

**УЗБЕКСКОЕ АГЕНТСТВО
СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ**



**Методическое руководство
по созданию и внедрению систем менеджмента
качества**

на базе стандартов ISO серии 9000

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА - ОПРЕДЕЛЕНИЕ



ISO - International Standard Organization

Международная организация по стандартизации



- **ISO International Organization for Standardization ISO (Международная организация по стандартизации)** - международная организация занимающаяся выпуском стандартов.
- Создана в 1946 г. по решению ООН
- Негосударственная организация - основана на членстве - **более 160 стран** (по одной организации из страны). Центральный секретариат в Женеве
- **ISO 9000** - серия международных стандартов ISO, регламентирующих менеджмент качества на предприятиях.
Причина: необходимость в единой системе качества для выпуска продукции на уровне мировых стандартов.
- Термин «ISO» - «ИСО» используется как бренд, основанный на греческом понятии «равный», поэтому не переводится

Цель ISO:

- содействие развитию стандартизации в мировом масштабе для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности.

- ✦ **Назначение СМК** - Призвана обеспечивать качество продукции или услуг предприятия и «настраивать» это качество на ожидание потребителей.
- ✦ **Главная задача** - не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению брака (плохому качеству продукции)
- ✦ **Главное достоинство** - ориентация на потребителей и направленность не на контроль качества уже готовой продукции и не на исправление брака, а на его предотвращение на самых ранних этапах жизненного цикла продукции.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



Цели систем менеджмента качества:

- ❖ Выявление и удовлетворение требований потребителей
- ❖ Управление взаимосвязанными взаимозависимыми процессами, прямо и косвенно влияющими на качество
- ❖ Достижение увеличения объема сбыта продукции

Задачи систем менеджмента качества:

- ❖ Выявление процессов и определение требований к ним
- ❖ Вовлечение всего персонала в обучение
- ❖ Назначение ответственных, распределение обязанностей и полномочий

ЧТО ДАЕТ ВНЕДРЕНИЕ СМК?



ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ ИСО 9001

КОНКУРЕНТНЫЕ
ПРЕИМУЩЕСТВА



«Гарантии качества»
подтверждены на
международном
уровне

ЭКОНОМИЧНОСТЬ



Меньше
ошибок,
увеличение
прибыли

МОТИВАЦИЯ



Улучшение
взаимоотношений
и развитие духа
партнерства у
персонала

ДОВЕРИЕ
КЛИЕНТОВ



Работа
предприятия в
управляемых
условиях

НАДЕЖНОСТЬ



Снижение риска
получения
некачественной
продукции и
услуг

ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ СМК



- Системный подход к управлению
- Повышение репутации и инвестиционной привлекательности организации, повышение её экономической эффективности
- Повышение качества продукции/услуг и снижение доли бракованной продукции
- Снижение затрат материалов и времени
- Реализация механизма постоянного улучшения
- Оптимизация инфраструктуры, повышение эффективности работы административных подразделений и снижение себестоимости производимой продукции/услуг
- Улучшение понимания персоналом целей и задач предприятия
- Повышение уровня мотивации и исполнительской дисциплины работников, большая ответственность за собственные результаты и за счет этого повышение производительности труда
- Более выгодное положение по отношению к конкурентам для получения государственного заказа
- Возможность использовать внедренную СМК в PR - акциях
- Подтверждение имиджа высокого статуса Компании

Льготы и преференции для предприятий, имеющих сертификаты на систему менеджмента качеством

1. Статья 356 Налоговый Кодекс Республики Узбекистан

Налогооблагаемая база, уменьшается на сумму средств, направляемых:

- на приобретение нового технологического оборудования, внедрение систем управления качеством, проведение сертификации продукции на соответствие международным стандартам,
- приобретение комплексов для проведения лабораторных тестов и испытаний, но не более 25 процентов налогооблагаемой базы.
- Уменьшение налогооблагаемой базы производится в течение пяти лет, начиная с налогового периода, в котором осуществлены вышеназванные расходы, а по технологическому оборудованию - с момента ввода его в эксплуатацию.

2. Пункт 7 постановление Президента Республики Узбекистан от 26.03.2012 г. № ПП-1731:

- Распространить на микрофирмы и малые предприятия действующий порядок уменьшения налогооблагаемой базы по единому налоговому платежу, предусмотренный при приобретении нового технологического оборудования, на сумму средств, направляемых на внедрение систем управления качеством, проведение сертификации продукции на соответствие международным стандартам, а также на приобретение комплексов для проведения лабораторных тестов и испытаний.

3. Пункт 5 Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 22.07.2004 г. № 349:

- Освободить предприятия, имеющие испытательные лаборатории, от уплаты таможенных платежей, включая налог на добавленную стоимость (за исключением сборов за таможенное оформление), при ввозе ими технологического оборудования в соответствии с перечнем, утверждаемым в установленном порядке, используемого при лабораторных исследованиях и тестировании продукции, а также комплектующих изделий и запасных частей при условии, если их поставка предусмотрена условиями контракта на поставку технологического оборудования».

Льготы и преференции для предприятий, имеющих сертификаты на систему менеджмента качеством

4. Пункт 5 постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан 19.06.2009 г. №173:

Привлечение консультанта, имеющего соответствующую квалификацию, для разработки и внедрения систем управления качеством, соответствующих международным стандартам, осуществляется на открытой конкурсной основе;

При проведении тендерных торгов на закупку продукции для государственных нужд приоритет отдается при прочих равных условиях отечественным поставщикам, имеющим сертифицированную систему управления качеством».

5. Пункт 12 Положение о порядке формирования Программы локализации производства готовой продукции, комплектующих изделий и материалов на основе промышленной кооперации, утвержденный постановлением Кабинета Министров от 21.07.2010 г. № 154:

Преимущественным правом включения в Программу локализации пользуются предприятия, внедрившие систему управления качеством по международным стандартам, проекты которых соответствуют вышеуказанным критериям, а также проекты, предусматривающие выпуск экспортоориентированных видов продукции.

6. Пункт 5 Положение о порядке применения налоговых и таможенных льгот предприятиями, на которых реализуются проекты утвержденной Программы локализации, зарегистрированный в Министерстве юстиции от 14.07.2015 г. № 2697:

Средства, высвобождаемые в связи с предоставлением льгот, предусмотренных в абзацах втором и третьем пункта 2 настоящего Положения, направляются предприятиями, указанными в абзаце третьем пункта 1 настоящего Положения, на создание новых, а также расширение, реконструкцию, модернизацию, техническое и технологическое перевооружение действующих производств, внедрение систем управления качеством, приобретение сырья и материалов, необходимых для производства локализуемой продукции, поощрение инженерно-технических работников предприятий, задействованных в реализации Программы локализации.

ПРИНЦИПЫ СМК по ISO 9001



«МЕТА СИСТЕМА» НА ОСНОВЕ 8 ПРИНЦИПОВ - МЕХАНИЗМ РАЗРАБОТКИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

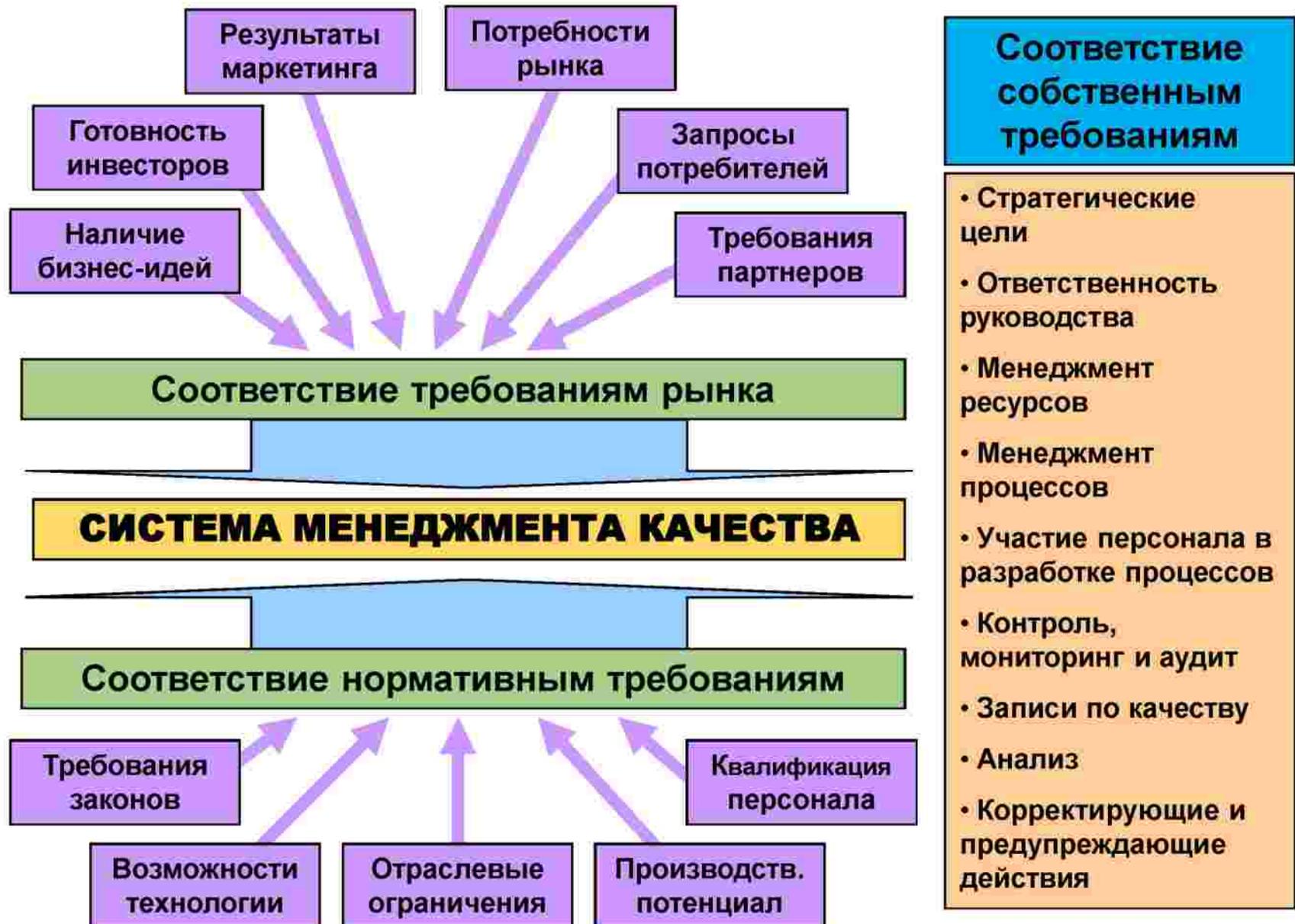


МОДЕЛЬ ПРОЦЕССА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (согласно стандарту ISO 9001)

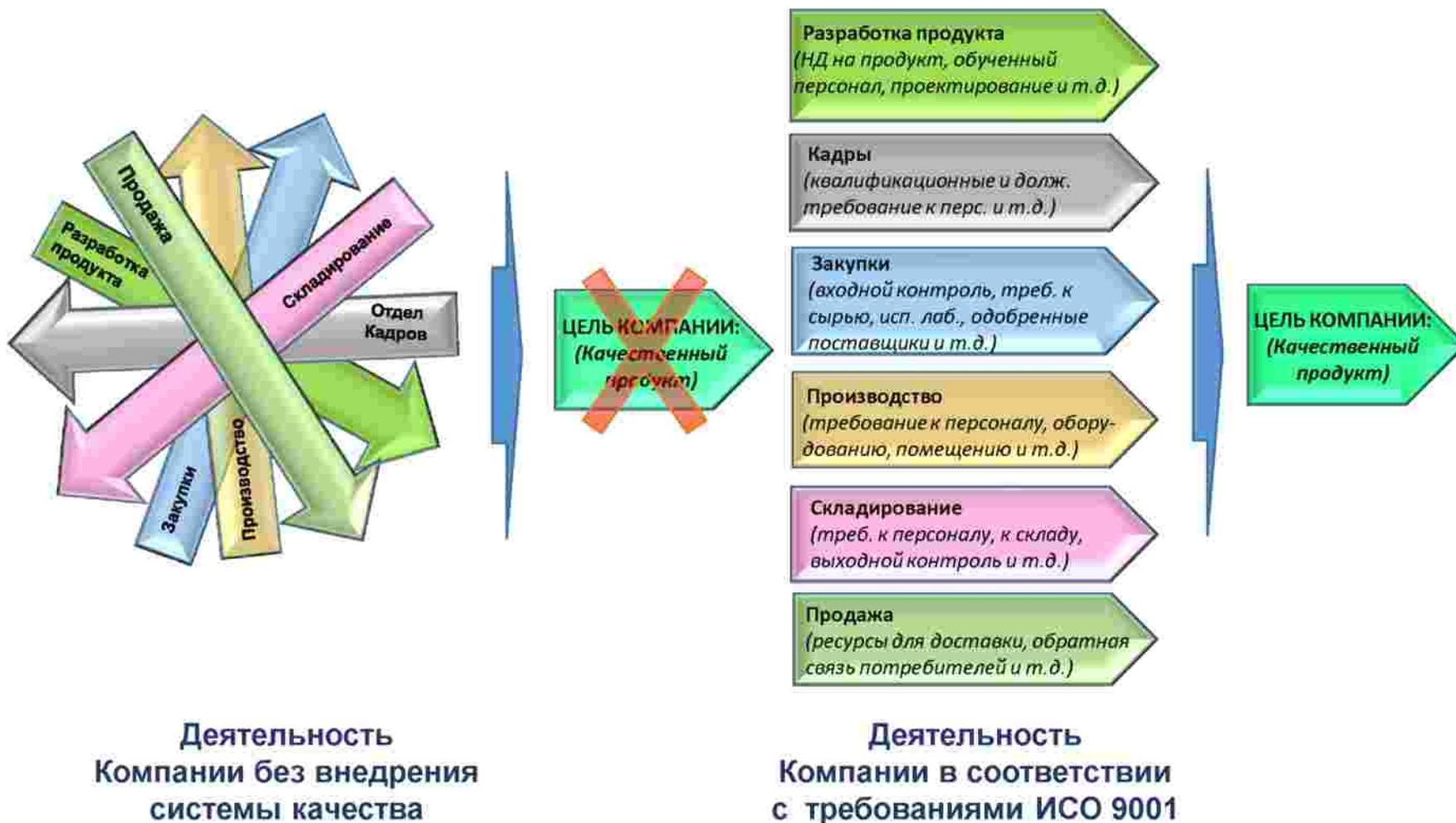


СХЕМА РАБОТЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

КАЧЕСТВО



Различие в деятельности компании без внедрения СМК и с внедрением СМК в соответствии с требованиями ISO 9001

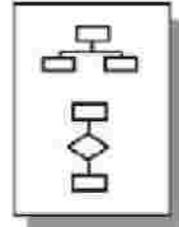


СТРУКТУРА ДОКУМЕНТАЦИИ СМК



КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ СОДЕРЖАТ ОСНОВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ СМК?

- **Руководство по качеству** - документ описывающий в целом СМК (какие виды деятельности охватывает СМК, как взаимодействуют процессы, какие процедуры имеются и т.п.).
- **Процедуры** - документы устанавливающие порядок выполнения деятельности (к таким документам могут относиться стандарты предприятия (СТП), положения, технологическая документация).
- **Рабочая инструкция** - документ, устанавливающий порядок выполнения конкретной работы на конкретном рабочем месте.
- **Документы, содержащие записи о качестве** - журналы, протоколы, акты, контрольные листки, рабочие отчеты.



ПОСТРОЕНИЕ ПРОЕКТА ПО РАЗРАБОТКЕ И ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК) В СООТВЕТСТВИИ СО СТАНДАРТОМ ISO 9001

Проект по разработке и внедрению системы менеджмента качества для предприятий осуществляется консалтинговыми компаниями или самим предприятием по методологии, основанной на положениях стандартов серии ISO 9000

Этап 1

Этап 2

Этап 3

Этап 4

Этап 5

Диагностическая оценка существующей системы управления качеством и существующих бизнес-процессов

Описание, оптимизация и реинжиниринг бизнес-процессов (при необходимости и постановке такой задачи)

Разработка СМК

Внедрение системы менеджмента качества

Сертификация

ОСОЗНАНИЕ ВЫСШИМ РУКОВОДСТВОМ ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ, ВНЕДРЕНИЯ И СЕРТИФИКАЦИИ СМК

Если решение о внедрении СМК принимается **формально**, то результативность такой системы качества будет **нулевой**.

Поэтому **первым и главным условием** успешного внедрения СМК является осознание высшим руководством того факта, что только при **постоянном участии, личной заинтересованности** можно построить эффективную систему качества.

Желательно, чтобы при создании системы менеджмента качества на предприятии **с самого начала сформировалась правильная стратегия** плавного и последовательного перехода от ИСО 9001 и далее - к принципам СМК.



УСЛОВИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ПРИЗНАНИЯ СЕРТИФИКАТОВ



Чтобы сертификат имел международное или европейское признание, необходимо соблюдение ряда условий, установленных международными стандартами и соглашениями.

Условие 1 - СМК организации - производителя продукции или услуги должна быть разработана в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001. <http://www.iso.org> Это условие обеспечивает единство требований к СМК, признанных во всем мире.

Условие 2 - Орган по сертификации должен быть аккредитован по международным правилам органом по аккредитации, отвечающим требованиям ISO/IEC 17011.

Условие 3 - *(для европейского признания)*. Орган по аккредитации должен иметь статус национального органа и быть членом EA Европейской организации по аккредитации (European Cooperation for Accreditation). www.european-accreditation.org

Условие 4 - *(для европейского признания)*. Органом по аккредитации должно быть подписано многостороннее [Соглашение о взаимном признании](#) - MLA (multilateral mutual recognition agreement), действующее в рамках EA.

Условие 5 - *(для европейского признания)*. Органом по аккредитации должна быть подписана многосторонняя Договоренность о взаимном признании - MRA (Mutual Recognition Arrangement), действующая в рамках ILAC.

ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) - Международное сотрудничество органов по аккредитации лабораторий и контрольных (инспекционных) органов - <http://www.ilac.org> ILAC MRA – [Органы по аккредитации, подписавшие ILAC MRA](#)

Условие 6 - *(для мирового признания)*. Орган по аккредитации должен иметь статус национального органа и быть членом IAF. IAF - Международный форум по аккредитации - (International Accreditation Forum) <http://www.iaf.nu>

Условие 7 - *(для мирового признания)*. Органом по аккредитации должно быть подписано многостороннее [Соглашением о взаимном признании](#) - MLA (multilateral mutual recognition agreement), действующей в рамках IAF.

Наименование органов по сертификации, аккредитованных на национальном уровне

НИИ стандартизации, метрологии и сертификации	г.Ташкент, ул. Чўпонота 9 В Тел.: (998 71) 253 -89-63	ООО «Mahsulot Sifat Markazi»	г.Ташкент, ул. Осиё 6/84 Тел.: (998 71) 235-62-81
СП «SGS Tashkent Ltd.»	г.Ташкент, ул. Ю.Х.Хожиб 25 Тел.: (998 71) 120-68-31	ООО «Sert Management»	г.Ташкент, ул. Миробод Тел.: (998 71) 140-18-93
ООО «DQS Quality System»	г.Ташкент, ул. Муртазаева 6/75 Тел.: (998 71) 150-85-97	ГП «Чирчикский центр испытаний и сертификации»	г.Чирчик., ул. Менделеева, 5А Тел.: (998 70) 716-58-11
ООО «Sifat Kafolati Sertifikati»	г.Ташкент, ул.Бунёдкор 25 Тел.: (998 71) 276-97-45,	ГП «Андижанский центр испытаний и сертификации»	Андижанская обл., ул. Фитрата 251 Тел.: (998 74) 222-21-39
ООО «Total Quality Service»	г.Ташкент, ул.Қорасув 2/15, Тел.: (998 94) 654-08-97	ООО «Русский Регистр - Средняя Азия»	г.Ташкент, ул. Ш.Руставели Тел.: (998 71) 140-03-22
ГП «Хорезмский центр испытаний и сертификации»	г.Урганч, ул.Хонка 107а Тел.: (998 62) 225-62-94	ГП «Наманганский центр испытаний и сертификации»	Наманганская обл., ул. Нодира 9 Тел.: (998 69) 226-98-71
НТЦ «Sertifikat»	г.Ташкент, ул. Усмон Носир 2 Тел.: (998 71) 250-56- 23	ООО «Cert International»	г.Ташкент, ул. Миробод Тел.: (998 71) 215-55-42
ООО «Nika-Certification»	г.Ташкент, ул.Шахрисабз 5 Тел.: (998 71) 233-22-07	ООО «Astraia Management»	г.Ташкент, ул. Усмон Носир 22 Тел.: (998 71) 150-99-59
ООО «ICS Group»	г.Ташкент, ул.Истикбол 34 Тел.: (998 71) 232-09-32	СП ООО «O`zbek-Turk Test Markazi»	г.Ташкент, ул.Боғибўстон 208 Тел.: (998 71) 250-82-99
ООО «Management Certification»	г.Ташкент, ул.Узбекистон 55 Тел.: (998 71) 259-20-72	ОС «Pharmastandart» при Министерстве здравоохранения	г.Ташкент., ул. К.Умарова, 16 Тел.: (998 71) 242-47-91
ГП «Самаркандский центр испытаний и сертификации»	Самаркандская обл., ул. А.Тимура 147А, Тел.: (998 66) 222-73-84	ООО «Management Group Service»	г.Ташкент, ул. Учтепа 13/26 Тел.: (998 71) 275-49-17
ООО "Euro Asia Testing Service"	г.Ташкент., ул. М.Улугбек, 128 Тел.: (998 71) 263-77-63	ООО «Gold Star Tour Servis»	Бухарская обл., ул. Тараққийёт 41 Тел.: (998 91) 413-96-69
ГП «Сырдарьинский центр испытаний и сертификации»	г.Гулистон., ул. Ш.Рашидов, 21 Тел.: (998 67) 225-08-91	ООО «Ilm-Fan Texnologiyalari»	г.Ташкент, ул. Бодомзор, 37 Тел.: (998 91) 234-33-84
ООО «Consult Expert Group Service»	г.Ташкент., ул. Ш.Руставели, 91 Тел.: (998 94) 611-57-07		

МЕЖДУНАРОДНО - ПРИЗНАННЫЕ ОРГАНЫ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

SGS Tashkent Ltd



г.Ташкент, ул. Юсуф Хос Хожиб
тел.: (998 71) 120-68-31

Русский Регистр



г.Ташкент ш. ул. Ш.Руставели
тел.: (99871)140-03-22

Sert-Manegement



г.Ташкент, ул. Миробод
тел.: (99871)140-18-93, 140-04-40,

DQS Quality Systems



г.Ташкент, ул. Муртазаева
тел.: (99871) 150-85-97

Cert International



г.Ташкент, ул.Миробод
тел.: (99871) 215-55-42

Astraia Manajment



г. Ташкент, ул. Усмон Носир
тел.: (99871) 150-99-59

International Certificate System Group



г. Ташкент, ул.Истикбол
тел.: (99871) 232-09-32

O`zbek - Turk Test Markazi



г. Ташкент, ул.Богибустон
тел.: (99871) 250-82-99, 250-24-48,

Management Certification



г.Ташкент, ул.Узбекистан
тел.: (99871) 259-20-72