте органолептическими методами.

В случае недостаточности освещения сотрудник пишет об этом служебную записку и после подписания ее непосредственным руководителем сотрудника и Генеральным директором сотрудник обеспечивается приборами дополнительного освещения.

7 Процессы жизненного цикла продукции (оказания услуг)

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции (оказания услуг)

Цель: Спланировать и разработать процессы, необходимые для обеспечения качества процессов производства работ.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

ТвГУ осуществляет следующие виды деятельности:

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1. Планирование разработки процессов жизненного цикла продукции (оказания услуг). При планировании учитывается деятельность по: <ul style="list-style-type: none"> • обеспечению необходимыми ресурсами • потребность в разработке процессов, документов, их верификации и валидации • мониторингу процессов • контролю и испытаниям продукции • согласованность процессов жизненного цикла продукции с остальными процессами СМК • наличие необходимых записей и данных по качеству 	Ректор, Руководители подразделений ТвГУ	РК; Цели в области качества [4], Требования потребителей, (Заявки, договоры / контракты, план продаж, ДБУ), СТО СМК 4.2.01 [1], СТО СМК 4.2.02 [2], ДИ

7.2 Процессы, связанные с потребителями

Цель: Определение и анализ требований потребителей (заинтересованных сторон) к продукции (оказываемым услугам) для установления возможности выполнения контракта / договора в установленные сроки.

Ответственность: Ответственность за планирование, распределение задач, контроль и оценку результатов этой деятельности несет Начальник отдела продаж.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
1. Определение требований потребителей (заинтересованных сторон) к продукции	Начальник отдела продаж, Руководители подразделений ТвГУ	РК, Документы по анализу требований потребителей

(услугам)		
2. Анализ требований к продукции (услугам) потребителей (в т. ч. законодательных и регламентирующих)	Руководители подразделений ТвГУ	РК, ДБУ; Решение по заявке, Подписанный договор/контракт
3. Поддержание связи с потребителями, касающейся обратной связи, включая жалобы и рекламации.	Начальник отдела продаж, Руководители подразделений ТвГУ	РК, Дело контракта/договора

При анализе осуществляется оценка ресурсов, необходимых для выполнения контракта/договора по следующим позициям:

- объем, виды работ;
- сроки выполнения работ;
- стоимость работ;
- человеческие ресурсы и необходимая компетентность сотрудников;
- информационное обеспечение;
- необходимое оборудование и материалы.

7.3 Проектирование и разработка

Данный раздел не включен в область распространения СМК в связи с отсутствием данной деятельности в ТвГУ.

7.4 Закупки

Цель: Обеспечение качества закупаемой продукции, сырья, материалов, комплектующих изделий и услуг установленным требованиям.

Ответственность: Ответственность за этот процесс несет Начальник отдела снабжения.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Перечень товаров и услуг, влияющих на стадии жизненного цикла и качество оказываемых услуг, разрабатывает Проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ и утверждает Ректор ТвГУ.

Для товаров и услуг, попавших в этот перечень, должна производиться оценка и выбор поставщиков, должны быть разработаны критерии отбора, оценки и повторной оценки.

На каждый товар или услугу, попавшие в перечень товаров и услуг, влияющих на стадии жизненного цикла и качество оказываемых услуг заполняется Форма оценки и выбора поставщика, на основе данной оценки производится выбор одного или нескольких поставщиков с наиболее высокой итоговой оценкой. Заполненную форму с выбранным одним или несколькими поставщиками утверждает Ректор ТвГУ.

Критерии и веса критериев выбираются Начальником отдела снабжения и согласовываются с руководителями заинтересованных подразделений в каждом конкретном случае в зависимости от вида закупаемой продукции или услуги. Критериями могут быть: характеристики товара или услуги, срок поставки, цена, наличие сертификатов соответствия на продукцию и/или СМК, наличие гарантии и срок гарантии, наличие положительных отзывов потребителей, наличие положительных отзывов проверяющих и надзорных органов, удаленность поставщика и т.д.

По результатам оценки и выбора Начальник отдела снабжения составляет перечень одобренных поставщиков.

Верификация закупленной продукции

После произведения закупки продукции или услуг согласно перечню одобренных поставщиков назначенный сотрудник производит верификацию закупленной продукции. Результаты верификации заносятся в журнал верификации закупленной продукции.

Порядок повторной оценки поставщиков и внесения изменений в перечень одобренных поставщиков

Повторный анализ поставщиков проводится 1 раз в 2 года или в случае принятия решения о смене поставщика. При пересмотре также заполняются Формы оценки и выбора поставщика, при этом критерии и веса критериев могут изменяться.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием (оказанием услуг)

Цель: Оказание услуг в управляемых условиях.

Ответственность: Ответственность за этот процесс несет назначенный сотрудник.

Область применения: Все подразделения ТвГУ, участвующие в этой деятельности.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1 Управление оказанием услуг (создание управляемых условий)	Ректор, Руководители подразделений ТвГУ	РК, Приложение Б. Требования потребителей, Договор, ДБУ, ДИ
2 Валидация процессов производства и обслуживания	Данный раздел не включен в область распространения СМК в связи с отсутствием специальных процессов	
3 Идентификация и прослеживаемость	Ректор, Руководители подразделений ТвГУ	РК, ДИ, Техническая документация, Документы на закупленную продукцию, СТО СМК 4.2.02 [2]
4 Управление собственностью потребителей	Данный раздел не включен в область распространения СМК в связи с отсутствием использования или нахождения под управлением ТвГУ собственности потребителей	
5 Сохранение соответствия услуги	Ректор, Руководители подразделений ТвГУ	РК, ДБУ, ДИ
6 Поставка услуг) потребителю	Начальник отдела продаж	РК, Приложение Б; Сопроводительные документы; Акты приемки-сдачи

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

Данный раздел не включен в область распространения СМК в связи с отсутствием специальных процессов в ТвГУ.

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений

Данный раздел не включен в область распространения СМК в связи с отсутствием устройств для мониторинга и измерений в ТвГУ.

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

Цель: Обеспечение измерений, анализа и улучшение СМК для подтверждения ее соответствия и повышения результативности.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет Проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный, Исполнители	Документирование
1. Планирование и внедрение процессов измерения, мониторинга, анализа и улучшения	Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, СТО СМК 8.2.01 [8], СТО СМК 8.3.01 [9], СТО СМК 8.5.01 [3]

Деятельность описана также в п.п. 7.4, 7.6, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 5.6, 8.4 и 8.5 настоящего РК.

Эти процессы являются процессами измерения, анализа и улучшения.

Критерии и методы измерений и мониторинга приведены в Приложении Б настоящего РК.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Цель: Определение степени удовлетворенности потребителей.

Ответственность: Ответственность за этот процесс несет Начальник отдела продаж.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Оценка удовлетворенности потребителей производится путем анкетирования. Сводные результаты анкетирования являются входными данными для анализа со стороны руководства.

8.2.2 Внутренние аудиты

Цель: Определение степени выполнения требований к СМК для оценки её результативности.

Ответственность: Ответственность за этот процесс несет Проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 23 / 30

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1. Внутренние аудиты: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Планирование аудитов; ▪ Проведение аудитов; ▪ Разработка КД и ПД; ▪ Обработка и анализ результатов; ▪ Составление отчета; ▪ Проверка выполнения и оценка результативности КД и ПД. 	Проректор по учебно-воспитательной работе, Внутренние аудиторы	РК, ДБУ, ДИ, СТО СМК 8.2.01 [8], ГОСТ Р ИСО 19011. Программа и Планы аудитов, Протоколы несоответствий, Планы КД и ПД, Отчет по аудиту.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Цель: Подтверждение способности процессов достигать запланированных результатов.

Ответственность: Ответственность за этот процесс несет ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1. Мониторинг и измерение процессов <ul style="list-style-type: none"> • Планирование; • Контролирование и измерение процессов; • Статистическая обработка данных; • Разработка КД и ПД; • Проверка выполнения и оценка результативности КД и ПД; • Анализ результатов (раздел в отчете по оценке СМК по п. 5.6). 	Проректор по учебно-воспитательной работе, Внутренние аудиторы, Руководители подразделений	РК, Критерии и методы мониторинга процессов СМК; Требования потребителей, ДБУ по процессам и их мониторингу

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции (услуг)

Цель: Проверка соблюдения установленных требований к услуге.

Ответственность: Ответственность за этот процесс несет Начальник отдела продаж.

Область применения: Подразделения ТвГУ, участвующие в данном процессе.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1. Мониторинг и измерение качества предоставляемой услуги <ul style="list-style-type: none"> • Планирование; • Контроль сроков исполнения; • Получение отзывов потребителей; • Статистическая обработка данных; • Разработка КД и ПД; • Проверка выполнения и оценка результативности КД и ПД; • Анализ результатов (раздел в отчете по оценке СМК по п. 5.6). 	Начальник отдела продаж, Руководители подразделений	РК, Договор / контракт, ДБУ, Методики контроля и измерения продукции, Технологические регламенты, ДИ, СТО СМК 8.3.01 [9]

8.3 Управление несоответствующей продукцией (услугой)

Цель: Предотвращение непреднамеренного или ошибочного использования несоответствующей продукции (услуги).

Ответственность: Ответственность за этот процесс Проректор по учебно-воспитательной работе ТвГУ.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью: Порядок управления несоответствующей продукцией осуществляется в соответствии с СТО СМК 8.3.01 [9]

8.4 Анализ данных

Цель: Определение, сбор и анализ данных для подтверждения пригодности СМК и повышения ее результативности.

Ответственность: Ответственность за этот процесс несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью:

Деятельность	Ответственный Исполнители	Документы, описывающие деятельность
1. Анализ удовлетворённости потребителя (См. 8.2.1).	Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, Договоры, Рекламации (при наличии), Анкеты, Отзывы, Результаты опросов, Рекламная деятельность
2. Анализ соответствия продукции установленным требованиям	Начальник отдела продаж	РК, СТО СМК 4.2.02 [2], Договор, Материалы для отчета по анализу СМК
3. Оценка характеристик и тенденций по процессам СМК и продукции	Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, СТО СМК 4.2.02 [2], Материалы для отчета по анализу СМК
4. Анализ продукции поставщиков	Назначенный сотрудник	РК, ДБУ, СТО СМК 4.2.02 [2], Материалы для отчета по анализу СМК
5. Сбор материалов, обработка и систематизация данных, составление отчета по анализу данных в составе отчета по оценке СМК	Проректор по учебно-воспитательной работе, Руководители подразделений	РК, ДБУ, СТО СМК 4.2.02 [2], Проект отчета по анализу СМК (1 раз в полугодие)

8.5 Улучшение

Цель: Улучшение СМК для повышения удовлетворенности заинтересованных сторон.

Ответственность: Ответственность за этот процесс несет Ректор.

Область применения: Все подразделения ТвГУ.

Управление деятельностью: Осуществление деятельности по управлению улучшениями производится в соответствии с требованиями СТО СМК 8.5.01 [3].

9 Библиография

- [1] СТО СМК 4.2.01-2020 Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление документацией.
- [2] СТО СМК 4.2.02-2020 Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление записями.
- [3] СТО СМК 8.5.01-2020 Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление корректирующими и предупреждающими действиями.
- [4] Цели ТвГУ в области качества.
- [5] Устав ТвГУ.
- [6] Перечень одобренных поставщиков ТвГУ.
- [7] Штатное расписание ТвГУ.
- [8] СТО СМК 8.2.01-2020 Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление внутренними аудитами.
- [9] СТО СМК 8.3.01-2020 Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление несоответствующей продукцией.

10 Лист регистрации изменений

Номер измене- ния	Номер листа			Дата внесения изменения	Дата введения изменения в действие	Ф.И.О. ответственного за внесение изменений
	изменен- ного	нового	изъятого			

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 26 / 30

Приложение А

Приложение Б
Перечень процессов СМК ТвГУ

Наименование процесса (Пункт ГОСТ ISO 9001)	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
<i>Процессы менеджмента</i>		
1. Менеджмент системы и процессов (4.1)	Наличие планов по разработке, внедрению и эффективному функционированию СМК. Применение 8 принципов менеджмента качества. Обеспеченность СМК ресурсами. Наличие процессов СМК, обязательных и необходимых ДПУ, записей. Установленные: последовательность, взаимодействие процессов, критерии и методы их мониторинга. Факты, подтверждающие улучшение процессов. Описания исключений из процессов СМК, описываемых в 7 разделе ГОСТ ISO 9001	Внутренний и внешний аудит СМК. Анализ со стороны руководства. Проверки надзорных органов.
2. Распределение полномочий, ответственности и функций в рамках деятельности (5.5)	Соответствие: - Политике; - Целям в области качества; - Организационной структуре.	Внутренний и внешний аудит СМК.
3. Процессы планирования СМК (5.4)	Наличие планов по соответствующим видам деятельности. Критерии плана: - цель; - обеспечение ресурсами; - возможность актуализации по мере выполнения - действия по реализации плана; - сроки выполнения. Данные по невыполнению планов.	Оценка качества плана: - при его экспертизе (при согласовании и утверждении); - по результативности.
4. Управление ресурсами (6.1)	Избыток (сверхнормативный) или недостаточность выделяемых ресурсов. Критерии установлены также в ДБУ, относящихся к деятельности по управлению персоналом, инфраструктурой и производственной средой.	Внутренний и внешний аудит СМК. Анализ и оценка достаточности ресурсов при анализе эффективности и результативности СМК.
5. Управление человеческими ресурсами (6.2)	Компетентность персонала (образовательный ценз, квалификация, опыт). Записи (6.2.2). Необходимость и достаточность человеческих ресурсов. Осведомленность персонала о своем вкладе в реализацию Целей по качеству. Количество несоответствий из-за недостаточной компетентности персонала.	Внутренний и внешний аудит СМК. Анализ и оценка компетентности персонала. Анализ и оценка достаточности человеческих ресурсов при анализе эффективности и результативности СМК.
6. Управление инфраструктурой (6.3)	Перечень объектов инфраструктуры. Эффективность и результативность инфраструктуры	Внутренний и внешний аудит СМК. Анализ и оценка управления инфраструктурой.
7. Управление производственной средой (6.4)	Факторы производственной среды (установлены в соответствующих ДБУ). Эффективность и результативность производственной среды	Внутренний и внешний аудит СМК. Проверка. Анализ и оценка управления производственной средой.

Наименование процесса (Пункт ГОСТ ISO 9001)	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
8. Управление документами (4.2.3)	Наличие обязательных и необходимых ДПУ (Перечни документов, сведения об актуализации, списки рассылки, сведения о проверке на адекватность, доступность для персонала). Оформление документов, их внешний вид. Структурное построение. Функциональная полнота. Простота изложения. Идентифицируемость. Адекватность. Актуализированность.	Внутренний и внешний аудит СМК. Проверки.
9. Управление записями (4.2.4)	Перечень записей. Наличие необходимых записей, их достоверность, идентифицируемость, адекватность, сохранность, доступность, восстанавливаемость.	Внутренний и внешний аудит СМК.
10. Внутреннее информирование (5.5.3)	Своевременность, точность и необходимая полнота информирования персонала. Отсутствие информационных сбоев при передаче информации.	Внутренний и внешний аудит СМК. Проверка результативности информационных систем.
11. Измерения и мониторинг процессов (8.2.3).	Критерии установлены в соответствующих ДПУ и ДБУ.	Внутренний и внешний аудит СМК. Применение статистических методов (диаграммы Парето, контрольные карты Шухарта и т.д.)
12. Контролирование и измерение продукции (8.2.4)	Критерии установлены в соответствующих ДПУ и ДБУ.	Внутренний и внешний аудит СМК. Применение статистических методов (диаграммы Парето, контрольные карты Шухарта и т.д.)
13. Управление несоответствующей продукцией (8.3)	Наличие соответствующих полномочий и ответственности персонала. Идентификация несоответствующей продукции. Наличие разрешений на отклонение. Записи. Повторная верификация после исправления. Планы по КД и ПД.	Внутренний и внешний аудит СМК. Применение статистических методов. Проверки и анализ.
14. Внутренние аудиты (8.2.2).	Наличие компетентных аудиторов. Наличие документации по аудитам. Апелляции. Записи.	Аттестация аудиторов. Проверка. Анализ со стороны руководства.
15. Анализ со стороны руководства (5.6, 8.4)	Критерии – требования к СМК и анализу по ГОСТ ISO 9001, РК, ДПУ и ДБУ. Количество повторяющихся несоответствий. Записи (5.6).	Внутренний и внешний аудит СМК. Оценка эффективности и ее улучшения на основе достоверной информации.
16. Улучшение (8.5)	Количественные и качественные показатели улучшения СМК. Выполнение Политики и Целей по качеству. Планы по КД и ПД. Записи (8.5.2, 8.5.3).	Проверка выполнения КД и ПД. Внутренний и внешний аудит. Оценка и анализ эффективности и результативности СМК и ее улучшения на основе достоверной информации.
Процессы производства продукции (услуг)		
1. Маркетинг (5.2, 7.2, 8.2.1)	Установленные требования потребителей. Цели деятельности по реализации требований потребителей. Наличие отчетов по анализу рынка с конкретными рекомендациями по реализации продукции/услуг. Сравнение прогнозов с реализацией. Увеличение объемов продаж. Расширение номенклатуры выпускаемой продукции/оказываемых услуг. Взаимодействие с потребителем (отзывы потребителей, рекламации, длительность партнерских отношений). Записи (7.2).	Анализ рынка. Оценка удовлетворенности потребителя. Внутренний и внешний аудит СМК.

ТвГУ	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	РК СМК 01 - 2020
		Лист 30 / 30

Наименование процесса (Пункт ГОСТ ISO 9001)	Критерии оценки процесса	Методы измерений и мониторинга процесса
2. Планирование процессов производства продукции (7.1)	Наличие: - целей; - действий по их реализации (в т. ч., в разработке процессов и документов, организации взаимодействия); - обеспечение ресурсами; - возможность актуализации по мере выполнения; - планируемых данных и записей по качеству	Оценка качества плана: - при его экспертизе (при согласовании и утверждении); - по результативности.
4. Закупки (7.4)	Критерии оценки поставщиков. Перечень одобренных поставщиков. Записи (7.4.1). Соблюдение сроков подачи заявок и их выполнения. Количество рекламаций.	Проверки. Внутренний и внешний аудит.
5. Верификация закупленной продукции (7.4.3)	Критерии установлены в соответствующих ДПУ и контракте. Наличие соответствующей документации. Обеспечение прослеживаемости.	Внутренний и внешний аудит СМК. Анализ и оценка измерений и мониторинга
6. Управление производством и обслуживанием (7.5.1)	Критерии в п. 7.5.1 ГОСТ ISO 9001 и соответствующих ДБУ.	Проверка планов корректирующих и предупреждающих действий по этому виду деятельности. Внутренний и внешний аудит СМК.
7. Идентификация и прослеживаемость (7.5.3)	Наличие идентификации для обеспечения прослеживаемости (по отношению к продукции). Записи уникальной идентификации.	Внутренний и внешний аудит.
9. Сохранение продукции (7.5.5)	Сохранность на всех этапах жизненного цикла.	Внутренний и внешний аудит.