

## **ДОКУМЕНТИ И ДРУГИ АРГУМЕНТИ ЗА ДОКАЗВАНЕ И ДЕМОНСТРИРАНЕ, ЧЕ ФИРМАТА ВЛАДЕЕ СВОИТЕ ДЕЙНОСТИ СПОРЕД ИЗИСКВАНИЯТА НА ISO 9001**

Част от Учебни записки по СУК, използвани от Алфа Куолити Интернешънъл през 1996 - 98 г. за вътрешни обучения на фирми-клиенти и публични семинари

/Ползан е пример за подготовката за сертификация на СУК на “Балканкар – 6 септември” АД – София /

### **ДЕЙНОСТ "МАРКЕТИНГ"**

Процедура за организация на дейността  
План за маркетингови изследвания

Отчети от извършени изследвания, например:

- \* тенденции в конструкторски и технологични решения на подобни продукти
- \* тенденции на пазарните потребности и потребителските изисквания към сега произвежданите продукти
- \* пазарни възможности на конкурентите
- \* пазарна практика на конкурентите
- \* изследвания и анализи на цените, на рекламата, на сервизната дейност и др.

Съвместна работа с други звена:

- \* договори със специализирани фирми за маркетингови услуги
- \* възлагателни заповеди за изпълнение на специфични задачи (изследвания) от други звена на предприятието
- \* ред за информирание на заинтересованите звена и обратна връзка за използването ѝ

### **ДЕЙНОСТ "РАЗРАБОТВАНЕ И ВНЕДРЯВАНЕ"**

Процедури за:

- преглед и анализ на договорите
- разработване на продукция
- планиране на разработките
- определяне отговорности по етапи, дейности
- контрол на разработките

- разработване и внасяне на изменения в ТД

Регистриране на резултатите:

- планове за разработване на продукцията
- отчети и документи от проучвателни работи
- технико-икономически задания; изчислителни записки
- сравнения за равнище на качеството
- работни чертежи
- фирмени стандарти (технически спецификации)
- методики и програми за изпитване
- протоколи от вътрешни проверки на ТД
- експертни заключения (специализиран орган)

Опитни образци

Документи за регистриране на извършените проверки при изработване на опитните образци

Протоколи от изпитване на образци на различни етапи на разработка и усвояване на продукцията

Протоколи от ТС за приемане по етапите на разработките

Експлоатационни документи за изделията

## ДЕЙНОСТ "РАЗРАБОТВАНЕ И ВНЕДРЯВАНЕ"

Информационно осигуряване:

- Маркетингови проучвания, анализи, прогнози
- Международни, регионални, национални норми
- Каталози, проспекти, справочници
- Сравнителни изпитвания на изделия
- Патенти, търговски марки, промишлени образци
- Друга индустриална собственост
- Описи на посочените по-горе документи

Методическо осигуряване:

- Методи за анализ на проблеми
- Методи за проектиране на изделия и детайли
- САД - системи (техническо и програмно осигуряване)
- Метод за обръщане на маркетингова информация в технически изисквания към изделието

## ДЕЙНОСТ "ТЕХНОЛОГИЧНАТА ПОДГОТОВКА"

Наличие на процедури или ЗН:

- Разработване на ТхД - маршрутна, операционна, контролна
- Разработване на ТД за ТЕ и НО
- Разработване на норми за материални разходи
- Планиране на разработките и определяне на отговорностите по етапи и дейности

#### Регистриране на резултатите:

- ТхД за редовно производство, вкл. нови процеси, оборудване, модернизирани обекти, цехове
- Технологични инструкции
- Протоколи от експериментиране или експертизи
- Класификатори за входящ контрол
- Спецификации на ТЕ
- КД на ТЕ и НО
- Изработени и експериментирани ТЕ и НО
- Осигурени нужните дуближи
- Нормативи за разхода на основни и спомагателни материали
- Отчети от проучвателни, изследователски и експериментални работи за нови технологични методи, лицензии, ноу-хау, нови методи на организация и управление на производството
- Планове за разработване на задачите по ТПП

#### Информационно осигуряване:

- Наличие на конструктивна документация
- Спецификации и чертежи за кооперирани изделия
- Данни за състояние на машините и съоръженията
- Нормативи за технологични режими
- Норми за разход на материали, енергия, труд
- Каталози, проспекти, справочници
- Стандарти и стандартизационни документи (международни, регионални, национални); Патенти
- Описи на посочените по-горе документи

#### Методическо осигуряване:

- Методи за проектиране на технологичен процес
- Методи за анализ на проблеми
- САД - системи (техническо и програмно осигуряване)

### ДЕЙНОСТ "СТАНДАРТИЗАЦИЯ И НОРМЕН КОНТРОЛ"

#### Процедури или нормали:

- За разработка, утвърждаване и внедряване на процедури и ЗН
- За информационно обслужване със стандарти и със

- стандартизационни и нормативни документи
- За стандартизационен (нормен) контрол при разработка на ТД и внасяне на корекции в нея

Регистриране на резултатите:

- Списъци на наличните стандартизационни и нормативни документи (по категории)
- Библиотека от стандартизационни документи (фирмени, държавни, регионални, международни)
- Указатели за стандарти (местни и чужди)
- Анализи за съответствие на стандартизационно осигуряване с изисквания на даден пазар
- Дневник за извършен контрол на ТД
- Анализи на допусканите грешки и причините за тях при разработване на ТД

Съвместна работа с други звена:

- Картотека на абонатите
- Дневник за движение на стандартизационните документи
- Предаване на информация до заинтересованите звена и обратна връзка за използването ѝ
- Информираност на персонала за новостите в стандартизацията

## ДЕЙНОСТИ, СВЪРЗАНИ С ИНСТРУМЕНТАЛНОТО СТОПАНСТВО

Наличие на процедури (ЗН) за:

- разработване на ТД за ТЕ
- експериментиране на ТЕ
- експлоатация и съхранение на ТЕ
- ремонт на ТЕ

Регистриране на резултатите:

- ТД за ТЕ
- месечни планове за изработка на ТЕ
- регистрационни дневници за ТЕ
- маркировка на ТЕ
- сертификати за съответствие на ТЕ с КД
- протоколи от експериментиране на ТЕ
- паспорти на ТЕ
- картони за движение на ТЕ
- стелажни списъци на ТЕ в цех.инструментални

Съвместна работа с други звена:

- заявки за дублаж на ТЕ
- заявки за ремонт на ТЕ
- протоколи за спазване на изискванията за експлоатация и съхранение на ТЕ

## ДЕЙНОСТ "ПОДДЪРЖАНЕ И РЕМОНТ НА МАШИНИ И СЪОРЪЖЕНИЯ"

Наличие на процедури (ЗН) за:

- организация и управление на ремонт и поддържане на машините и съоръженията (МС)
- движение (премествана, предаване за ремонт, ликвидиране и др.) на МС

Регистриране на резултатите:

- годишен план-график
- картотека на МС
- досиета на МС
- инструкции за експлоатация на МС
- ТД за ремонт (чертежи, спецификации, албуми)
- документи, отразяващи движението на МС
- протокол (проверка за технологична точност)
- схеми на комуникации в заводите и цеховете
- нормативи за периодичност на ремонтите

Съвместна работа с други звена:

- съгласуване на план-графиците с ръководителите на цехове
- заявки за ремонт от цеховете
- протоколи от проверки за спазване на правилата за съхранение и експлоатация на МС, вкл актове за неправилно съхранение или експлоатация
- ред за предаване на информация до технологичния отдел за състоянието на МС
- наличие и доставка на резервни части
- договори за доставка на енергоносители, резчасти и др.

## ДЕЙНОСТ "ЗАКУПУВАНЕ НА СУРОВИНИ, МАТЕРИАЛИ И ИЗДЕЛИЯ"

Процедури или нормали:

- Покупки, влизащи в състава на крайния продукт
- Проверка и одобрение на документи за покупка
- Идентификация, оценка и избор на поддоставчик

Регистриране на резултатите:

- Списък оценени (сертифицирани) поддоставчици
- Доклади за оценка на поддоставчиците
- Досиета на поддоставчиците
- Официална идентифицирани спецификации и технич.изисквания
- Списък на изделията (с кодови номера)
- Дневник за регистриране на договори (поръчки) за покупки
- Документи за проследяване на качеството на доставките
- Регистриране на негодните за употреба доставки

Съвместна работа с поддоставчиците:

- Договори (поръчки) с изисквания за качеството
- Система и практика за анализ, оценка и избор на поддоставчици и кооперираните предприятия
- Споразумения с поддоставчиците или планове за съвместна работа, в т.ч. по изграждане на СУК при поддоставчика и проверка на тази система
- Споразумения за взаимно признавани методи и средства за измерване и резултати от проверки
- Изнесен при поддоставчика контрол
- Споразумения при спорове по качеството
- Отстраняване на несъответствията; реагиране
- Бариери срещу умишлено (или неумишлено) използване на доставки с лошо качество
- Осигурени условия за съхранение на доставките в складовете
- Антрепозитни участъци и изолатори
- Документация за проследяване на доставките

## ДЕЙНОСТИ, СВЪРЗАНИ С ТЕХНОЛОГИЧЕСКИТЕ ПРОЦЕСИ

По техническата документация: налична КД и ТхД, в т.ч. за техн.контрол; заверена за текущата година, чиста, четлива

По машините и съоръженията: проверени и изправни, инструкции за експлоатация и безопасност

По технологичната екипировка: изправна, паспортизирана, поддържана, чиста

По СИ: идентифицирани, проверени, съхранени

По материалите и детайлите за обработване: идентифицирани, контролирани, "придружени"

По произведените детайли и възли: идентифицирани, контролирани, регистрирани

По несъответстващите изделия: - маркирани, описание на дефекта, изолирани

По работната среда: няма излишни неща, потребните неща са подредени и означени, чистота (отпадък, боклук, прах, масло)

По персонала: с нужната квалификация, сертифициран (при нужда), познава и ползува ТД, има производствена култура

По противопожарните средства: налице са, персоналът умее да ги ползува

По организацията и управлението: има оперативни планове и отчети, правилно адресирано движение на материалите, върши се превантивна дейност по качеството, проблемите се разкриват своевременно и се вземат съответни мерки

## ДЕЙНОСТ "КОНТРОЛ НА СУРОВИНИ, МАТЕРИАЛИ И КОМПЛЕКТАЦИИ"

Процедури и нормали:

- Организация и ред за входящ контрол
- Допускане на отклонения от ТД
- Взаимоотношения с поддоставчиците при несъответствие

Регистриране на резултатите:

- Дневник за извършения входящ контрол
- Сертификати за качество на постъпващи изделия
- Контролни предложения, визи, сигнали
- Протоколи за изпитване (анализи)
- Маркиране на материали; Стелажни етикети
- Паспорти на материалите и изделията, изписвани от складовете за производството
- Анализ на дефектите и причините за тях

Съвместна работа с други звена:

- Класификатори за входящ контрол
- КД за кооперираните изделия
- Стандартизационни документи, инструкции за контрол, методики за изпитване
- Регистрирани, проверени средства за измерване
- Протоколи за извършени проверки по спазване на изискванията за съхраняване на материали
- Работа с поддоставчиците, предаване на информация за

качеството на доставките

## ДЕЙНОСТ "КОНТРОЛ И ИЗПИТВАНЕ"

Процедури и нормали:

- Входящ контрол
- Контрол при приемане на материали и изделия в цеховете
- Контрол по време на производството
- Краен контрол
- Самоконтрол

Регистриране на резултатите:

- Предавател-и карти, контролни листове, технологични паспорти при операционен контрол
- Контролни листове, разрешителни за експедиция, сертификати при краен контрол
- Маркировка на детайли, възли и изделия
- Дневници за регистриране на заводските номера
- Регистриране на контрола при експедиция на продукцията
- Дневник за личните печати в ОТКК
- Регистрация на хората с права за самоконтрол
- План-графици за изпитване на продукцията
- Протоколи от изпитване на готовата продукция
- Дневник за регистриране на протоколите
- Регистриране на сертификатите за съответствие
- Регистрация на несъответстващи изделия
- Архив на документите

Съвместна работа с други звена:

- Заверена ТД, в т.ч. и за контрол
- Проверени средства за контрол, измерване и изпитване
- Стандарти, методики, инструкции
- Протоколи от инспекционни проверки
- Актове (за брак, предупредителни, адм.нарушения, глоби)
- Дневник за изменения на ТД при изработка на опитни образци
- Протоколи от изпитване на ТЕ
- Информация за качеството, мерки за отстраняване на несъответствия; контрол по изпълнението
- Кореспонденция по качеството с поддоставчиците и други

## ДЕЙНОСТ "КОНТРОЛ НА ИЗМЕРВАТЕЛНИ И ИЗПИТВАТЕЛНИ ПРИБОРИ И ОБОРУДВАНЕ"



Процедури и нормали:

- Организация и управление на проверките на средствата за контрол, измерване и изпитване
- Идентификация на средствата за измерване (СИ)
- Поддържане, профилактика и съхранение на СИ
- Наблюдение на околни условия при калибриране
- Калибриране на СИ, периодичност, методи и мерки за избягване опасности от дереглаж

Регистриране на резултатите:

- Методи за измерване и проверки на СИ; стандарт, инструкции
- Инструкции за експлоатация на специални СИ
- Списък и картотека на всички СИ
- Дневник за регистриране на издадени протоколи
- Протоколи от измерванията, в т.ч. и от външни организации
- График за проверки, съгласуван с НМЦ или РМЦ
- Протоколи от калибриране на СИ; дневник

Съвместна работа с други звена:

- Правилник за дейността и вътрешния ред на метрологичната лаборатория, в т.ч. и за контролно-проверочните постове
- Извършени проверки по спазване на вътрешните процедури и законите на страната; наличие на протоколи
- Анализи на метрологичното осигуряване на производството
- Прегледи за съвместимост на точността на измервателното оборудване с предписания контрол и изпитване
- Метрологична експертиза на ТД; експертни заключения

## ДЕЙНОСТ "ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА"

Наличие на процедури (ЗН) за планиране, водене и оценка на обучение на персонал, вършещ действия, свързани с качеството

Регистриране на резултатите:

- документиран учебни нужди; длъжности за спецквалификация
- утвърдени планове и програми за обучение
- дневници; документи за квалификация (правоспособност)
- оценка на обучението; оценка на преподавателите

## ДЕЙНОСТ "ПРОДАЖБИ НА ИЗДЕЛИЯТА"

Наличие на процедури (ЗН) за:

- представяне на оферта
- идентифициране на нов клиент
- анализ на договора
- вписване на приетите поръчки

Регистриране на резултатите:

- списък на клиентите
- класиране на документите на клиентите (досиета), в т.ч. и изискванията им за качеството на изделията
- класиране на офертите; дневник за регистриране на офертите
- записи (становища) по анализ на договора, (производствено-технич. възможност да се задоволят изискванията на клиента)
- споразумения за промени в договора

Съвместна работа с клиентите:

- договори (заложени ли са изисквания за качеството и поддържане на изделията в експлоатация)
- информация за конкуренти, партньори, банки, митници
- информираност на търговците за начини за техн. обслужване, поддържане и ремонт в гаранционен и извънгаранционен срок
- информираност на търговците за данни на сега продавани и бъдещи продукти, за конкурентни предимства, за "екстри"
- информираност на търговците за изискванията на клиентите; начин на предаване на тези данни към развой и производство
- система за информиране на клиентите за видовете услуги, които им се предоставят заедно с изделията
- регистриране на рекламации и оплаквания
- рекламни листовки, проспекти, сувенири

## ДЕЙНОСТ "ОПАКОВАНЕ, СЪХРАНЕНИЕ И ЕКСПЕДИЦИЯ НА ГОТОВАТА ПРОДУКЦИЯ"

Наличие на процедури (ЗН) за:

- складиране, съхранение и експедиция
- опаковане и транспортиране

Регистриране на резултатите:

- документи за заприходяване на продукция
- регистриране на приетите в склада изделия
- дневник за експедирани изделия
- спазване изискванията за съхраняване
- проверки по складови наличности

- справки за произведена, експедирана, реализирана продукция
- експедиционни документи, бланки, формуляри

Съвместна работа с клиентите:

- осигурен транспорт за страната и чужбина
- транспортни и митнически документи
- натоварване и укрепване на продукцията
- специализирани опаковки и транспорт
- обратна връзка от клиента за получена стока

## ДЕЙНОСТ "ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ"

Процедурни нормали:

- Извършване и отчитане на следпродажбено техническо обслужване в гаранционен и в извънгарционен срок
- Регистриране и уреждане на рекламации в гаранционен срок

Регистриране на резултатите:

- раздели в договорите за продажба относно изискванията за качество, гаранции и условия и начини за рекламиране
- договори за техническо обслужване с фирмите-износители
- експлоатационна и ремонтна документация за изделията (инструкция за експлоатация и техническо обслужване, каталог на частите, инструкция за ремонт)
- актове за пускане на изделие в експлоатация
- картотека на изделията в гаранционен срок
- талони за извършен технически преглед
- рекламационни писма, сигнали, протоколи
- дневници за регистриране на рекламациите
- протоколи за посещение на място и извършена работа (подписани от клиента)

Съвместна работа с други звена:

- Обучение на клиентите и техническа помощ
- Протоколи на Комисията по рекламациите
- Протоколи на Комисията за разглеждане на анализите на получени рекламации
- Предадени отчети и анализи на заинтересовани звена
- Складови наличности на резервни части за гаранционно и извънгарционно поддържане на изделията