

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом директора  
ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»



АНДРІЙ ШТЕПА

№ 12/10/2023-2 від «12» жовтня 2023 р.

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

### НАСТАНОВА З ЯКОСТІ


ВРАХОВАНІ КОПІЇ ЦЬОГО ДОКУМЕНТА ЗНАХОДЯТЬСЯ:

№1 - _____ «__» __20__ р.	№4- _____ «__» __20__ р
№2 - _____ «__» __20__ р.	№5- _____ «__» __20__ р
№3- _____ «__» __20__ р.	№6- _____ «__» __20__ р

Розробив:  
ВСЯ

11.10.2023

дата

  
підпис

Затвердив:

Директор

АНДРІЙ ШТЕПА

12.10.2023

дата

  
підпис

м. Київ  
2023 р.

<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.

## Зміст:

Розділ "Настанови з якості"	№ сторінки	Редакція
<b>1 Вступ</b>	4	1
1.1 Інформація про організацію	4	1
1.2 Опис виробництва	5	1
<b>2 Посилання на документи</b>	5	1
<b>3 Позначення, визначення, скорочення</b>	5	1
<b>4 Контекст організації</b>	7	1
4.1 Розуміння організації та її контексту	7	1
4.2 Розуміння потреб та очікувань зацікавлених сторін	7	1
4.3 Визначення сфери дії системи менеджменту якості	7	1
4.4 Система менеджменту якості та її процеси	10	1
<b>5 Лідерство</b>	11	1
5.1 Лідерство та зобов'язання керівництва	11	1
5.2 Політика у сфері якості	14	1
5.3 Організаційні ролі, відповідальність та повноваження	16	1
<b>6 Планування</b>	16	1
6.1 Дії по обробці ризиків і реалізації можливостей	16	1
6.2 Цілі в сфері якості і планування їх досягнення	16	1
6.3 Планування змін	18	1
<b>7 Забезпечення</b>	18	1
7.1 Ресурси	21	1
7.2 Компетентність	22	1
7.3 Обізнаність	22	1
7.4 Комунікації	23	1
7.5 Документована інформація	23	1
<b>8 Функціонування</b>	26	1
8.1 Оперативне планування та управління	27	1
8.2 Визначення вимог до продукції та послуг	28	1
8.3 Проектування та розроблення продукції та послуг	30	1
8.4 Управління зовнішнім забезпеченням виробництва	31	1
8.5 Виробництво продукції і здійснення послуг	33	1
8.6 Випуск продукції	33	1
8.7 Управління невідповідними виходами процесів, невідповідною продукцією	34	1
<b>9 Оцінка результатів діяльності</b>	34	1
9.1 Моніторинг, вимірювання, аналіз та оцінка	34	1
9.2 Внутрішній аудит	36	1
9.3 Аналіз менеджменту	38	1
<b>10 Покращення</b>	39	1

<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.

10.1 Загальні положення	39	1
10.2 Невідповідність і коригувальні дії	39	1
10.3 Постійне поліпшення	40	1

Для участі у тендерній закупівлі "ТОВ ВІЕНЕРДЖІ"

<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.

## 1 Вступ

### 1.1 Інформація про організацію

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» діє згідно Статуту.

Основним завданням ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» є якісне виконання передбачених робіт, які повинні:

- а) відповідати вимогам діючим НД;
- б) задовольняти вимогам замовників;
- в) відповідати потребам ринку.

Повна назва підприємства	ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВІЕНЕРДЖІ»
Скорочена назва підприємства	ТОВ "ВІЕНЕРДЖІ"
Форма власності	Приватна власність
Юридичний статус	Юридична особа, резидент
Організаційно-правова форма	Товариство з обмеженою відповідальністю
Юридична адреса	Україна, 02121, місто Київ, вул. Вербицького Архітектора, будинок 26, квартира 64
Поштова адреса	Україна, 01024, м. Київ, Голосіївський район, вулиця АНТОНОВИЧА, буд. 23-В
Контактні телефони/факси:	+380671661993
Електронна пошта	weenergyllc@gmail.com
Керівництво	АНДРІЙ ШТЕПА - директор; АНДРІЙ ШТЕПА - керівник СКЯ
Контактна особа	Директор, Штепа Андрій Миколайович
ЄДРПОУ	44854002
ПІН	448540026510

<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.

## 1.2 Опис продукції

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» здійснює - Неспеціалізовану оптову торгівлю. Оптова торгівля побутовими електротоварами й електронною апаратурою побутового призначення для приймання, записування, відтворювання звуку й зображення, електронним і телекомунікаційним устаткуванням, деталями до нього, іншими машинами й устаткуванням. Роздрібна торгівля в спеціалізованих магазинах електронною апаратурою побутового призначення для приймання, записування, відтворювання звуку й зображення, Інші види роздрібно торгівлі в неспеціалізованих магазинах та поза магазинами, Роздрібна торгівля, що здійснюється фірмами поштового замовлення або через мережу інтернет. Ремонт і технічне обслуговування електронного й оптичного устаткування та електричного устаткування. Ремонт електронної апаратури побутового призначення для приймання, записування, відтворювання звуку й зображення. Діяльність у сфері інжинірингу, геології та геодезії, надання послуг технічного консультування в цих сферах. Ремонт і технічне обслуговування повітряних і космічних літальних апаратів.

Коди ДКПП згідно з ДК 016-2010: 46.90; 33.13; 46.43; 47.19; 47.43; 47.91; 47.99; 71.12; 95.21; 46.69; 33.14; 46.52; 33.16.

## 2 Посилання на документи

**Документовану інформацію системи менеджменту якості складають:**

- Політика і цілі якості;
- Настанова з якості;
- Методичні документи (МД):

МД 6.1-01 Порядок управління ризиками

МД 7.5.3-01 Правила управління документованою інформацією СМЯ

МД 7.5.2-02 Розробка та оформлення документованої інформації

МД 8.7-01 Порядок управління невідповідностями виробництва

МД 9.2-02 Проведення внутрішнього аудиту

МД 10.2-02 Коригування та коригувальні дії

МД 10.3-01 Процеси безперервного вдосконалення

Документована інформація системи якості містить посилання на наступні нормативні документи:

ДСТУ EN ISO 9001:2018 Система менеджменту якості – Вимоги.

ISO 9000:2015, Системи менеджменту якості - Основні положення та словник.

## 3 Терміни, визначення та скорочення

Основні поняття, терміни та визначення, що застосовуються в СЯ, встановлені в ДСТУ EN ISO 9001:2018, Системи менеджменту якості - Основні положення та словник.

Терміни та визначення, наведені в цьому розділі, застосовуються у всіх документах Системи якості.

<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.

*Аналізування* - діяльність, що проводиться для визначення придатності, адекватності, результативності того, що розглядається, щоб досягнути установлених цілей.

*Аудит* - систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв аудиту.

*Вимога* - сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові.

*Виробниче середовище* - сукупність умов, за яких виконують роботу.

*Вище керівництво* - група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність на найвищому рівні.

*Відповідальний за систему якості* – співробітник, наділений повноваженнями для забезпечення реалізації Політики і цілей у сфері управління якістю та функціонування СЯ.

*Відповідність* - виконання вимоги.

*Документована інформація* - інформація та її носій.

*Задоволеність замовника* - сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

*Замовник* - організація або особа, яка отримує товар.

*Інформація* - значущі дані.

*Інфраструктура* - сукупність устаткування, обладнання та служб, необхідних для функціонування закладу.

*Компанія* – ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ».

*Компетентність* - доведена спроможність застосовувати знання та вміння.

*Контекст організації* - сукупність внутрішніх і зовнішніх факторів, які можуть впливати на підходи організації до розробки і досягнення її цілей.

*Коригувальна дія* - дія, яку виконують для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації.

*Коригування* - дія, яку виконують для усунення причини потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації.

*Настанова з якості* – регламентуюча документована інформація, яка описує систему управління якістю.

*Невідповідність* - невиконання вимоги.

*Перевірка* - підтвердження надання об'єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано.

*Політика якості* – загальні наміри та спрямованість закладу, пов'язані з якістю і офіційно сформульовані керівництвом.

*Постійне поліпшення* - повторювана діяльність щодо збільшення можливості виконати вимоги.

*Процедура* - установлений спосіб діяльності або здійснення процесу.

*Процес* - сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи.

*Ризик* - вплив невизначеності.

<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.

*Система якості* – система, яка спрямовує та контролює діяльність компанії щодо якості відповідно до вимог ДСТУ EN ISO 9001:2018 «Системи менеджменту якості. Вимоги»

*Цілі якості* – те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері якості.

*Якість* - ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

ВВ- відповідальний виконавець

ВСЯ- відповідальний за систему якості

МД - методичний документ

МЗВ - метрологічне забезпечення виробництва

МТР - матеріально-технічні ресурси

НД - нормативні документи

НВП – науково-виробниче підприємство

ТОВ – товариство з обмеженою відповідальністю

НЯ - настанова з якості

ЗВ - засіб вимірювання

СМЯ - система менеджменту якості

ТУ - технічні умови

## **4 Контекст організації**

### **4.1 Розуміння організації та її контексту**

Компанія визначає внутрішні та зовнішні фактори, які є суттєвими з точки зору її цілей та стратегічного напрямку і які впливають на здатність її системи менеджменту якості досягати очікуваних результатів.

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» визначає відповідні зацікавлені сторони і встановлює вимоги, які до неї пред'являються, ґрунтуючись на тому, наскільки та або інша зацікавлена сторона впливає на спроможність організації здійснювати послуги у відповідності з вимогами замовників і застосовними обов'язковими та законодавчими вимогами.

В компанії ведеться щорічний аналіз діяльності (процесів). Компанія розробляє річний план/стратегію, що включає аналіз сильних і слабких сторін, шансів і ризиків.

### **4.2 Розуміння потреб та очікувань зацікавлених сторін**

Компанія призначила відповідальних осіб, які здійснюють аналіз законодавчих вимог, що стосуються різних питань функціонування підприємства. Проводяться маркетингові дослідження, що охоплюють споживачів, суміжників, дилерів підприємства. Здійснюється регулярна оцінка задоволеності персоналу та оцінка задоволеності замовника.

### **4.3 Визначення сфери дії системи менеджменту якості**



<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.

В даному розділі НЯ визначені принципові положення, на основі яких організована і функціонує система менеджменту якості ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ», а також описаний склад діючих процесів, що дозволяють забезпечити ефективність СМЯ.

Сфера дії СМЯ ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» поширюється на

Неспеціалізована оптова торгівля. Оптова торгівля побутовими електротоварами й електронною апаратурою побутового призначення для приймання, записування, відтворювання звуку й зображення, електронним і телекомунікаційним устаткуванням, деталями до нього, іншими машинами й устаткуванням. Роздрібна торгівля в спеціалізованих магазинах електронною апаратурою побутового призначення для приймання, записування, відтворювання звуку й зображення, Інші види роздрібною торгівлі в неспеціалізованих магазинах та поза магазинами, Роздрібна торгівля, що здійснюється фірмами поштового замовлення або через мережу інтернет. Ремонт і технічне обслуговування електронного й оптичного устаткування та електричного устаткування. Ремонт електронної апаратури побутового призначення для приймання, записування, відтворювання звуку й зображення. Діяльність у сфері інжинірингу, геології та геодезії, надання послуг технічного консультування в цих сферах. Ремонт і технічне обслуговування повітряних і космічних літальних апаратів.

- код КВЕД: 46.90; 33.13; 46.43; 47.19; 47.43; 47.91; 47.99; 71.12; 95.21; 46.69; 33.14; 46.52; 33.16.

Дія СМЯ поширюється на всіх працівників, що беруть участь у процесах виробництва.

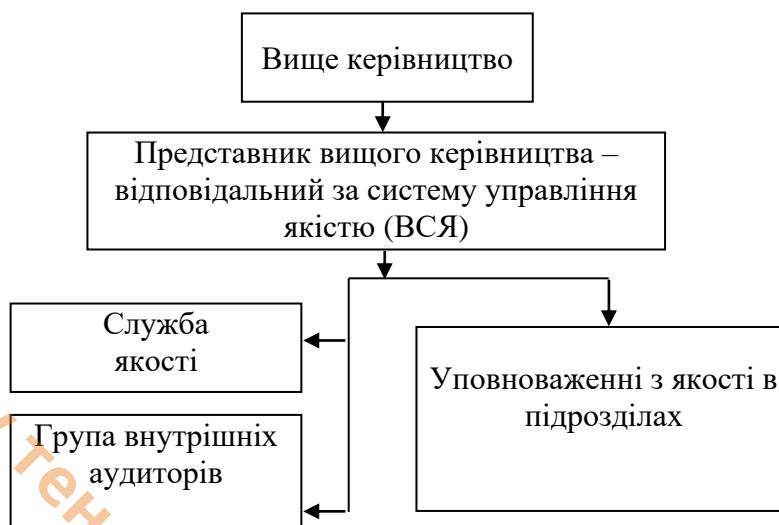
ВСЯ несе повну відповідальність за ефективне функціонування СМЯ. Він також забезпечує належне документування, актуалізацію та коригування СМЯ.

Керівники підрозділів зобов'язані виконувати вказівки ВСЯ з питань якості в рамках своїх повноважень, а також активно сприяти поліпшенню СМЯ.

Структура органів управління системи менеджменту якості ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» наведена на малюнку 1.



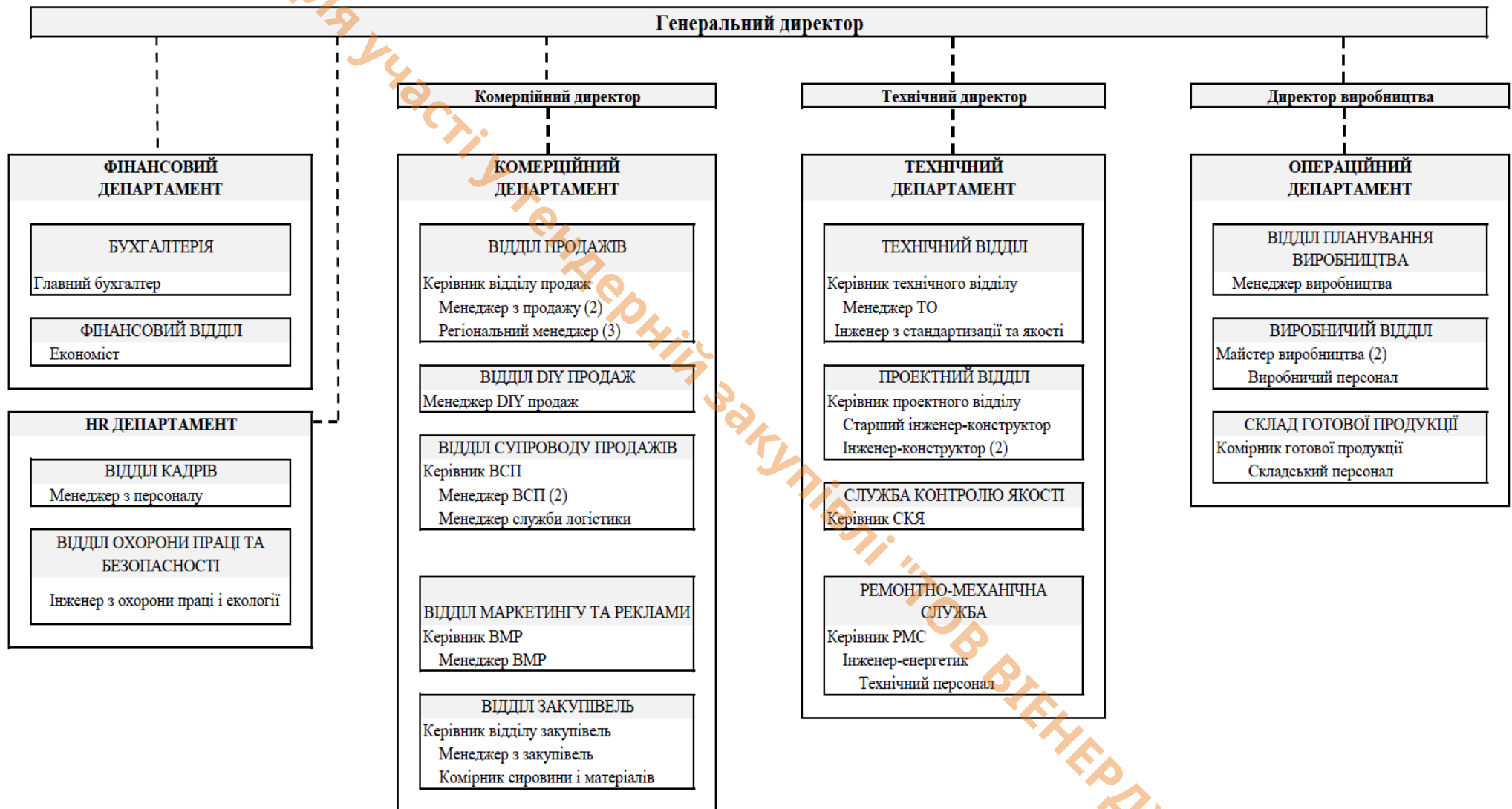
<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.



Малюнок 1 - Структура органів управління системи менеджменту якості  
ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»

Структурна схема органів управління ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» наведена на малюнку 2.

<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.



Малюнок 2 – Організаційна структура ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»

<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.

За рішенням вищого керівництва ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» в область застосування СМЯ не включена фінансова діяльність підприємства.

#### **4.4 Система менеджменту якості та її процеси**

4.4.1 Головою правління компанії видано наказ, яким підтверджено рішення про впровадження системи управління якістю у ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ», визначено відповідального за впровадження системи управління якістю.

В компанії встановлена, задокументована, впроваджена та підтримується система управління якістю відповідно до вимог стандарту ДСТУ EN ISO 9001:2018 і представлена у вигляді сукупності взаємопов'язаних процесів.

4.4.2 Система менеджменту якості, яку впроваджено в компанії, ґрунтується на процесному підході.

Перевагою процесного підходу є здійснення контролю над зв'язками та взаємодією окремих процесів у межах системи процесів.

Процесний підхід визначає (встановлює):

- необхідність розглядати процеси з погляду створення додаткових цінностей;
- вимірюваність результатів функціонування процесу та його ефективність;
- постійне поліпшення процесів на основі об'єктивних результатів вимірювань.

4.4.3 Основним завданням СМЯ ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» є:

- забезпечення стабільної якості продукції у повній відповідності з встановленими нормативними та законодавчими вимогами та вимогами споживачів;
- задоволення потреб та очікувань споживачів;
- аналіз процесів системи менеджменту якості та їхнє постійне поліпшення.

Введення в дію системи менеджменту якості та підтримання її ефективного функціонування також дозволяє:

- більш повно вивчати вимоги і потреби споживачів;
- забезпечити розуміння і узгодження вимог споживачів і нормативно-законодавчих актів;
- оцінювати задоволеність споживача якістю продукції;
- документально підтверджувати, що вимоги до якості виробництва дотримуються при всіх процесах;
- виключати можливі помилки при плануванні, управлінні та безпосередньому виробництві продукції в кожному підрозділі даної компанії;
- виявляти та усувати невідповідності на можливо більш ранніх стадіях, а також призначати заходи для усунення причин їх виникнення та можливого повторення;
- постійно контролювати ефективність заходів по забезпеченню якості

<b>ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»</b>	<b>Настанова з якості</b>	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.

виробництва, та проводити поліпшуючі заходи.

На мал. 3 зображена схема, яка ілюструє зв'язок між процесами та показує, що замовник відіграє важливу роль у визначенні вхідних потреб, які стосуються рівня якості продукції, що виробляється з врахуванням нормативно-правових актів.

## **5 Лідерство**

### **5.1 Лідерство та зобов'язання керівництва**

#### **5.1.1 Загальні положення**

Голова правління, як вищий керівник компанії, приймає рішення про розробку, впровадження та вдосконалення СМЯ, які фіксуються у відповідних розпорядженнях, наказах, програмах, планах та політиці у сфері якості.

Усі призначені заходи, встановлені вимоги та методи діяльності доводяться до відома персоналу та є обов'язковими для виконання. Кожен співробітник повинен враховувати, що одним з основних принципів при виробництві продукції є безумовне дотримання вимог споживачів, а також законодавчих і внутрішніх правил. З цією метою проводяться регулярні інструктажі, забезпечується відкритий доступ до регламентуючої документованої інформації для працівників компанії.

Стратегічні зобов'язання, спрямовані на підвищення якості обслуговування замовників і поліпшення діяльності компанії, прийняті і відображені в затвердженій політиці в сфері якості (див. розділ 5.2 цієї НЯ).

На основі планування якості і з урахуванням Політики у сфері якості, керівництво ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» систематично визначає і формулює конкретні цілі з якості, які реалізуються, аналізуються і періодично переглядаються (див. розділ 6.2 цієї НЯ).

Для здійснення намічених цілей вище керівництво ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» виділяє необхідні ресурси (див. розділ 7.1 цієї НЯ).

Ефективність функціонування СМЯ і дієвість запланованих заходів оцінюються керівництвом компанії на нарадах з якості (див. розділ 9.3 цієї НЯ).

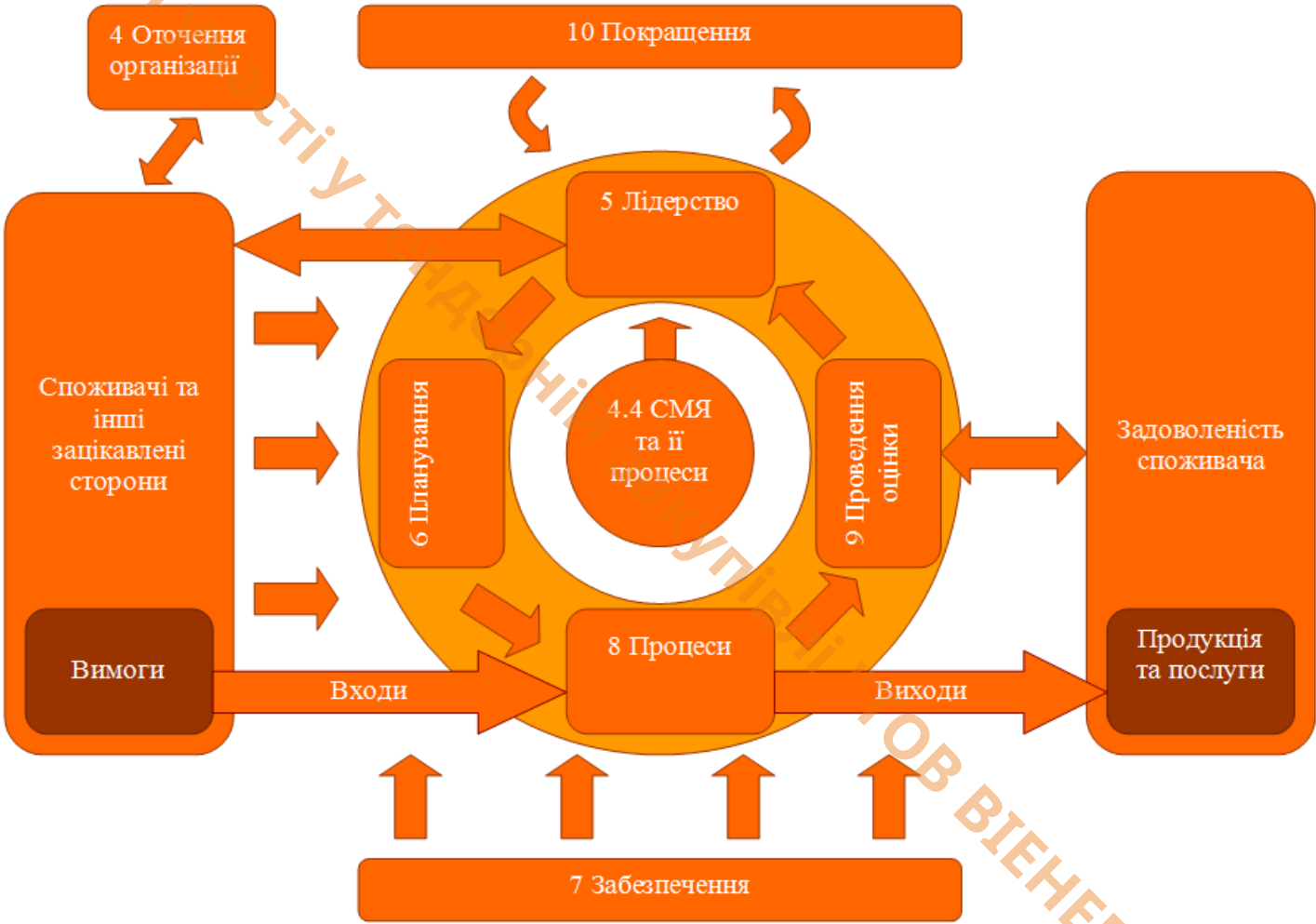
#### **5.1.2 Орієнтація на споживача**

Керівництвом компанії встановлено і практично впроваджується принцип орієнтації на споживача (замовника), тобто здійснюється аналіз та встановлення його поточних і очікуваних потреб, виконання заявлених вимог, а також проводиться вивчення можливості поліпшення процесів здійснення послуг, та їх характеристик.

Безпосередній прийом замовлень і визначення вимог замовників проводиться відповідно до встановлених правил (див. розділ 8.2 цієї НЯ).

Для оцінки задоволеності клієнтів та аналізу потреб потенційних клієнтів головою правління організована спеціальна діяльність по збору та обробці даних (див. розділ 9.1 цієї НЯ).

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 4: Контекст організації	Діє з «12» жовтня 2023 р.



Малюнок 3 - Модель системи якості ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

## 5.2 Політика у сфері якості

### 5.2.1 Розробка політики у сфері якості

Керівництвом ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» розроблена і документально затверджена *Політика у сфері якості*, в якій сформульовані основні цілі, завдання і шляхи їх досягнення з точки зору постійного підвищення якості процесів виробництва продукції і задоволення очікувань наших споживачів.

При формуванні політики у сфері якості, вище керівництво ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» звертає увагу на те, щоб політика у сфері якості:

- відповідала цілі діяльності компанії;
- містила зобов'язання, що стосуються задоволення вимог і постійного поліпшення результативності системи менеджменту якості;
- була основополагаючою при установленні та перегляді цілей з якості;
- була поширена і зрозуміла на всіх рівнях компанії;
- аналізувалася з погляду її придатності.

Керівники підрозділів зобов'язані проводити детальне ознайомлення персоналу з політикою у сфері якості, щоб забезпечити її розуміння і реалізацію на всіх рівнях діяльності.

Відповідальність за розробку і проведення політики у сфері якості покладається на голови правління ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ».

### 5.2.2 Інформування про політику у сфері якості

Політика у сфері якості ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»:

- оформлена як документована інформація;
- доведена до відома співробітників компанії, зрозуміла їм і застосовується в компанії;
- доступна відповідним зацікавленим сторонам, по мірі можливості.

Політика ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» в області якості полягає в усвідомленому виконанні кожним працівником вимог Системи менеджменту якості, що відповідає стандарту ДСТУ EN ISO 9001:2018, для досягнення задоволеності споживача.

## ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»

**Головна мета компанії** — забезпечення лідируючого положення компанії на ринку на основі задоволення самих різноманітних вимог споживачів у відповідності з міжнародними та вітчизняними стандартами.

Головна мета досягається за рахунок вирішення основних завдань:

- Забезпечення, якісного та конкурентоспроможного обслуговування клієнтів.
- Задоволення очікувань споживачів і надання їм продукції та послуг відповідно або понад їх очікувань.
- Збільшення рентабельності компанії за рахунок постійного розширення асортименту і підвищення якості продукції та послуг.

## Стратегія:

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

- Вдосконалення системи менеджменту якості на принципах загального управління якістю.
- Орієнтація на кращі світові досягнення і світовий досвід.
- Постійне підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг за рахунок поліпшення якості та обслуговування.

#### Тактика:

- Лідерство керівників всіх рівнів в питаннях якості.
- Виконання законодавчих та обов'язкових вимог суспільства.
- Дослідження ринку споживчого попиту.
- Професіоналізм, компетентність і персональна відповідальність кожного за результати праці через підвищення кваліфікації.

Систематичний моніторинг процесів організації, задоволеності персоналу, споживачів, суспільства, спрямований на всебічний аналіз та безперервне підвищення результативності системи менеджменту якості.

Керівництво організації несе відповідальність за якість наданих продукції та послуг, гарантує забезпечення та ефективне використання ресурсів і закликає всіх працівників об'єднати зусилля для реалізації Політики в області якості.

#### Основні напрямки політики в області якості:

- постійне удосконалення системи забезпечення якості;
- застосування передових технологій і сучасного технологічного обладнання для забезпечення стабільної якості продукції та послуг, що надаються;
- задоволення запитів споживачів за рахунок підвищення якості і розширення комплексу продукції та послуг при збереженні конкурентоздатної вартості;
- постійне підвищення рівня знань персоналу в галузі забезпечення якості;
- вирішення кадрових та соціальних питань;
- регулярне вдосконалення стратегії і механізму управління ресурсами (фінансовими, матеріальними, інформаційними, інтелектуальними);
- раціональне використання сировини і матеріалів через зниження витратних норм і вдосконалення технологій.

#### НАШІ ЦІЛІ:

У 2021 році керівництво ставить перед компанією наступні цілі:

- Впровадити та сертифікувати СУЯ на відповідність міжнародного стандарту ДСТУ EN ISO 9001:2018;
- Підвищити задоволеність клієнтів продукцією та послугами компанії на 10%.

Вище керівництво компанії приймає на себе зобов'язання по реалізації Політики у сфері якості.

### 5.3 Організаційні ролі, відповідальність та повноваження



ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

Керівництво компанії гарантує, що політика:

- спрямована на постійне удосконалення організації процесів здійснення послуг;
- забезпечує високу якість продукції та послуг;
- відповідає, як законодавчим та нормативним вимогам, так і бажанням споживачів;
- періодично аналізується і використовується вищим керівництвом як засіб поліпшення управління якістю.

Здійснення цієї політики передбачає розуміння всіма працівниками ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» очікувань споживачів та виробництво продукції у відповідності з заданими вимогами.

Політику забезпечення якості в компанії необхідно пояснювати так, щоб будь-який співробітник розумів її значення.

## **6 Планування**

### **6.1 Дії по обробці ризиків і реалізації можливостей**

6.1.1 Плануючи систему менеджменту якості, компанія приймає до уваги фактори, згадані в п.4.1, та вимоги, згадані в п.4.2, визначає ризики та потенційні можливості за якими повинні бути здійснені дії аби:

- гарантувати, що система менеджменту якості може досягати очікуваних результатів;
- посилити позитивні наслідки;
- запобігти або зменшити небажані наслідки;
- забезпечити поліпшення.

6.1.2 Компанія планує:

- дії по обробці цих ризиків та реалізації можливостей;
- яким чином:
  - вбудувати ці дії в процеси системи менеджменту якості (п.4.4) і виконувати їх;
  - оцінювати результати цих дій.

Дії, вжиті для обробки ризиків та реалізації можливостей, повинні бути пропорційні потенційному впливу на відповідність виробленої продукції вимогам споживачів.

### **6.2 Цілі в сфері якості і планування їх досягнення**

6.2.1 Компанія встановила цілі в сфері якості для відповідних функцій, рівнів і процесів, необхідних для системи менеджменту якості.

Цілі компанії в сфері якості:

- узгоджені з політикою у сфері якості;
- є вимірними;
- враховують встановлені вимоги;
- є значущими з точки зору відповідності послуг і зростання задоволеності замовників;
- забезпечують можливість їх моніторингу;

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

- доведені до відома співробітників;
- оновлюються при необхідності.

Цілі у сфері якості ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» розробляє і затверджує голова правління компанії, враховуючи:

- фактичні та майбутні потреби організації;
- відповідні висновки аналізування з боку керівництва;
- фактичні характеристики виробництва і показники процесів;
- ступінь задоволеності вимогам та очікуванням споживачів;
- ресурси, необхідні для досягнення цілей.

Аналіз на постійну придатність цілей ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» у сфері якості здійснює голова правління компанії не рідше одного разу на рік.

Цілі в сфері якості служб і підрозділів розробляють і затверджують керівники служб і підрозділів. У міру необхідності, але не рідше одного разу на рік вони здійснюють вимірювання і аналіз цілей на досяжність і можливість поліпшення.

Результати реалізації цілей компанії і цілей підрозділів у сфері якості намічених на рік можуть розглядатися на нараді «День якості» у відповідності з документом «Цілі ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» у сфері якості». Управління цим документом здійснюється наступним чином:

- оригінал документа зберігається у ВСЯ;
- ВСЯ здійснює розсилку документа в усі структурні підрозділи.

6.2.2 Плануючи досягнення цілей у сфері якості компанія визначила:

- що буде зроблено;
- які ресурси знадобляться;
- хто буде відповідальним;
- коли цілі будуть досягнені;
- як результати будуть оцінюватись.

Діючі в компанії правила спрямовані, насамперед на те, щоб забезпечити права та інтереси споживачів за рахунок:

- дотримання вимог чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів;

- визначення та дотримання вимог до якості продукції та послуг.

Обов'язкові вимоги до процесів включають:

- раціональне використання ресурсів, що визначають витрати і вартість продукції та послуг;
- відповідність призначенню, контрактним вимогам і попиту замовників;
- надання гарантій;
- використання сучасних технологій і засобів;
- впровадження достовірних методів і засобів контролю і перевірок характеристик якості продукції та послуг.

### 6.3 Планування змін

ВСЯ виконує регулярне планування змін, розвитку і функціонування СМЯ для забезпечення всіх встановлених вимог і досягнення намічених цілей у

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

сфері якості. Його обов'язком є підтримання цілісності СМЯ при плануванні та впровадженні змін до неї.

Планування змін системи менеджменту якості здійснюється з метою:

- визначення і підтримки процесів, необхідних для функціонування системи менеджменту якості;
- визначення послідовності і взаємозв'язку процесів системи менеджменту якості;
- визначення критеріїв і методів, необхідних для забезпечення результативності функціонування процесів системи менеджменту якості;
- забезпечити наявність ресурсів та інформації, необхідних для здійснення підтримки та контролю процесів системи менеджменту якості;
- здійснення контролю і аналізу процесів;
- здійснювати заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів у сфері якості і постійного поліпшення процесів системи менеджменту якості.

До основних принципів планування СМЯ відносяться:

- розробка стратегії і Політики у сфері якості;
- визначення конкретних цілей у сфері якості;
- ранжування об'єктів (процесів) планування за їх важливістю;
- узгодженість системи менеджменту якості з вимогами споживача (поточні та очікувані потреби);
- послідовність планів, облік результатів виконання попередніх планів;
- економічна обґрунтованість планових показників;
- забезпечення організаційно - технічної взаємодії (прямий і зворотній зв'язок) між підрозділами і адекватна реакція на пропозиції щодо поліпшення;
- конкретність, вимірність, можливість оцінити результати;
- забезпечення досяжності та виконання планових показників.

Обов'язком ВСЯ при плануванні системи менеджменту якості та змін у ній також є підтримка цілісності системи менеджменту якості.

Необхідність навчання або підвищення кваліфікації персоналу визначається керівництвом.

## **7 Забезпечення**

### **7.1 Ресурси**

#### **7.1.1 Загальні положення**

Керівництво ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» постійно визначає і забезпечує необхідні ресурси для досягнення прийнятих цілей, підтримання в робочому стані СМЯ, постійного поліпшення її ефективності, а також виконання вимог замовників та підвищення їх задоволеності.

Якісне виробництво та надання послуг обумовлено, насамперед, тим, що до роботи залучаються лише висококваліфіковані, досвідчені фахівці.

Кожне робоче місце оснащено у відповідності до встановлених вимог.

Наявний комплекс технічних засобів, обладнання та програмного забезпечення постійно підтримується в належному працездатному стані.

#### **7.1.2 Персонал**

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

Компанією розроблена і функціонує система поточного та перспективного планування, прогнозування, організації та розвитку персоналу.

Робота з управління кадрами спрямована на те, щоб персонал міг використовувати весь свій потенціал, всі наявні можливості для підвищення продуктивності праці і якості продукції.

Управління персоналом включає:

- Створення ефективної системи кадрової роботи, в тому числі відбір і підготовка кваліфікованих фахівців;
- Вироблення фірмової кадрової політики, в тому числі основних принципів і методів стратегічного і оперативного управління персоналом;
- Планування людських ресурсів, в тому числі розробка плану якісного задоволення кадрової потреби;
- Профорієнтація, найм і добір персоналу, в тому числі з ефективним використанням усіх існуючих джерел задоволення кадрової потреби;
- Адаптація та навчання, у тому числі введення прийнятих працівників на посаду, розробка і здійснення програм професійного навчання та підвищення кваліфікації відповідно до цілей і місії компанії;
- Оцінка працівників та їх трудової діяльності, у тому числі створення резерву потенційних кандидатів по всіх посадах, розробка методик оцінки та доведення їх до працівників, проведення регулярних атестацій;
- Управління діловою кар'єрою, в тому числі розробка і реалізація програм, спрямованих на розвиток здібностей фахівців;
- Управління дисципліною і плинністю персоналу, в тому числі процедура прийому, переведення і звільнення працівників;
- Організація кадрового діловодства.

З метою забезпечення високої якості продукції, яка повною мірою задовольняє замовників, при максимальній ефективності використовуваних ресурсів, до роботи залучається кваліфікований персонал, рівень професійної підготовки якого відповідає встановленим вимогам. Підставою для цього є чинний штатний розклад і посадові інструкції.

Безпосередню підготовку прийнятих нових співробітників, при введенні їх в посаду з урахуванням діючої в компанії СМЯ, забезпечують керівники підрозділів у погодженні з в.о. менеджера відділу кадрів (ВК).

Керівник підрозділу / служби зобов'язаний забезпечити нормальний процес адаптації нових працівників для забезпечення їх активного входження в соціально - виробниче середовище та прийняття цінностей компанії. Адаптація складається з:

- попередньої адаптації (перші 10 днів роботи);
- професійної адаптації (освоєння професії, випробувальний термін);
- виробничої адаптації (присвоєння чергового кваліфікаційного розряду або посадової категорії).

Керівник визначає перелік переданих йому документів, знайомить його з РК і МД і встановлює етапи включення в роботу. При цьому керівники підрозділів проводять необхідні інструктажі та консультації з метою

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

забезпечення розуміння співробітниками майбутніх завдань, а також усвідомлення своєї причетності та впливу на якість виробленої продукції.

Всі документальні (протокольні, анкетні та ін.) дані про кваліфікацію, навчання та перевірку прийнятих на роботу осіб зберігаються постійно у в.о. менеджера ВК.

#### 7.1.3 Інфраструктура

На ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» визначена інфраструктура, яка складається з:

- виробничих і допоміжних приміщень і робочого простору;
- адміністративних приміщень;
- обладнання (основного і допоміжного);
- засобів технічного оснащення;
- вимірювального та випробувального обладнання;
- транспорту;
- оргтехніки та засобів зв'язку.

Технологічне і допоміжне обладнання, що застосовується у діяльності підприємства, підлягає технічному обслуговуванню.

Кожна одиниця обладнання ідентифікована, зареєстрована і використовується відповідно з передбаченим призначенням.

Для організації робіт з обслуговування обладнання передбачені відповідні приміщення та обладнання.

Відповідний стан будівель та споруд підтримується процесом будівництва та обслуговування будівель, споруд.

Передача, обробка та зберігання інформації і даних між підрозділами компанії здійснюється із застосуванням локальної комп'ютерної мережі та комп'ютерної техніки, працездатність яких забезпечується процесом обслуговування інформаційних мереж, обчислювальної техніки та програмного забезпечення.

Керівництво компанії контролює, щоб умови праці та охорона праці відповідали вимогам чинного законодавства.

#### 7.1.4 Середовище виконання процесу

Компанія визначає, забезпечує і підтримує в робочому стані середовище, необхідне для функціонування її процесів і досягнення відповідності продукції вимогам замовників.

#### 7.1.5 Ресурси для моніторингу та вимірювань

##### 7.1.5.1 Загальні положення

Компанія визначає ресурси, необхідні для гарантії придатності та достовірності даних.

Компанія гарантує що використовувані ресурси:

- придатні для конкретного виду виконуваних дій з моніторингу та вимірювань;
- управляються таким чином, щоб гарантувати постійну відповідність цілям застосування.

Компанія зберігає відповідну документовану інформацію як свідчення відповідності ресурсів для моніторингу та вимірювань цілям застосування.



ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

#### 7.1.6 База знань організації

Компанія визначила базу знань, необхідну для функціонування її процесів та досягнення відповідності послуг вимогам замовників. База знань компанії по своїй суті виходить з такого поняття як «Менеджмент знань».

Даний інструмент передбачає систематичні процеси, завдяки яким створюються, зберігаються, розподіляються і застосовуються основні елементи інтелектуального капіталу, необхідні для успіху організації. Завдання «Менеджменту знань» полягає в трансформації всіх видів інтелектуальних активів у більш високу продуктивність, ефективність і нову вартість.

База знань компанії – це знання специфічні для компанії, вони мають своїм джерелом накопичений досвід компанії. Це інформація, яка використовується і дається в загальне користування для досягнення цілей компанії.

Знання підтримуються в актуальному стані і є доступними для розширення при необхідності. У разі мінливих потреб і тенденцій, організація застосовує свої накопичені знання і з'ясовує, яким шляхом вона може придбати або отримати доступ до необхідної додаткової інформації та необхідних оновлень.

#### 7.2 Компетентність

Компанія гарантує що її співробітники компетентні в силу відповідної освіти, підготовки або досвіду.

Потребу в навчанні або підвищенні кваліфікації персоналу визначають керівники підрозділів / служб, які в міру необхідності, але не рідше одного разу на рік, проводять оцінку рівня підготовки свого персоналу для визначення необхідності підвищення їх кваліфікації і на цій підставі вносять свої пропозиції. Обов'язково враховуються бажання всіх співробітників, які прагнуть підвищити свою кваліфікацію, надаючи їм можливість для навчання.

Потреба в навчанні встановлюється на основі:

- вивчення та аналізу рівня професійних знань співробітників;
- обсягу та специфіки виробництва майбутньої продукції;
- необхідність підвищення продуктивності та якості продукції;
- видання нових нормативних документів, що регламентують діяльність компанії;
- результатів внутрішніх аудитів;
- побажань співробітників в підвищенні кваліфікації;
- висновків за результатами зовнішньої та внутрішньої експертизи проектно-кошторисної документації;
- зауважень і побажань замовників і споживачів.

З цією метою використовуються також результати проведених робочих перевірок і нарад. Крім того, керівництво планує підготовку персоналу в галузі менеджменту якості та оцінки ефективності СМЯ.

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

Узагальнення планів підготовки та координацію їх виконання здійснює голова правління компанії. Види і методи проведених заходів з навчання та підвищення кваліфікації, а також їх терміни пропонують керівники підрозділів.

Дані з результатами проходження кожної підготовки реєструються в особових справах, особових картках співробітника з додатком копії отриманого свідоцтва. При документуванні результатів підвищення кваліфікації повинні зазначатися:

- тема підготовки;
- інструктор, викладач;
- дата;
- учасник.

### 7.3 Обізнаність

Компанія гарантує, що персонал, який здійснює послуги замовникам обізнаний про:

- політику в сфері якості;
- відповідні цілі в сфері якості;
- свій вклад в результативність системи менеджменту якості, включаючи вигоди від поліпшення якості продукції;
- наслідки невідповідностей вимогам системи менеджменту якості.

Вище керівництво встановило і впровадило результативні та ефективні способи інформування співробітників з питань політики у сфері якості, вимог, цілей і способах їх досягнення для поліпшення діяльності компанії і безпосереднього залучення співробітників.

Діяльність з інформування включає:

- Інформування, проведене керівництвом на робочих місцях;
- Проведення нарад з питань функціонування СУЯ;
- Використання дошок оголошень;
- Передача інформації із застосуванням електронних засобів;
- Бази даних, використовувані в роботі.

### 7.4 Комунікації

Керівництво компанії несе відповідальність за формування і проведення політики і цілей в області якості, за створення ефективної структури системи менеджменту якості, за розробку вимог до показників якості послуг і контроль їх дотримання.

У керівних документах діючої СМЯ, а також у посадових інструкціях визначені обов'язки, повноваження, взаємодії і відповідальність всіх працівників компанії.

Спільними завданнями керівництва ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» у сфері якості є:

- чітке визначення потреб замовників та необхідних заходів відносно забезпечення належної якості продукції;
- попереджувальні та контролюючі заходи з метою уникнення незадоволеності замовника;



ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

- оптимізація витрат на забезпечення належного рівня продукції;
- постійний аналіз вимог до продукції і виявлення резервів підвищення їх якості.

Для дотримання встановлених в системі якості правил і вимог, що стосуються продукції, контролю та управління, керівництво надає виконавцям всі необхідні матеріально-технічні та програмні засоби, інформаційні матеріали, робочу документацію.

## 7.5 Документована інформація

### 7.5.1 Загальні положення

Функціонування СМЯ регламентовано в затвердженій документованій інформації, такий як:

- Політика і цілі у сфері якості;
- Настанова з якості;
- Методичні документи;
- Керівні інструкції.

Зазначена документована інформація займає верхню частину загальної ієрархічної структури документованої інформації, що діє в компанії.

В основу СМЯ ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» покладена "Політика у сфері якості", яка розроблена і затверджена вищим керівництвом компанії у вигляді окремого документа, відкритого для загального ознайомлення (див. *НЯ, розділ 5 Лідерство*).

**Настанова з якості (НЯ)** є постійно діючим, всеохоплюючим керівним і довідковим документом, в якому дано огляд всієї СМЯ в цілому. В ній відображені завдання у сфері якості, визначена структурна і функціональна організація компанії, регламентовані правила діяльності, повноваження і відповідальність за якість, описані заплановані заходи щодо контролю і забезпечення якості, а також положення щодо управління документацією. **НЯ** описує основні процеси СМЯ, взаємодії між ними, принципи менеджменту якості як всередині компанії, так і щодо зовнішніх сторін - замовників і постачальників.

**НЯ** містить посилання на **Методичні документи (МД)**, які складають базовий комплект керівної документації, яка встановлює чіткий порядок здійснення кожного з видів діяльності, що здійснюються в ТОВ «ГАЛИД» і впливають на якість. У МД визначені функціональні обов'язки та відповідальність, вказані процедури і послідовність виробництва продукції, управління процесами, заходи з контролю якості та документування результатів. Вони детально описують систематично здійснювані заходи щодо виконання прийнятої політики у сфері якості на всіх стадіях діяльності компанії.

Положення окремих МД можуть виходити за рамки одного підрозділу і встановлювати взаємозв'язок між кількома відповідальними особами з відображенням шляхів просування робочої документованої інформації.

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

Порядок управління МД встановлений в МД 7.5.3-01 *Правила управління документованою інформацією СМЯ*.

Найбільш докладними щодо опису порядку виробництва продукції є спеціалізовані інструкції і ряд документів, які займають нижній рівень пакета керівної документованої інформації ТОВ «ГАЛИД». В ній містяться прямі, точні вказівки та роз'яснення для окремих виконавців про порядок, час, способи виконання робочих операцій і супроводжуючих їх записів, реєстрації даних і т.п.

МД та інша документована інформація призначена тільки для внутрішнього користування працівниками компанії. Вона розробляється, затверджується, враховується, розподіляється і зберігається відповідно до положень, встановлених в цьому розділі НЯ.

До документованої інформації, включеної в СМЯ, відносяться затверджені **плани, програми та переліки**, які пов'язані з діяльністю ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» і враховують питання якості, а також цілий ряд звітних, реєстраційних та протокольних документів, так званих, **протоколів якості**, які служать для фіксації, збору і зберігання даних про результати виробництва і проведеного контролю. Вони дозволяють згодом оцінювати дотримання встановлених положень на всіх ділянках основної діяльності та аналізувати ефективність прийнятих заходів щодо забезпечення необхідних показників якості.

## 7.5.2 Створення та оновлення

### 7.5.2.1 Розробка та випуск документованої інформації

Розробка документованої інформації СМЯ компанії виконується відповідальними особами за дорученням керівництва.

Відповідальний розробник погоджує зміст документованої інформації з усіма співробітниками, до яких вона має відношення.

Підготовлена документована інформація підлягає остаточній перевірці особою, яка не брала участь у її складанні, на правильність змісту, оформлення, граматики, на повноту та дотримання встановлених вимог.

Перевірена документована інформація затверджується головою правління або призначеним працівником. Особа, яка затверджує документовану інформацію, може бути також відповідальною за її перевірку.

Складання, узгодження, перевірка і затвердження документованої інформації повинно виконуватися згідно МД 7.5.2-02 *Розробка та оформлення документованої інформації*. Відповідальним за дані заходи є ВСЯ.

Документована інформація вводиться в дію, починаючи з дати її затвердження.

### 7.5.2.2 Розподіл, вилучення та зберігання документованої інформації

Враховані примірники документованої інформації розподіляються поіменно записом на титульному аркуші контрольного екземпляра.

Одержувачі документованої інформації зобов'язані використовувати тільки останні актуальні редакції і не допускати їх втрату.

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

Анульовані або документи, що припинили свою дію і їхні попередні редакції мають бути знищені або переведені в належний статус.

При заміні документованої інформації на її нову редакцію одержувачі повинні повернути попередні примірники відповідальному за розподіл.

#### 7.5.2.3 Внесення змін до документованої інформації

Пропозицію про зміну чинної документованої інформації може дати кожен співробітник компанії. Процедури внесення змін в документ і наступного розподілу здійснюються, в основному, в тій же послідовності, що і при його розробці (див. *МК 7.5.3-0 Правила управління документованою інформацією СМЯ*). Зміну конкретного документа повинен виконувати його упорядник, в окремих випадках керівництвом може бути призначена інша особа.

### 7.5.3 Управління документованою інформацією

#### 7.5.3.1 Відповідальність

Відповідальність за організацію належного управління документованою інформацією СМЯ покладається на ВСЯ.

Розподіл відповідальності серед співробітників ТОВ «Центрліфт» за правильне ведення та контроль технічних та інших керівних документів встановлюється залежно від їх відповідальності за виконання процесів СМЯ, що відображується у відповідних МД.

#### 7.5.3.2 Позначення та оформлення документованої інформації

Повний перелік діючої в компанії внутрішньої документованої інформації, що має пряме або непряме відношення до якості, представлений у затвердженому **"Переліку документованої інформації"**.

У **"Переліку документованої інформації"** вказані особи, відповідальні за контроль всіх врахованих примірників.

Вся наявна документована інформація, в цілому, розділена на два основних види:

- керівна та інформаційна документована інформація;
- протокольна документована інформація (документи з внесеними записами, звіти тощо).

Кожна з цих двох видів підрозділяється на документовану інформацію, пов'язану безпосередньо з управлінням СМЯ - системна документована інформація, і документована інформація робочого характеру - виробничо - технологічна.

Особливості управління документованою інформацією детально описані в *МД 7.5.3-01 Правила управління документованою інформацією СМЯ*.

Для внутрішньої документованої інформації, розробленої і затвердженої безпосередньо в компанії, передбачена система її індивідуального позначення і нумерації, що дозволяє однозначно ідентифікувати кожен примірник. Документована інформація СМЯ має однотипне оформлення.

На кожен керівний документ затверджується його контрольний примірник, який підтримується в актуальному стані і зберігається у ВСЯ. Інші

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

примірники (копії) таких документів відтворюються з контрольного екземпляра.

Усі примірники документованої інформації компанії отримують один із статусів: врахований, інформаційний, анульований.

Враховані примірники реєструються під індивідуальними номерами і розподіляються поіменно. При їх скасуванні вони переводяться в статус **"Анульовані"** і підлягають знищенню або, при необхідності, контрольованому архівному зберіганню.

У деяких випадках можуть бути виконані копії керівної документованої інформації для загального ознайомлення, інформування замовників, реклами тощо. У цих випадках на них проставляється штамп **"Інформаційний"**. Неврахована документована інформація подальшому контролю та управлінню не підлягає.

Співробітники ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» у своїй діяльності повинні користуватися тільки врахованими і актуалізованими екземплярами.

Поряд з внутрішньою документованою інформацією в компанію надходять різні зовнішні документовані інформації, яка також підлягає реєстрації та належному поводженню.

Технічна, інформаційна та інша документована інформація, що надходить із зовнішніх джерел для подальшого внутрішнього користування, реєструється і передається відповідальним за неї особам. При необхідності такої документованої інформації може призначатися певний статус у належному порядку

## 8 Функціонування

### 8.1 Оперативне планування та управління

За організацію чітко налагодженого процесу виробництва продукції та здійснення послуг несе відповідальність голова правління ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» який відповідає за оперативне планування процесів і забезпечення виконавців необхідними засобами для виробництва продукції та здійснення послуг, а також за загальний контроль одержуваних результатів.

Дотримання умов праці забезпечується на основі чинного законодавства України.

Використання актуалізованої керівної документованої інформації виконавцями і чітко налагоджений контроль з боку керівників підрозділів дозволяє забезпечити здійснення послуг у встановленій послідовності, з необхідною та стабільною якістю.

Кваліфікація співробітників визначена в посадових інструкціях, а підвищення професійних навичок і знань при зміні вимог здійснюється шляхом навчання.

На всіх етапах процесів виробництва продукції визначаються точки контролю та перевірки відповідності вимогам замовників, що відображено в технологічній документованій інформації.

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

## 8.2 Визначення вимог до продукції та послуг

### 8.2.1 Взаємозв'язок із споживачами

Для виробництва якісної продукції та здійснення послуг у компанії планується діяльність, яка стосується:

- вивчення очікувань різних категорій замовників (в тому числі і анкетуванням та опитуванням),
- інформування та обслуговування замовників,
- внесення змін до продукції та послуг.

З метою вивчення споживчого попиту на продукцію та послуги, що виробляє і надає компанія, та підвищення конкурентоспроможності, компанія проводить аналіз задоволеності замовників.

Результати аналізу використовуються так само для того щоб визначити, наскільки повно замовники поінформовані про послуги, пропоновані компанією, чим у роботі компанії незадоволені і що хотіли б змінити в організації здійснення послуг.

Мета аналізу задоволеності замовників - пошук шляхів поліпшення системи менеджменту якості.

### 8.2.2 Визначення вимог до продукції та послуг

У компанії визначено:

- вимоги, що пред'являються замовником, включаючи вимоги, встановлені законодавчо, у нормативній і регулюючій документованій інформації;
- вимоги, які не визначені замовником, але необхідні для виробництва якісної продукції;
- зобов'язання до продукції та послуг (встановлені законодавчі вимоги);
- процедури розгляду побажань замовника, що виходять за рамки запланованої роботи.

### 8.2.3 Аналіз вимог, що стосуються продукції

Для однозначного визначення вимог замовника компанією впроваджено процес аналізу та оформлення замовлення.

При прийомі замовлень від споживачів голова правління компанії проводить всебічний аналіз вимог замовника.

У процесі приймання та аналізу замовлення визначається, чи може замовлення споживача бути виконане, визначаються всі вимоги, пов'язані з характеристиками і якістю продукції та послуг.

При цьому уточнюється, чи є поставлені вимоги однозначними. Неясні питання, двозначні і неповні вимоги обговорюються безпосередньо з представником замовника.

Якщо певні вимоги замовника нездійсненні, то, при можливості, пропонуються альтернативні варіанти.

Всі дані з прийому та аналізу замовлення документуються в установленому порядку.

### 8.2.4 Зміни у вимогах до продукції

Компанія здійснює ефективні заходи для зв'язку із замовником, щодо:



ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

- розгляду вимог замовників, включаючи їх зміни;
- претензій споживачів;
- ступеня задоволеності продукцією та послугами.

Взаємодію з замовниками контролює ВСЯ.

В компанії розроблена і функціонує система розгляду та врегулювання претензій або зауважень, що надійшли від споживачів.

При надходженні претензій щодо якості продукції та послуг, вони фіксуються ВСЯ, проводиться внутрішнє розслідування, дані фіксуються відповідним чином.

В рамках власної діяльності головою правління компанії проводиться постійна робота по збору даних для проведення оцінки задоволеності споживачів.

Оцінка задоволеності споживачів проводиться за допомогою:

- опитування споживачів (замовників) із зазначенням теми опитування і категорії опитуваних;
- аналізу конкурентів із зазначенням конкретних споживачів (замовників) і показників.

## 8.3 Проектування та розроблення продукції та послуг

### 8.3.1 Загальні положення

Розробку нових видів продукції проводять з урахуванням вимог нормативних та законодавчих документів, базуючись на характеристиках та показниках якості та безпечності продукції, отриманих за результатами попередніх маркетингових досліджень та вимог замовників.

### 8.3.2 Планування проектування та розроблення

Роботи по розробленню продукції ініціює голова правління, за проведення робіт по розробленню продукції відповідає головний конструктор. Результати робіт по розробленню продукції оцінює та затверджує їх відповідність вхідним даним проектування та розробки голова правління чи за необхідності замовник.

### 8.3.3 Вхідні дані проектування та розроблення

Вхідні дані оформлюють у вигляді Технічного завдання, яке оформлює та затверджує замовник або власне голова правління у вільній формі.

При розробці вхідних даних враховують оцінку небезпечних факторів для продукції, вимоги, замовників, законодавчі та нормативні вимоги.

Після отримання Технічного завдання головний конструктор проводить роботи по розробці продукції.

Зазвичай вхідні дані можуть містити, але не обмежуючись цим:

- назву продукту, що розробляється;
- технічні характеристики;
- безпекові характеристики;
- дата початку робіт по розробці;
- час відведений на розробку продукту.

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

При необхідності внести зміни в вхідні чи вихідні дані розробки, голова правління вносить зміни до технічного завдання, та, при необхідності, узгоджує ці зміни з замовником, після чого повторно затверджує технічне завдання.

#### 8.3.4 Засоби контролю проектування та розроблення

Аналіз розробки відбувається в процесі виконання робіт (н-д, виготовлення зразка) для виявлення проблем та можливості виконання робіт. При необхідності, вносяться необхідні зміни.

По закінченню робіт проводиться перевірка (верифікація) вищим керівництвом отриманого результату (вихідних даних) на відповідність вхідним даним, достатності для переходу до наступних процесів та постачання замовнику. При задовільних результатах перевірки, зразок розробленої продукції віддають на випробування (валідація) стосовно безпечності продукту та відповідності сфері застосування. Після отримання задовільних результатів досліджень голова правління надає дозвіл про постановку нового продукту на виробництво. При необхідності вносяться зміни до технічних умов.

#### 8.3.5 Вихідні дані проектування та розроблення

Вихідні дані проектування і розробки мають відповідати вхідним вимогам; бути придатними для подальших процесів виробництва продукції і надання послуг; включати вимоги по моніторингу і вимірам, і критерії приймання або містити посилання на них; визначати характеристики продукції і послуг, які є важливими з точки зору їх передбачуваного вживання, їх безпечного і належного надання. Організація зберігає документовану інформацію по вихідних даних проектування і розробки.

#### 8.3.6 Зміни в проекті та розробці

Зміни при розробці можливі з таких причин:

- Виявлення недоліків або помилок, які виникли на етапі розробки;
- вимоги внесення змін зі сторони замовника;
- необхідність поліпшення;
- зміна вимог до безпечності продукції, нормативних та інших вимог.

Будь-які зміни вхідних даних перед їх внесенням повинні бути проаналізовані з точки зору їх впливу на розробку в цілому та їх приймають тільки при позитивних результатах перевірки.

Для внесення змін до розробки вносять доповнення до технічного завдання, в якому вказують причини змін та нові вхідні дані або вимоги. Змінене технічне завдання затверджує голова правління, та, за необхідності замовник.

### 8.4 Управління зовнішнім забезпеченням продуктами

#### 8.4.1 Загальні положення

Для забезпечення своєї діяльності компанія періодично здійснює процес закупівлі різних видів продукції.

До початку закупівель голова правління компанії визначає вимоги до продукції, які вона закуповує, документально оформлює їх і контролює їх включення до тендерних умов, договору на закупівлю (або додатки до нього,



ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

зокрема у вигляді специфікацій). До формування вимог залучаються представники усіх зацікавлених підрозділів.

В залежності від впливу закупівель на діяльність, визначаються види і обсяг контролю постачальника і закупаваної продукції. Ці дії можуть включати:

- візуальний контроль закупленої продукції (відповідність маркування, термін придатності);
- контроль кількості закупленої продукції;
- контроль працездатності закупленого обладнання та оргтехніки (відповідність технічних характеристик).

З конкретного виду закупівель головою правління компанії здійснюється вибір і оцінка відповідного постачальника або субпідрядника.

Закупівлю продукції голова правління компанії здійснює у тих постачальників, які отримали позитивну оцінку.

Для участі в закупівлях постачальники / підрядники повинні володіти:

- правом на укладення договору / контракту на закупівлю;
- професійною та технічною компетентністю;
- фінансовими ресурсами;
- устаткуванням та іншими матеріальними можливостями;
- управлінською компетентністю;
- надійністю, досвідом і репутацією;
- необхідними людськими ресурсами;
- фінансовою життєздатністю протягом передбачуваного періоду постачання та співпраці;
- можливістю технічного обслуговування і монтажу обладнання, що постачається, а також враховується, у порівнянні з конкурентами, вартість продукції, умови оплати, терміни та обсяги поставок, гарантійний термін та умови після гарантійного обслуговування, можливість укладання довгострокових договорів / контрактів.

Усі постачальники закупаваної компанією продукції, в т. ч. ті що виконують певні роботи по субпідряду, голова правління компанії включає до "Переліку постачальників товарів".

#### 8.4.2 Тип і ступінь контролю зовнішніх поставок

Перевірка якості закупаваної компанією продукції, проводиться головним бухгалтером на основі аналізу діючої у постачальника системи контролю якості, а також оцінки рівня та достатності кваліфікації для виробленої продукції. Результати перевірок фіксуються в протоколах якості.

Крім того, при отриманні поставки головний бухгалтер компанії проводить вхідний контроль закупівель з оформленням супровідної документації, зокрема, перевірка відповідності закупленої продукції вимогам замовлення.

Вхідний контроль продукції, що надходить в компанію здійснюється відповідно до вимог нормативних документів компанії:

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

Відповідальним за організацію вхідного контролю є ВСЯ компанії. За процедурою вхідного контролю в компанії ведеться "Ж 8.4.2 -01 Журнал обліку результатів вхідного контролю".

У разі виявлення невідповідностей вимогам нормативної технічної документації (НТД) в продукті або продукції, відвантаженої постачальником, в ході вхідного контролю ВСЯ фіксує їх у "Ж 8.4.2-01 Журнал обліку результатів вхідного контролю".

#### 8.4.3 Інформація для зовнішніх постачальників

Компанія визнає сертифіковану за стандартами серії ISO 9000 систему менеджменту якості постачальника / підрядника та сертифікати відповідності на продукцію, яка закуповується. При цьому компанія залишає за собою право звернутися з проханням про проведення перевірки системи менеджменту якості своїми фахівцями або незалежною третьою організацією.

Якщо який-небудь з діючих постачальників не може більше виконувати вимоги, пред'явлені до нього компанією, то головою правління приймається рішення про заборону даного постачальника з внесенням відповідних змін до "Переліку постачальників товарів".

### 8.5 Виробництво продукції і здійснення послуг

#### 8.5.1 Контроль виробництва продукції і здійснення послуг

Підставою для організації робочих процесів ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» є план компанії.

Планування всього підприємства на місяць здійснює голова правління компанії.

При цьому забезпечується виконання наступних умов:

- наявність необхідної інформації з описом характеристик процесів виробництва продукції і здійснення послуг;
- наявність необхідної технологічної документованої інформації;
- застосування придатного для процесу виробництва продукції і здійснення послуг обладнання;

Кожен виконавець відповідає за сумлінне та своєчасне виконання доручених йому завдань, а також за правильне оформлення результатів своєї роботи.

Крім того, кожен виконавець зобов'язаний здійснювати самоконтроль якості виробництва продукції і здійснення послуг на всіх етапах.

При виявленні помилки і невідповідності виконавець негайно повідомляє свого безпосереднього керівника.

#### 8.5.2 Ідентифікація та простежуваність

Для кожної стадії процесу забезпечується простежуваність за рахунок документування результатів процесу у відповідних журналах і формах.

#### 8.5.4 Зберігання

Закупівлю матеріалів та обладнання голова правління компанії здійснює на підставі заявок, складених та погоджених за новими і виконуваними

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

замовленнями, окремим розпорядженням і в відповідності з планом здійснення послуг.

Збереження закупленої продукції здійснюється в ході внутрішнього обслуговування і в процесі постачання до місця призначення. До внутрішнього обслуговування належать всі роботи, пов'язані з навантаженням і переміщенням продукції до місця призначення.

#### 8.5.5 Діяльність після поставки

Внутрішнє обслуговування проводиться кваліфікованими робітниками з використанням технологічного транспорту. Транспортування продукції організовано таким чином, щоб забезпечити її повне збереження.

Комірник несе відповідальність за прийом продукції на склад, її ідентифікацію, належне розміщення, зберігання, облік та документування. Він перевіряє наявність маркування або ярликів на кожному виробі.

Продукція розміщується на складі окремо за марками, таким чином, щоб не допускати її змішування. З цією метою застосовуються також стандартні складські таблички.

Обов'язком комірника є також перевірка продукції, наявної на складі та інформування керівництва про виявлені невідповідності.

#### 8.5.6 Управління змінами

Компанія аналізує та управляє змінами у виробництві продукції та здійсненні послуг в обсязі, необхідному для забезпечення постійної відповідності вимогам.

Компанія зберігає документовану інформацію, що містить результати аналізу змін, відомості про осіб, що дозволили зміни, а також будь-які дії, що впливають з аналізу.

### 8.6 Здійснення виробництва продукції і здійснення послуг

Головним критерієм оцінки ефективності системи менеджменту якості і діяльності компанії в цілому є ступінь задоволеності замовників.

Задоволеність замовників визначається як виконання компанією всіх вимог до продукції та послуг, поданих замовником, та відповідність його очікуванням. При цьому до уваги приймаються як вимоги замовників, так і вимоги, що пред'являються компанією до своїх співробітників.

Задоволеність замовників служить для формування конкурентної переваги компанії.

Для оцінки задоволеності замовників в компанії організована діяльність по збору й аналізу інформації, пов'язаної з якістю продукції та послуг.

Метою збору, аналізу та оцінки інформації, виявлення розбіжностей між очікуваннями замовника щодо якості продукції та послуг і фактичною якістю для призначення заходів по усуненню виявлених невідповідностей, поліпшенню системи менеджменту якості, підвищенню якості продукції та послуг. Така інформація збирається і фіксується ВСЯ.

Крім того, з метою прогнозування відповідності здійснених послуг сучасним вимогам, в рамках маркетингової діяльності проводиться збір інформації для вивчення потреб споживачів різних категорій.

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

Зібрана інформація аналізується, результати аналізу фіксуються у звітах і використовуються для подальшого вдосконалення виробництва, послуг і системи менеджменту якості.

## **8.7 Управління невідповідними виходами процесів, невідповідними продукцією та послугами**

8.7.1 За збір, реєстрацію, обробку та усунення невідповідностей відповідальність несуть керівники підрозділів, в яких виявлені порушення.

Відповідальність з контролю за документуванням і усуненням невідповідностей, а також за їх аналіз та призначення коригувальних заходів покладається на ВСЯ.

Кожен співробітник повинен фіксувати помічену невідповідність незалежно від місця її виявлення і давати інформацію про це.

### **8.7.2 Виявлення та реєстрація невідповідностей**

**Невідповідності** (помилки, дефекти, порушення, пошкодження, відсутність актуалізованих документів тощо) у діяльності компанії або у використаній продукції можуть виникати і бути виявлені, головним чином, у **таких випадках:**

- безпосередньо в процесі виробництва продукції та здійснення послуг;
- при контролі якості продукції та здійснених послуг;
- у протокольних записах та інших документах;
- у вигляді претензії або незгоди замовника;
- при входному контролі (закупівель, об'єктів замовника);
- при перевірці наданих продукції та послуг та робіт по субпідряду.

Всі співробітники компанії, незалежно від сфери їх повноважень, при виявленні дефектів, невідповідностей чи документації повинні негайно повідомити про це своєму безпосередньому керівникові.

Виявлена невідповідність (якщо вона не може бути усунута негайно) документується за допомогою заповнення форми **"Повідомлення про невідповідність"**, яка повинна бути передана ВСЯ для реєстрації і подальшого аналізу.

### **8.7.3 Заходи щодо невідповідностей**

Якщо на якомусь етапі виробництва виявлено невідповідність встановленим вимогам, то приймаються негайні заходи щодо робіт з усунення цієї невідповідності. Про наявність невідповідності повинні бути сповіщені всі особи, яких вони можуть стосуватися.

Якщо послуги могли бути здійснені з використанням невідповідної продукції, то вони підлягають всебічній перевірці.

Версії невідповідностей проводяться, по можливості, відразу ж на місці, після чого здійснюється додатковий контроль.

### **8.7.4 Аналіз невідповідностей**

Невідповідна продукція або послуга підлягає аналізу та оцінці відповідальними особами на предмет:

- використання за призначенням з узгодженими відступами;

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

- використання в інших цілях.

Прийняте рішення документується.

ВСЯ організовує збір даних про всі виявлені невідповідності, дефекти, порушення, відхилення від встановлених вимог і періодично складає зведені відомості для їх аналізу. Основною метою такого аналізу є визначення причин виникнення невідповідностей, особливо повторюваних. Це служить основою для призначення та організації коригувальних заходів, спрямованих на поліпшення та підвищення стабільності якості виробництва (див. МД 10.2-02 *Коригування та коригувальні дії* ).

#### 8.7.5 Претензії замовників

Усі рекламации, претензії, незгоди, зауваження, що надійшли від замовників, реєструються. Вони підлягають подальшому аналізу керівництвом і виконавцями з документуванням та прийняттям, при необхідності, конкретних заходів щодо виправлення, про що повідомляється заявнику.

### 9 Оцінка результатів діяльності

#### 9.1 Моніторинг, вимірювання, аналіз та оцінка

##### 9.1.1 Загальні положення

Основними об'єктами для вимірювання, аналізу і поліпшення є:

- задоволеність споживача;
- характеристики робіт і їх відповідність встановленим вимогам;
- параметри процесів СМЯ;
- дотримання технологічної дисципліни;
- управління ресурсами;
- використання обладнання;
- оцінка постачальників.

##### 9.1.2 Задоволеність споживачів

Головним критерієм оцінки ефективності системи менеджменту якості і діяльності компанії в цілому є ступінь задоволеності замовників.

Задоволеність замовника визначається як виконання компанією всіх вимог замовника, та відповідність його очікуванням. При цьому до уваги приймаються як вимоги споживачів, так і вимоги, пропоновані компанією до своїх співробітників.

Задоволеність замовників служить для формування конкурентної переваги компанії.

Для оцінки задоволеності споживачів в компанії організована діяльність по збору й аналізу інформації, пов'язаної з якістю послуг.

Метою збору, аналізу та оцінки інформації, виявлення розбіжностей між очікуваннями замовника щодо якості виробництва і фактичною якістю для призначення заходів по усуненню виявлених невідповідностей, поліпшенню системи менеджменту якості, підвищенню якості виробництва. Така інформація збирається і фіксується відділом розвитку та маркетингу.



ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

Крім того, з метою прогнозування відповідності послуг сучасним вимогам, в рамках маркетингової діяльності проводиться збір інформації для вивчення потреб замовників різних категорій.

Зібрана інформація аналізується, результати аналізу фіксуються у звітах і використовуються для подальшого вдосконалення послуг і системи менеджменту якості.

#### 9.1.3 Аналіз та оцінка

Кожен керівник підрозділу відповідає за збір даних і застосування методів їх обробки в сфері своєї діяльності відповідно до встановлених вимог.

За координацію виробництва продукції і оцінку результатів відповідальність покладається на ВСЯ.

Статистичні характеристики, одержані на основі збору та обробці накопичених даних, визначаються з метою:

- оцінки задоволеності замовників;
- оцінки функціональної придатності процесів і можливостей оперативного управління;
- дослідження причин помилок, дефектів та інших невідповідностей;
- визначення тенденцій ринкового попиту і потреб замовників;
- оцінки постачальників.

Базисом для застосування статистичного аналізу є постійне поповнення в робочих та протокольних документах масивів фактичних даних про контрольовані параметри процесів, про кількісні та якісні характеристики продукції, про невідповідності і недоліки, виявлені як при внутрішніх перевірках, так і з боку замовників.

Для застосування статистичних методів організовано збір і систематизацію даних контролю, перевірок, повідомлень, відгуків, які представляють собою масиви описових, якісних і кількісних значень параметрів, показників, характеристик продукції, що виготовляється.

Контроль проводиться як на стадіях виробництва, так і при перевірках результатів. При цьому ведуться необхідні реєстраційні записи, які періодично перевіряються і систематизуються. Вони також служать джерелами даних статистичного аналізу.

Залежно від характеру зібраної інформації використовуються різні статистичні методи, зокрема:

- аналіз ринку;
- аналіз діяльності компанії;
- аналіз наявних систематичних невідповідностей і виявлення їх причин;
- побудова діаграм Парето для визначення головних проблем (недоліків) у сфері якості;
- аналіз і оцінка претензій, відгуків та побажань споживачів.

Рекламації і різні претензії замовників збираються керівниками підрозділів і передаються ВСЯ. Вони підлягають обов'язковій реєстрації.

По претензіям, що надійшли проводиться аналіз виявлених недоліків або дефектів. Для їх усунення можуть призначатися коригувальні заходи (див. МД

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

10.2-02 Коригування та коригувальні дії). Всі невідповідності з рекламаций періодично систематизуються з точки зору їх впливу на якість виробництва.

## 9.2 Внутрішній аудит

9.2.1 Відповідальність за планування, проведення і остаточне документування внутрішніх перевірок якості покладається на ВСЯ. Він контролює роботу аудиторів і координує весь процес аудиту в установі.

ВСЯ відповідає також за контроль виконання, оцінку та реєстрацію коригувальних дій щодо усунення виявлених під час перевірок невідповідностей або недоліків.

Керівники підрозділів планують процедури і супроводжують аудит у сферах своєї діяльності, однак, вони не несуть відповідальності за призначення аудиту в їх підрозділах.

Керівники підрозділів відповідають за ефективне виконання коригувальних заходів і дотримання всіх призначених термінів.

Керівники підрозділів, що перевіряються, несуть також відповідальність за доброзичливе ставлення та сприяння аудиторам у їх роботі.

9.2.2 Функціонування і ефективність СМЯ, описаної в цій НЯ, перевіряється і оцінюється за допомогою проведення внутрішніх аудитів якості не рідше одного разу на рік.

Внутрішнім перевіркам якості підлягають всі організаційні одиниці компанії.

Внутрішній аудит виконують призначені аудитори. В якості аудиторів підбираються компетентні фахівці з керівників і відповідальних виконавців за умови, що кожен з них не несе ніякої службової відповідальності за ділянку або підрозділ, яку він перевіряє. Крім того, аудитори повинні мати необхідні знання у перевірці системи якості.

Внутрішній аудит може бути довірено також зовнішнім компетентним фахівцям.

Щорічно складається річний план-графік внутрішнього аудиту, який затверджується головою правління ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ». Крім того, можуть проводитися додатково позапланові перевірки різних елементів якості. Вони призначаються у випадках:

- виникнення проблем у процесах або результатах виробництва;
- необхідності інтенсивного контролю при налагодженні нового або відремонтованого устаткування, програмного забезпечення;
- необхідності додаткових перевірок на стадії постановки нових видів послуг;
- значних змін функціональних аспектів, таких як проведення реорганізації або внесення змін в методичні документи.

Основою для аудиту якості є документовані положення СМЯ, встановлені в НЯ, методичних документах, робочих інструкціях, правилах та іншій документованій інформації.

Аудитор перевіряє:



ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

1) зазначену документацію на відповідність стандарту ДСТУ ISO 9001:2015;

2) точність дотримання методичних і нормативних вимог у всіх видах діяльності ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»;

3) правильність реєстрації даних, ведення протоколів якості, звітності;

4) належне виконання обов'язків відповідальними працівниками.

Результати внутрішніх перевірок якості документуються у звітах про внутрішній аудит.

Якщо виявляються будь-які невідповідності або недоліки, кожна з них фіксується в окремому **“Звіті про невідповідність”** і по ним визначаються необхідні коригувальні заходи.

Залежно від результатів перевірки може бути призначений повторний аудит. Виявлені невідповідності можуть призвести до необхідності внесення змін у документи СУЯ.

Детальний опис всіх процедур, пов'язаних з проведенням внутрішніх перевірок якості, дано в методичному документі *МД 9.2-02 Проведення внутрішнього аудиту*. Контроль за виконанням та ефективністю коригувальних дій здійснює ВСЯ.

Результати аудитів служать джерелом оціночних даних для аналізу дієвості СМЯ з боку керівництва (див. *НЯ, розділ 5 Лідерство*).

### 9.3 Аналіз менеджменту

#### 9.3.1 Загальні положення

Не рідше одного разу на рік керівництво ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» організує наради з якості з метою забезпечення відповідності діяльності компанії затвердженій Політиці якості та вдосконалення процесів виробництва, а також проведення всебічного офіційного аналізу дієвості та ефективності СМЯ.

#### 9.3.2 Вихідні дані для аналізу менеджменту

Для проведення щорічного аналізування з боку керівництва узагальнюються дані попереднього аналізування з метою визначення загальних тенденцій за період, що розглядається.

Крім того враховуються:

- результати внутрішніх аудитів та аудитів органу з сертифікації;
- дані зворотного зв'язку з Замовниками та цільовими аудиторіями (дані анкетування клієнтів, пропозиції, претензії та зауваження клієнтів)
- дані щодо функціонування основних процесів та їх відповідності встановленим вимогам та нормативам;
- поточний стан виконання Цілей в сфері якості за звітний період;
- фінансові результати діяльності;
- загальна оцінка роботи персоналу, а також результативність та ефективність навчання та підтримки кваліфікації персоналу;
- стан запобіжних та коригувальних дій, статистика виникнення невідповідностей;

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

- дії за результатами попереднього аналізування з боку керівництва;
- встановлені або очікувані зміни, які можуть вплинути на систему якості;
- рекомендації щодо поліпшення від працівників.

### 9.3.3 Результати аналізу менеджменту

Перед прийняттям остаточного рішення та встановленням цілей на наступний період, результати аналізування обговорюються на нараді вищого керівництва.

Керівництво використовує дані аналізування для коригування загальної стратегії діяльності з метою поліпшення результативності системи якості та її процесів, підвищення ефективності виконання документів системи якості, вдосконалення діяльності згідно з очікуваннями замовників, а також щодо забезпечення вказаних заходів необхідними ресурсами. За даними аналізування з боку керівництва приймаються рішення про можливе коригування та актуалізацію посадових інструкцій персоналу.

Вироблені на нарадах з якості рішення, зауваження, висновки і рекомендації документуються у вигляді протоколів нарад, які надалі враховуються і контролюються ВСЯ.

## 10 Покращення

### 10.1 Загальні положення

Організація виявляє і вибирає можливості для покращення виробленої продукції, а також здійснює необхідні дії щоб виконати вимоги замовників та підвищити задоволеність споживачів.

Постійне поліпшення, що стало елементом політики ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ» поширено на такі аспекти діяльності, як:

- реалізацію вимог ДСТУ ISO 9001:2015;
- процеси системи менеджменту якості;
- організацію, оперативне планування і контроль з виробництва, монтажу та обслуговування вантажних і пасажирських ліфтів; оптову та роздрібну торгівлю вантажними і пасажирськими ліфтами, запасними частинами та супутніми матеріалами до них.

### 10.2 Невідповідність і коригувальні дії

За виявлення і повідомлення про несправності, відмови, дефекти та інші виявлені недоліки несуть відповідальність всі співробітники компанії.

Організацію аналізу причин невідповідностей і контроль виконання коригування та коригувальних дій здійснює ВСЯ.

Проблеми, пов'язані з різного роду невідповідностями і необхідністю виключення можливості їх подальшого повторення, можуть виникати у відношенні:

- виробництва;
- робочих процесів, методів виконання (включаючи їх описи);
- функціонування СУЯ та документації на неї;
- кваліфікації персоналу та мотиваційних причин.

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

Первинна інформація про виявлені пошкодження, несправності, дефекти матеріалів, обладнання, невідповідності в методиці, інструкції, при виконанні робочого процесу, організації робіт і т.д. повинна негайно передаватися ВСЯ. Найважливішим фактором при цьому є виявлення причин невідповідностей з метою їх подальшого усунення (див. МД 10.2-02 Коригування та коригувальні дії).

Крім того, від співробітників можуть надходити пропозиції, спрямовані на поліпшення будь якого виду діяльності, процесу, СМЯ, методики тощо.

ВСЯ проводить оцінку накопичених даних про недоліки і невідповідності, які систематизуються за:

- підрозділами;
- процесами

На основі аналізу наявної інформації про дійсні і потенційні причини невідповідностей, включаючи можливий ризик, керівництво установи приймає рішення про необхідні коригувальні дії (див. МД 10.2-02 Коригування та коригувальні дії).

Виникаючі проблеми аналізуються на нарадах керівництва, де визначається, чи є розглянутий недолік систематичним. Для усунення проблем що повторюються призначаються коригувальні дії.

Контроль проведення коригувальних заходів здійснює ВСЯ.

Основними видами коригувальних дій можуть бути:

- призначення спеціальних або додаткових перевірок та інших заходів з контролю;
- зміни методик, робочих інструкцій, описів процесів;
- додаткове забезпечення ресурсами, зміна умов роботи;
- заходи щодо постачальників;
- цільова підготовка персоналу;
- виробничі наради, інструктажі.

Якщо за скаргами (претензіями, зауваженнями) замовника здійснюються коригувальні заходи, то про їх проведення повідомляється замовнику.

Обробка скарг виконується у відповідності з методикою МД 10.2-02 Коригування та коригувальні дії.

Передумовами для проведення коригувальних заходів є потенційно можливі невідповідності, насамперед, у процесах. Тому для певних робочих операцій організовується збір інформації та аналіз впливу різних чинників на якість виробництва і на можливість небажаних наслідків (див. МД 10.2-02 Коригування та коригувальні дії).

Призначення і виконання коригування та коригувальних дій, а також перевірка результатів і оцінка їх ефективності документуються (див. МД 10.2-02 Коригування та коригувальні дії).

### 10.3 Постійне поліпшення

У діючій в установі СМЯ передбачені й реалізуються механізми виявлення недоліків, слабких місць в організації здійснення послуг та

ТОВ «ВІЕНЕРДЖІ»	Настанова з якості	Система менеджменту якості
НЯ	Розділ 1: Вступ	Діє з «12» жовтня 2023 р.

здійснення виробництва, а також призначення і проведення спеціальних заходів щодо поліпшення робочих процесів. Метою такої діяльності є підвищення ефективності СМЯ в цілому і, як наслідок, виробництво продукції високої якості.

Порядок планування, призначення, проведення та контролю робіт щодо поліпшення і вдосконалення СМЯ детально визначений у **МД 10.3-01 Процеси безперервного вдосконалення**.

Для результативного проведення покращуючих дій використовуються політика та цілі у сфері якості, дані аудитів, виявлені невідповідності, оцінки задоволеності споживачів, аналіз з боку керівництва, коригування та коригувальні дії.