

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р ИСО
9001 –
2015**

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Требования
ISO 9001:2015

Quality management systems – Requirements
(IDT)



Москва
Стандартинформ
2015

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ВОЕННЫЙ СТАНДАРТ
ГОСТ РВ 0015-002-2012

Система разработки и постановки на производство военной техники
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Общие требования
(д о п о л н и т е л ь н ы е)
дополнительные требования выделены рамками



Москва
Стандартинформ
2012

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

**ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)**

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом "Всероссийский научно- исследовательский институт сертификации" (ОАО "ВНИИС") на основе аутентичного перевода на русский язык международного стандарта, указанного в пункте 4. Перевод выполнен рабочей группой в составе представителей ОАО "ВНИИС", ООО "Интерсертифика – ТЮФ", ЗАО "Центр Приоритет", Ассоциации по сертификации "Русский регистр", ООО "ТЮФ Интернациональ" "РУС", ООО "Би-Эс-Ай Эм-Эс-Си-Ай-Эс", "AE Conformity Pty Ltd", Международной ассоциации по сертификации персонала

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 076 "Системы менеджмента"

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 9001:2015 "Системы менеджмента качества. Требования" (ISO 9001:2015 "Quality management systems – Requirements", IDT).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты Российской Федерации, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0 – 2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе "Национальные стандарты", а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомления и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартиформ, 2015

Предисловие

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием "Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации оборонной продукции и технологий" (ФГУП "Рособоронстандарт")

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 5 июня 2012 г. № 6-ст

3 ВЗАМЕН ГОСТ РВ 15.002–2003

Информация об изменениях стандарта, его пересмотре или отмене публикуется в "Указателе государственных военных стандартов" и в периодических информационных указателях государственных военных стандартов (ИУС)

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

Содержание

1 Область применения	
2 Нормативные ссылки	
3 Термины и определения	
4 Среда организации	
4.1 Понимание организации и ее среды	
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества	
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы	
5 Лидерство	
5.1 Лидерство и приверженность	
5.1.1 Общие положения	
5.1.2 Ориентация на потребителей	
5.2 Политика	
5.2.1 Разработка политики в области качества	
5.2.2 Доведение политики в области качества	
5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации	
6 Планирование	
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей	
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения	
6.3 Планирование изменений	
7 Средства обеспечения	
7.1 Ресурсы	
7.1.1 Общие положения	
7.1.2 Человеческие ресурсы	
7.1.3 Инфраструктура	
7.1.4 Среда для функционирования процессов	
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения	
7.1.6 Знания организации	
7.2 Компетентность	
7.3 Осведомленность	
7.4 Обмен информацией	
7.5 Документированная информация	
7.5.1 Общие положения	
7.5.2 Создание и актуализация	
7.5.3 Управление документированной информацией	
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	
8.2 Требования к продукции и услугам	
8.2.1 Связь с потребителями	
8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам	
8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам	
8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам	
8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг	
8.3.1 Общие положения	
8.3.2 Планирование проектирования и разработки	
8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки	
8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой	
8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки	
8.3.6 Изменения проектирования и разработки	
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	
8.4.1 Общие положения	
8.4.2 Тип и степень управления	
8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам	

ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)

8.5.Производство продукции и предоставление услуг	
8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг	
8.5.2 Идентификация и прослеживаемость	
8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков	
8.5.4 Сохранение	
8.5.5 Деятельность после поставки	
8.5.6 Управление изменениями	
8.6 Выпуск продукции и услуг	
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов	
9 Оценка результатов деятельности	
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	
9.1.1 Общие положения	
9.1.2 Удовлетворенность потребителей	
9.1.3 Анализ и оценка	
9.2 Внутренний аудит	
9.3 Анализ со стороны руководства	
9.3.1 Общие положения	
9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства	
9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства	
10 Улучшение	
10.1 Общие положения	
10.2 Несоответствия и корректирующие действия	
10.3 Постоянное улучшение	
Приложение А (справочное) Разъяснение новой структуры, терминологии и понятий	
Приложение В (справочное) Другие международные стандарты в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанные ИСО/ТК 176	
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации	
Библиография	

Содержание

Введение	
1 Область применения	
2 Нормативные ссылки	
3 Термины, определения и сокращения	
4 Система менеджмента качества	
4.1 Общие положения	
4.2 Требования к документации	
4.3 Обеспечение информационной безопасности	
5 Ответственность руководства	
5.1 Обязательства руководства	
5.2 Ориентация на потребителя	
5.3 Политика в области качества	
5.4 Планирование	
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией	
5.6 Анализ со стороны руководства	
6 Менеджмент ресурсов	
6.1 Обеспечение ресурсами	
6.2 Человеческие ресурсы	
6.3 Инфраструктура	
6.4 Производственная среда	
7 Процессы жизненного цикла продукции	
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции	
7.2 Процессы, связанные с потребителем	
7.3 Проектирование и разработка	
7.4 Закупки	
7.5 Производство и обслуживание	
7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений	
8 Измерение, анализ и улучшение	
8.1 Общие положения	
8.2 Мониторинг и измерение	
8.3 Управление несоответствующей продукцией	
8.4 Анализ данных	
8.5 Улучшение	
Библиография	

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)

Содержание

ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012

Наименование		Пункты стандарта	
		9001	0015-002
	Введение	0.1-0.4	
1	Область применения	1	1
2	Нормативные ссылки	2	2
3	Определения, обозначения и сокращения	3	3
4	Среда организации	4	-
4.1	Понимание организации и ее среды	4.1	нет
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	4.2	-
4.3	Определение области применения системы менеджмента качества	4.3	4.2.2 (доп.)
4.4	Система менеджмента качества и ее процессы	4.4	4.1.1, 4.1.2, 4.1.4, 4.1.5
5	Лидерство	5	-
5.1	Лидерство и приверженность	5.1	-
5.1.1	Общие положения	5.1.1	5.1.1, 5.1.2
5.1.2	Ориентация на потребителей	5.1.2	5.2.1, 5.2.2
5.2	Политика	5.2	-
5.2.1	Разработка политики в области качества	5.2.1	5.3.1-5.3.3
5.2.2	Доведение политики в области качества	5.2.2	нет
5.3	Функции, ответственность и полномочия в организации	5.3	5.5.1.1-5.5.1.3, 5.5.2.1
6	Планирование	6	-
6.1	Действия в отношении рисков и возможностей	6.1	8.5.3.1
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения	6.2	5.4.2.1-5.4.2.3
6.3	Планирование изменений	6.3	
7	Средства обеспечения	7	-
7.1	Ресурсы	7.1	-
7.1.1	Общие положения	7.1.1	6.1.1, 6.1.2
7.1.2	Человеческие ресурсы	7.1.2	нет
7.1.3	Инфраструктура	7.1.3	6.3.1
7.1.4	Среда для функционирования процессов	7.1.4	6.4.1-6.4.4
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерения	7.1.5	7.6.1-7.6.14
7.1.6	Знания организации	7.1.6	-
7.2	Компетентность	7.2	6.2.2.1-6.2.2.6
7.3	Осведомленность	7.3	
7.4	Обмен информацией	7.4	5.5.3.1, 5.5.3.2
7.5	Документированная информация	7.5	-
7.5.1	Общие положения	7.5.1	4.2.1.1-4.2.1.4
7.5.2	Создание и актуализация	7.5.2	4.2.3.1-4.2.3.2,
7.5.3	Управление документированной информацией	7.5.3	4.2.4.1, 4.2.4.2
7.5.4	Обеспечение информационной безопасности	нет	4.3
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции	8	-
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции	8.1	7.1.1, 7.1.2
8.2	Требования к продукции	8.2	-
8.2.1	Связь с потребителями	8.2.1	7.2.3.1-7.2.3.3
8.2.2	Определение требований, относящихся к продукции	8.2.2	7.2.1.1
8.2.3	Анализ требований, относящихся к продукции	8.2.3	7.2.2.1
8.2.4	Изменения требований к продукции	8.2.4	

ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)

Наименование		Пункты стандарта	
		9001	0015-002
8.3	Проектирование и разработка продукции	8.3	-
8.3.1	Общие положения	8.3.1	-
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	8.3.2	7.3.1.1-7.3.1.5
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	8.3.3	7.3.2.1
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой	8.3.4	7.3.4.1-7.3.4.3, 7.3.5.1-7.3.5.4, 7.3.6.1
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	8.3.5	7.3.3.1, 7.3.3.2
8.3.6	Изменения проектирования и разработки	8.3.6	7.3.7.1-7.3.7.4
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	8.4	-
8.4.1	Общие положения	8.4.1	7.4.1.1, 7.4.1.2
8.4.2	Тип и степень управления	8.4.2	4.1.3, 7.4.3.1-7.4.3.6
8.4.3	Информация, предоставляемая внешним поставщикам	8.4.3	7.4.2.1, 7.4.2.2
8.5	Производство продукции	8.5	-
8.5.1	Управление производством продукции	8.5.1	7.5.1.1- 7.5.1.14, 7.5.1.17, 7.5.2.1, 7.5.2.2
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	8.5.2	7.5.3.1
8.5.3	Собственность потребителей или внешних поставщиков	8.5.3	7.5.4.1-7.5.4.3
8.5.4	Сохранение	8.5.4	7.5.5.1-7.5.5.5
8.5.5	Деятельность после поставки	8.5.5	7.5.1.15, 7.5.1.16
8.5.6	Управление изменениями	8.5.6	-
8.6	Выпуск продукции	8.6	8.2.4.1-8.2.4.5
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов	8.7	8.3.1-8.3.3
9	Оценка результатов деятельности	9	-
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	9.1	-
9.1.1	Общие положения	9.1.1	8.2.3.1, 8.2.3.2
9.1.2	Удовлетворенность потребителей	9.1.2	8.2.1.1
9.1.3	Анализ и оценка	9.1.3	8.4.1-8.4.6, 8.1.1
9.2	Внутренний аудит	9.2	8.2.2.1, 8.2.2.2
9.3	Анализ со стороны руководства	9.3	-
9.3.1	Общие положения	9.3.1	-
9.3.2	Входные данные анализа со стороны руководства	9.3.2	5.6.2.1
9.3.3	Выходные данные анализа со стороны руководства	9.3.3	5.6.3.1
10	Улучшение	10	-
10.1	Общие положения	10.1	8.5.1.1
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	10.2	8.5.2.1, 8.5.2.2
10.3	Постоянное улучшение	10.3	8.5.1.1
Приложение А (справочное)	Разъяснение новой структуры, терминологии и понятий		нет
Приложение В (справочное)	Другие международные стандарты в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанные ИСО/ТК 176		нет
Приложение ДА (справочное)	Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации		нет
Библиография			

Введение

0.1 Общие положения

Применение системы менеджмента качества является стратегическим решением для организации, которое может помочь улучшить результаты ее деятельности и обеспечить прочную основу для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие.

Потенциальными преимуществами для организации от применения системы менеджмента качества, основанной на настоящем стандарте, являются:

- a) способность стабильно предоставлять продукцию и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей и применимые законодательные и нормативные правовые требования;
- b) создание возможностей для повышения удовлетворенности потребителей;
- c) направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации;
- d) возможность продемонстрировать соответствие установленным требованиям системы менеджмента качества.

Настоящий стандарт может использоваться внутренними и внешними сторонами.

Настоящий стандарт не предполагает необходимость:

- единообразия в структуре различных систем менеджмента качества;
- согласования документации со структурой разделов настоящего стандарта;
- использования специальной терминологии настоящего стандарта в рамках организации.

Требования к системам менеджмента качества, установленные настоящим стандартом, являются дополнительными к требованиям к продукции и услугам.

В настоящем стандарте применен процессный подход, который включает цикл "Планируй – Делай – Проверь – Действуй" (PDCA), и риск-ориентированное мышление.

Процессный подход позволяет организации планировать свои процессы и их взаимодействие.

Реализация цикла PDCA позволяет организации обеспечить ее процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения.

Риск-ориентированное мышление позволяет организации определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей (А.4).

Постоянное выполнение требований и учет будущих потребностей и ожиданий в условиях все более динамичной и сложной среды ставит перед организацией сложные задачи. Для решения этих задач организация могла бы посчитать необходимым использовать различные формы улучшения в дополнение к коррекции и постоянному улучшению, например, такие как прорывное изменение, инновация и реорганизация.

В настоящем стандарте используются следующие глагольные формы:

- "должна" указывает на требование;
- "следует" указывает на рекомендацию;
- "могло бы" указывает на разрешение;
- "может" указывает на способность или возможность.

Информация, обозначенная как "Примечание", носит характер руководящих указаний для понимания или разъяснения соответствующего требования.

0.2 Принципы менеджмента качества

Настоящий стандарт основан на принципах менеджмента качества, описанных в ИСО 9000. Описание включает формулировку каждого принципа и обоснование, почему принцип важен для организации, а также некоторые примеры преимуществ, связанных с принципом, и примеры типичных действий по улучшению результатов деятельности организации при применении принципа.

Принципы менеджмента качества:

- ориентация на потребителя;
- лидерство;
- взаимодействие людей;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений, основанных на свидетельствах;
- менеджмент взаимоотношений.

0.3 Процессный подход

0.3.1 Общие положения

Настоящий стандарт направлен на применение "процессного подхода" при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества в целях повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. Конкретные требования, признанные важными для внедрения процессного подхода, включены в подраздел 4.4.

Понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы способствует результативности и эффективности организации в достижении намеченных результатов. Этот подход позволяет организации управлять взаимосвязями и взаимозависимостями между процессами системы, так что общие результаты деятельности организации могут быть улучшены.

Процессный подход включает в себя систематическое определение и менеджмент процессов и их взаимодействия таким образом, чтобы достигать намеченных результатов в соответствии с политикой в области качества и стратегическим направлением организации. Менеджмент процессов и системы как единого целого может достигаться при использовании цикла PDCA (0.3.2) совместно с особым вниманием к риск-ориентированному мышлению (0.3.3), нацеленных на использование возможностей и предотвращение нежелательных результатов.

Применение процессного подхода в системе менеджмента качества позволяет:

- a) понимать и постоянно выполнять требования;
- b) рассматривать процессы с точки зрения добавления ими ценности;
- c) достигать результативного функционирования процессов;
- d) улучшать процессы на основе оценивания данных и информации.

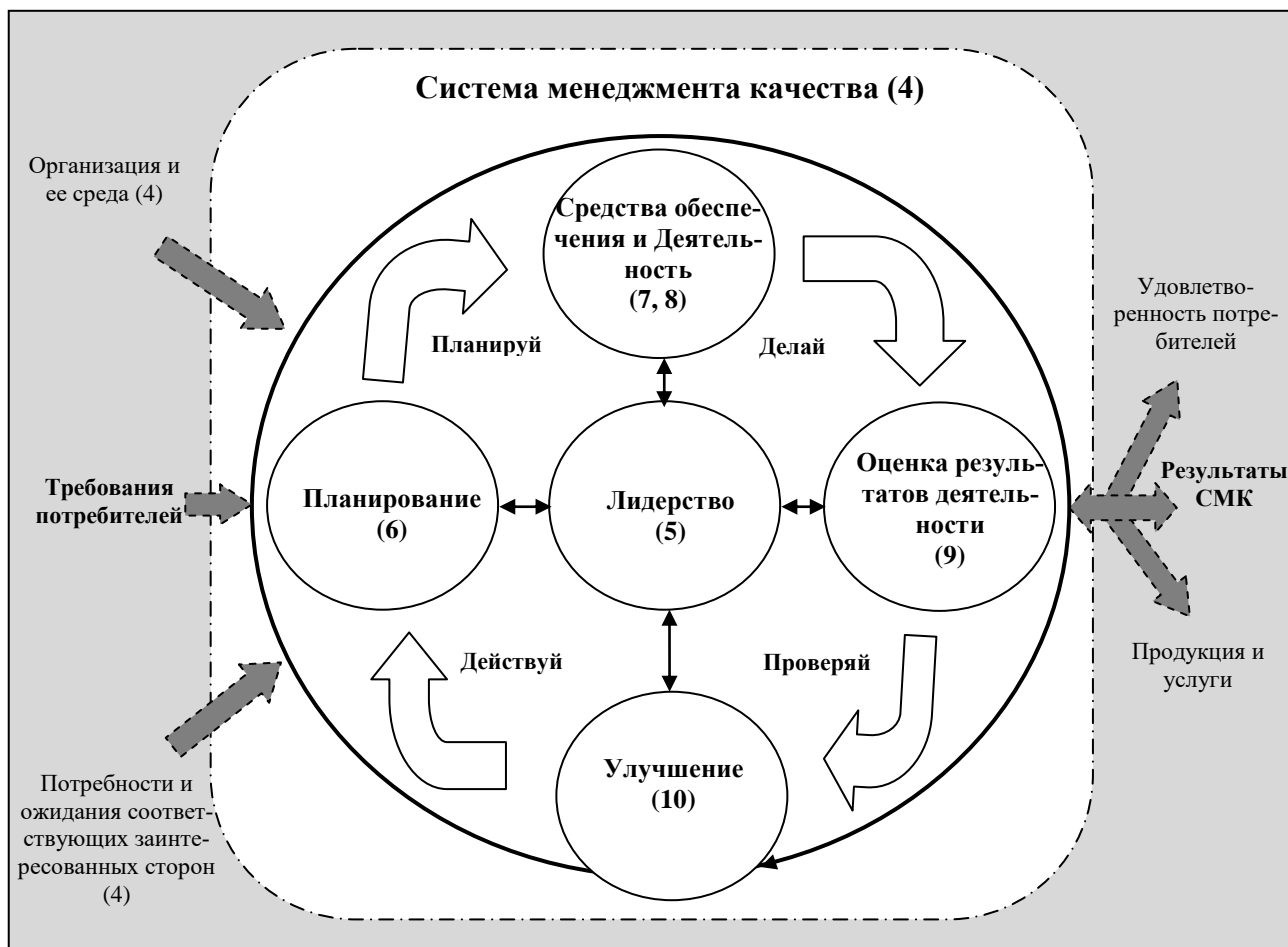
Рисунок 1 дает схематичное изображение любого процесса и иллюстрирует взаимосвязь элементов процесса. Контрольные точки мониторинга и измерения, необходимые для управления, являются специфическими для каждого процесса и будут варьироваться в зависимости от соответствующих рисков.



Рисунок 1 — Схематичное изображение элементов процесса

0.3.2 Цикл "Планируй – Делай – Проверьй – Действуй"

Цикл PDCA может быть применен ко всем процессам и к системе менеджмента качества в целом. Рисунок 2 иллюстрирует как разделы 4 – 10 могут быть сгруппированы в соответствии с циклом PDCA.



П р и м е ч а н и е – Цифры в скобках являются ссылками на разделы настоящего стандарта.

Рисунок 2 – Изображение структуры настоящего стандарта
в соответствии с циклом PDCA

Цикл PDCA можно кратко описать так:

- планируй – разработка целей системы и ее процессов, а также определение ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- делай – выполнение того, что было запланировано;
- проверьй – мониторинг и (там где это применимо) измерение процессов, продукции и услуг в сравнении с политикой, целями и требованиями, и сообщение о результатах;
- действуй – принятие мер по улучшению результатов деятельности в той степени, насколько это необходимо.

0.3.3 Риск-ориентированное мышление

Риск-ориентированное мышление (А.4) необходимо для достижения результативности системы менеджмента качества. Концепция риск-ориентированного мышления подразумевалась в предыдущей версии настоящего стандарта, включая, например, выполнение предупреждающих действий, направленных на исключение потенциальных несоответствий, анализ любых несоответствий, которые возникают, и принятие мер по предотвращению их повторения, соответствующих последствиям несоответствия.

Чтобы соответствовать требованиям настоящего стандарта организации необходимо планировать и внедрять действия, связанные с рисками и возможностями. Направление усилий на риски и возможности создает основу для повышения результативности системы менеджмента качества, достижения улучшенных результатов и предотвращение неблагоприятных последствий.

Возможности могут возникнуть в ситуации, благоприятной для достижения намеченного результата, например, как совокупность обстоятельств, позволяющих организации привлекать потребителей, разрабатывать новую продукцию и услуги, сокращать отходы или повышать производительность. Действия в отношении возможностей могут также включать рассмотрение связанных с ними рисков. Риск это влияние неопределенности, и любая такая неопределенность может иметь положительные или отрицательные воздействия. Положительное отклонение, вытекающее из риска, может создать возможность, но не все положительные отклонения приводят к возможностям.

0.4 Взаимосвязь с другими стандартами, предназначенными для систем менеджмента

В настоящем стандарте применена структура, разработанная ИСО для улучшения согласованности между стандартами ИСО на системы менеджмента (см. приложение А.1).

Настоящий стандарт позволяет организации применять процессный подход в сочетании с циклом PDCA и риск-ориентированным мышлением с тем, чтобы согласовать или интегрировать свою систему менеджмента качества с требованиями других стандартов на системы менеджмента.

Настоящий стандарт связан со стандартами ИСО 9000 и ИСО 9004 следующим образом:

- ИСО 9000 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" создает важную основу для надлежащего понимания и внедрения настоящего стандарта.

- ИСО 9004 "Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества" дает руководство организациям, стремящимся превзойти требования настоящего стандарта.

Приложение В содержит сведения о других международных стандартах в области менеджмента качества и стандартах на системы менеджмента качества, которые были разработаны ИСО/ТК 176.

Настоящий стандарт не содержит конкретных требований к другим системам менеджмента, таким как экологический менеджмент, менеджмент безопасности труда и охраны здоровья или финансовый менеджмент.

Отраслевые стандарты на системы менеджмента качества разработаны для ряда отраслей на основе требований настоящего стандарта. Некоторые из этих стандартов устанавливают дополнительные требования к системе менеджмента качества, в то время как другие ограничиваются предоставлением руководящих указаний по применению настоящего стандарта в рамках конкретной отрасли.

Введение

Настоящий стандарт содержит требования ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и дополнения к ним, отражающие специфику обеспечения качества на всех стадиях жизненного цикла военной продукции в соответствии с действующими стандартами Системы разработки и постановки на производство военной техники и другими государственными военными стандартами.

Требования ГОСТ Р ИСО 9001 в настоящем стандарте выделены рамками.

При создании и оценке системы менеджмента качества организаций, выпускающих военную продукцию, используют совокупность требований ГОСТ Р ИСО 9001 и дополнений к ним.

Настоящий стандарт направлен на применение процессного подхода при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества применительно к военной продукции с целью повышения удовлетворенности заказчиков (потребителей) путем выполнения их требований.

Для успешного функционирования организация должна определять и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов считаются "процессным подходом".

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в системе менеджмента качества такой подход подчеркивает важность понимания и выполнения требований, необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности, достижения результатов выполнения процессов и их результативности, постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)

ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация:

а) нуждается в демонстрации своей способности постоянно поставлять продукцию и(или) услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям;

б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством результативного применения системы менеджмента качества, включая процессы ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям.

Все требования настоящего стандарта носят общий характер и предназначены для применения любыми организациями независимо от их вида, размера, поставляемой продукции и предоставляемых услуг.

П р и м е ч а н и я

1 В настоящем стандарте термины "продукция" или "услуга" применимы только к продукции и услугам, которые предназначены или затребованы потребителем.

2 Законодательные и нормативные правовые требования могут быть обозначены как правовые требования.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества организаций, осуществляющих исследования, разработку, производство, поставку, обеспечение эксплуатации, ремонт и утилизацию военной продукции, направленные на обеспечение соответствия военной продукции требованиям тактико-технического задания (технического) задания заказчика и условиям контракта (договора) на всех стадиях жизненного цикла военной продукции.

Настоящий стандарт содержит требования ГОСТ Р ИСО 9001 и дополнения к ним, отражающие специфику обеспечения качества на всех стадиях жизненного цикла военной продукции в соответствии с действующими государственными военными стандартами.

Настоящий стандарт предназначен для использования при создании системы менеджмента качества в организации, совершенствовании действующей системы менеджмента качества, ее оценке, а также при подтверждении соответствия системы менеджмента качества требованиям настоящего стандарта.

Положения настоящего стандарта применяют расположенные на территории Российской Федерации организации, предприятия и другие субъекты научной и хозяйственной деятельности независимо от форм собственности и подчинения, а также федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации, участвующие в выполнении работ по государственному оборонному заказу в соответствии с действующим законодательством и при осуществлении работ по военно-техническому сотрудничеству по контрактам с иностранными государствами.

Если какое-либо требование раздела 7 нельзя применить ввиду специфики организации и ее военной продукции, допускается его исключение, при условии что оно не повлияет на способность или ответственность организации обеспечивать качество военной продукции, отвечающей требованиям потребителей (заказчиков) и соответствующим обязательным требованиям.

Если исключаемое требование раздела 7 связано с дополнительными по отношению к ГОСТ Р ИСО 9001 требованиями или какой-то их частью в других разделах настоящего стандарта, то данные требования или их часть также могут быть исключены.

На основе настоящего стандарта допускается разрабатывать документы по стандартизации, учитывающие специфику обеспечения качества конкретных видов военной продукции.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

2 Нормативные ссылки

Следующий документ, полностью или частично, является нормативной ссылкой для настоящего стандарта и необходим для его применения. Для датированных ссылок применяется только указанная версия. Для недатированных ссылок применяется последняя версия ссылочного документа (включая любые поправки).

ИСО 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 2.501-88 Единая система конструкторской документации. Правила учета и хранения

ГОСТ 2.503-90 Единая система конструкторской документации. Правила внесения изменений

ГОСТ 2.603-68 Единая система конструкторской документации. Внесение изменений в эксплуатационную и ремонтную документацию

ГОСТ 14.004-83 Технологическая подготовка производства. Термины и определения основных понятий

ГОСТ 19.603-78 Единая система программной документации. Общие правила внесения изменений

ГОСТ 15467-79 Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения

ГОСТ 16504-81 Система государственных испытаний продукции. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения

ГОСТ РВ 0001-005-2006 Система стандартизации оборонной продукции. Порядок внедрения стандартов на оборонную продукцию

ГОСТ РВ 0015-101-2010 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Тактико-техническое (техническое) задание на выполнение научно-исследовательских работ

ГОСТ РВ 0015-215-2010 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Организация и порядок проведения технической экспертизы в процессе разработки изделий

ГОСТ РВ 0015-305-2007 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Авторский надзор в процессе производства изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 0015-308-2011 Система разработки и постановки на производство военной техники. Входной контроль изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 0015-704-2008 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Авторский надзор в процессе эксплуатации изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 0015-707-2010 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Ввод в эксплуатацию серийных стационарных комплексов вооружения и других серийных стационарных объектов Министерства обороны. Основные положения

ГОСТ РВ 0101-001-2007 Эксплуатация и ремонт изделий военной техники. Термины и определения

ГОСТ РВ 1.1-96 Государственная система стандартизации Российской Федерации. Метрологическое обеспечение вооружения и военной техники. Основные положения

ГОСТ РВ 2.902-2005 Единая система конструкторской документации. Порядок проверки, согласования и утверждения конструкторской документации

ГОСТ РВ 8.570-98 Государственная система обеспечения единства измерений. Метрологическое обеспечение испытаний вооружения и военной техники. Основные положения

ГОСТ РВ 8.573-2000 Государственная система обеспечения единства измерений. Метрологическая экспертиза образцов вооружения и военной техники. Организация и порядок проведения

ГОСТ РВ 15.102-2004 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Тактико-техническое (техническое) задание на выполнение аванпроекта

ГОСТ РВ 15.103-2004 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок выполнения аванпроекта и его составных частей. Основные положения

ГОСТ РВ 15.105-2001 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок выполнения научно-исследовательских работ и их составных частей. Основные положения

ГОСТ РВ 15.108-2003 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок разработки, постановки на производство и снятия с производства материалов для изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 15.110-2003 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Документация отчетная научно-техническая на научно-исследовательские работы, аванпроекты и опытно-конструкторские работы. Основные положения

ГОСТ РВ 15.201-2003 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Тактико-техническое (техническое) задание на выполнение опытно-конструкторских работ

ГОСТ РВ 15.203-2001 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок выполнения опытно-конструкторских работ по созданию изделий и их составных частей. Основные положения

ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)

ГОСТ РВ 15.205–2004 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок выполнения опытно-конструкторских работ по созданию комплектующих изделий межотраслевого применения. Основные положения

ГОСТ РВ 15.207–2005 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок проведения работ по стандартизации и унификации в процессе разработки и постановки на производство изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 15.208–2005 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Единый сквозной план создания образца (системы, комплекса) и его (их) составных частей. Основные положения

ГОСТ РВ 15.209–2006 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Ограничительные перечни изделий и материалов. Порядок разработки и применения

ГОСТ РВ 15.210–2001 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Испытания опытных образцов изделий и опытных ремонтных образцов изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 15.211–2002 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок разработки программ и методик испытаний опытных образцов изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 15.301–2003 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Постановка на производство изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 15.306–2003 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Обязательства гарантийные. Основные положения

ГОСТ РВ 15.307–2002 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Испытания и приемка серийных изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 15.701–2003 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок выпуска бюллетеней и проведения по ним работ. Основные положения

ГОСТ РВ 15.702–94 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок установления и продления назначенных ресурса, срока службы, срока хранения

ГОСТ РВ 15.703–2005 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций. Общие положения

ГОСТ РВ 15.1 709–92 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Технический надзор предприятиями промышленности в процессе эксплуатации изделий

ГОСТ РВ 27.1.02–2005 Надежность военной техники. Программа обеспечения надежности. Общие требования

ГОСТ РВ 50859–2010

ГОСТ РВ 50934–2010

ГОСТ РВ 51540–2005 Военная техника. Термины и определения

ГОСТ РВ 52006–2003 Создание изделий военной техники и материалов военного назначения. Термины и определения

ГОСТ РВ 52328–2005 Продукция оборонная. Термины и определения

ГОСТ РВ 52374–2005 Система менеджмента качества. Оборонная продукция. Общие требования к обеспечению, контролю качества и правилам приемки изделий при ограниченных объемах поставок

ГОСТ РВ 52375–2005 Система менеджмента качества. Оборонная продукция. Общие требования к программам обеспечения качества опытных и серийных изделий

ГОСТ Р 8.563–2009 Государственная система обеспечения единства измерений. Методики (методы) измерений

ГОСТ Р 8.568–97 Государственная система обеспечения единства измерений. Аттестация испытательного оборудования. Основные положения

ГОСТ Р 8.596–2002 Государственная система обеспечения единства измерений. Метрологическое обеспечение измерительных систем. Основные положения

ГОСТ Р 8.654–2009 Государственная система обеспечения единства измерений. Требования к программному обеспечению средств измерений. Основные положения

ГОСТ Р 27.002–2009 Надежность в технике. Термины и определения

ГОСТ Р ИСО 9000–2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001–2008 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025–2009 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий

ГОСТ Р ИСО 19011–2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001–2006 Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования

ГОСТ Р 50739–95 Средства вычислительной техники. Защита от несанкционированного доступа к информации. Общие технические требования

ГОСТ Р 50779.11–2000 Статистические методы. Статистическое управление качеством. Термины и определения

Примечание – При пользовании настоящим стандартом необходимо проверить действие ссылочных стандартов по действующему "Указателю государственных военных стандартов" и по соответствующим информационным указателям, а также по "Сводному перечню документов по стандартизации оборонной продукции". Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения, данные в ИСО 9000:2015.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 14.004, ГОСТ 15467, ГОСТ 16504, ГОСТ РВ 0101–001, ГОСТ Р 27.002, ГОСТ РВ 51540, ГОСТ РВ 52006, ГОСТ РВ 52328, ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р 50779.11, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **отступление:** Заключение о том, что характеристики продукции отличаются от установленных требований.

3.1.2 **специальный процесс:** Технологический процесс, результат выполнения которого не может быть оценен последующим мониторингом или измерениями, из-за чего недостатки становятся очевидными только после начала использования продукции (предоставления услуги).

3.1.3 **особо ответственный технологический процесс или операция:** Технологические процесс или операция, нарушения в которых могут привести либо к выходу из строя военной продукции, либо к потере или изменению ее функциональных свойств.

3.1.4 **средство контроля (контрольное оборудование):** Техническое устройство, программное средство, вещество или материал, предназначенные для проведения контроля, не основанного на измерениях характеристик продукции и посредством использования и на основании результатов выполнения которого принимается решение о соответствии (несоответствии) продукции установленным требованиям.

3.1.5 **стандартный образец:** Образец вещества (материала) с установленными по результатам испытаний значениями одной и более величин, характеризующих состав или свойство этого вещества (материала). [[1], статья 2]

3.1.6 **эталон единицы величины:** Техническое средство, предназначенное для воспроизведения, хранения и передачи единицы величины. [[1], статья 2]

3.1.7 **средство измерений:** Техническое средство, предназначенное для измерений, имеющее нормированные метрологические характеристики, воспроизводящее и (или) хранящее единицу величины, размер которой принимают неизменным (в пределах установленной погрешности) в течение известного интервала времени.

3.1.7 **средство измерений:** Техническое средство, предназначенное для измерений, имеющее нормированные метрологические характеристики, воспроизводящее и (или) хранящее единицу величины, размер которой принимают неизменным (в пределах установленной погрешности) в течение известного интервала времени.

3.1.8 **средство измерений военного назначения:** Средство измерений, разработанное и (или) применяемое в установленном порядке для измерений в области обороны.

3.1.9 **индикатор:** Техническое средство, предназначенное для установления наличия какой-либо физической величины или превышения уровня ее порогового значения, а также для выработки сигнала, воздействующего на объект без оценки его параметров с нормированной точностью.

3.1.10 техническая система (комплекс) полигона или испытательной организации: Совокупность функционально объединенных технических устройств, предназначенная для получения информации о нормированных характеристиках объекта испытаний и параметрах условий испытаний и не отнесенная в установленном порядке к средствам измерений.

3.2 В настоящем стандарте приняты следующие сокращения:

ВП	—	военное представительство;
ГОЗ	—	государственный оборонный заказ;
ДС	—	документы по стандартизации;
ЕСКД	—	Единая система конструкторской документации;
ЕСПД	—	Единая система программной документации;
ЕСТД	—	Единая система технологической документации;
КД	—	конструкторская документация;
КИ	—	комплектующие изделия;
КИМП	—	комплектующее изделие межотраслевого применения;
НИР	—	научно-исследовательская работа;
НТС	—	научно-технический совет;
ОКР	—	опытно-конструкторская работа;
ОНТД	—	отчетная научно-техническая документация;
ПД	—	программная документация;
ПОК	—	программа обеспечения качества;
ПОКр	—	программа обеспечения качества на стадии разработки;
ПОН	—	программа обеспечения надежности;
ПОНр	—	программа обеспечения надежности на стадии разработки;
СМК	—	система менеджмента качества;
СРПП ВТ	—	Система разработки и постановки на производство военной техники;
СТО	—	стандарт организации;
СЧ	—	составная часть;
ТД	—	технологическая документация;
ТЗ	—	техническое задание;
ТТЗ	—	тактико-техническое задание;
ТПП	—	технологическая подготовка производства;
ТУ	—	технические условия;
ЭД	—	эксплуатационная документация.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

4 Среда организации

4.1 Понимание организации и ее среды

Организация должна определить внешние и внутренние факторы, относящиеся к ее намерениям и стратегическому направлению и влияющие на ее способность достигать намеченного(ых) результата(ов) ее системы менеджмента качества.

Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах.

П р и м е ч а н и я

1 Рассматриваемые факторы или условия могут быть положительными или отрицательными.

2 Пониманию внешней среды может способствовать рассмотрение факторов, связанных с законодательной, технологической, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической средой на международном, национальном, региональном или местном уровне.

3 Пониманию внутренней среды может способствовать рассмотрение факторов, связанных с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы организации.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность организации постоянно поставлять продукцию и услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям, организация должна определить:

- а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества;
- б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества.

Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

Организация должна определить границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность, чтобы установить область ее применения.

При определении области применения организация должна рассматривать:

- а) внешние и внутренние факторы (см. 4.1);
- б) требования соответствующих заинтересованных сторон (см. 4.2);
- с) продукцию и услуги организации.

Организация должна применять все требования настоящего стандарта, если эти требования применимы в пределах установленной области применения ее системы менеджмента качества.

Область применения системы менеджмента качества организации должна быть доступна, разрабатываться, актуализироваться и применяться как документированная информация. Область применения должна указывать на охватываемые виды продукции и услуг и давать обоснование для исключения требования настоящего стандарта, которое она определила как неприменимое к ее области применения системы менеджмента качества.

Соответствие требованиям настоящего стандарта может быть заявлено только в том случае, если требования, определенные как неприменимые, не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать соответствие продукции и услуг и повышать удовлетворенность потребителей.

4.2.2 Руководство по качеству

В руководстве по качеству должно быть приведено обоснование любого исключения требований настоящего стандарта (если исключения имеют место), допускаемых согласно разделу 1.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

4.4.1 Организация должна разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

Организация должна определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение в рамках организации, а также:

- а) определять требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;
- б) определять последовательность и взаимодействие этих процессов;
- с) определять и применять критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими;
- д) определять ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность;
- е) распределять обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов;
- ф) учитывать риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1;
- г) оценивать эти процессы и вносить любые изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают намеченных результатов;
- h) улучшать процессы и систему менеджмента качества.

4.4.2 Организация должна в необходимом объеме:

- а) разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию для обеспечения функционирования процессов;
- б) регистрировать и сохранять документированную информацию для обеспечения уверенности в том, что эти процессы осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано.

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие положения

4.1.1 Основными целями СМК организации является обеспечение:

- выполнения требований ТТЗ (ТЗ) заказчика и условий контрактов (договоров);
- соблюдения требований нормативно-технической документации, распространяющейся на выполняемые виды работ и выпускаемую военную продукцию;
- предупреждения (предотвращения) появления военной продукции, не соответствующей установленным требованиям;
- стабильного уровня качества выпускаемой военной продукции и технологических процессов ее изготовления;
- проведения взаимосвязанных организационно-технических мероприятий по обеспечению качества на выполняемых стадиях жизненного цикла военной продукции;
- выполнения мероприятий по защите государственной тайны (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации);
- снижения непроизводительных расходов (потерь) ресурсов по выполняемым контрактам (договорам).

4.1.2 Взаимодействие между организацией и аккредитованным при ней ВП устанавливают в СМК в соответствии с "Положением о военных представительствах Министерства обороны Российской Федерации" и дополнительными требованиями настоящего стандарта.

4.1.4 Для решения проблемных вопросов менеджмента качества при руководстве организацией должен периодически функционировать Совет по качеству (или Координационный совет по качеству, Постоянно действующая комиссия по качеству, Научно-технический совет и т.п.).

В состав задач Совета по качеству должны входить:

- разработка стратегического плана, основанного на видении перспектив развития организации;
- рассмотрение политики в области качества и подготовка предложений по установлению конкретных целей и задач в области качества на текущий период по процессам СМК организации;
- обеспечение понимания персоналом обязанностей в отношении качества;
- продвижение процессного подхода при менеджменте качества во всей организации, а также использования современных способов и методов менеджмента качества;
- выявление возможностей для совершенствования и определение их приоритетов;
- координация действий по корректировке и совершенствованию СМК организации;
- рассмотрение (утверждение) системы характеристик для оценки деятельности организации, позволяющей увязать воедино цели, задачи и повседневную работу;
- организация и координация работ по реализации инициатив в области развития СМК и контроль за их проведением;
- рассмотрение общих вопросов обеспечения качества (в том числе результатов анализа данных о качестве) военной продукции, мероприятий по устранению и предупреждению рекламаций, предъявляемых со стороны заказчика и возвратов военной продукции заказчиком (ВП);
- рассмотрение проектов документов по СМК;
- доведение принятых решений до работников.

В состав Совета по качеству должны входить: руководитель организации, представитель руководства по СМК в соответствии с 5.5.2, руководители основных подразделений (служб) организации, участвующих в разработке, производстве и обеспечении эксплуатации военной продукции, руководитель службы качества, ВП по согласованию с ним.

4.1.5 В СМК организации должна быть установлена и документально оформлена организационная структура и функциональная схема руководства и управления качеством военной продукции.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества посредством:

- a) принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества;
- b) обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением;
- c) обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в бизнес-процессы организации;
- d) содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- e) обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента качества;
- f) распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- g) обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов;
- h) вовлечения, руководства и оказания поддержки участия работников в обеспечении результативности системы менеджмента качества;
- i) поддержки улучшения;
- j) поддержки других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности;

П р и м е ч а н и е – Слово "бизнес" в настоящем стандарте следует понимать в широком смысле, как отображение видов деятельности, которые являются ключевыми для целей существования организации, независимо от того, является ли она государственной, частной, ставит ли она своей целью получение прибыли или нет.

5.1 Обязательства руководства

5.1.1 Высшее руководство несет ответственность за общую организацию работ по разработке и внедрению СМК, за ее соответствие установленным требованиям, контроль ее результативности и повышение эффективности СМК с учетом интересов заказчика.

5.1.2 Высшее руководство должно обеспечивать выполнение функций головного исполнителя (или исполнителя, соисполнителя) работ в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.103, ГОСТ РВ 15.105, ГОСТ РВ 15.108, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.205, ГОСТ РВ 15.301, ГОСТ РВ 15.307.

Для этих целей в организации должны быть определены ответственность, полномочия и порядок взаимодействия подразделений (служб) организации, а также организации с заказчиком (ВП) и соисполнителями в процессе создания и обеспечения качества военной продукции.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

5.1.2 Ориентация на потребителей

Высшее руководство должно демонстрировать лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством обеспечения того, что:

- a) требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются;
- b) риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;
- c) в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей.

5.2 Ориентация на потребителя

5.2.1 В процедурах рассмотрения и заключения контрактов (договоров) должны быть установлены:

- порядок рассмотрения ТТЗ (ТЗ) заказчика и контрактов (договоров) при участии в конкурсах на выполнение работ (услуг);
- порядок разработки, рассмотрения, согласования и утверждения ТЗ, заключения контрактов (договоров) с соисполнителями (поставщиками) и внесения в них изменений.

Порядок разработки, рассмотрения, согласования и утверждения ТЗ на выполнение составных частей НИР, аванпроектов, ОКР, выполняемых соисполнителями, должен соответствовать требованиям ГОСТ РВ 0015–101, ГОСТ РВ 15.102, ГОСТ РВ 15.201.

5.2.2 Высшее руководство должно обеспечивать выполнение требований ТТЗ (ТЗ) заказчика и условий контракта (договора), доведение этих требований до исполнителей, проведение необходимых мероприятий, обеспечивающих выполнение требований заказчика, оценку удовлетворенности заказчика, организацию взаимодействия с заказчиком.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

5.2 Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

Высшее руководство должно разработать, реализовывать и поддерживать в актуальном состоянии политику в области качества, которая:

- а) соответствует намерениям и среде организации, а также поддерживает ее стратегическое направление;
- б) создает основу для установления целей в области качества;
- с) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;
- д) включает в себя обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества.

5.2.2 Доведение политики в области качества

Политика в области качества должна:

- а) быть доступной и применяться как документированная информация;
- б) быть доведенной до сведения работников, понятной и применяемой внутри организации;
- с) быть доступной подходящим способом для соответствующих заинтересованных сторон.

5.3 Политика в области качества

5.3.1 Политика в области качества должна отражать основные направления деятельности и обязательства организации на текущий момент и на перспективу с учетом интересов заказчика и других потребителей.

5.3.2 Политика организации в области качества должна предусматривать, в том числе повышение результативности мероприятий по обеспечению качества военной продукции на стадиях ее жизненного цикла и предупреждение отклонений от заданных требований.

5.3.3 Результаты анализа политики в области качества высшим руководством на постоянную пригодность должны быть документально оформлены и доведены до соответствующих подразделений (служб) организации. При этом, при необходимости, следует корректировать цели и задачи, поставленные руководством организации перед подразделениями и службами, для выполнения принятой политики в области качества.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

Высшее руководство должно обеспечить определение, доведение до работников и понимание в организации обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций.

Высшее руководство должно распределить обязанности, ответственность и полномочия для:

- а) обеспечения соответствия системы менеджмента качества требованиям настоящего стандарта;
- б) обеспечения получения намеченных результатов процессов;
- с) отчетности высшему руководству о результатах функционирования системы менеджмента качества и возможностях ее улучшения (10.1);
- д) поддержки ориентации на потребителя во всей организации;
- е) сохранения целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении изменений в систему менеджмента качества.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

5.5.1.1 В организации необходимо определить подразделение, ответственное за управление качеством (службу качества, должностное лицо и др.), осуществляющее организацию работ по совершенствованию СМК на всех этапах жизненного цикла военной продукции, контролю и анализу степени соответствия СМК установленным требованиям и ожиданиям заказчика.

5.5.1.2 СМК должна охватывать деятельность всех подразделений и служб организации, участвующих в выполнении оборонного заказа. Распределение ответственности и полномочий между подразделениями, службами организации и работниками должно устанавливаться в соответствующих документах СМК, в том числе в СТО, положениях о структурных подразделениях (службах) и должностных инструкциях, а также организационно-распорядительных документах организации. Ответственность должна включать выполнение требований ДС, внедренных в организации.

5.5.1.3 В документах СМК, в том числе в положениях о подразделениях (службах) и должностных инструкциях, должны быть определены обязанности (если применимо):

- по разработке и проведению мероприятий, направленных на совершенствование СМК;
- по проведению мероприятий, направленных на предупреждение появления несоответствующей продукции;
- по выявлению и регистрации любых проблем и отклонений показателей качества военной продукции и процессов;
- по анализу отказов и неисправностей и причин их возникновения;
- по выработке рекомендаций или решений по устранению выявленных отклонений и несоответствий;
- по управлению и контролю за доработкой военной продукции, несоответствующей требованиям;
- по проверке выполнения решений.

5.5.2 Представитель руководства

5.5.2.1 Представитель руководства по СМК должен взаимодействовать с заказчиком (ВП) и внешними организациями по вопросам СМК, имеющим отношение к выполнению требований ТТЗ (ТЗ) и условий контракта (договора), и содействовать пониманию требований заказчика в организации.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1 При планировании в системе менеджмента качества организация должна учесть факторы (см. 4.1) и требования (см. 4.2) и определить риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- a) обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- b) увеличения их желаемого влияния;
- c) предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- d) достижения улучшения.

6.1.2 Организация должна планировать:

- a) действия по рассмотрению этих рисков и возможностей;
- b) то, каким образом:
 - 1) интегрировать и внедрить эти действия в процессы системы менеджмента качества (см. 4.4);
 - 2) оценивать результативность этих действий.

Меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, должны быть пропорциональны их возможному влиянию на соответствие продукции и услуг.

П р и м е ч а н и я

1 Варианты реагирования на риски могут включать избежание риска, допущение риска с тем, чтобы отследить возможности, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий, разделение риска или сдерживание риска путем принятия решения, основанного на информации.

2 Возможности могут привести к принятию новых практик, запуску новой продукции, открытию новых рынков, появлению новых клиентов, построению партнерских отношений, использованию новых технологий и других желаемых и реальных возможностей, чтобы учесть потребности организации или ее потребителей.

8.5.3 Предупреждающие действия

8.5.3.1 Порядок и методы выполнения предупреждающих действий должны включать:

- использование соответствующих источников информации, ~~в том числе в соответствии с 8.4.1,~~ с целью выявления, анализа и устранения потенциальных причин несоответствий;
- анализ рисков возникновения проблем с качеством военной продукции на всех стадиях ее жизненного цикла и разработку мероприятий по снижению этих рисков;
- порядок инициирования (подачи и регистрации предложений) предупреждающих действий;
- предоставление соответствующей информации о предпринятых действиях для анализа их результативности со стороны руководства.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

6.2.1 Организация должна установить цели в области качества для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для системы менеджмента качества.

Цели в области качества должны:

- a) быть согласованными с политикой в области качества;
- b) быть измеримыми;
- c) учитывать применимые требования;
- d) быть связанными с обеспечением соответствия продукции и услуг и повышением удовлетворенности потребителей;
- e) подлежать мониторингу;
- f) быть доведенными до работников;
- g) актуализироваться по мере необходимости.

Организация должна разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях в области качества.

6.2.2 При планировании действий по достижению целей в области качества организация должна определить:

- a) что должно быть сделано;
- b) какие потребуются ресурсы;
- c) кто будет нести ответственность;
- d) когда эти действия будут завершены;
- e) каким образом будут оцениваться результаты.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

5.4.2.1 Высшим руководством должны быть определены цели в области качества и спланированы мероприятия по их достижению.

5.4.2.2 Планирование работ по обеспечению качества в рамках выполняемых контрактов (договоров) осуществляется в виде программных и плановых документов по качеству, предусмотренных для данного вида военной продукции, в которых устанавливают цели, этапы, виды и содержание работ по обеспечению качества на стадиях жизненного цикла военной продукции, полномочия и ответственность подразделений (служб), участвующих в работах.

В составе документов по обеспечению качества продукции при планировании работ разрабатывают:

- ПОК и ПОН в соответствии с ГОСТ РВ 52375 и ГОСТ РВ 27.1.02 (при необходимости – по требованию заказчика);
- планы ТПП и освоения новой техники;
- графики технического обслуживания и ремонта технологического оборудования, оснастки, инструментов, оборудования механизации и автоматизации, оборудования для мониторинга и измерений (далее – средства технологического оснащения);
- план мероприятий по постановке военной продукции на производство;
- программу метрологического обеспечения и иные виды плановых и программных документов, предусмотренных в ТТЗ (ТЗ).

5.4.2.3 Программные и плановые документы по качеству должны быть взаимосвязаны по срокам, включать контрольные точки, обеспечивающие возможность оценки выполнения требований к качеству военной продукции, и, при необходимости, перечень отчетных документов, соответствующих этим точкам.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

6.3 Планирование изменений

Там, где организация определяет необходимость изменений в системе менеджмента качества, эти изменения должны осуществляться на плановой основе (см.4.4).

Организация должна рассматривать:

- a) цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;
- b) целостность системы менеджмента качества;
- c) доступность ресурсов;
- d) распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.

7 Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Организация должна определить и обеспечить наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Организация должна рассматривать:

- a) возможности и ограничения, связанные с существующими внутренними ресурсами;
- b) то, что необходимо получить от внешних поставщиков.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

6.1.1 Высшее руководство должно определять и обеспечивать наличие ресурсов, необходимых для осуществления политики и достижения целей организации в области менеджмента качества военной продукции.

При этом должны быть определены:

- возможности своевременного предоставления требуемых ресурсов с учетом реальных ограничений;
- наличие и пути пополнения материальных ресурсов для совершенствования производственной базы, развития инфраструктуры, повышения компетентности персонала и обеспечения авторского и технического надзора в процессе эксплуатации военной продукции;
- направления совершенствования организационной структуры;
- необходимость внедрения информационных технологий.

6.1.2 В СМК должны быть предусмотрены процедуры расчета и обоснования ресурсного обеспечения выполнения работ по ТТЗ (ТЗ) и контрактам (договорам).

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

7.1.2 Человеческие ресурсы

Организация должна определить и обеспечить наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества и для функционирования и управления ее процессами.

7.1.3 Инфраструктура

Организация должна определить, создать и поддерживать инфраструктуру, необходимую для функционирования ее процессов с целью достижения соответствия продукции и услуг.

П р и м е ч а н и е – Инфраструктура может включать:

- a) здания и связанные с ними инженерные сети и системы;
- b) оборудование, включая технические и программные средства;
- c) транспортные ресурсы;
- d) информационные и коммуникационные технологии.

6.3 Инфраструктура

6.3.1 Для разработки и постановки военной продукции на производство организация в установленном порядке определяет потребность и обеспечивает:

- планирование, приобретение (изготовление) и обеспечение средствами технологического оснащения и программного обеспечения;
- организацию эксплуатации средств технологического оснащения и технического надзора за их эксплуатацией;
- обеспечение рабочих мест оснасткой и инструментами;

- организацию учета и хранения оснастки и инструмента;
- периодическую оценку технического состояния средств технологического оснащения и тестирование программного обеспечения;
- соблюдение правил содержания и поддержания в рабочем состоянии сооружений, аппаратно-технических и программных средств, автоматизированных рабочих мест, а также проверку программных продуктов, используемых при автоматизированном проектировании изделий (создании баз данных, электронном документообороте и др.).

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

7.1.4 Среда для функционирования процессов

Организация должна определить, создать и поддерживать среду, необходимую для функционирования ее процессов и достижения соответствия требованиям к продукции и услугам.

П р и м е ч а н и е — Подходящая среда может представлять собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- а) социальные (например, отсутствие дискриминации, спокойствие, бесконфликтность);
- б) психологические (например, снижение уровня стресса, профилактика эмоционального выгорания, эмоциональная защита);
- с) физические (например, температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Эти факторы могут существенно различаться в зависимости от поставляемых продукции и услуг.

6.4 Производственная среда

6.4.1 При выполнении технологических процессов должно быть обеспечено выполнение установленных требований к промышленной чистоте (запыленности и влажности воздушной среды, температуре, освещенности, вибрациям, наличию агрессивных сред, уровню шума и т.д.), к экологической безопасности производства, качеству энергоносителей, к защите от воздействия электромагнитного излучения, другим характеристикам производственной среды, влияющим на качество военной продукции.

6.4.2 В организации должны действовать уполномоченные подразделения (службы, ответственные лица и др.) по обеспечению и контролю промышленной чистоты, норм экологической безопасности производства и охране труда. Функции, полномочия и обязанности работников и должностных лиц регламентируют в документах организации, включая контроль, документирование его результатов, принятие решений.

6.4.3 При утилизации военной продукции организация должна иметь заключение органов государственного надзора о достаточности принятых мер по обеспечению экологической безопасности переработанной военной продукции и предотвращению загрязнения природной среды.

6.4.4 В организации должны быть разработаны организационно-распорядительные документы, другие документы организации (СТО, положения, инструкции) по безопасности труда работников, по охране труда и безопасности на отдельные виды деятельности в соответствии с государственными нормативно-правовыми актами и актами субъектов Российской Федерации.

В организации должна периодически проводиться аттестация рабочих мест по условиям труда в целях выявления вредных и (или) опасных производственных факторов и осуществления мероприятий по приведению условий труда в соответствие с государственными нормативными требованиями охраны труда.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Общие требования

Организация должна определить и предоставить ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов в тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям.

Организация должна обеспечить, чтобы предоставленные ресурсы:

- а) были пригодными для конкретного типа предпринимаемых действий по мониторингу и измерению;
- б) поддерживались в целях сохранения их пригодности для предусмотренных целей.

Организация должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство пригодности ресурсов для мониторинга и измерения.

7.1.5.2 Прослеживаемость измерения

В тех случаях, когда прослеживаемость измерения является требованием или рассматривается организацией в качестве важного элемента для обеспечения уверенности в правомочности результатов измерения, измерительное оборудование должно быть:

- а) откалибровано и (или) поверено через установленные периоды или перед его применением по эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными или национальными эталонами. При отсутствии таких эталонов база, используемая для калибровки или поверки, должна быть зарегистрирована и сохранена в качестве документированной информации;
- б) идентифицировано в целях установления их статуса;
- с) защищено от регулировок, повреждения и ухудшения состояния, которые сделали бы недействительными статус калибровки и последующие результаты измерений.

Организация должна определить правомочность предыдущих результатов измерения в тех случаях, когда было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению и при необходимости предпринять соответствующее действие.

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

7.6.1 Требования пункта 7.6 применяют наряду с обязательными метрологическими требованиями, содержащимися в Законе [1], в нормативных правовых актах Минпромторга России, а также в нормативных правовых актах и технической документации федеральных органов исполнительной власти – государственных заказчиков.

7.6.2 В организации должны быть разработаны, согласованы с ВП и утверждены ее руководителем перечни (или перечень с отдельными разделами) следующих видов технических средств (при их наличии), относящихся к оборудованию для мониторинга измерений, с указанием их наименования, типа, заводского номера и характеристик:

- средств измерений [меры, измерительные приборы, измерительные преобразователи, включая датчики, измерительные каналы, измерительные системы, средства измерительного контроля и диагностики и другие технические средства, предназначенные для измерений и имеющие нормированные метрологические характеристики (показатели точности)];
- эталонов единиц величин;
- стандартных образцов;
- испытательного оборудования и технических систем (комплексов) полигонов, испытательных организаций (далее – испытательное оборудование);
- средств контроля;
- индикаторов.

В перечне средств измерений отдельно указываются средства измерений, применяемые в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений и вне ее, а также средства измерений военного назначения.

7.6.3 К сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений должны относиться измерения параметров военной продукции в процессе оценки ее соответствия (контроля качества и испытаний) обязательным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации и государственными заказчиками оборонного заказа.

7.6.4 Отнесение технических средств к различным видам оборудования для мониторинга и измерений в организации должно осуществляться в соответствии с определениями их терминов в настоящем стандарте.

При отнесении технических средств к средствам измерений при необходимости руководствуются также Регламентом [2] и особенностями отнесения технических средств к средствам измерений военного назначения, установленными Минобороны России.

7.6.5 Средства измерений, их составные части и программное обеспечение, стандартные образцы, средства контроля и испытательное оборудование, эталоны единиц величин, применяемые для выполнения государственного оборонного заказа, должны обеспечивать выполнение мониторинга и измерений параметров и характеристик процессов и военной продукции в заданных условиях и диапазонах измерений (испытаний) с необходимой точностью измерений [достоверностью контроля (испытаний)] и соответствовать обязательным требованиям, установленным федеральными органами исполнительной власти - государственными заказчиками оборонного заказа в нормативных правовых актах и технической документации.

7.6.5.1 Средства измерений, применяемые в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, должны иметь утвержденный тип, быть работоспособны, поверены и иметь действующие свидетельства о поверке и (или) знаки поверки.

7.6.5.2 Средства измерений, применяемые вне сферы государственного регулирования обеспечения единства измерений, должны быть работоспособны, откалиброваны или поверены (для имеющих утвержденный тип) и иметь действующие сертификаты (знаки) о калибровке или свидетельства (знаки) о поверке.

7.6.5.3 Эталоны единиц величин, применяемые для поверки и калибровки средств измерений, должны обеспечивать передачу им единиц величин от эталонов с более высокими показателями точности и прослеживаемость к государственным первичным эталонам. Эталоны единиц величин должны быть работоспособны, аттестованы и иметь действующие свидетельства об аттестации.

7.6.5.4 Стандартные образцы должны иметь утвержденный тип и соответствовать установленному сроку службы.

7.6.5.5 Испытательное оборудование должно быть работоспособно, иметь аттестаты первичной аттестации и действующие протоколы периодической аттестации. Средства измерений в составе испытательного оборудования должны быть поверены и иметь действующие свидетельства о поверке и (или) знаки поверки.

7.6.5.6 Средства контроля и индикаторы, являющиеся техническими средствами, должны быть работоспособны, проверены в соответствии с эксплуатационной документацией и иметь об этом соответствующие записи в формулярах (паспортах), подтверждающие их работоспособность.

7.6.5.7 Средства измерений, эталоны единиц величин и испытательное оборудование должны иметь защитные клейма (пломбы) в предусмотренных конструкцией местах, предохраняющие их составные части и программное обеспечение от несанкционированного доступа, способного повлиять на достоверность результатов измерений (испытаний).

7.6.5.8 Автономное программное обеспечение самостоятельной поставки, применяемое для мониторинга и измерений процессов и военной продукции, должно быть аттестовано в установленном порядке на соответствие требованиям ГОСТ Р 8.654.

7.6.5.9 Методики (методы) измерений, не являющиеся методиками прямых измерений и применяемые при выполнении государственного оборонного заказа в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, должны быть аттестованы в установленном порядке и в соответствии с ГОСТ Р 8.563.

7.6.6 Документы с записями (свидетельства, аттестаты, сертификаты, протоколы и др.), подтверждающие пригодность оборудования для мониторинга и измерений к применению при выполнении государственного оборонного заказа, должны быть оформлены и управляться в соответствии с установленными требованиями и требованиями, изложенными в 4.2.4.

7.6.7 Управление оборудованием для мониторинга и измерений применительно к отдельным его видам должно быть организовано и осуществляться в следующих формах:

а) испытаний средств измерений и стандартных образцов и утверждения их типа в соответствии с Порядком [3], а средств измерений военного назначения – в соответствии с установленным порядком;

б) поверки средств измерений в соответствии с установленным порядком;

в) калибровки средств измерений в соответствии с обязательными метрологическими требованиями федеральных органов исполнительной власти – государственных заказчиков к обеспечению единства измерений при выполнении государственного оборонного заказа;

г) аттестации эталонов единиц величин (при их наличии) в соответствии с Положением [4];

д) метрологического обеспечения измерительных систем (испытания и утверждение типа, поверка) в соответствии с перечислениями а) и б) и требованиями ГОСТ Р 8.596;

е) метрологической экспертизы технической документации, содержащей (или которая должна содержать) обязательные требования к измерениям параметров процессов и военной продукции, средствам измерений, их составным частям, программному обеспечению, стандартным образцам и испытательному оборудованию, проводимой в соответствии с ГОСТ РВ 8.573;

ж) метрологического надзора за состоянием и применением средств измерений, эталонов единиц величин, стандартных образцов, наличием и соблюдением методик измерений в соответствии с порядком, установленным организацией и настоящим стандартом;

з) аттестации испытательного оборудования в соответствии с ГОСТ Р 8.568 и ГОСТ РВ 8.570;

и) проверки средств контроля и индикаторов, являющихся техническими средствами, в соответствии с эксплуатационной документацией и порядком, установленным организацией;

к) эксплуатации и восстановления оборудования для мониторинга и измерений в соответствии с эксплуатационной документацией и порядком, установленным организацией.

Управление средствами контроля в виде программных средств, веществ и материалов осуществляется в формах и порядке, установленных организацией.

7.6.8 Оборудование для мониторинга и измерений должно:

- иметь полный комплект эксплуатационной документации на каждую единицу;
- быть укомплектованным необходимыми для проведения измерений, контроля и испытаний вспомогательными устройствами;
- эксплуатироваться в соответствии с эксплуатационной документацией;
- быть идентифицированным этикетками (или иным способом) для установления статуса поверки и калибровки (для средств измерений), аттестации (для эталонов единиц величин и испытательного оборудования), проверки (для средств контроля и индикаторов).

7.6.9 Должен быть определен порядок оценки и подтверждения правомочности результатов проведенных измерений, контроля и испытаний, передачи единиц величин, если обнаружено, что средства измерений, средства контроля и испытательное оборудование, эталоны единиц величин, использованные для этих работ, были непригодны к применению.

7.6.10 Для решения задач организации и управления оборудованием для мониторинга и измерений и других задач метрологического обеспечения государственного оборонного заказа должна быть создана метрологическая служба или определено структурное подразделение (должностное лицо), ответственное за метрологическое обеспечение (далее – метрологическая служба).

Структура, задачи, права и обязанности метрологической службы должны быть определены положением, утвержденным руководителем организации.

7.6.11 Перечень основных задач, решаемых метрологической службой с участием других подразделений организации и ВП, должен соответствовать требованиям настоящего стандарта, ГОСТ РВ 1.1, другим метрологическим нормативным документам и документам по стандартизации и, применительно к управлению оборудованием для мониторинга и измерений, включать:

- разработку перечней средств измерений, стандартных образцов, эталонов единиц величин, испытательного оборудования, средств контроля и индикаторов;
- управление средствами измерений, стандартными образцами и эталонами единиц величин в соответствии с перечислениями а) – д) 7.6.7;
- участие в управлении испытательным оборудованием, средствами контроля и индикаторами в соответствии с перечислениями з), и) 7.6.7;
- участие в организации эксплуатации и восстановления оборудования для мониторинга и измерений;
- организацию аттестации методик измерений и программного обеспечения;
- проведение метрологического надзора в соответствии с перечислением ж) 7.6.7;
- проведение метрологической экспертизы (участие в ее проведении) в соответствии с перечислением е) 7.6.7.

7.6.12 Средства измерений военного назначения, применяемые для комплектации военной продукции, должны соответствовать обязательным требованиям федеральных органов исполнительной власти – государственных заказчиков к их показателям точности, диапазону измерений, техническим и эксплуатационным характеристикам, иметь утвержденный тип в порядке, установленном для этих средств измерений, быть поверены, иметь действующие свидетельства о поверке (знаки поверки) и выбираться в соответствии с Перечнем средств измерений для комплектации вооружения и военной техники и поставки Министерству обороны Российской Федерации.

7.6.13 В организации должны быть разработаны документированные процедуры (процедура) управления устройствами для мониторинга и измерений и решения других задач метрологического обеспечения, определяющие:

- основные положения метрологического обеспечения государственного оборонного заказа, его участников, их функции и взаимодействие, измерения, относящиеся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений;
- ответственность подразделений и их руководителей за состояние и управление отдельными видами оборудования для мониторинга и измерений;
- порядок отнесения технических средств к отдельным видам оборудования для мониторинга и измерений и разработку их перечней;

- организацию и порядок поверки и калибровки средств измерений (в том числе сокращенной поверки, закладки средств измерений на длительное хранение и отнесения их к неперверяемым), аттестации эталонов единиц величин, аттестации испытательного оборудования, проверки средств контроля и индикаторов;

- организацию испытаний и утверждения типа средств измерений и стандартных образцов, разработки и аттестации методик (методов) измерений и программного обеспечения самостоятельной поставки;

- организацию эксплуатации оборудования для мониторинга и измерений и его восстановления;

- организацию метрологической экспертизы и метрологического надзора.

7.6.14 Испытательные, поверочные и калибровочные лаборатории (подразделения) организаций, выполняющих государственный оборонный заказ, должны соответствовать требованиям к их компетентности в проведении испытаний, проверок и калибровки, установленным ГОСТ ИСО/МЭК 17025. Их соответствие указанным требованиям подтверждается при аккредитации организаций или сертификации СМК организаций.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

7.1.6 Знания организации

Организация должна определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг.

Знания должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций организация должна оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

П р и м е ч а н и я

1 Знания организации – это знания, специфичные для организации; знания, полученные на основе опыта. Знания – это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей организации.

2 Основой знаний организации могут быть:

a) внутренние источники (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом; результаты улучшений процессов, продукции и услуг);

b) внешние источники (например, стандарты, научное сообщество, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков).

7.2 Компетентность

Организация должна:

a) определять необходимую компетентность лиц(a), выполняющих(его) работу под ее управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества;

b) обеспечивать компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта;

c) там, где это применимо, предпринимать действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивать результативность предпринятых действий;

d) регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности.

П р и м е ч а н и е – Применимые действия могут включать, например проведение обучения, наставничество или перераспределение обязанностей среди имеющихся работников; или же наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности.

7.3 Осведомленность

Организация должна обеспечить, чтобы соответствующие лица, выполняющие работу под управлением организации, были осведомлены:

a) о политике в области качества;

b) соответствующих целях в области качества;

c) своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;

d) последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность

6.2.2.1 Требуемая для выполнения оборонного заказа компетентность персонала, включая и необходимые знания требований ДС и других документов, распространяющихся на выполняемые организацией виды деятельности, должна быть определена в должностных инструкциях.

6.2.2.2 В организации должна быть установлена процедура планирования работ по подготовке персонала.

6.2.2.3 Для персонала разрабатываются требования к компетентности, программы обучения и планы периодической аттестации.

6.2.2.4 Программы обучения должны разрабатываться с учетом освоения современных методов и средств контроля, организации и управления производством, принципов построения, функционирования и оценки СМК, ДС и других документов по качеству, методов и средств реализации политики в области качества военной продукции.

6.2.2.5 Данные, касающиеся компетентности персонала, программ (планов) подготовки и обучения, результатов аттестации, подготовки и переподготовки персонала, должны регистрироваться в порядке, установленном в организации.

6.2.2.6 Высшее руководство должно определить категории специалистов, участвующих в выполнении оборонного заказа, для которых необходимо периодически проводить аттестацию на компетентность, и организовать проведение этой аттестации.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

7.4 Обмен информацией

Организация должна определить порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к системе менеджмента качества, включая:

- а) какая информация будет передаваться;
- б) когда будет передаваться информация;
- в) кому будет передаваться информация;
- г) каким образом она будет передаваться;
- д) кто будет передавать информацию.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

5.5.3.1 В организации должен быть установлен порядок обмена информацией между подразделениями (службами), обеспечивающими выполнение требований ТТЗ (ТЗ) и условий контракта (договора).

Для внутреннего обмена информацией должны быть определены состав и формы информационных документов, содержащих:

- исходные данные, необходимые для выполнения планируемых работ;
- алгоритмы, программы и методы решения задач в обеспечение выполнения установленных требований;
- полученные результаты и принятые решения (выходные данные) и пути их реализации для последующего применения в выполняемых процессах СМК.

В организации при необходимости создают фонд алгоритмов, программ и методов решения типовых задач проектирования и обеспечения разработки и изготовления военной продукции.

5.5.3.2 Необходимо предусматривать:

- сбор на всех этапах разработки, производства и эксплуатации продукции данных о качестве, результативности проводимых мероприятий и СМК;
- назначение исполнителей, подразделений и служб, ответственных за сбор, анализ, распределение информации, и определение их функциональных обязанностей;
- установление стабильных информационных связей между источниками и потребителями информации;
- создание информационных массивов нормативных и справочных данных, правил их использования, обеспечения информационной безопасности, хранения и внесения изменений.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Система менеджмента качества организации должна включать:

- а) документированную информацию, требуемую настоящим стандартом;
- б) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

П р и м е ч а н и е — Объем документированной информации системы менеджмента качества одной организации может отличаться от другой в зависимости от:

- размера организации и вида ее деятельности, процессов, продукции и услуг;
- сложности процессов и их взаимодействия;
- компетентности работников.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

4.2.1.1 Документацию СМК организации оформляют в виде комплекта документов (руководств, инструкций, положений, программ, стандартов организации, внешних документов, записей и т.д.), в которых описываются процессы, процедуры и виды деятельности, реализующие требования настоящего стандарта, и содержатся документированные свидетельства их реализации.

4.2.1.2 Документация СМК должна включать:

а) согласованный с ВП перечень документов по стандартизации оборонной продукции, применяемых в организации, в соответствии с ГОСТ РВ 0001–005, а также перечень документов СМК, подлежащих согласованию с ВП (по решению ВП);

б) учтенные экземпляры действующих ДС и других документов, распространяющихся на выполняемые организацией виды деятельности и выпускаемую военную продукцию, необходимых для планирования, осуществления процессов и управления ими.

4.2.1.3 Документация СМК должна определять порядок обеспечения доступа заинтересованных лиц к документам СМК. ВП должно иметь беспрепятственный доступ к документам СМК (включая записи, сведения и другие информационные ресурсы) в части выполнения ГОЗ.

Порядок доступа к документации, содержащей сведения, составляющие государственную тайну, должен соответствовать требованиям законодательства по защите государственной тайны.

4.2.1.4 ВП вправе вносить свои замечания и согласовывать любые документы СМК (в части выполнения ГОЗ), а организация обязана своевременно рассматривать и вносить в них соответствующие изменения. Документы СМК, согласованные с ВП по перечислению а) 4.2.1.2, передают ВП для контроля за деятельностью организации в области качества военной продукции.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

7.5.2 Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации организация должна соответствующим образом обеспечить:

- а) идентификацию и описание (например название, дата, автор, ссылочный номер);
- б) формат (например, язык, версия программного обеспечения, графические средства) и носитель (например, бумажный или электронный);
- с) анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности.

7.5.3 Управление документированной информацией

7.5.3.1 Документированная информация, требуемая системой менеджмента качества и настоящим стандартом, должна находиться под управлением в целях обеспечения:

- а) ее доступности и пригодности, где и когда она необходима;
- б) ее достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности, от ненадлежащего использования или потери целостности).

7.5.3.2 Для управления документированной информацией организация должна предусматривать следующие действия в той степени, насколько это применимо:

- а) распределение, обеспечение ее доступности и поиска, а также использование;
- б) хранение и защиту, включая сохранение разборчивости;
- с) управление изменениями (например, управление версиями);
- д) соблюдение сроков хранения и порядка уничтожения.

Документированная информация внешнего происхождения, определенная организацией как необходимая для планирования и функционирования системы менеджмента качества, должна быть соответствующим образом идентифицирована и находиться под управлением.

Документированная информация, регистрируемая и сохраняемая в качестве свидетельств соответствия, должна быть защищена от непредумышленных изменений.

П р и м е ч а н и е – Доступ подразумевает разрешение только просмотра документированной информации или разрешение просмотра с полномочиями по внесению изменений в документированную информацию.

4.2.3 Управление документацией

4.2.3.1 Состав, формы, порядок разработки, согласования, утверждения, внесения изменений, учета и обращения документов организации, устанавливаемых в документированных процедурах и процессах СМК, должны соответствовать требованиям документов, определенных перечнями по перечислению а) 4.2.1.2.

Порядок внедрения, контроля за внедрением и соблюдением требований ДС на оборонную продукцию осуществляют в соответствии с ГОСТ РВ 0001–005.

4.2.3.2 Для разработки, проверки, согласования, утверждения, внесения изменений, хранения и актуализации по мере необходимости документов в организации должны быть определены уполномоченные должностные лица (подразделения), несущие ответственность за выполнение указанных работ и соответствие документов установленным требованиям.

Конструкторская, технологическая и программная документация по комплектности и содержанию должна соответствовать требованиям ЕСКД, ЕСТД, ЕСПД. Порядок проверки, внесения изменений, а также учета и хранения конструкторской документации должен соответствовать требованиям ГОСТ 2.501, ГОСТ РВ 2.902, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.205.

В СМК устанавливают порядок внесения изменений в ТТЗ (ТЗ), конструкторскую, технологическую и программную документацию в соответствии с ГОСТ 2.503, ГОСТ РВ 2.902, ГОСТ РВ 0015–101, ГОСТ РВ 15.201, ГОСТ 19.603.

4.2.4 Управление записями

4.2.4.1 В СМК должен быть определен порядок обращения записей, имеющих отношение к обеспечению качества выполняемых организацией видов деятельности и содержащих данные о качестве выпускаемой военной продукции или о степени ее соответствия установленным требованиям.

Объем регистрируемых данных должен обеспечивать оценку реального состояния и динамики качества выпускаемой военной продукции, оперативный анализ причин дефектов, отказов, установление причин ухудшения показателей качества изготовления.

Эти записи должны быть доступны для изучения ВП.

4.2.4.2 Форму записей (журналы, контрольные карты, листы, небумажные носители и т.д.), а также порядок и сроки их хранения устанавливают в соответствии с документами СМК организации.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

4.3 Обеспечение информационной безопасности

4.3.1 В организации должен быть определен и документально оформлен порядок организации и выполнения работ по защите информации об образцах военной продукции, учитывающий характер и условия выполнения оборонного заказа при несанкционированном воздействии на информацию, циркулирующую в технических каналах. Организация, содержание и документация должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50739, ГОСТ РВ 50859, ГОСТ РВ 50934.

4.3.2 В организации должно быть определено подразделение (ответственный), осуществляющее менеджмент информационной безопасности на всех этапах жизненного цикла военной продукции.

4.3.3 При наличии соответствующих требований в контрактах (договорах) в организации должен быть определен и документально оформлен порядок выполнения работ по обеспечению информационной безопасности в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001.

4.3.4 В СМК организации, разрабатывающей и/или производящей изделия информационных технологий в защищенном исполнении, предназначенные для применения в военной продукции, должны быть предусмотрены процедуры обеспечения и контроля безопасности технологий их разработки и/или производства.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Организация должна планировать, внедрять процессы (4.4), необходимые для выполнения требований к поставке продукции и предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6, и осуществлять управление этими процессами посредством:

- a) определения требований к продукции и услугам;
- b) установления критериев для:
 - 1) процессов;
 - 2) приемки продукции и услуг;
- c) определения ресурсов, необходимых для достижения соответствия требованиям к продукции и услугам;
- d) управления процессами в соответствии с установленными критериями;
- e) определения и ведения документированной информации в объеме, необходимом для:
 - 1) обеспечения уверенности в том, что процессы выполнялись так, как это было запланировано;
 - 2) для демонстрации соответствия продукции и услуг требованиям.

П р и м е ч а н и е – "Ведение" подразумевает как разработку, актуализацию и применение, так и регистрирование и сохранение документированной информации.

Результаты такого планирования должны быть подходящими для деятельности организации.

Организация должна управлять запланированными изменениями и анализировать последствия непредусмотренных изменений, предпринимая, при необходимости, меры по смягчению любых негативных воздействий.

Организация должна обеспечивать, чтобы процессы, переданные внешним организациям, находились под управлением (8.4).

7 Процессы жизненного цикла продукции

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

- 7.1.1 Организация при планировании процессов жизненного цикла продукции должна определить:
- последовательность и сроки выполнения стадий (этапов, работ) создания военной продукции, исполнителей, ответственность и полномочия, объем выполняемых ими работ;
 - объем и сроки рассмотрения, согласования отчетной научно-технической документации и приемки этапов работ;
 - потребность в ресурсах в соответствии с разделом (6), необходимых для обеспечения процессов жизненного цикла продукции;
 - способы и методы управления проектом, подходящие для организации в рамках доступных (ограниченных) ресурсов и графика;
 - работы, связанные с подтверждением соответствия военной продукции установленным требованиям (верификация, валидация), мониторингом и измерением процессов жизненного цикла продукции;
 - порядок перехода к следующей стадии (этапу, работе) создания военной продукции;
 - записи, необходимые для представления свидетельств того, что результаты работ, выполняемых в процессе жизненного цикла продукции, соответствуют установленным требованиям.

Такое планирование должно позволить принять необходимые меры по обеспечению совместимости производства, испытаний, контроля и документации. Необходимые мероприятия устанавливаются, в том числе в плане совместных работ (едином сквозном плане, сетевом плане-графике) в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.208.

7.1.2 Запланированные организацией мероприятия по обеспечению процессов жизненного цикла военной продукции должны быть оформлены документально в соответствии с требованиями стандартов СРПП ВТ и документов СМК.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.2 Требования к продукции и услугам

8.2.1 Связь с потребителями

Связь с потребителями должна включать:

- a) обеспечение информацией о продукции и услугах;
- b) обработку запросов, контрактов или заказов, включая их изменения;

- с) получение отзывов о продукции и услугах от потребителей, включая претензии потребителей;
- д) обращение или управление собственностью потребителей;
- е) установление специальных требований к действиям, предпринимаемым в непредвиденных обстоятельствах, там где это уместно.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.3 Связь с потребителями

7.2.3.1 Контроль и анализ выполнения контрактов (договоров) необходимо осуществлять систематически и обеспечивать:

- координацию работ по выполнению требований контракта (договора);
- соответствие формулировок контрактов (договоров), заключаемых с соисполнителями, требованиям заказчика (потребителя);
- периодический анализ выполнения требований контракта (договора);
- внесение изменений в ТЗ и контракты (договоры) в необходимых случаях, своевременное доведение до исполнителей и контроль их выполнения;
- уверенность в возможности выполнять требования контракта (договора).

7.2.3.2 При установлении порядка взаимодействия организации с заказчиком (ВП) необходимо обеспечить:

- участие заказчика (ВП) по согласованию с ним в проверках функционирования и оценке соответствия СМК установленным требованиям;
- проведение ВП, по его усмотрению, выборочных проверок (летучего контроля) выполнения требований КД, ТД и другой технической документации;
- участие ВП в проводимых исследованиях дефектов, отказов и неисправностей, выявленных при контроле качества военной продукции и технологических процессов в производстве (опытном и серийном), испытаниях и эксплуатации в соответствии со стандартами СРПП ВТ;
- согласование заказчиком (ВП) планов мероприятий по устранению выявленных несоответствий военной продукции установленным требованиям.

7.2.3.3 В организации должен быть установлен порядок повторного предъявления возвращенной (отклоненной) заказчиком (ВП) продукции, предусматривающий подписание предъявительских документов высшим руководством организации.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

При определении требований к продукции и услугам, которые будут предлагаться потребителям, организация должна убедиться, что:

- а) требования к продукции и услугам определены, включая:
 - 1) применимые законодательные и нормативные правовые требования;
 - 2) требования, рассматриваемые организацией как необходимые;
- б) может выполнять требования к продукции и услугам, которые она предлагает.

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции

7.2.1.1 В тех случаях, когда форма и порядок согласования требований заказчика определены соответствующими стандартами СРПП ВТ [перечисление а) 4.2.1.2], организация обязана выполнять требования этих стандартов.

Формы записей иных требований заказчика согласовываются в двухстороннем порядке между организацией и заказчиком в ходе совместного рассмотрения и согласования контракта (договора).

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

8.2.3.1 Организация должна убедиться, что обладает способностью выполнять требования к продукции и услугам, которые она предлагает потребителям. Организация должна проводить анализ, прежде чем принять обязательство поставить продукцию или предоставить услуги потребителям, чтобы учесть:

- а) требования, установленные потребителем, в том числе требования к поставке и деятельности после поставки;

b) требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;

c) требования, установленные организацией;

d) законодательные и нормативные правовые требования, применимые к продукции и услугам;

e) требования контракта или заказа, отличающиеся от ранее сформулированных.

Организация должна обеспечить, чтобы были приняты решения по требованиям контракта или заказа, отличающимся от ранее установленных.

Если потребитель не выдвигает документированных требований, организация должна подтвердить его требования до принятия к исполнению.

П р и м е ч а н и е — В некоторых ситуациях, таких как продажи, осуществляемые через Интернет, практически нецелесообразно проводить официальный анализ каждого заказа. Вместо этого анализ может распространяться на соответствующую информацию о продукции, такую как каталоги или другие рекламные материалы.

8.2.3.2 Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию, насколько это применимо, в отношении:

a) результатов анализа;

b) любых новых требований к продукции и услугам.

8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам

Если требования к продукции и услугам изменены, организация должна обеспечить, чтобы в соответствующую документированную информацию были внесены поправки, а соответствующий персонал был поставлен в известность об изменившихся требованиях.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции

7.2.2.1 В СМК организации должны быть разработаны и поддерживаться в рабочем состоянии документированные процедуры, обеспечивающие проведение анализа контрактов (договоров) с заказчиками, а также контроль и координацию этой работы, включая управление их изменениями.

Результаты такого анализа, если это необходимо, могут быть представлены заказчику в составе документации на участие в конкурсе на размещение оборонного заказа.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1 Общие положения

Организация должна разработать, внедрить и поддерживать процесс проектирования и разработки, подходящий для обеспечения последующего производства продукции или предоставления услуги.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой организация должна рассматривать:

a) характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;

b) требуемые стадии процесса, включая проведение применимых анализов проектирования и разработки;

c) требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;

d) обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;

e) внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки продукции и услуг;

f) необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки;

g) необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;

h) требования для последующего производства продукции и услуг;

i) уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;

j) документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

7.3.1.1 Этапы работ и порядок их выполнения, порядок проверки и подтверждения соответствия ТТЗ (ТЗ), ответственность и полномочия исполнителей следует устанавливать:

а) при планировании и выполнении НИР – в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 0015–101, ГОСТ РВ 15.105, ГОСТ РВ 15.108;

б) при планировании и выполнении аванпроектов – в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.102, ГОСТ РВ 15.103;

в) при планировании и выполнении ОКР – в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.201, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.205, ГОСТ РВ 15.210.

Допускается применять согласованные с заказчиком (ВП) ДС, устанавливающие требования с учетом специфики конкретных видов военной продукции.

7.3.1.2 Порядок проверки, согласования и утверждения конструкторской документации должен соответствовать ГОСТ РВ 2.902.

7.3.1.3 Устанавливаемые в разрабатываемых ТУ технические характеристики военной продукции, состав и последовательность проведения в ходе последующего серийного производства приемосдаточных, периодических и типовых испытаний, критерии приемки и забракования продукции в ходе производства, нормы периодичности, устанавливаемые для периодических испытаний, и т.п. должны обеспечивать контроль соблюдения требований к военной продукции, установленных в ТТЗ (ТЗ).

7.3.1.4 При отработке технологических процессов в целях обеспечения качества (надежности) военной продукции необходимо предусматривать:

- определение специальных и особо ответственных технологических процессов (операций);
- разработку порядка и методов управления такими процессами (операциями);
- разработку схемы операционного контроля, выбор (разработку) методов, критериев и оборудования для операционного контроля (в том числе ориентированных на самоконтроль, автоматизацию контроля и статистический анализ получаемой информации);

- разработку, при необходимости, системы статистического регулирования для специальных и особо ответственных технологических процессов (операций);

- разработку требований к составу и методам входного контроля используемых материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий и т.д., определение необходимости их предварительного опробования в процессе изготовления военной продукции;

- разработку требований к порядку и условиям межоперационного хранения материалов, полуфабрикатов, деталей, сборок, готовой продукции;

- разработку, при необходимости, требований к условиям производства (запыленность окружающей среды, влажность, температура и др.) для специальных и особо ответственных технологических процессов (операций);

- анализ причин возникновения дефектов (отказов), выявленных в процессе изготовления и испытаний опытных образцов, эксплуатации серийных образцов, а также разработку и внедрение мер по их устранению;

- определение состава технологического оборудования, оборудования для мониторинга и измерений, обеспечивающих необходимую точность и пригодных к условиям серийного производства;

- определение состава, разработку или выбор методов испытаний, применяемых для контроля военной продукции.

7.3.1.5 При планировании разработки военной продукции организация должна установить порядок разработки и контроля выполнения планов совместных работ (планов-графиков, сетевых планов-графиков, единых сквозных планов) в соответствии с ГОСТ РВ 15.208.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Организация должна определить требования, имеющие важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых продукции и услуг. Организация должна рассмотреть:

а) функциональные и эксплуатационные требования;

б) информацию, полученную из предыдущей аналогичной деятельности по проектированию и разработке;

с) законодательные и нормативные правовые требования;

д) стандарты или своды практик, которые организация обязалась применять;

- е) возможные последствия неудачи, связанные с характером продукции и услуг.
Входные данные должны быть адекватны целям проектирования и разработки, а также быть полными и непротиворечивыми.
Противоречия входных данных проектирования и разработки должны быть разрешены.
Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию по входным данным проектирования и разработки.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

- 7.3.2.1 Входные данные (построение, содержание, изложение) устанавливают:
- для выполнения исследований и обоснования разработок в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 0015–101 (в части НИР) или ГОСТ РВ 15.102 (в части аванпроектов).
 - для разработки образца (системы, комплекса, КИМП) в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.201;
 - для номенклатуры показателей ресурса, срока службы, срока хранения, дальности или продолжительности транспортирования в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.702;
 - для обеспечения надежности изделий при разработке в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 27.1.02;
 - по стандартизации и унификации в процессе разработки в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.207;
 - по ограничительным перечням изделий и материалов, разрешенных к применению в военной продукции, в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.209.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

Организация должна применять средства управления процессом проектирования и разработки для обеспечения уверенности в том, что:

- а) результаты, которые должны быть достигнуты, определены;
- б) проведены анализы для оценивания способности результатов проектирования и разработки выполнить требования;
- в) проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке;
- г) проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия готовой продукции и услуг требованиям к установленному применению или намеченному использованию.
- д) предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;
- е) документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Пр и м е ч а н и е — Анализ, верификация и валидация проектирования и разработки имеют различные цели. Они могут выполняться по отдельности или совместно, насколько это применимо к продукции и услугам организации.

7.3.4 Анализ проекта и разработки

7.3.4.1 Анализ результатов выполнения НИР, аванпроектов и их составных частей должен проводиться на всех этапах их выполнения в объеме требований, установленных ГОСТ РВ 15.105, ГОСТ РВ 15.103, ГОСТ РВ 15.108, и обсуждаться на НТС (секции НТС, совещании специалистов) организации.

7.3.4.2 Анализ результатов ОКР (СЧ ОКР) должен проводиться на всех этапах ее выполнения в объеме требований, установленных ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.205, ГОСТ РВ 0015–215 и документации на конкретные виды военной продукции, а также обсуждаться на НТС (секции НТС, совещании специалистов) организации.

7.3.4.3 Результаты анализа должны быть оформлены документально и представлены заказчику (ВП) в составе документации по приемке НИР, ОКР или их этапов.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

7.3.5.1 В случаях, предусмотренных ТТЗ (ТЗ) на выполнение НИР (СЧ НИР), для экспериментальной проверки правильности принятых технических и конструктивных решений, а также результатов теоретических исследований проводят испытания макетов, моделей и экспериментальных образцов по утвержденным программам и методикам. Результаты испытаний оформляют актом (протоколом) испытаний.

7.3.5.2 В организации должна быть определена и документально оформлена при соблюдении требований ГОСТ РВ 15.210 процедура проведения контроля качества (испытаний) разрабатываемых опытных образцов военной продукции и идентификации их статуса, предусматривающая:

- назначение ответственных за отдельные виды контроля (испытаний), в том числе проводящихся на полигонах заказчика;
- порядок разработки (по ГОСТ РВ 15.211) программ и методик испытаний;
- порядок подготовки, хранения опытных образцов военной продукции до и после контроля (испытаний);
- порядок идентификации опытных образцов военной продукции как выдержавших, так и не выдержавших испытания;
- используемые средства идентификации вида (категории) испытаний и контроля опытных образцов военной продукции (клейма, ярлыки, маркировки и т.п.);
- порядок регистрации и хранения результатов проведения испытаний и контроля, а также предоставления данных об этих результатах персоналу, участвующему в разработке военной продукции, и другим заинтересованным лицам.

7.3.5.3 В организации планируют, документируют и закрепляют за компетентным персоналом функции проверки качества разработки.

Этапы разработки, на которых проводят проверку, объем проверки определяют в зависимости от новизны и сложности разрабатываемой военной продукции и устанавливают в ПОНр по ГОСТ РВ 27.1.02, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.205, ГОСТ РВ 2.902 либо в ПОК на стадии разработки (ПОКр) по ГОСТ РВ 52375.

7.3.5.4 При проверке качества разработки предусматривают:

- периодический контроль и анализ результатов выполнения пунктов ПОНр (ПОКр);
- оценку процедур и приемов разработки, включая оценку применения руководящих указаний по конструированию (при их наличии), оценку применения вычислительных средств и их программного обеспечения;
- анализ альтернативных вариантов конструктивно-технологических решений;
- технический и нормализационный контроль разрабатываемых КД, ТД и ПД [в специальных подразделениях (службах)];
- проверку реализации рекомендаций и предложений по результатам экспертиз, выполненных в ходе ОКР;
- проверку реализации предложений заказчика (ВП) или комиссии, проводящей испытания, по корректировке КД, ТД, ПД, ЭД, а также по доработке опытного образца военной продукции по результатам предварительных испытаний;
- проверку условий хранения и обращения документации СМК, КД, ТД, ПД и данных испытаний опытных образцов военной продукции;
- другие проверки по усмотрению организации и ВП.

Результаты проверок и предварительной оценки качества разработки должны быть представлены для рассмотрения высшему руководству организации и ВП.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

7.3.6.1 Подтверждение возможности принятия на вооружение (снабжение, применение) военной продукции осуществляют проведением приемочных (государственных, межведомственных) испытаний. Организация, порядок проведения и принятия решений по результатам приемочных испытаний должны соответствовать ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.205, ГОСТ РВ 15.210 и ДС на конкретные виды военной продукции [перечисление а) 4.2.1.2].

Организация, выполняющая функции головного исполнителя ОКР (исполнителя составной части ОКР), должна определить и документально оформить процедуру обеспечения проведения испытаний опытных образцов военной продукции, разрабатываемых организацией, в соответствии с ГОСТ РВ 15.210.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Организация должна обеспечить, чтобы выходные данные проектирования и разработки:

- а) соответствовали входным требованиям;

b) были адекватными для последующих процессов производства продукции и предоставления услуг;

c) содержали требования к мониторингу и измерению, насколько это подходит, а также критерии приемки или ссылки на них;

d) определяли характеристики продукции и услуг, которые имеют важное значение для их целевого назначения, безопасного и надлежащего предоставления.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию по выходным данным проектирования и разработки.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

7.3.3.1 Выходные данные результатов выполненных исследований и результатов разработки военной продукции по их этапам и работы в целом должны быть представлены в ОНТД, предусмотренной ТТЗ (ТЗ), и оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.110.

Критерии приемки устанавливают в соответствии с требованиями ДС, определяющими порядок выполнения НИР, аванпроекта и ОКР [перечисление а) 4.2.1.2].

7.3.3.2 Выходные данные должны содержать доказательные материалы (результаты расчетов, моделирования, испытаний), позволяющие сделать заказчику обоснованное заключение о степени соответствия выходных данных входным требованиям по всем характеристикам военной продукции.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.3.6 Изменения проектирования и разработки

Организация должна идентифицировать, анализировать и управлять изменениями, сделанными во время или после проектирования и разработки продукции и услуг, в той степени, которая необходима для обеспечения исключения негативного влияния на соответствие требованиям.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию по:

a) изменениям проектирования и разработки;

b) результатам анализов;

c) санкционированию изменений;

d) действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

7.3.7.1 В организациях, являющихся разработчиками (изготовителями) опытных образцов (серийных изделий) военной продукции, держателями подлинников технической документации на их изготовление, внесение изменений в документацию должно осуществляться в порядке, установленном ГОСТ РВ 2.902, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ РВ 15.205, ГОСТ РВ 15.701, ГОСТ 2.503, ГОСТ 2.603, ГОСТ 19.603.

7.3.7.2 С целью оперативного устранения конструктивных, технологических и производственных недостатков изделий организация – разработчик проводит авторский надзор за производством военной продукции в соответствии с ГОСТ РВ 0015-305.

В этом случае в организации должна быть установлена и документально оформлена процедура проведения авторского надзора за производством военной продукции.

7.3.7.3 При подготовке проведения авторского надзора за военной продукцией в организации предусматривают назначение ответственного за проведение авторского надзора, определение вида авторского надзора (плановый, оперативный), проведение контроля за выполнением работ по авторскому надзору и за реализацией результатов авторского надзора.

7.3.7.4 Результаты авторского надзора оформляют документально и при необходимости разрабатывают план мероприятий (работ) по устранению выявленных замечаний и реализации предложений, содержащий, в том числе, корректирующие и предупреждающие действия.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

Организация должна обеспечить соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям.

Организация должна определять средства управления, применимые для процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, в тех случаях, когда:

- a) продукция и услуги от внешних поставщиков предназначены для включения их в состав продукции и услуг, предлагаемых самой организацией;
- b) продукция и услуги поставляются внешними поставщиками напрямую потребителю(ям) от имени организации;
- c) процесс или его часть выполняется внешним поставщиком в результате принятия решения организацией.

Организация должна определить и применять критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков, исходя из их способности выполнять процессы или поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями. Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию об этих действиях и о любых необходимых действиях, вытекающих из оценок.

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

7.4.1.1 Организация должна предусматривать анализ качества закупаемой продукции до начала ее поставки. Анализ следует проводить с участием лиц, определяющих требования к закупаемой продукции, и с учетом ограничительных перечней закупаемой продукции, разрешенной для применения в выпускаемой военной продукции.

7.4.1.2 При выборе поставщиков, в том числе на конкурсной основе, следует отдавать приоритет организациям, имеющим сертификат соответствия СМК требованиям настоящего стандарта.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.4.2 Тип и степень управления

Организация должна обеспечить, чтобы процессы, продукция и услуги, поставляемые внешними поставщиками, не оказывали негативного влияния на способность организации постоянно поставлять своим потребителям соответствующую продукцию и услуги.

Организация должна:

- a) обеспечивать, чтобы процессы, поставляемые внешними поставщиками, находились под управлением ее системы менеджмента качества;
- b) определять средства управления, которые она планирует применять как в отношении внешнего поставщика, так и к поставляемым им результатам;
- c) учитывать:
 - 1) возможное влияние процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, на способность организации постоянно обеспечивать соответствие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям;
 - 2) результативность средств управления, применяемых внешним поставщиком;
- d) определять верификацию или другие действия, необходимые для обеспечения соответствия процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

7.4.3.1 Верификация закупленной продукции (составных частей, КИМП, материалов, сырья, программных средств) осуществляется проведением входного контроля.

7.4.3.2 Входной контроль должен включать проверки необходимых количественных параметров и гарантии того, что паспорта (сертификаты, формуляры, протоколы испытаний) на материалы (изделия), программные средства соответствуют требованиям заказа на поставку и ТУ (стандартам).

Несоответствующие (некондиционные) материалы, изделия и программные средства должны идентифицироваться и отделяться от годных. Размещение некондиционных материалов, программных средств и изделий должно быть оформлено документально.

7.4.3.3 При входном контроле необходимо проверять соответствие требованиям, чтобы сырье идентифицировалось типом материала, объемом партии, количественными и качественными характеристиками для обеспечения прослеживаемости к документам на закупку.

Записи идентификации должны сохраняться в течение срока сохраняемости (срока службы) изготовленной военной продукции.

7.4.3.4 Пригодность сырья должна проверяться посредством периодических лабораторных испытаний случайно отобранных образцов. Результаты лабораторных испытаний должны сравниваться с данными паспортов. Существенные различия должны служить причиной для забракования, если требо-

вания ТУ не соблюдены.

7.4.3.5 Порядок проведения входного контроля закупленной продукции, а также требования к организации ее хранения, учета, выдачи в производство, изоляции и возврата забракованной продукции должны соответствовать ГОСТ РВ 0015–308 и другим документам, разработанным на его основе.

В документах организации по входному контролю по согласованию с поставщиком может быть предусмотрен контроль отдельных характеристик закупаемой продукции, не указанных в документации на закупаемую продукцию.

7.4.3.6 Организация должна принимать меры, позволяющие предотвратить несанкционированное изъятие или использование материалов, программных средств и изделий, их повреждение, потерю информации, ухудшение качества.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

4.1.3 Организация устанавливает методы управления процессами, переданными сторонним организациям, не ограничиваясь рамками приемки-сдачи работ (продукции, услуг). К методам управления данными процессами можно отнести периодическую проверку и анализ деятельности (работы) соисполнителей (поставщиков, субподрядчиков) в области качества, в т.ч. проведение совместного анализа неудовлетворительной деятельности, ведение записей этого анализа с целью установления мер контроля и степени управления переданными процессами, обеспечивающих надлежащее выполнение ТЗ, контрактов (договоров) на закупку (поставку), последующий контроль реализации результатов проверки и анализа.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам

Организация должна обеспечивать достаточность требований до их сообщения внешнему поставщику.

Организация должна сообщать внешним поставщикам свои требования, относящиеся:

- a) к поставляемым процессам, продукции и услугам;
- b) одобрению:
 - 1) продукции и услуг;
 - 2) методов, процессов и оборудования;
 - 3) выпуска продукции и услуг;
- c) к компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;
- d) взаимодействию внешнего поставщика с организацией;
- e) применяемым организацией управлению и мониторингу результатов деятельности внешнего поставщика;
- f) деятельности по верификации или валидации, которые организация или ее потребитель предполагают осуществлять на месте у внешнего поставщика.

7.4.2 Информация по закупкам

7.4.2.1 При закупках организация – исполнитель должна определить:

- требования к закупаемой продукции в контрактах (договорах) на поставку, включая согласование применения комплектующих изделий и материалов;
- комплектность документации на закупаемую продукцию;
- объемы и сроки поставки закупаемой продукции;
- порядок взаимодействия с поставщиками;
- порядок формирования и ведения базы данных о качестве закупаемой продукции.

7.4.2.2 Соответствие закупаемой продукции установленным требованиям должно быть подтверждено клеймами (сертификатами, паспортами, формулярами) или протоколами испытаний их изготовителей (ВП).

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.5 Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг

Организация должна осуществлять производство продукции и предоставление услуг в управляемых условиях.

Управляемые условия должны включать в себя, насколько это применимо:

- a) доступность документированной информации, определяющей:
 - 1) характеристики производимой продукции, предоставляемых услуг или осуществляемой деятельности;
 - 2) результаты, которые должны быть достигнуты;
- b) доступность и применение ресурсов, подходящих для осуществления мониторинга и измерений;
- c) осуществление деятельности по мониторингу и измерению на соответствующих этапах в целях верификации соответствия процессов или их выходов критериям управления, а также соответствия продукции и услуг критериям приемки;
- d) применение соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;
- e) назначение компетентного персонала, включая любую требуемую квалификацию;
- f) валидацию и периодическую повторную валидацию способности процессов производства продукции и предоставления услуг достигать запланированных результатов в тех случаях, когда конечный выход не может быть верифицирован последующим мониторингом или измерением;
- g) выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором;
- h) осуществление выпуска, поставки и действий после поставки.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

7.5.1.1 В организации должна быть определена и документально оформлена процедура планирования и проведения работ по постановке военной продукции на производство, обеспечению серийного производства и поставке военной продукции в установленном объеме и в заданные сроки; порядок планирования и проведения авторского и технического надзора в эксплуатации (для организаций, выполняющих эти работы).

7.5.1.2 Подготовку и освоение производства осуществляют в соответствии с ДС организации, разработанной с учетом требований ГОСТ РВ 15.108 и ГОСТ РВ 15.301.

При постановке продукции на производство определяют потребности организации в средствах технологического оснащения и предусматривают:

- организацию приема и ввода в эксплуатацию средств технологического оснащения;
- организацию технического обслуживания и ремонта средств технологического оснащения, а также их консервации (при необходимости);
- проведение необходимых мероприятий по своевременному обновлению средств технологического оснащения;
- проверку и оценку готовности подразделений (служб) и организации в целом к изготовлению и выпуску новой военной продукции;
- аттестацию рабочих мест по результатам контроля соответствия требованиям технологического процесса.

7.5.1.3 При выполнении отдельных операций на технологическом оборудовании, находящемся в другой организации, проведение таких работ должно быть оформлено договором или другим официальным документом, содержащим требования к качеству их выполнения.

7.5.1.4 Технологическое оборудование, при необходимости, следует регулярно проверять на технологическую точность в соответствии с планом – графиком по установленной методике. Проверке подлежат пара метры, влияющие на качество изготовления военной продукции. Состав и нормы параметров устанавливают в зависимости от требований ТД.

7.5.1.5 Технологическое оборудование должно иметь ЭД, обеспечивать точность поддержания режимов технологических операций в пределах допусков, указанных в ТД, и использоваться в пределах сроков, установленных ЭД на это оборудование.

7.5.1.6 Размещение технологического оборудования в производственных помещениях должно обеспечивать соблюдение требований техники безопасности, экологии, промышленной чистоты.

7.5.1.7 Наладочные и ремонтные работы на используемом технологическом оснащении должны проводиться по графику, согласованному с руководителем подразделения, использующего данное оборудование.

7.5.1.8 В организации должно быть определено подразделение (служба) (с соответствующим функциональным назначением), которое должно обеспечивать заказ, приобретение, монтаж, сдачу в эксплуатацию, ремонт, наладку технологического оснащения и отвечать за его работоспособность и наличие необходимого количества для ритмичного производства и контроля военной продукции в объемах, соответствующих потребности организации.

7.5.1.9 В организации должны быть определены и документально оформлены процедуры проверки и обеспечения качества выполнения технологических процессов (операций), в том числе:

- порядок и ответственные лица за планирование и подготовку (разработку) технологических процессов к изготовлению конкретных образцов военной продукции при планировании производства военной продукции;
- порядок утверждения документации на технологические процессы после ее отработки;
- перечни измеряемых (контролируемых) параметров и характеристик технологических процессов и допуска на них, нормы точности измерений, порядок выбора отдельных видов оборудования для мониторинга и измерений;
- указания на используемые специальные и особо ответственные технологические процессы (операции) (при их наличии) и применяемые методы для их контроля, в том числе для выявления скрытых дефектов (ультразвуковой, рентгеновский контроль и т.п.);
- порядок аттестации специальных и особо ответственных технологических процессов (операций);
- порядок подготовки рабочего места, оснастки, оборудования к проведению технологической операции;
- порядок, объем, методы, периодичность контроля технологических процессов (операций), критерии оценки качества их выполнения;
- порядок проведения самоконтроля работником изготавливаемой детали или сборочной единицы;
- порядок действий при выявлении дефектов и способы их предотвращения;
- меры управляющего (регулирующего) воздействия на технологический процесс (операцию), применяемые работником при нарушении условий и режимов его проведения;
- порядок оценки показателей качества изготовления военной продукции и принятия корректирующих действий по технологическим процессам (операциям) на основе результатов этой оценки;
- контрольные листы и карты статистического анализа технологических процессов (операций) [для процессов (операций), подвергаемых статистическому регулированию];
- порядок проведения работ по совершенствованию технологических процессов (операций);
- порядок оформления и обращения сопроводительных документов на изготавливаемые детали, полуфабрикаты, сборочные единицы и изделия для регистрации выполнения технологических операций и операционного контроля.

7.5.1.10 Документами СМК должны быть предусмотрены:

- разработка перечней специальных и особо ответственных технологических процессов (операций) (при их наличии). Указанные перечни подлежат согласованию ВП в соответствии с ГОСТ РВ 15.301;
- контроль реализации требований директивной технологической документации (при ее наличии);
- контроль соблюдения технологической дисциплины.

7.5.1.11 При установившемся серийном производстве военной продукции должны быть обеспечены:

- соблюдение утвержденных технологических процессов (операций), установленных требований к условиям производства и к персоналу;
- наличие на рабочих местах документов (утвержденных выписок, фрагментов из КД и ТД), регламентирующих порядок и способы приемки и контроля военной продукции с предыдущей операции, порядок и способы выполнения технологических и контрольных операций, порядок регистрации результатов выполненных операций и передачи военной продукции на последующие операции;
- управление специальными процессами, предусматривая наличие в ТД указаний на используемые специальные производственные и контрольные методы (ультразвуковой контроль, рентгеновский контроль, контроль толщины покрытия и т.д.);
- применение статистических методов контроля технологического процесса и его регулирование;
- наличие у организации инфраструктуры, необходимой для выпуска установленных объемов военной продукции, соответствующей требованиям заказчика;
- наличие у организации полных комплектов конструкторской и технологической документации изделия с литерой "А";
- завершение отработки всех технологических процессов изготовления изделия;
- испытания военной продукции, предусмотренные ГОСТ РВ 15.307.

В ДС организации и других документах устанавливают порядок сбора, обработки и хранения результатов операционного контроля, проведения корректирующих мероприятий и оперативных управляющих действий в системе статистического регулирования.

7.5.1.12 В организации должны действовать документы, регламентирующие порядок, условия и сроки межоперационного перемещения и хранения изготавливаемых конструктивных элементов и полуфабрикатов, обеспечивающие исключение возможности их порчи, ухудшения значений параметров, внесения дефектов.

7.5.1.13 При управлении технологическими процессами учитывают, в том числе, следующие показатели качества изготовления:

- процент сдачи военной продукции с первого предъявления отделу технического контроля и ВП;
- процент возвратов;
- процент брака (военной продукции, имеющей неустраняемые дефекты);
- долю (процент) дефектных образцов военной продукции (в партии, потоке или в испытуемой выборке);
- процент выхода годных образцов продукции (из числа запущенных в производство);
- уровень технологической дисциплины (определяемый по количеству операций без нарушения технологической дисциплины от общего количества проведенных операций);
- коэффициент ритмичности производства (определяемый, при необходимости, методами, установленными в ДС организации);
- количество остановок приемки (по любым причинам за определенный период);
- процент принятых рекламаций за отчетный период.

7.5.1.14 В организации, осуществляющей монтажные и пуско-наладочные работы, должны быть определены и документально оформлены:

- порядок обеспечения монтажных, пусконаладочных работ и проведения испытаний необходимым оборудованием, оборудованием для мониторинга и измерений, инструментом и документацией;
- порядок участия в контроле качества и приемке монтажных и пусконаладочных работ;
- организация и порядок проведения предварительных испытаний военной продукции после проведения ее монтажа.

При организации и проведении работ по обеспечению качества монтажных и пусконаладочных работ следует руководствоваться требованиями ГОСТ РВ 0015–707.

7.5.1.17 Для подготовки и проведения монтажных и наладочных работ на месте эксплуатации изделий военной продукции должен быть установлен порядок разработки, согласования и утверждения планов проведения этих работ, а также определен порядок подготовки, планирования и контроля выполнения мероприятий по обеспечению качества работ.

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

7.5.2.1 Результаты аттестации специальных и особо ответственных технологических процессов (операций) должны быть задокументированы.

Если специальные процессы выполняются поставщиками или изготовителями составных частей военной продукции и комплектующих изделий, то организация должна располагать необходимыми документами об аттестации этих процессов.

7.5.2.2 В организации должен быть определен порядок проведения предъявительских, приемосдаточных, периодических и типовых испытаний, отвечающий требованиям ГОСТ РВ 15.307 и ДС (ТУ) на конкретные виды военной продукции.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Организация должна использовать подходящие способы для идентификации выходов, когда это необходимо для обеспечения соответствия продукции и услуг.

Организация должна идентифицировать статус выходов по отношению к требованиям, относящимся к мониторингу и измерениям, по ходу производства продукции и предоставления услуг.

Организация должна управлять специальной идентификацией выходов, когда прослеживаемость является требованием, регистрировать и сохранять документированную информацию, необходимую для обеспечения прослеживаемости.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

7.5.3.1 В организации должен быть установлен порядок идентификации, позволяющий определить состояние контроля изделий на протяжении операций входного контроля, хранения, изготовления и испытаний военной продукции. Средствами идентификации могут быть штампы (печати), ярлыки, этикетки или другие поддающиеся проверке средства.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Организация должна проявлять заботу о собственности потребителей или внешних поставщиков, когда она находится под управлением организации или используется ею.

Организация должна идентифицировать, верифицировать, сохранять и защищать собственность потребителя или внешнего поставщика, предоставленную для использования или включения в продукцию и услуги.

В случае, когда собственность потребителя или внешнего поставщика утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, организация должна уведомить об этом потребителя или внешнего поставщика, а также регистрировать и сохранять документированную информацию о произошедшем.

П р и м е ч а н и е – Собственность потребителя или внешнего поставщика может включать в себя материалы, компоненты, инструменты и оборудование, недвижимость, интеллектуальную собственность и персональные данные.

7.5.4 Собственность потребителей

7.5.4.1 В организации должна быть определена и документально оформлена согласованная с ВП процедура контроля, хранения, технического обслуживания и учета военной продукции:

- поставленной потребителем (заказчиком) для проведения НИР, ОКР, испытаний;
- принятой ВП и переданной изготовителю на ответственное хранение;
- поставленной потребителем (заказчиком) для проведения капитального ремонта и утилизации;
- поставленной изготовителями для проведения монтажных и наладочных работ на месте эксплуатации;
- находящихся на ответственном хранении подлинников КД, ТД, ПД, утвержденной заказчиком.

7.5.4.2 Документированная процедура должна определять объем и периодичность проверки и технического обслуживания, условия хранения и учета военной продукции, являющейся собственностью потребителя (заказчика). Процедура должна предусматривать инспекцию, испытания или проверку изделий (материалов).

Организация должна сообщать заказчику о любых отклонениях от установленных требований. Устранение любых отклонений или замена какого-либо изделия (материала) проводятся организацией после предоставления ей официальных полномочий на это заказчиком (потребителем).

7.5.4.3 Записи, которые ведет организация в процессе управления или использования собственности потребителя, должны отражать результаты ее контроля (проверки) и технического обслуживания.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.5.4 Сохранение

Организация должна сохранять выходы во время производства продукции и предоставления услуг в той мере, насколько это будет необходимым для обеспечения соответствия требованиям.

П р и м е ч а н и е – Сохранение может включать в себя идентификацию, погрузочно-разгрузочные работы, предотвращение загрязнения, упаковывание, хранение, перемещение или транспортировку, и защиту.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

7.5.5.1 В организации должны быть определены процедуры обеспечения и сохранения качества военной продукции при ее обращении в ходе производства [включая поставку заказчику (потребителю)], предусматривающие, в случае необходимости:

- погрузочно-разгрузочные работы и внутреннее транспортирование (на склад готовой продукции и т.п.);
- складирование и хранение;
- упаковывание, включая консервацию;
- поставку потребителю (отгрузку и транспортирование до места назначения).

7.5.5.2 В документах, определяющих порядок обращения с готовой военной продукцией, должны быть установлены:

- методы, предупреждающие нарушения при хранении, упаковывании, консервации и транспортировании, которые могут привести к повреждению и порче военной продукции;
- распределение ответственности должностных лиц и подразделений (служб) при выполнении работ.

7.5.5.3 В процедуре погрузочно-разгрузочных работ должны быть установлены требования:

- к составу и характеристикам используемых средств и оборудования;
- к квалификации персонала и его ответственности за качество выполняемых работ;
- к методам и процедурам приемки и маркировки военной продукции при внутривозвратной транспортировке;
- к составу и характеристикам транспортной тары.

7.5.5.4 В процедурах складирования и хранения должны быть установлены требования:

- к складским помещениям и условиям хранения (температура, влажность и др.);
- к составу и характеристикам используемого оборудования и приспособлений (стеллажи, емкости и др.), обеспечивающих защиту готовой военной продукции от воздействия механических, климатических и других факторов;
- к порядку приемки на склад и отпуска со склада, предусматривающему сопоставление маркировки с сопроводительной документацией, проверку срока службы и даты изготовления и др.;
- к методам идентификации и способам складирования, исключающим перепутывание продукции различных видов, различных дат изготовления и сроков хранения и др.;
- к методам периодического контроля военной продукции при хранении.

7.5.5.5 В процедурах упаковки и поставки должны быть установлены требования:

- к методам и способам упаковки и маркировки готовой военной продукции, исключающим ее порчу в процессе хранения и транспортирования, а также перепутывание военной продукции, предназначенной для поставки различным потребителям;
- к специальным методам и способам упаковки и маркировки особой военной продукции (крупные изделия, опасные для окружающей среды и человека изделия и др.);
- к методам и процедурам контроля качества упаковки;
- к методам и процедурам сохранения качества военной продукции с момента отгрузки до доставки к месту назначения (если это оговорено договором);
- к порядку отгрузки потребителям военной продукции, выдержавшей все виды контроля и испытаний, установленные технической документацией.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.5.5 Деятельность после поставки

Организация должна обеспечить выполнение требований к деятельности, связанной с продукцией и услугами, после того, как они были поставлены.

При определении объема требуемой деятельности после поставки организация должна рассматривать:

- a) законодательные и нормативные правовые требования;
- b) потенциальные нежелательные последствия, связанные с ее продукцией и услугами;
- c) характер, использование и предполагаемое время жизни продукции и услуг;
- d) требования потребителей;
- e) обратную связь с потребителями.

П р и м е ч а н и е — Деятельность после поставки может включать в себя действия согласно гарантийным обязательствам, контрактным обязательствам (такие как обслуживание) и дополнительные услуги, как например переработка или окончательное уничтожение.

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

7.5.1.15 В СМК организации, осуществляющей авторский и технический надзор за находящейся в эксплуатации выпускаемой ею военной продукцией, должны быть определены и документально оформлены:

- ответственность, права и обязанности должностных лиц организации по подготовке и проведению авторского и технического надзора;
- порядок разработки, ведения и внесения изменений в перечень военной продукции, подлежащей авторскому и техническому надзору;
- положения о структурных подразделениях (службах) организации, осуществляющих работы по авторскому и техническому надзору;
- порядок разработки планов-графиков проведения авторского и технического надзора и контроля их выполнения;

- порядок создания, поставки и пополнения необходимых оборотных и резервных фондов материально-технического обеспечения авторского и технического надзора;
- подготовка и порядок проведения и оформления результатов авторского и технического надзора;
- порядок составления учетной, информационной и отчетной документации при проведении авторского и технического надзора;

- подготовка и порядок разработки и реализации мероприятий по устранению выявленных конструктивных и производственных дефектов в течение срока действия гарантийных обязательств.

Устанавливаемые в организации цели, задачи, выполняемые функции по подготовке проведения авторского и технического надзора должны соответствовать требованиям ГОСТ РВ 15.306, ГОСТ РВ 15.703, ГОСТ РВ 0015-704, ГОСТ РВ 15.1 709.

7.5.1.16 В СМК организации, осуществляющей авторский надзор в процессе эксплуатации, должны быть определены и документально оформлены:

- ответственность, права и обязанности представителей организации (должностных лиц) по организации и проведению авторского надзора;
- организация и порядок обеспечения работ по планированию и проведению планового и оперативного авторского надзора;
- порядок взаимодействия представителей организации с заказчиком и эксплуатирующими организациями при проведении авторского надзора;
- порядок оформления и реализации результатов авторского надзора.

Планируемые и проводимые мероприятия по обеспечению качества авторского надзора должны соответствовать ГОСТ РВ 0015–704.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.5.6 Управление изменениями

Организация должна анализировать изменения в производстве продукции или предоставлении услуг и управлять ими в той степени, насколько это будет необходимо для обеспечения постоянного соответствия требованиям.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию, описывающую результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

8.6 Выпуск продукции и услуг

Организация должна внедрять запланированные мероприятия на соответствующих этапах в целях верификации выполнения требований к продукции и услугам.

Выпуск продукции и услуг для потребителя не должен происходить до окончания реализации всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами, кроме тех случаев, когда это санкционировано уполномоченным органом и/или лицом и, когда это применимо, самим потребителем.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию о выпуске продукции и услуг. Документированная информация должна включать:

- а) свидетельства, демонстрирующие соответствие критериям приемки;
- б) прослеживаемость в отношении должностного лица (лиц), санкционировавшего(их) выпуск продукции и услуг.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

8.2.4.1 При мониторинге и измерении характеристик военной продукции должно быть обеспечено подтверждение соответствия готовой военной продукции установленным требованиям для принятия решения о возможности предъявления ее ВП.

8.2.4.2 В организации должны быть установлены и документально оформлены:

- порядок проведения контроля качества в процессе производства военной продукции, включая назначение ответственных за отдельные виды контроля (испытаний);
- методики проведения контроля (испытаний), содержащие, в том числе, перечень измеряемых (контролируемых) параметров военной продукции и допуски на них, нормы точности измерений (достоверности контроля), порядок выбора отдельных видов оборудования для мониторинга и измерений продукции;
- порядок отбора, хранения военной продукции до и после контроля (испытаний), идентификации годной и дефектной военной продукции;
- порядок регистрации результатов контроля (испытаний).

8.2.4.3 Контроль качества изготовления должен предусматривать:

- входной контроль закупаемой продукции;
- операционный контроль в процессе изготовления;
- периодическую оценку точности, настроенности, стабильности технологического процесса для его оперативного регулирования;
- диагностический контроль по выявлению скрытых дефектов по ТУ и ДС организации;
- контроль качества готовой военной продукции цехом – изготовителем и ОТК по ГОСТ РВ 15.307;
- контроль продукции в процессе хранения.

8.2.4.4 Испытания и приемку военной продукции проводят по ГОСТ РВ 15.210 и ГОСТ РВ 15.307.

8.2.4.5 При прерывистом характере изготовления военной продукции, связанном с ограниченными объемами поставок, контроль качества и правила приемки изделий осуществляют в соответствии с положениями ГОСТ РВ 52374.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

8.7.1 Организация должна обеспечивать идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки.

Организация должна предпринимать соответствующие действия, исходя из характера несоответствия и его влияния на соответствие продукции и услуг. Это должно применяться также к несоответствующей продукции и услугам, выявленным после поставки продукции, в ходе или после предоставления услуг.

Организация должна осуществлять в отношении несоответствующих результатов процессов одно или несколько из следующих действий:

- а) коррекцию;
- б) отделение, ограничение распространения, возврат или приостановку поставки продукции и предоставления услуг;
- с) информирование потребителя;
- д) получение разрешения на приемку с отклонением.

После выполнения коррекции несоответствующих результатов процессов их соответствие требованиям должно быть верифицировано.

8.7.2 Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию, которая:

- а) описывает несоответствие;
- б) описывает предпринятые действия;
- с) описывает полученные разрешения на отклонение;
- д) указывает полномочный орган и/или лицо, принимавшее решение о действии в отношении несоответствия.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

8.3.1 В организации должен быть установлен порядок проведения работ по удовлетворению рекламаций в соответствии с ГОСТ РВ 15.703.

8.3.2 Организация должна согласовывать с заказчиком (потребителем) или ВП решения по несоответствующей военной продукции, включая различные варианты:

- разрешение на отступление или отклонение;
- переделку с целью удовлетворения установленным требованиям;
- принятие с ремонтом или без ремонта по разрешению на отклонение;
- перевод в другую категорию для использования в других целях;
- забракование или отправку в отходы.

8.3.3 В организации должны быть созданы участки или изоляторы для размещения (содержания) несоответствующей военной продукции. Если физическая изоляция невозможна или нецелесообразна, должны быть использованы специальные средства идентификации по согласованию с ВП (заказчиком).

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Организация должна определить:

- a) что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- b) методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- c) когда должны проводиться мониторинг и измерения;
- d) когда результаты мониторинга и измерений должны быть проанализированы и оценены.

Организация должна оценивать результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества.

Организация должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство полученных результатов.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

8.2.3.1 В ДС организации или других документах следует устанавливать методы оценки результативности процессов СМК.

8.2.3.2 Следует применять такие методы мониторинга и измерения технологических процессов, как контроль их точности и стабильности, проверка технологического оборудования на технологическую точность, контроль технологической дисциплины, самоконтроль, летучий контроль.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Организация должна проводить мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Организация должна определить методы получения, мониторинга и анализа этой информации.

П р и м е ч а н и е – Примеры мониторинга восприятия потребителями могут включать опрос потребителей, отзывы от потребителей о поставленных продукции и услугах, встречи с потребителями, анализ доли рынка, благодарности, претензии по гарантийным обязательствам и отчеты дилеров.

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

8.2.1.1 Организация должна проводить мониторинг информации, включающей замечания, рекомендации и предложения заказчика (ВП), касающиеся обеспечения соответствия продукции требованиям заказчика. Для этого организация должна обеспечивать:

- возможность посещения заказчиком всех организаций-исполнителей (разработчиков, изготовителей, поставщиков КИ и программных средств), входящих в кооперацию по созданию военной продукции;
- предоставление заказчику и его представителям информации о выполнении задач в области качества военной продукции на всех этапах ее создания и о результатах анализа выполнения требований контрактов (договоров);
- беспрепятственный доступ ВП к записям о качестве военной продукции;
- получение информации от потребителей.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

9.1.3 Анализ и оценка

Организация должна анализировать и оценивать соответствующие данные и информацию, полученную в ходе мониторинга и измерения.

Результаты анализа должны быть использованы для оценки:

- a) соответствия продукции и услуг;
- b) степени удовлетворенности потребителей;
- c) результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- d) успешности планирования;
- e) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- f) результатов деятельности внешних поставщиков;
- g) потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

П р и м е ч а н и е – Методы анализа данных могут включать в себя статистические методы.

8.4 Анализ данных

8.4.1 Анализу в СМК подлежат:

- результаты выполнения НИР и ОКР для всех планируемых этапов работ;
- результаты рассмотрения, приемки заказчиком (ВП) НИР, ОКР, их составных частей, этапов НИР и ОКР и реализации выполненных работ;
- данные о качестве продукции поставщиков;
- данные о качестве закупаемых материалов по результатам входного контроля и применения их при изготовлении военной продукции или опытных образцов;
- данные о соответствии оборудования для мониторинга и измерений установленным требованиям;
- результаты изготовления и контроля опытных образцов или единиц (партий) военной продукции в производстве;
- данные об идентификации и прослеживаемости продукции, выявленные отклонения от требований КД и ТД;
- результаты периодической оценки точности, настроенности и стабильности технологических процессов;
- результаты контроля (испытаний) макетов, моделей, экспериментальных и опытных образцов;
- результаты контроля (испытаний) серийной военной продукции;
- данные о рекламациях на военную продукцию;
- данные о поступивших сообщениях об отказах и повреждениях военной продукции у потребителей, не оформленные рекламационными актами;
- данные о соблюдении установленной ТУ периодичности испытаний серийной военной продукции, требований к номенклатуре и количеству образцов военной продукции, подвергнутых периодическим испытаниям;
- данные о проведении в процессе эксплуатации доработок, связанных с устранением конструктивных и производственных недостатков военной продукции и стоимости доработок;
- данные о повторяющихся дефектах военной продукции, выявленных при приемочных испытаниях, рассмотрении рекламаций и сообщений об отказах и повреждениях военной продукции;
- результаты анализа причин дефектов и отказов военной продукции на всех стадиях ее жизненного цикла и несоответствий, относящихся к разработке, производству и эксплуатации военной продукции;
- данные о корректирующих и предупреждающих действиях, включая проводимые мероприятия по устранению причин дефектов и отказов, регулированию и совершенствованию технологических процессов;
- результаты оценки показателей качества изготовления военной продукции (7.5.1.13);
- данные о компетентности персонала;
- данные об оценке затрат на качество (при необходимости);
- данные об анализе и утилизации несоответствующей военной продукции;
- данные об оценке результативности СМК и ее процессов;
- результаты внутренних и внешних проверок СМК;
- результаты проверок СМК поставщиков КИ, организаций-соисполнителей (субподрядчиков), исполнителей переданных процессов (4.1.3);
- данные о взаимном обмене информацией с организациями и заказчиком в рамках выполняемых контрактов (договоров) об отказах, неисправностях и других замечаниях к выпускаемой военной продукции для согласованного внесения улучшений в эту продукцию или для выполнения предупреждающих мероприятий;
- данные о выполнении и соблюдении метрологических правил и норм.

8.4.2 В СМК должны быть определены:

- виды и объем информации для анализа и принятия решений по обеспечению качества;
- формы информационных документов по каждому виду информации;
- периодичность и порядок доведения и обмена информацией в процессах выполнения работ по оборонному заказу.

8.4.3 Анализ данных должен предоставлять информацию:

- о характеристиках процессов СМК и военной продукции и тенденциях их изменения, в том числе по результатам проведения ВП выборочных проверок (летучего контроля) выполнения в организации требований документации СМК, согласованных с ВП [перечисление а) 4.2.1.2];

- о причинах дефектов, выявленных в эксплуатации, в ходе испытаний, а также обнаруженных ВП при контроле качества изготовления опытной и серийной военной продукции;

- об организациях-исполнителях (разработчиках, изготовителях, поставщиках КИ), входящих в кооперацию по созданию военной продукции.

8.4.4 В организации должна быть организована периодическая подготовка итоговых отчетов о состоянии и динамике качества создаваемой или выпускаемой военной продукции, представляемых руководству организации и ВП, а также заказчику в установленном порядке.

8.4.5 В СМК отчетные материалы, включая записи о качестве, должны использоваться как основа для руководящих действий по повышению качества военной продукции.

8.4.6 В организации рекомендуется организовывать учет и анализ затрат на качество в соответствии с 8.4.6.1 – 8.4.6.3.

8.4.6.1 В организации могут быть определены и документально оформлены:

- виды затрат на обеспечение качества;
- порядок и методы учета и сбора информации о составляющих затрат на обеспечение качества;
- порядок и методы анализа и обобщения затрат на обеспечение качества;
- порядок оформления результатов анализа;
- методы оптимизации затрат на качество по каждому виду продукции.

8.4.6.2 Определение фактических затрат на качество проводят периодически в соответствии с требованиями, установленными в документах СМК. Полученные результаты и рекомендации по регулированию затрат отражают в специальных отчетах.

8.4.6.3 Руководство предприятия осуществляет контроль и анализ затрат на качество в целях:

- оценки эффективности СМК;
- определения и корректировки задач структурных подразделений (служб) организации в области качества;
- определения необходимости внедрения новых методов обеспечения качества для улучшения экономического положения организации.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

8.1 Общие положения

8.1.1 В организации должна быть документально оформлена и поддерживаться в рабочем состоянии процедура выбора и применения статистических методов на различных этапах исследований, разработки, производства военной продукции и ее эксплуатации. В организации должны быть соответствующие технические средства, программное обеспечение и обученный персонал, а также должна быть установлена ответственность за использование статистических методов для выработки управляющих решений.

Статистические методы, применяемые при приемочном контроле готовой военной продукции, указывают в ТУ на военную продукцию, согласованных (утвержденных) заказчиком в составе КД, или в стандартах на военную продукцию конкретного вида.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

9.2 Внутренний аудит

9.2.1 Организация должна проводить внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для получения информации, что система менеджмента качества:

а) соответствует:

- 1) собственным требованиям организации к ее системе менеджмента качества;
- 2) требованиям настоящего стандарта;

б) результативно внедрена и функционирует.

9.2.2 Организация должна:

а) планировать, разрабатывать, реализовывать и поддерживать в актуальном состоянии программу(мы) аудитов, включая периодичность и методы проведения аудитов, а также ответственность, планируемые для проверки требования и предоставление отчетности. Программа(мы) аудитов должна(ы) разрабатываться с учетом важности проверяемых процессов, изменений, оказывающих влияние на организацию, и результатов предыдущих аудитов;

б) определять критерии аудита и область проверки для каждого аудита;

с) отбирать аудиторов и проводить аудиты так, чтобы обеспечивалась объективность и беспристрастность процесса аудита;

d) обеспечивать передачу информации о результатах аудитов соответствующим руководителям;
е) осуществлять соответствующую коррекцию и корректирующие действия без необоснованной задержки;

f) регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство реализации программы аудитов и полученных результатов аудитов.

Примечание – См. ИСО 19011 для руководства.

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

8.2.2.1 Отчеты с результатами внутренних аудитов (проверок) представляют руководству организации и своевременно доводят до сведения персонала, ответственного за проверяемые процессы, процедуры и виды деятельности, в порядке, установленном в организации, а также ВП (по согласованию с ним).

Во внутренних аудитах (проверках) может принимать участие ВП по согласованию с ним.

8.2.2.2 Результаты внутренних аудитов (проверок) СМК являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию СМК, по совершенствованию процессов СМК, по разработке новых методов и средств управления качеством военной продукции, по совершенствованию состава и содержания документации СМК, по подготовке СМК к сертификации (при необходимости).

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы времени систему менеджмента качества в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением организации.

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства должен планироваться и включать в себя рассмотрение:

a) статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
b) изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;
c) информации о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся:

- 1) к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;
- 2) степени достижения целей в области качества;
- 3) показателям процессов и соответствию продукции и услуг;
- 4) несоответствиям и корректирующим действиям;
- 5) результатам мониторинга и измерений;
- 6) результатам аудитов;
- 7) результатам деятельности внешних поставщиков;

d) достаточности ресурсов;

e) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (см. 6.1);

f) возможностям для улучшения.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.2 Входные данные для анализа

5.6.2.1 Входные данные для анализа СМК в части военной продукции должны учитывать интересы заказчика и включать:

- результаты достижения целей в области качества;
- показатели динамики качества военной продукции и процессов;
- оценку результативности процессов СМК;
- замечания и предложения ВП по вопросам, относящимся к улучшению качества военной продукции согласно требованиям заказчика;
- анализ работы поставщиков;
- результаты управления несоответствующей военной продукцией;
- другие факторы, которые могут воздействовать на СМК организации, такие как финансовые, экономические, социальные или экологические условия, и соответствующие изменения законов и регламентов.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения и действия, относящиеся:

- a) к возможностям для улучшения;
- b) любым необходимым изменениям системы менеджмента качества;
- c) потребности в ресурсах.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство результатов анализов со стороны руководства.

5.6.3 Выходные данные анализа

5.6.3.1 Выходные данные анализа СМК, включая мероприятия по улучшению СМК организации, характеристик военной продукции, показателей процессов, по повышению удовлетворенности заказчика, сокращению потерь, должны доводиться документально до сведения заказчика (ВП) в части работ по ГОЗ.

Необходимость согласования данных мероприятий с заказчиком (ВП) определяет заказчик (ВП).

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

10 Улучшение

10.1 Общие положения

Организация должна определять и выбирать возможности для улучшения и осуществлять необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности.

Это должно включать:

- a) улучшение продукции и услуг в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;
- b) коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- c) улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества.

П р и м е ч а н и е – Примеры улучшения могут включать коррекцию, корректирующее действие, постоянное улучшение, прорывное изменение, инновацию и реорганизацию.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

8.5.1.1 Количественные оценки результативности СМК должны предоставляться для анализа руководству и ВП с периодичностью, устанавливаемой организацией.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

10.2.1 При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, организация должна:

- a) реагировать на данное несоответствие и насколько применимо:
 - 1) предпринимать действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;
 - 2) предпринимать действия в отношении последствий данного несоответствия;
- b) оценивать необходимость действий по устранению причин данного несоответствия с тем, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте посредством:
 - 1) анализа несоответствия;
 - 2) определения причин, вызвавших появление несоответствия;
 - 3) определения наличия аналогичного несоответствия или возможности его возникновения где-либо еще;
- c) выполнять все необходимые действия;
- d) проанализировать результативность каждого предпринятого корректирующего действия;
- e) актуализировать при необходимости риски и возможности, определенные в ходе планирования;
- f) вносить при необходимости изменения в систему менеджмента качества.

Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.

10.2.2 Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство:

- a) характера выявленных несоответствий и последующих предпринятых действий;
- b) результатов всех корректирующих действий.

8.5.2 Корректирующие действия

8.5.2.1 Военная продукция, забракованная при производственном контроле, предъявительских и приемо-сдаточных испытаниях, а также по рекламациям, должна быть исследована для выявления причин дефектов (отказов). Анализ также подлежит продукция, в которой обнаружены дефекты (отказы) при проведении испытаний по категориям: периодические, типовые, испытания на надежность и др.

Формы документов, составляемых по результатам анализа, устанавливают в соответствии с документами СМК организации.

8.5.2.2 Анализ отказавшей военной продукции начинают после обнаружения дефекта (отказа) или получения рекламации и проводят по согласованным с ВП типовым программам. Результаты анализа должны быть оформлены документально.

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]

10.3 Постоянное улучшение

Организация должна постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества.

Организация должна рассматривать результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

Приложение А
(справочное)

Разъяснение новой структуры, терминологии и понятий

А.1 Структура и терминология

Структура разделов (т.е. последовательность разделов) и часть терминологии настоящего стандарта по сравнению с предыдущей версией (ИСО 9001:2008) были изменены в целях улучшения структурной совместимости с другими стандартами на системы менеджмента.

В настоящем стандарте не содержится требования о применении его структуры и терминологии к документированной информации системы менеджмента качества организации.

Данная структура разделов предназначена в большей мере для обеспечения согласованного изложения требований, чем для того, чтобы быть моделью для документирования политик, целей и процессов организации. Структура и содержание документированной информации, относящейся к системе менеджмента качества, часто могут быть более подходящими для пользователей, если документированная информация относится как к процессам, функционирующим в организации, так и к информации, применяемой для других целей.

Чтобы устанавливать требования к системе менеджмента качества, вовсе не обязательно термины, используемые организацией, заменять терминами, используемыми в настоящем стандарте. Организации могут использовать термины, которые они сочтут более подходящими для своей деятельности (например, использовать термины "записи", "документация", "протоколы", а не "документированная информация", или использовать "поставщик", "партнер", "продавец", а не "внешний поставщик"). В таблице А.1 показаны основные различия в терминологии между настоящей версией стандарта ИСО 9001 и его предыдущей версией.

Т а б л и ц а А.1 – Основные различия в терминологии между ИСО 9001:2008 и ИСО 9001:2015

ИСО 9001:2008	ИСО 9001:2015
Продукция	Продукция и услуги
Исключения	Не применяется (См. Приложение А.5 для пояснений, касающихся применимости)
Представитель руководства	Не применяется (Аналогичные ответственность и полномочия установлены, но нет требования в отношении единственного представителя руководства)
Документация, руководство по качеству, документированные процедуры, записи	Документированная информация
Производственная среда	Среда для функционирования процессов
Оборудование для мониторинга и измерений	Ресурсы для мониторинга и измерений
Закупленная продукция	Внешне поставляемые продукция и услуги
Поставщик	Внешний поставщик

А.2 Продукция и услуги

В ИСО 9001:2008 использовался термин "продукция" для охвата всех категорий выходов. В данной версии настоящего стандарта используется словосочетание "продукция и услуги". Словосочетание "продукция и услуги" охватывает все категории выходов (технические средства, услуги, программные средства и перерабатываемые материалы).

Специальное включение "услуг" предназначено для того, чтобы выделить различия между продукцией и услугами при применении некоторых требований. Характерной особенностью услуг является то, что, по меньшей мере, часть выхода получается при непосредственном взаимодействии с потребителем. Это означает, например, что соответствие требованиям не всегда может быть подтверждено до завершения предоставления услуги.

В большинстве случаев "продукция" и "услуги" используются совместно. Большинство выходов, которые организация предоставляет потребителям или которые им поставляют внешние поставщики, включают как продукцию, так и услуги. Например, материальная или нематериальная продукция может

иметь некоторую связанную с ней услугу, или услуга может иметь некоторую связанную с ней материальную или нематериальную продукцию.

А.3 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Подраздел 4.2 содержит требования к организации определять заинтересованные стороны, которые имеют отношение к системе менеджмента качества, и требования этих заинтересованных сторон. Однако подраздел 4.2 не подразумевает расширение требований системы менеджмента качества за рамки области применения настоящего стандарта. Как установлено в "Области применения" настоящий стандарт применяется тогда, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность на постоянной основе обеспечивать поставку продукции и услуг, отвечающих требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям, и нацеленность на повышение удовлетворенности потребителей.

В настоящем стандарте нет требования о том, чтобы организация рассматривала заинтересованные стороны, которые не были определены данной организацией как имеющие отношение к ее системе менеджмента качества. Организация сама решает относится ли какое-либо конкретное требование соответствующей стороны к ее системе менеджмента качества.

А.4 Риск-ориентированное мышление

Концепция риск-ориентированного мышления прослеживалась и в предыдущей версии настоящего стандарта, например, через требования к планированию, анализу и улучшению. Настоящий стандарт устанавливает для организации требование понимать ее среду (см. 4.1) и определять риски, как основу для планирования (см. 6.1). Это отражает применение риск-ориентированного мышления для планирования и внедрения процессов системы менеджмента качества (см. 4.4) и будет помогать в определении объема документированной информации.

Одна из ключевых целей системы менеджмента качества состоит в том, чтобы она действовала как инструмент предупреждения. Поэтому настоящий стандарт не имеет отдельного раздела или пункта по предупреждающим действиям. Понятие предупреждающего действия выражено через использование риск-ориентированного мышления при формулировке требований к системе менеджмента качества.

Риск-ориентированное мышление, применяемое в настоящем стандарте, способствовало некоторому сокращению требований предписывающего характера и их замене требованиями описывающего характера. Настоящий стандарт более универсален, чем ИСО 9001:2008, в отношении требований к процессам, документированной информации и распределению ответственности в организации.

Несмотря на то что 6.1 указывает, что организация должна планировать действия в отношении рисков, стандарт не требует формализованных методов менеджмента рисков или документированного процесса менеджмента рисков. Организации могут решать следует ли разрабатывать более обширную методологию менеджмента риска, чем требуется настоящим стандартом, например, за счет применения других руководящих указаний или стандартов.

Не все процессы системы менеджмента качества обладают одинаковым уровнем риска в отношении способности организации достигать своих целей, и влияние неопределенности не является одинаковым для организаций. В соответствии с требованиями 6.1 организация ответственна за применение риск-ориентированного мышления и за действия в отношении риска, в том числе целесообразность регистрации и сохранения документированной информации как свидетельства определения рисков организацией.

А.5 Применимость

При определении применимости требований стандарта к системе менеджмента качества организации настоящий стандарт не делает ссылки на "исключения". Тем не менее организация может проводить анализ применимости требований с учетом размера или сложности организации, используемой ею модели менеджмента, области деятельности организации и характера ее учитываемых рисков и возможностей.

Требования к применимости рассматриваются в подразделе 4.3, определяющем условия, при которых организация может принять решение о том, что требование не может быть применено ни к одному из процессов в рамках области применения системы менеджмента качества. Организация может принимать решение о том, что требование не применяется, только если это решение не приведет к неспособности обеспечить соответствие продукции и услуг.

А.6 Документированная информация

Как составляющая часть обеспечения совместимости с другими стандартами на системы менеджмента общий раздел, касающийся "Документированной информации", был принят без значительного изменения или добавления (см. 7.5). Там, где возможно, текст настоящего стандарта был согласован с требованиями этого раздела. В силу этого термин "документированная информация" используется во всех требованиях, относящихся к документам.

Там, где в ИСО 9001:2008 использовались специальные термины, такие как "документ" или "документированные процедуры", "руководство по качеству" или "план качества", в настоящей версии стандарта определены требования к "разработке, актуализации и применению документированной информации".

Там, где в ИСО 9001:2008 использовался термин "записи" для обозначения документов, необходимых для представления свидетельства соответствия требованиям, теперь используется требование "регистрировать и сохранять документированную информацию". Организация несет ответственность за определение того, какая документированная информация должна быть зарегистрирована и сохранена, в течение какого периода времени и какие средства будут использованы для этого.

Требование по "разработке, актуализации и применению" документированной информации не исключает возможности того, что организация может также "регистрировать и сохранять" эту документированную информацию для конкретных целей, например, регистрировать и сохранять предыдущие версии информации.

Там, где настоящий стандарт ссылается на "информацию", а не на "документированную информацию" (например, в подразделе 4.1: "Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах"), нет требования, что эта информация должна быть документированной. В таких случаях организация может решить является ли это необходимым или уместным для разработки, актуализации и применения документированной информации.

А.7 Знания организации

Пункт 7.1.6 настоящего стандарта связан с потребностью определить и осуществлять менеджмент знаний, поддерживаемых организацией, в целях обеспечения соответствия продукции и услуг.

Требования, относящиеся к знаниям организации, были введены с целью:

- а) защиты организации от потери знаний, например из-за:
 - текучести кадров;
 - невозможности получения и обмена информацией;
- б) стимулирования организации к приобретению знаний, например, на основе:
 - обучения на собственном опыте;
 - наставничества;
 - изучения лучшего опыта.

А.8 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Все формы внешних поставок процессов, продукции и услуг рассмотрены в 8.4, например:

- а) закупленные у поставщика;
- б) полученные по соглашению с компанией-партнером;
- в) полученные от внешнего поставщика на основе аутсорсинга процессов.

Аутсорсинг всегда обладает основной характеристикой услуги, поскольку имеет по крайней мере один вид деятельности, для выполнения которого необходимо взаимодействие поставщика и организации.

Средства управления внешними поставками могут широко варьироваться в зависимости от характера процессов, продукции и услуг. Организация может применять риск-ориентированное мышление для определения вида и средств управления, подходящих для конкретного внешнего поставщика и внешне поставляемых процессов, продукции и услуг.

Приложение В
(справочное)

Другие международные стандарты в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанные ИСО/ТК 176

Международные стандарты, описание которых приводится в настоящем приложении, были разработаны техническим комитетом ИСО/ТК 176 для предоставления вспомогательной информации организациям, которые применяют настоящий стандарт, и для предоставления руководящих указаний организациям, стремящимся превзойти его требования. Руководящие указания или требования, содержащиеся в документах, перечисленных в этом приложении, не дополняют и не изменяют требования настоящего стандарта.

Таблица В.1 показывает взаимосвязь между этими стандартами и соответствующими разделами настоящего стандарта.

Настоящее приложение не содержит ссылки на отраслевые стандарты на системы менеджмента качества, разработанные техническим комитетом ИСО/ТК 176.

Настоящий стандарт является одним из трех основополагающих стандартов, разработанных ИСО/ТК 176.

ИСО 9000 Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь создает основы для надлежащего понимания и внедрения настоящего стандарта. Принципы менеджмента качества, подробное описание которых дается в ИСО 9000, были учтены в процессе разработки настоящего стандарта. Сами эти принципы не являются требованиями, но они формируют основу для тех требований, которые устанавливает настоящий стандарт. ИСО 9000 также определяет термины, определения и основные понятия, используемые в настоящем стандарте.

ИСО 9001 (настоящий стандарт) устанавливает требования, направленные главным образом на создание доверия к продукции и услугам, предлагаемым организацией, и, посредством этого, на повышение удовлетворенности потребителей. Можно также ожидать, что надлежащее внедрение этого стандарта принесет другие выгоды для организации, такие как улучшенный внутренний обмен информацией, лучшее понимание и управление процессами организации.

ИСО 9004 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации – Подход на основе менеджмента качества содержит руководящие указания для организаций, стремящихся превзойти требования настоящего стандарта, охватывая более широкий спектр вопросов с тем, чтобы это могло вести к улучшению общих результатов деятельности организации. ИСО 9004 включает методическое руководство по самооценке с тем, чтобы организации имели возможность оценивать уровень зрелости своих систем менеджмента качества.

Международные стандарты, описанные ниже, могут помочь организациям, когда они внедряют или стремятся улучшить свои системы менеджмента качества, процессы или виды деятельности.

ИСО 10001 Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителей – Руководящие указания по правилам поведения для организаций служит для организации руководством в определении того, что ее меры по обеспечению удовлетворенности потребителей отвечают их потребностям и ожиданиям. Применение стандарта может повысить доверие потребителей к организации и улучшить понимание потребителями того, что они могут ожидать от организации, тем самым снижая вероятность недоразумений и претензий.

ИСО 10002 Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителей – Руководящие указания по управлению претензиями в организациях служит руководством по процессу обращения с претензиями через признание и изучение потребностей и ожиданий сторон, обращающихся с претензиями, и принятия решений по разрешению вопросов, связанных с претензиями. Он обеспечивает открытый, результативный и простой для применения процесс, включающий подготовку персонала. Он также может использоваться в качестве руководства малыми предприятиями.

ИСО 10003 Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителей – Руководящие указания по урегулированию спорных вопросов вне организации служит руководством для результативного и эффективного разрешения споров вне организаций по претензиям, связанным с продукцией. Разрешение споров является средством урегулирования ситуации в случаях, когда организации не могут урегулировать вопросы по удовлетворению претензии внутри организации. Большинство претензий мо-

гут быть успешно разрешены внутри организации без применения процедур, в которых стороны выступают противоборствующими сторонами.

ИСО 10004 Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителей – Руководящие указания по мониторингу и измерению служит руководством для выработки мер, направленных на повышение удовлетворенности потребителей и на идентификацию возможностей улучшения продукции, процессов и характеристик, которые являются ценными для потребителей. Такие меры могут усилить лояльность потребителей и помочь организации удержать потребителей.

ИСО 10005 Системы менеджмента качества – Руководящие указания по планам качества служит руководством по разработке и использованию планов качества как связующего средства, связывающего требования процесса, продукта, проекта или контракта с рабочими методами и практиками, обеспечивающих производство продукции. Преимущества от разработки плана качества будут выражаться в повышенной уверенности в том, что требования будут выполнены, что процессы находятся под управлением, а также в мотивации всех, кто вовлечен в работу.

ИСО 10006 Системы менеджмента качества – Руководящие указания по менеджменту качества в проектах применим к широкому спектру проектов: от малых до больших, от простых до сложных, от отдельного проекта до проекта, являющегося частью серии проектов. ИСО 10006 используется персоналом, осуществляющим руководство проектами, и теми, кому нужно обеспечить применение их организацией практик, содержащихся в стандартах ИСО, предназначенных для систем менеджмента качества.

ИСО 10007 Системы менеджмента качества – Руководящие указания по менеджменту конфигурации предназначен для оказания содействия организациям, применяющим управление конфигурацией для технического и административного руководства на протяжении всего жизненного цикла продукции. Менеджмент конфигурации может быть использован для выполнения требований к идентификации и прослеживаемости продукции, установленных в настоящем стандарте.

ИСО 10008 Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителей – Руководящие указания по электронным торговым сделкам между юридическими и физическими лицами дает руководство по тому, каким образом организации могут внедрить результативную и эффективную систему для электронных торговых операций между организациями и потребителями, и тем самым создать основу для того, чтобы потребители имели повышенную уверенность в отношении таких электронных торговых операций; повысить способность организации удовлетворять потребителей; а также уменьшить количество претензий и споров.

ИСО 10012 Системы менеджмента измерений – Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию служит руководством для менеджмента измерительных процессов и метрологического подтверждения измерительного оборудования, используемым для обеспечения и демонстрации соответствия метрологическим требованиям. Стандарт устанавливает требования менеджмента качества в системе менеджмента измерений для выполнения метрологических требований.

ИСО/ТО 10013 Руководящие указания по документированию систем менеджмента качества содержит руководящие указания по разработке и применению документации, необходимой для системы менеджмента качества. Этот технический отчет может быть использован для документирования систем менеджмента, отличных от систем менеджмента качества, для которых предназначены стандарты ИСО, например, для систем экологического менеджмента и систем менеджмента безопасности.

ИСО 10014 Менеджмент качества – Руководящие указания по достижению финансовых и экономических преимуществ адресован высшему руководству. Стандарт содержит руководящие указания по достижению финансовых и экономических преимуществ за счет применения принципов менеджмента качества. Он помогает в работе по применению принципов менеджмента и облегчает выбор методов и инструментальных средств, позволяющих обеспечить устойчивый успех организации.

ИСО 10015 Менеджмент качества – Руководящие указания по обучению предлагает руководящие указания, направленные на оказание помощи организациям и посвященные вопросам, связанным с обучением. Стандарт может применяться в любых ситуациях, когда требуется руководство, чтобы раскрыть содержание и интерпретировать ссылки на "образование" и "обучение", используемые в стандартах ИСО, предназначенных для систем менеджмента качества. Любая ссылка на "обучение" включает все типы образования и подготовки.

ИСО/ТО 10017 Руководящие указания по применению статистических методов в соответствии с ИСО 9001:2000 предоставляет разъяснения в отношении статистических методов, применение которых связано с изменчивостью, наблюдаемой в поведении и результатах процессов, даже в условиях кажущейся стабильности. Статистические методы позволяют лучше использовать имеющиеся данные,

ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)

помогая принимать решения, и тем самым содействовать постоянному улучшению качества продукции и процессов для достижения удовлетворенности потребителей.

ИСО 10018 Менеджмент качества – Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности содержит руководящие указания, которые оказывают влияние на вовлеченность и компетентность работников. Система менеджмента качества зависит от вовлеченности компетентных работников и от того, как они используются и насколько они интегрированы в организацию. Крайне важно идентифицировать, развивать и оценивать необходимые знания, навыки, поведение и рабочую среду.

ИСО 10019 Руководящие указания по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг служит руководством по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг. Стандарт дает руководство по процессу оценивания компетентности консультантов по системам менеджмента качества и обеспечивает уверенность в том, что потребности и ожидания организации в отношении услуг консультантов будут удовлетворены.

ИСО 19011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента служит руководством по менеджменту программы аудита, по планированию и проведению аудита системы менеджмента, а также по компетентности и оцениванию аудиторов и аудиторских групп. Он предназначен для применения к аудиторам, организациям, внедряющим системы менеджмента, и организациям, которым требуется проводить аудиторские проверки систем менеджмента.

Т а б л и ц а В.1 – Взаимосвязь между другими международными стандартами в области менеджмента качества, стандартами на системы менеджмента качества и разделами настоящего стандарта

Другие международные стандарты	Раздел настоящего стандарта						
	4	5	6	7	8	9	10
ИСО 9000	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 9004	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10001					8.2.2, 8.5.1	9.1.2	
ИСО 10002					8.2.1	9.1.2	10.2.1
ИСО 10003						9.1.2	
ИСО 10004						9.1.2, 9.1.3	
ИСО 10005		5.3	6.1, 6.2	Ко всему разделу	Ко всему разделу	9.1	10.2
ИСО 10006	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10007					8.5.2		
ИСО 10008	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10012				7.1.5			
ИСО/ТО 10013				7.5			
ИСО 10014	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10015				7.2			
ИСО/ТО 10017			6.1	7.1.5		9.1	
ИСО 10018	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу	Ко всему разделу
ИСО 10019					8.4		
ИСО 19011						9.2	
П р и м е ч а н и е – "Ко всему разделу" указывает на то, что все подразделы в конкретном разделе настоящего стандарта имеют отношение к другому международному стандарту.							

**ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(для справочных целей)**

**Приложение ДА
(справочное)**

**Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов
национальным стандартам Российской Федерации**

Т а б л и ц а ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта Российской Федерации
ISO 9000:2015	IDT	ГОСТ Р ИСО 9000-2015 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь"
ISO 9004:2009	IDT	ГОСТ Р ИСО 9004-2010 "Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества"
ISO 19011:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО 19011-2012 "Руководящие указания по аудиту систем менеджмента"
ISO 9001:2008	IDT	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 "Системы менеджмента качества. Требования"
ISO 10001:2007	IDT	ГОСТ Р ИСО 10001-2009 "Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций"
ISO 10002:2014		*
ISO 10003:2007	IDT	ГОСТ Р ИСО 10003-2009 "Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации"
ISO 10004:2012		*
ISO 10005:2007		ГОСТ Р ИСО 10005-2007 "Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества"
ISO 10006:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10006-2005 "Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании"
ISO 10007:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10007-2007 "Менеджмент организации. Руководящие указания по управлению конфигурацией"
ISO 10008:2013	IDT	ГОСТ Р ИСО 10008-2014 "Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по электронным торговым сделкам между юридическими и физическими лицами"
ISO 10012:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО 10012-2008 "Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию"
ISO/TR 10013:2001	IDT	ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 "Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества"
ISO 10014:2006	IDT	ГОСТ Р ИСО 10014-2008 "Менеджмент организации. Руководящие указания по достиже-

ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)

		нию экономического эффекта в системе менеджмента качества"
ISO 10015:1999	IDT	ГОСТ Р ИСО 10015-2007 "Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению"
ISO/TR 10017:2003	IDT	ГОСТ Р ИСО/ТО 10017-2005 "Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001"
ISO 10018:2012	IDT	ГОСТ Р ИСО 10018-2014 "Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности"
ISO 10019:2005	IDT	ГОСТ Р ИСО 10019-2007 "Менеджмент организации. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг"
<p>* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его утверждения рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта. Перевод данного международного стандарта находится в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов.</p> <p>П р и м е ч а н и е – В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов:</p> <p>- IDT – идентичные стандарты.</p>		

Библиография

- [1] ISO 9004, Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach
- [2] ISO 10001, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations
- [3] ISO 10002, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations
- [4] ISO 10003, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations
- [5] ISO 10004, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring
- [6] ISO 10005, Quality management systems – Guidelines for quality plans
- [7] ISO 10006, Quality management systems – Guidelines for quality management in projects
- [8] ISO 10007, Quality management systems – Guidelines for configuration management
- [9] ISO 10008, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for business-to consumer electronic commerce transactions
- [10] ISO 10012, Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment
- [11] ISO/TR 10013, Guidelines for quality management system documentation
- [12] ISO 10014, Quality management – Guidelines for realizing financial and economic benefits
- [13] ISO 10015, Quality management – Guidelines for training
- [14] ISO/TR 10017, Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- [15] ISO 10018, Quality management – Guidelines on people involvement and competence
- [16] ISO 10019, Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services
- [17] ISO 14001, Environmental management systems – Requirements with guidance for use
- [18] ISO 19011, Guidelines for auditing management systems
- [19] ISO 31000, Risk management – Principles and guidelines
- [20] ISO 37500, Guidance on outsourcing
- [21] ISO/IEC 90003, Software engineering – Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to computer software
- [22] IEC 60300-1, Dependability management – Part 1: Guidance for management and application
- [23] IEC 61160, Design review
- [24] Quality management principles, ISO¹⁾
- [25] Selection and use of the ISO 9000 family of standards²⁾, ISO
- [26] ISO 9001 for Small Businesses – What to do, ISO³⁾
- [27] www.iso.org/tc176/sc02/public
- [28] www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Библиография

- | | |
|---|---|
| [1] Федеральный закон от 26 июня 2008 г. № 102-ФЗ | "Об обеспечении единства измерений" |
| [2] Административный регламент исполнения Рос-
стандартом государственной функции по отнесе-
нию технических средств к средствам измерений | Утвержден приказом Минпромторга
России от 15 февраля 2010 года № 122 |
| [3] Порядок проведения испытаний стандартных об-
разцов или средств измерений в целях утвержде-
ния типа, Порядок утверждения типа стандартных
образцов или типа средств измерений | Утверждены приказом Минпромторга
России от 30 ноября 2009 года № 1081 |
| [4] Положение об эталонах единиц величин, исполь-
зуемых в сфере государственного регулирования
обеспечения единства измерений | Утверждено Постановлением Прави-
тельства РФ от 23 сентября 2010 года
№ 734 |
- [ГОСТ РВ 0015-002-2012]**

¹⁾ Доступно на сайте: <http://www.iso.org>

²⁾ Доступно на сайте: <http://www.iso.org>

³⁾ Доступно на сайте: <http://www.iso.org>

**ГОСТ Р ИСО 9001- 2015 с дополнительными требованиями ГОСТ РВ 0015-002-2012
(д л я с п р а в о ч н ы х ц е л е й)**

УДК 658.562.014:006.354

ОКС 03.120.10

T59

ОКСТУ 0025

Ключевые слова: система менеджмента качества, требования к системе менеджмента качества, лидерство, документированная информация, жизненный цикл продукции и услуг, знания организации, действия в отношении рисков и возможностей, риск-ориентированное мышление

УДК 658.51.011.018:623

КС ОП 0015

Ключевые слова: система менеджмента качества, военная продукция, политика в области качества, ответственность руководства, документация системы менеджмента качества, процессы жизненного цикла военной продукции, заказчик, военное представительство

[ГОСТ РВ 0015-002-2012]