

БИБЛИОТЕКА СПЕЦИАЛИСТА по охране труда

№4(16) • 2007

РУБРИКИ



ОСНОВА
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Адрес и телефоны
издательства

01032, г. Киев-32,
ул. Жилинская, 87/30
тел. (044) 239-38-97,
т/ф: 239-38-95.
e-mail: osnova@i.kiev.ua

Ответственный за выпуск
Александр Васильковский

Напечатанные в выпуске материалы принадлежат к интеллектуальной собственности издателя, защищены международным и украинским законодательством и не могут быть использованы без ссылки

Рукописи не рецензируются
и не возвращаются

Ответственность за содержание рекламных материалов возлагается на рекламодателя

Свидетельство о государственной регистрации печатного средства массовой информации № 11377-250Р от 22.06.2006

Учредитель

000 «Основа»

Издатель

000 «Основа»

©000 «Основа», 2007

- ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО
- СОЦИАЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ
- МЕЖДУНАРОДНЫЕ,
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ
И ОТРАСЛЕВЫЕ СТАНДАРТЫ
- НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ
- ПРАВИЛА
- ИНСТРУКЦИИ
- ШКОЛА ПЕРЕДОВОГО ОПЫТА
- ТЕХНОЛОГИИ ЗАЩИТЫ
- ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
- АУДИТ
- РЕКОМЕНДАЦИИ
- КОММЕНТАРИИ

СОДЕРЖАНИЕ

- Закон Украины «О внесении изменений в Закон Украины «Об общеобязательном государственном социальном страховании от несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, которые послужили причиной потери трудоспособности» 2
- Комментарий к Закону Украины «О внесении изменений в Закон Украины «Об общеобязательном государственном социальном страховании от несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, которые послужили причиной потери трудоспособности» 3
- Системы управления качеством. Основные положения и словарь (ISO 9000:2000, IDT) ДСТУ ISO 9000-2001 2
- Руководство по разработке документации системы управления качеством (ISO/TR 10013:2001, IDT) ДСТУ ISO/TR 10013:2003 21
- Примерная инструкция по охране труда для монтажников шин ПИ 5.1.12-106-2000 27

ЗАКОН УКРАИНЫ

«О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАКОН УКРАИНЫ «ОБ ОБЩЕОБЯЗАТЕЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ СОЦИАЛЬНОМ СТРАХОВАНИИ ОТ НЕСЧАСТНОГО СЛУЧАЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЗАБОЛЕВАНИЯ, КОТОРЫЕ ПОСЛУЖИЛИ ПРИЧИНОЙ ПОТЕРИ ТРУДОСПОСОБНОСТИ»

Верховная Рада Украины **постановляет:**

1. Внести в Закон Украины «Об общеобязательном государственном социальном страховании от несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, которые послужили причиной потери трудоспособности» (Ведомости Верховной Рады Украины, 1999 г., № 46-47, ст. 403; 2001 г., № 17, ст. 80; 2003 г., № 26, ст. 192; 2005 г., №№ 17-19, ст. 267; 2006 г., № 9-11, ст. 96, № 22, ст. 199, № 27, ст. 234; с изменениями, внесенными Законом Украины от 19 декабря 2006 года № 489-V) такие изменения:

1. Абзац четвертый статьи 1 изложить в такой редакции:

«возмещение вреда, связанного с потерей застрахованными лицами заработной платы или соответствующей ее части во время выполнения трудовых обязанностей, предоставление им социальных услуг в связи с повреждением здоровья, а также в случае их смерти осуществление страховых выплат нетрудоспособным членам их семей».

2. В статье 11:

в части первой:

в абзаце первом слова «по письменному заявлению» исключить; пункт 2 изложить в такой редакции:

«2) лица, которые обеспечивают себя работой самостоятельно — занимаются адвокатской, нотариальной, творческой и другой деятельностью, связанной с получением дохода непосредственно от этой деятельности, члены фермерского хозяйства»;

часть вторую и третью изложить в такой редакции:

«Лица, указанные в части первой этой статьи, заключают с Фондом социального страхования от несчастных случаев договор о добровольном участии в страховании от несчастных случаев.

Порядок заключения и образец договора о добровольном страховании утверждаются правлением Фонда социального страхования от несчастных случаев».

3. В статье 17:

пункт 7 части седьмой после абзаца десятого дополнить двумя новыми абзацами такого содержания:

«Положение об учебно-информационных центрах;

Порядок назначения, перечисления и проведения страховых выплат». В связи с этим абзац одиннадцатый считать абзацем тринадцатым; дополнить частью тринадцатой такого содержания:

«Решение правления Фонда, которые имеют нормативный характер и касаются прав и обязанностей страхователей и застрахованных лиц, подлежат обязательной государственной регистрации в порядке, установленном для регистрации нормативно-правовых актов органов исполнительной власти».

4. В статье 18:

после части второй дополнить новой частью такого содержания:

«Исполнительная дирекция Фонда социального страхования от несчастных случаев осуществляет материально-техническое обеспечение работы совета по надзору и правления Фонда».

В связи с этим часть третью-пятую считать соответственно частями четвертой-шестой;

часть пятую изложить в такой редакции:

«Рабочими органами исполнительной дирекции Фонда являются ее управления в Автономной Республике Крым, областях, городах Киеве и Севастополе, отделения в районах и городах областного значения. Рабочие органы исполнительной дирекции Фонда являются

юридическими лицами, имеют самостоятельные сметы, печать с изображением Государственного Герба Украины и своим наименованием».

5. В статье 21:

название после слов «которые осуществляются» дополнить словами «и возмещаются»;

подпункт «е» пункта 1 части первой исключить.

6. Пункт 3 статьи 22 изложить в такой редакции:

«3) проверяет состояние профилактической работы и охраны труда на предприятиях, принимает участие в расследовании несчастных случаев на производстве, а также профессиональных заболеваний».

7. В части третьей статьи 23:

пункт 3 дополнить словами «и виды осуществляемой деятельности»;

пункт 5 изложить в такой редакции:

«5) вносить работодателям обязательные для выполнения иски о нарушении законодательства об охране труда, а органам исполнительной власти по надзору за охраной труда — иски относительно применения административных взысканий или привлечения к ответственности должностных лиц, которые допустили эти нарушения, а также о запрете дальнейшей эксплуатации рабочих мест, участков и цехов, работа на которых угрожает здоровью или жизни работников».

8. В части второй статьи 25 слова «обеспечивает финансирование» заменить словами «принимает участие в финансировании», а слова «охраны и медицины» заменить словами «охраны, безопасности и гигиены».

9. Часть третью статьи 28 исключить.

10. В статье 34:

абзац второй части второй дополнить словами «но не выше четырехкратного размера предельной суммы заработной платы (дохода), из которой взыскиваются взносы в Фонд социального страхования от несчастных случаев»;

часть третью исключить;

в части одиннадцатой слова «подходящим налогом из граждан» заменить словами «налогом с доходов физических лиц».

11. В абзаце втором части первой статьи 35 слова «а также соответствующие решения о возмещении морального (неимущественного) вреда» исключить.

12. В части второй статьи 46:

абзац третий дополнить словами «в порядке, определенном Кабинетом Министров Украины»;

абзац пятый изложить в такой редакции:

«средств, полученных от взыскания соответственно этому Закону штрафов и пени из страхователей, штрафов из работников, виновных в нарушении требований нормативных актов по охране труда, а также административных взысканий в виде штрафов из должностных лиц предприятий, учреждений, организаций, физических лиц, которые используют наемный труд, предусмотренных Кодексом Украины об административных правонарушениях».

13. В статье 47:

часть первую изложить в такой редакции:

«Страховые тарифы, дифференцированные по отраслям экономики (видах экономической деятельности) в зависимости от класса профессионального риска производства, устанавливаются законом»;

в абзаце втором части третьей слова «подходящим налогом из граждан» заменить словами «налогом с доходов физических лиц»;

после части четвертой дополнить двумя новыми частями такого содержания:

«Страховые взносы начисляются на суммы, указанные в части третьей этой статьи, которые не уменьшены на сумму налогов, других обязательных платежей и взносов, которые соответственно законодательству выплачиваются из указанных сумм, и суммы удержаний, которые осуществляются соответственно законодательству.

Страховые взносы являются целевым общеобязательным платежом, который взывается на всей территории Украины в порядке, установленном этим Законом. Страховые взносы не включаются в состав налогов, других обязательных платежей, которые представляют собой систему налогообложения. На страховые взносы не распространяется налоговое законодательство».

В связи с этим части пятую-пятнадцатую считать соответственно частями седьмой-семнадцатой;

дополнить частью восемнадцатой такого содержания:

«Органы Фонда социального страхования от несчастных случаев имеют право:

- 1) применять финансовые санкции, предусмотренные этим Законом;
- 2) поднимать в установленном законом порядке вопрос о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства об общеобязательном государственном социальном страховании от несчастных случаев;
- 3) в случае выявления нарушений порядка начисления, вычисления, уплаты страховых взносов и нецелевого использования средств на общеобязательное государственное социальное страхование от несчастных случаев обращаться в установленном законом порядке в органы прокуратуры, внутренних дел, службы безопасности и налоговой милиции;
- 4) осуществлять другие функции, предусмотренные законодательством».

14. Части вторую и третью статьи 49 изложить в такой редакции:

«Учреждения банков принимают от страхователей платежные доверенности и другие платежные документы на выдачу (перечисление) средств для выплат заработной платы (дохода), на которые соответственно этому Закону начисляются страховые взносы, и осуществляют выдачу (перечисление) указанных средств только при условии одновременного предоставления страхователем платежных документов о перечислении средств для уплаты соответствующих сумм страховых взносов или документов, которые подтверждают фактическую уплату этих сумм. В случае невыполнения учреждениями банков этого требования они за счет собственных средств в порядке, установленном Национальным банком Украины, выплачивают соответствующему рабочему органу исполнительной дирекции Фонда социального страхования от несчастных случаев сумму, которая равняется сумме неуплаченных страховых взносов, с правом встречного требования к страхователям относительно возмещения этой суммы.

В случае несвоевременного зачисления или перечисления на счета Фонда социального страхования от несчастных случаев по вине учреждений банков страховых взносов, пени, штрафов и других финансовых санкций ими выплачивается пеня из расчета 0,1 процента указанных сумм, рассчитанная за каждый день просрочки их перечисления (зачисления). Начисление пени начинается с первого календарного дня, который наступает после дня истечения срока перечисления (зачисления) соответствующих сумм, до дня их фактического перечисления (зачисления) банками».

II. Этот Закон вступает в силу со дня его опубликования.

23 февраля 2007 г.
№ 717-V

Президент Украины
В. ЮЩЕНКО

КОММЕНТАРИЙ

К ЗАКОНУ УКРАИНЫ

«О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАКОН УКРАИНЫ «ОБ ОБЩЕОБЯЗАТЕЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ СОЦИАЛЬНОМ СТРАХОВАНИИ ОТ НЕСЧАСТНОГО СЛУЧАЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЗАБОЛЕВАНИЯ, КОТОРЫЕ ПОСЛУЖИЛИ ПРИЧИНОЙ ПОТЕРИ ТРУДОСПОСОБНОСТИ» ОТ 23 ФЕВРАЛЯ 2007 Г. № 717

Со времени вступления в силу (с 1 апреля 2001 года) Закона Украины «Об общеобязательном государственном социальном страховании от несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, которые послужили причиной потери трудоспособности» (далее – базовый Закон) возникли вопросы, которые нуждались в урегулировании на законодательном уровне.

Принятие Закона Украины «О внесении изменений в Закон Украины «Об общеобязательном государственном социальном страховании от несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, которые послужили причиной потери трудоспособности» (далее – закон) от 23 февраля 2007 года № 717 позволит устранить правовые коллизии и приведет нормы базового Закона в соответствие с нормами действующего законодательства (Гражданского кодекса Украины, Закона Украины «О налоге с доходов физических лиц», Закона Украины «Об охране труда»), даст возможность увеличения поступлений в бюджет Фонда, избежания выполнения функций, не присущих Фонду и не отвечающих принципам социального страхования.

В частности Законом Украины «О внесении изменений в Закон Украины «Об общеобязательном государственном социальном страховании от несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, которые послужили причиной потери трудоспособности» предусмотрено исключение из статей 1, 21, 28, 34 и 35 базового Закона нормы относительно обязанности Фонда социального страхования от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний Украины (далее – фонд) выплачивать денежную сумму за моральный вред пострадавшему вследствие несчастного случая на производстве или профессионального заболевания. Это обусловлено практикой других стран относительно возмещения морального вреда на основании гражданского законодательства и за счет того, кто послужил причиной моральных страданий человека, т. е. за счет работодателя.

Нормой статьи 1167 Гражданского кодекса Украины, который вступил в силу с 2004 года, установлено, что моральный вред, причиненный физическому или юридическому лицу неправомерными решениями, действиями или бездействием, возмещается лицом, которое его нанесло.

Согласно статье 237-1 Кодекса законов о труде Украины возмещение владельцем или уполномоченным им органом морального вреда работнику производится в случае, если нарушения его законных прав привели к моральным страданиям, потере нормальных жизненных связей и требуют от него дополнительных усилий для организации своей жизни.

Поскольку работники получали травмы или профзаболевания при выполнении трудовых обязанностей, то причиненный им вред вытекает из трудовых правоотношений и должен возмещаться работодателем, который не создал безопасных условий труда.

Таким образом, исключение из базового Закона обязанности Фонда выплачивать денежные суммы за моральный вред не уменьшает уровень социальной защищенности пострадавших на производстве, поскольку в случае установления факта причинения морального вреда они и в дальнейшем будут иметь право ее получать.

Также Законом уточняется механизм добровольного участия в страховании от несчастных случаев физического лица путем заключения соответствующего договора и определяется круг лиц, которые подлежат добровольному страхованию. Эта норма даст возможность упорядочить взаимоотношения между Фондом и добровольно застрахованным лицом.

Полномочия правления Фонда дополнены правом утверждения Порядка назначения, перечисления и проведения страховых выплат, что даст возможность сторонам социального партнерства, а именно профсоюзам и работодателям влиять на механизм назначения, перечисления ежемесячных страховых выплат и выплаты единовременного пособия пострадавшим на производстве и членам их семей.

Для повышения прозрачности функционирования системы общеобязательного государственного социального страхования от несчастного случая на производстве и профессионального заболевания установлено государственную регистрацию документов нормативного характера, которые касаются прав и обязанностей страхователей и застрахованных лиц в порядке, установленном для регистрации нормативно-правовых актов органов исполнительной власти.

Введение этой нормы обеспечит юридическо-правовой контроль за соответствующими нормативными актами Фонда и поспособствует большей прозрачности в работе Фонда.

Для организации продуктивной работы совета по надзору и правления Фонда, которые формируются из трех представительских сторон: государства, застрахованных лиц и работодателей и которые принимают участие в управлении Фондом на общественных началах, на исполнительную дирекцию Фонда законодательно наложено обязательство решать вопрос материально-технического обеспечения их работы.

Изменениями в базовом Законе установлено право Фонда принимать участие в расследовании всех несчастных случаев на производстве, а не только групповых, со смертельными последствиями и с тяжелыми последствиями, в том числе с возможной инвалидностью пострадавшего, как было предусмотрено до внесения изменений. Внедрение этой нормы разрешит повысить объективность и беспристрастность расследования всех несчастных случаев на производстве и уменьшит количество обращений в суды относительно несогласия пострадавших на производстве с выводами комиссии по расследованию.

Кроме того, участие страховых экспертов рабочих органов Фонда в расследовании всех несчастных случаев на производстве повысит уровень профилактической работы и ответственность работодателя за создание здоровых и безопасных условий работы.

Дополнение абзацем вторым части второй статьи 34 базового Закона словами «но не выше четырехкратного размера предельной суммы заработной платы (дохода), из которой взыскивают взносы в Фонд» приводит в порядок страховые выплаты единовременного пособия при повторном повреждении здоровья в связи с другим профессиональным заболеванием или другим несчастным случаем на производстве, связанным с выполнением трудовых обязанностей, и, как следствием, увеличением процента потери трудоспособности. Сумма такого единовременного пособия определяется из расчета среднемесячного заработка пострадавшего за каждый процент увеличения степени потери профессиональной трудоспособности относительно предыдущего обследования МСЭК, с учетом ограничения четырехкратным размером предельной суммы заработной платы (дохода), из которой взыскивают взносы в Фонд.

Таким образом, законодательно установлены одинаковые нормы относительно размера единовременного пособия как при разовом повреждении здоровья, так и при возможных следующих производственных травмах.

Норма статьи 25 базового Закона относительно финансирования мероприятий, предусмотренных государственными целевыми программами, отраслевыми, региональными программами улучшения состояния безопасности, условий работы и производственной среды, приведена в соответствие с общими требованиями к государственным целевым программам, а именно, что Фонд принимает участие в финансировании указанных программ наряду с другими источниками их финансирования, что соответствует нормам Закона Украины «Об охране труда».

Дополнение статьи 46 нормой относительно установления порядка, который утверждается Кабинетом Министров Украины, поступлений в Фонд капитализированных платежей в случае ликвидации страхователя разрешит в случаях, когда предприятие-банкрот ликвидируется, но в процессе своей производственной деятельности причинило вред жизни или здоровью работников, такое предприятие обязано уплатить Фонду надлежащую сумму с учетом задолженности за предыдущие годы и потребности в будущих выплатах пострадавшему. Определение механизма таких платежей разрешит обеспечить создание резерва средств для покрытия расходов на страховые выплаты и предоставление медико-социальных услуг пострадавшим, получившим производственные травмы или профессиональные заболевания на предприятиях, которые ликвидированы без правопреемника.

Кроме того, капитализация платежей повысит ответственность работодателя за состояние охраны труда, а тем, кто привык «убегать» от ответственности путем ликвидации предприятия и создания на том же месте «нового», помешает игнорированию интересов работников, которые получили травмы на производстве или профессиональные заболевания.

В связи с внесением изменений в статью 165-4 и дополнением новой статьей 188-24 Кодекса Украины об административных правонарушениях абзац пятый статьи 46 в части источников поступлений в Фонд дополнен поступлениями средств от административных взысканий в виде штрафов из должностных лиц предприятий, учреждений, организаций, которые используют наемный труд.

Дополнение к статье 47 базового Закона повысит ответственность страхователей за невыполнение своих обязанностей в виде применения финансовых санкций к ним (пени и штрафов) и т. п.

Установление ответственности банковских учреждений за необеспечение условия одновременного предоставления страхователем платежных документов для перечисления страховых взносов на общеобязательное государственное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний или документов, которые подтверждают фактическую уплату этих сумм, и выдачи (перечисления) средств на выплату заработной платы.

Со вступлением в силу Закона Украины «О внесении изменений в Закон Украины «Об общеобязательном государственном социальном страховании от несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, которые послужили причиной потери трудоспособности» от 23 февраля 2007 года № 717 будут созданы условия для улучшения работы Фонда в сфере профилактики несчастных случаев и профессиональных заболеваний; обеспечения пострадавших на производстве страховыми выплатами и медико-социальными услугами и, как следствие, усиления их социальной защиты; более эффективно будет осуществляться контроль за использованием средств Фонда и ожидается увеличение наполнения бюджета Фонда.

В целом принятые изменения в базовом Законе приближают нормы украинского законодательства в сфере общеобязательного социального страхования к европейским стандартам, углубляют и совершенствуют социальную защиту пострадавших на производстве.

Холод О. И.,
начальник отдела страхования
от несчастных случаев
на производстве Минтруда Украины

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ (ISO 9000:2000, IDT) ДСТУ ISO 9000-2001

НАЦИОНАЛЬНОЕ ВВЕДЕНИЕ

Этот государственный стандарт является тождественным переводом международного стандарта ISO 9000:2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.

Техническим комитетом, ответственным за этот стандарт, является ТК 93 «Управление качеством и обеспечение качества».

Стандарт описывает основные положения систем управления качеством и устанавливает соответствующую терминологию. Справочное приложение А содержит схемы понятий, которые являются графическим воспроизведением взаимосвязей между терминами в специальных понятийных отраслях, которые касаются систем управления качеством.

Этот стандарт заменяет ДСТУ 3230-95 «Управление качеством и обеспечение качества. Термины и определения».

В стандарт внесены такие редакционные изменения:

а) термин «международный стандарт» заменено на «государственный стандарт»;

б) стандарт дополнен справочным приложением Б, которое содержит перечень государственных стандартов Украины, гармонизированных с международными стандартами;

в) стандарт дополнен алфавитным указателем украинских терминов. (Здесь не представлен.)

Международные документы ISO/TR 10017, ISO 3534-2, ISO 10006:1997, IFC 60050-191-1990, VIM:1993, ISO 10012, ISO 19011 не приняты как национальные стандарты в Украине, и действующие документы вместо них отсутствуют. Копии этих международных документов в случае необходимости можно получить в Национальном фонде международных документов.

ВВЕДЕНИЕ

1. Общие положения

Стандарты серии ISO 9000 разработаны для содействия организациям, независимо от их типа и численности работников, во внедрении и обеспечении функционирования эффективных систем управления качеством.

ISO 9000 описывает основные положения систем управления качеством и определяет терминологию для систем управления качеством.

ISO 9001 устанавливает требования к системе управления качеством, если организация требует продемонстрировать свою способность поставлять продукцию, которая отвечает требованиям заказчиков и применимых регламентов, а также стремится к повышению удовлетворенности заказчиков.

ISO 9004 содержит руководство относительно результативности и эффективности системы управления качеством. Целью этого стандарта является улучшение показателей деятельности организации, а также удовлетворение заказчиков и других заинтересованных сторон.

ISO 19011 содержит рекомендации относительно осуществления аудита систем управления качеством и систем управления окружающей средой.

Вместе они формируют согласованную серию стандартов на системы управления качеством, которая оказывает содействие взаимопониманию в национальной и международной торговле.

2. Принципы управления качеством

Для того, чтобы успешно руководить организацией и обеспечивать

ее функционирование, необходимо направлять и контролировать ее деятельность систематически и открыто. Успеха можно достичь благодаря внедрению и актуализированию определенной системы управления, разработанной для постоянного улучшения показателей деятельности, с учетом нужд всех заинтересованных сторон. Управление организацией охватывает управление качеством наряду с другими аспектами управления.

Установлено восемь принципов управления качеством, которые высочайшее руководство может использовать для улучшения показателей деятельности организации.

1. Ориентация на заказчика.

Организации зависят от своих заказчиков и поэтому должны понимать текущие и будущие нужды заказчиков, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. Лидерство.

Руководители устанавливают единство цели и направлений деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать такую внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью привлечены к выполнению задач, поставленных перед организацией.

3. Привлечение работников.

Работники на всех уровнях представляют основу организации, и их полное привлечение дает возможность использовать их способности в пользу организации.

4. Процессный подход.

Желательного результата достигают эффективнее, если деятельностью и связанными с ней ресурсами управляют как процессом.

5. Системный подход к управлению.

Идентифицирование, понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой оказывает содействие организации в более результативном и эффективном достижении ее целей.

6. Постоянное улучшение.

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует считать неизменной целью организации.

7. Принятие решений на основании фактов.

Эффективные решения принимают на основании анализа данных и информации.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Организация и ее поставщики являются взаимозависимыми, и взаимовыгодные отношения повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Эти восемь принципов управления качеством формируют основу стандартов на системы управления качеством, которые входят в стандарты серии ISO 9000.

1. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Этот государственный стандарт описывает основные положения систем управления качеством, которые являются предметом стандартов серии ISO 9000, и определяет соответствующие термины. Действие этого государственного стандарта распространяют на:

а) организации, которые стремятся достичь преимущества благодаря внедрению системы управления качеством;

б) организации, которые стремятся получить уверенность в том, что их поставщики будут выполнять их требования к продукции;

- в) заказчиков продукции;
- г) все стороны, заинтересованные в едином понимании терминологии, которую используют в сфере управления качеством (например, поставщиков, заказчиков, регламентирующие органы);
- д) все стороны, внутренние или внешние относительно организации, которые осуществляют оценивание или аудит системы управления качеством на соответствие требованиям ISO 9001 (например, аудиторов, регламентирующие органы, органы из сертификации);
- е) лиц, внутренних или внешних относительно организации, которые производят консультирование или подготовку по вопросам системы управления качеством, приемлемой для этой организации;
- ж) разработчиков соответствующих стандартов.

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

2.1. Целесообразность систем управления качеством

Системы управления качеством могут оказывать содействие организациям в повышении удовлетворенности заказчиков.

Заказчики требуют продукцию, характеристики которой удовлетворяют их нужды и ожидания. Эти нужды и ожидания оформляют вместе в виде технических условий на продукцию и обозначают как требования заказчиков. Требования заказчиков могут быть указаны заказчиком в контракте или определены непосредственно организацией. В каждом из этих случаев именно заказчик окончательно определяет приемлемость продукции. Изменение нужд и ожиданий заказчиков, а также конкурентное давление и технический прогресс заставляют организации постоянно совершенствовать свою продукцию и процессы.

Подход, который базируется на применении систем управления качеством, побуждает организации анализировать требования заказчиков, определять процессы, которые способствуют получению продукции, приемлемой для заказчика, и обеспечивать постоянный контроль этих процессов. Система управления качеством может быть основой для постоянного улучшения, которое разрешает увеличить вероятность повышения удовлетворенности заказчика и других заинтересованных сторон. Она дает организации и ее заказчикам уверенность в ее способности поставлять продукцию, которая постоянно отвечает требованиям.

2.2. Требования к системам управления качеством и требования к продукции

В стандартах серии ISO 9000 разграничивают требования к системам управления качеством и требования к продукции.

В стандарте ISO 9001 установлены требования к системам управления качеством. Они общие и применимы к организациям всех отраслей промышленности или экономики, независимо от категории предлагаемой продукции. Стандарт ISO 9001 не устанавливает непосредственно требований к продукции.

Требования к продукции могут быть установлены заказчиками, или организацией с предумотрением требований заказчиков, или регламентами. Требования к продукции и, в некоторых случаях, связанным с ней процессам могут быть изложены, например, в документах технических требований, стандартах на продукцию, стандартах на процессы, контрактных соглашениях и регламентах.

2.3. Подход к системам управления качеством

Подход к разработке и внедрению системы управления качеством предусматривает несколько этапов, а именно:

- а) определение нужд и ожиданий заказчиков и других заинтересованных сторон;
- б) установление политики и целей организации в сфере качества;
- в) определение процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в сфере качества;
- г) определение и снабжение ресурсов, необходимых для достижения целей в сфере качества;

- д) установление методов, которые дают возможность измерять результативность и эффективность каждого процесса;
- е) использование результатов этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- ж) определение средств, которые дают возможность предотвращать несоответствия и устранять их причины;
- й) внедрение и применение процесса постоянного улучшения системы управления качеством.

Этот подход также можно применять для поддержания и улучшения имеющейся системы управления качеством.

Организация, которая принимает описанный выше подход, обеспечивает уверенность в возможностях своих процессов и в качестве своей продукции, создавая себе основу для постоянного их улучшения. Это может способствовать большей удовлетворенности заказчиков и других заинтересованных сторон, а также успеху организации.

2.4. Процессный подход

Любую деятельность или комплекс видов деятельности, для которых используют ресурсы для преобразования входов в выходы, можно рассматривать как процесс.

Для эффективного функционирования организации должны определить многочисленные взаимосвязанные и взаимодействующие процессы и управлять ими. Зачастую выход одного процесса непосредственно является входом следующего процесса. Систематическое определение процессов и их взаимодействий в организации, а также управление ими называют «процессным подходом».

Этот государственный стандарт предназначен побуждать организации к принятию процессного подхода в управлении.

Рисунок 1 иллюстрирует систему управления качеством, которая базируется на процессах, описанную в стандартах серии ISO 9000. Он показывает, что заинтересованные стороны играют существенную роль в обеспечении входных элементов для организации. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон требует оценивания информации относительно восприятия этими сторонами степени удовлетворения их нужд и ожиданий. Модель, изображенная на *рисунке 1*, не детализирует процессы.

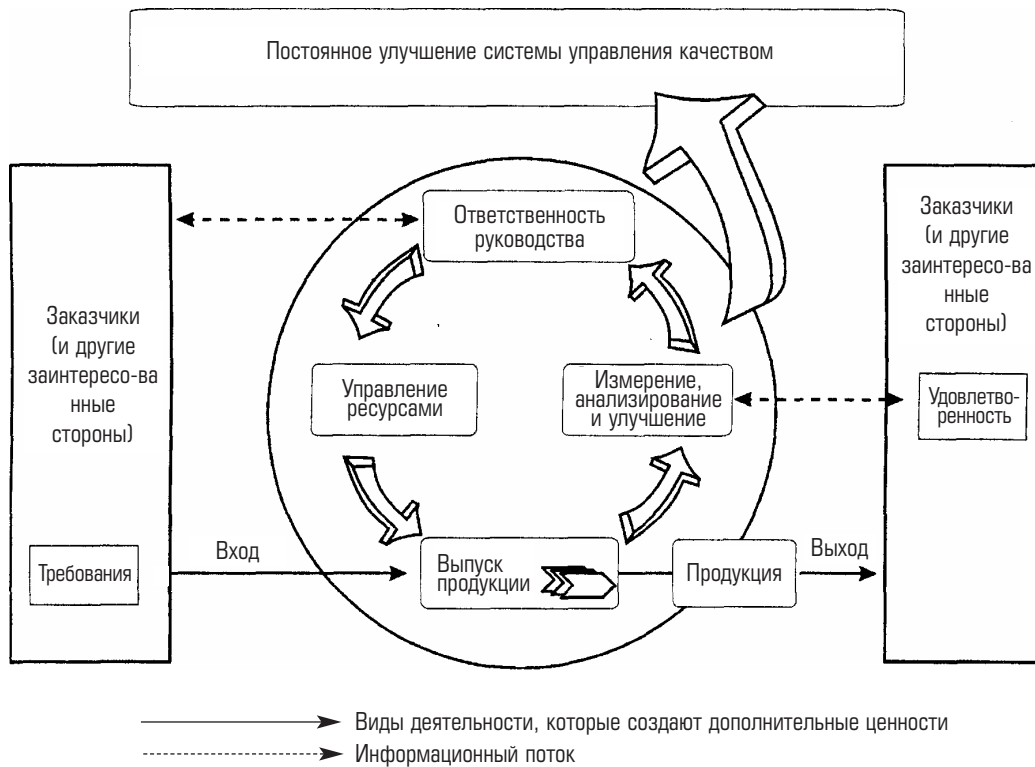
2.5. Политика и цели в сфере качества

Политику и цели в сфере качества устанавливают как главное направление для организации. Вместе они определяют желательные результаты и помогают организации использовать свои ресурсы для достижения этих результатов. Политика в сфере качества обеспечивает основу для установления и пересмотра целей в сфере качества. Необходимо, чтобы цели в сфере качества были согласованы с политикой в сфере качества и обязательствами относительно постоянного улучшения и чтобы их результаты были измеримы. Достижение целей в сфере качества может положительно влиять на качество продукции, результативность работы и финансовые показатели и, тем самым, на удовлетворенность и уверенность заинтересованных сторон.

2.6. Роль высочайшего руководства в системе управления качеством

Благодаря лидерству и реальным мероприятиям высочайшее руководство может создать условия для полного привлечения работников и лучшего функционирования системы управления качеством. Высочайшее руководство может использовать принципы управления качеством (см. Введение, п. 2) в основе своей деятельности, которая охватывает:

- а) установление и актуализацию политики и целей организации в сфере качества;
- б) пропагандирование политики и целей в сфере качества на всех уровнях в организации для повышения осведомленности, мотивации и привлечения работников;
- в) обеспечение ориентирования на требования заказчика на всех уровнях в организации;



Примечание. Формулировки, приведенные в скобках, не применимы к ISO 9001.

Рисунок 1. Модель системы управления качеством, которая базируется на процессном подходе

г) обеспечение внедрения надлежащих процессов, которые делают возможным выполнение требований заказчиков и других заинтересованных сторон, а также достижение целей в сфере качества;

д) обеспечение разработки, внедрения и поддержания результативной и эффективной системы управления качеством для достижения этих целей в сфере качества;

е) обеспечение необходимыми ресурсами;

ж) периодическое анализирование системы управления качеством;

и) утверждение мероприятий по политике и целям в сфере качества;

к) утверждение мероприятий по улучшению системы управления качеством.

2.7. Документация

2.7.1. Значение документации

Документация делает возможным распространение намерений и согласованность действий. Ее применение способствует:

а) достижению соответствия требованиям заказчиков и улучшению качества;

б) организации надлежащей подготовки работников;

в) повторяемости и прослеживаемости;

г) обеспечению объективных доказательств;

д) оцениванию результативности и постоянной пригодности системы управления качеством. Разработка документации должна быть не самоцелью, а такой деятельностью, которая увеличивает ценность.

2.7.2. Виды документов, которые используют в системах управления качеством

В системах управления качеством используют такие документы:

а) документы, которые предоставляют согласованную информацию как внутреннего, так и внешнего использования об имеющейся в организации системе управления качеством; такие документы называют руководством по качеству;

б) документы, которые описывают, как систему управления качеством применяют к конкретным продукции, проекту или контракту; такие документы называют программами качества;

в) документы, в которых изложены требования; такие документы называют техническими условиями;

г) документы, в которых изложены рекомендации или предложения; такие документы называют методическим руководством;

д) документы, которые содержат информацию о порядке согласованного выполнения работ и процессов; документы этого вида могут охватывать задокументированные методики, рабочие инструкции и чертежи;

е) документы, которые содержат объективные доказательства относительно выполненных работ или достигнутых результатов; такие документы называют протоколами.

Каждая организация определяет объем необходимой документации, а также используемые носители. Это зависит от таких факторов, как тип и численность работников организации, сложность и взаимодействие процессов, сложность продукции, требования заказчиков, применимые требования регламентов, квалификация персонала, а также степень необходимости отчета о выполнении требований относительно системы управления качеством.

2.8. Оценивание систем управления качеством

2.8.1. Оценивание процессов в пределах системы управления качеством

Во время оценивания систем управления качеством следует задать четырем важным вопросам относительно каждого оцениваемого процесса:

а) идентифицирован и надлежащим образом определен ли процесс?

б) распределена ли ответственность?

в) внедрены и актуализированы ли методики?

г) эффективен ли процесс для достижения необходимых результатов?

Совокупность ответов на эти вопросы может определить результат оценивания. Оценивание системы управления качеством может быть различным в зависимости от сферы применения и охватывать определенные виды деятельности, например, проведение аудита и анализа системы управления качеством, а также самооценивание.

2.8.2. Проведение аудита системы управления качеством

Аудиты проводят для определения степени выполнения требований системы управления качеством. Данные аудитов применяют для оценивания результативности системы управления качеством и для определения возможностей относительно ее улучшения.

Аудиты первой стороной проводятся для внутренних нужд самой организацией или по ее поручению и могут являться основой для декларирования организацией своего соответствия.

Аудиты второй стороной проводятся заказчиками организации или другими лицами по доверенности заказчика.

Аудиты третьей стороной проводятся посторонними независимыми организациями. Эти организации, обычно аккредитованные, выполняют сертификацию на соответствие требованиям, например требованиям ISO 9001.

Стандарт ISO 19011 содержит методическое руководство относительно осуществления аудита.

2.8.3. Анализ системы управления качеством

Одной из задач высочайшего руководства является регулярное систематическое оценивание пригодности, адекватности, результативности и эффективности системы управления качеством с точки зрения политики и целей в сфере качества. Такой анализ может включать изучение необходимости адаптирования политики и целей в сфере качества к изменениям в нуждах и ожиданиях заинтересованных сторон. Анализирование охватывает определение потребности в действиях.

Анализирование системы управления качеством предусматривает использование, наряду с другими источниками информации, отчетов об аудитах.

2.8.4. Самооценивание

Самооценивание организации состоит во всестороннем и систематическом анализировании видов и результатов деятельности организации с точки зрения систем управления качеством или модели совершенства.

Самооценивание может давать общее представление о показателях деятельности организации и степени совершенства системы управления качеством. Оно также может способствовать выявлению в пределах организации сфер, которые нуждаются в улучшении, и определению приоритетов.

2.9. Постоянное улучшение

Целью постоянного улучшения системы управления качеством является увеличения вероятности повышения удовлетворенности заказчиков и других заинтересованных сторон. Действия относительно улучшения включают:

- а) анализирование и оценивание имеющегося состояния для определения сфер улучшения;
- б) установление целей улучшения;
- в) поиск возможных решений для достижения целей;
- г) оценивание этих решений и выбор одного из них;
- д) внедрение выбранного решения;
- е) измерение, проверку, анализирование и оценивание результатов внедрения для определения того, достигнута ли цель;
- ж) оформление изменений.

Результаты этих действий анализируют в случае необходимости определения дальнейших возможностей для улучшения. Благодаря этому улучшение становится непрерывной деятельностью. Обратная связь с заказчиками и другими заинтересованными сторонами, аудиты и анализ системы управления качеством можно также использовать для определения возможностей улучшения.

2.10. Роль статистических методов

Использование статистических методов может помочь в понимании изменчивости и, тем самым, способствовать организациям в решении проблем и улучшении результативности и эффективности их деятельности. Эти методы также способствуют лучшему использованию имеющихся данных для принятия решений.

Изменяемость можно наблюдать в процессе и результатах многих видов деятельности, даже при условиях видимой стабильности. Эту изменчивость можно проследить в измеримых характеристиках продукции и процессов, а ее существование проявляется на разных стадиях жизненного цикла, от исследования рынка до обслуживания заказчиков и конечной утилизации.

Статистические методы могут помочь в измерении, описании, анализировании, интерпретировании и моделировании этой изменчивости, даже при относительно ограниченном количестве данных. Статистический анализ этих данных способствует обеспечению лучшего понимания природы, масштаба и причин изменчивости, содействуя, таким образом, решению и даже предотвращению проблем, которые могут возникнуть вследствие этой изменчивости, а также побуждать к постоянному улучшению.

Методические рекомендации относительно применения статистических методов в системе управления качеством приведены в ISO/TR 10017.

2.11. Системы управления качеством и другие объекты системы управления

Система управления качеством — это часть системы управления организацией, которая направлена на достижение результатов в соответствии с целями в сфере качества и на удовлетворение нужд, ожиданий или требований заинтересованных сторон. Цели в сфере качества дополняют другие цели организации, например те, которые связаны с ее развитием, финансированием, рентабельностью, окружающей средой и охраной труда и безопасностью. Разнообразные составные части системы управления качеством могут быть интегрированы вместе с системой управления качеством в единую систему управления, которая использует общие элементы. Это может упростить планирование, распределение ресурсов, определение дополнительных целей и оценивание общей результативности деятельности организации. Оценивание системы управления организацией может осуществляться согласно собственным требованиям организации. Система управления может также проверяться на соответствие требованиям стандартов, таких как ISO 9001 и ISO 14001. Эти аудиты системы управления могут производиться отдельно или вместе.

2.12. Взаимосвязь между системами управления качеством и моделями совершенства

Как и в стандартах серии ISO 9000, так и в моделях совершенства организации подходы к системам управления качеством базируются на единых принципах. Оба подхода:

- а) дают возможность организации проявить ее сильные и слабые стороны;
- б) предусматривают мероприятия по оцениванию в сравнении с обобщенными моделями;
- в) обеспечивают основу для постоянного улучшения;
- г) предусматривают мероприятия, направленные на внешнее признание.

Разница между подходами к системам управления качеством в стандартах серии ISO 9000 и в моделях совершенства заключается в их сфере применения. Стандарты серии ISO 9000 содержат требования к системам управления качеством и методические рекомендации относительно улучшения показателей деятельности; оценивание систем управления качеством определяет выполнение этих требований. Модели совершенства содержат критерии, которые дают возможность проводить сравнительное оценивание показателей деятельности организации, и это применимо ко всем видам деятельности и всем заинтересованным

сторонам организации. Критерии оценивания в моделях совершенства обеспечивают организации основание для сравнения показателей ее деятельности с показателями деятельности других организаций.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин в тексте определения или в примечании, указанный в любом другом месте в этом разделе, подан полужирным шрифтом, и его сопровождает порядковый номер в скобках. Этот, выделенный полужирным шрифтом, термин может быть заменен в тексте определения его собственным определением. Например:

- **продукция** (3.4.2) определена как «результат **процесса** (3.4.1)»;
- **процесс** определен как «совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая превращает входы в выходы».

Если термин «**процесс**» заменить его определением, то:

- **продукция** будет определена как «результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая превращает входы в выходы».

Если понятие ограничено специальным значением в конкретном контексте, то предметная отрасль уточняется в угловых скобках < > перед определением, например, **технический эксперт** <аудит> (3.9.11).

3.1. Термины относительно качества

3.1.1. Качество (quality)

Степень, в которой совокупность собственных **характеристик** (3.5.1) удовлетворяет **требованиям** (3.1.2).

Примечание 1. Термин «качество» можно употреблять с такими прилагательными, как плохое, хорошее или отличное.

Примечание 2. «Собственный», в отличие от «присвоенный», означает присутствующий в чем-то именно как постоянная характеристика.

3.1.2. Требование (requirement)

Сформулированная потребность или ожидание, общепонятные или обязательные.

Примечание 1. «Общепонятные» означает, что является обычаем или общепринятой практикой для **организации** (3.3.1), ее **заказчиков** (3.3.5) и других **заинтересованных сторон** (3.3.7) считать потребность или ожидание, о которых идет речь, само собой понятными.

Примечание 2. Для обозначения конкретного типа требования можно употреблять определительные слова, например, требование относительно продукции, требование относительно управления качеством, требование заказчика.

Примечание 3. Установленное требование — это требование, сформулированное, например, в **документе** (3.7.2).

Примечание 4. Требования могут выдвигать разные заинтересованные стороны.

3.1.3. Градация (grade)

Категория или разряд, присвоенные разным **требованиям** (3.1.2) к качеству **продукции** (3.4.2), **процессов** (3.4.1) или **систем** (3.2.1), которые имеют то же самое функциональное применение.

Примеры. Класс авиабилета или категория отеля в гостиничном справочнике.

Примечание. Если устанавливают определенное требование к качеству, обычно отмечают градацию.

3.1.4. Удовлетворенность заказчика (customer satisfaction)

Восприятие заказчиком степени выполнения его **требований** (3.1.2).

Примечание 1. Претензии заказчиков являются обычно показателем низкого уровня удовлетворенности заказчика, но их отсутствие необязательно свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности заказчика.

Примечание 2. Даже если требования заказчика были согласованы с ним и выполнены, это еще не является неременной гарантией высокого уровня удовлетворенности заказчика.

3.1.5. Способность (capability)

Способность **организации** (3.3.1), **системы** (3.2.1) или **процес-**

са (3.4.1) создавать **продукцию** (3.4.2), которая будет отвечать **требованиям** (3.1.2) к этой продукции.

Примечание. Термины из области статистики относительно возможностей процесса определены в ISO 35342-2.

3.2. Термины относительно управления

3.2.1. Система (system)

Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов.

3.2.2. Система управления (management system)

Система (3.2.1), которая дает возможность устанавливать политику и цели и достигать этих целей.

Примечание. Система управления **организацией** (3.3.1) может охватывать разные системы управления, такие, как **система управления качеством** (3.2.3), система управления финансами или система управления окружающей средой.

3.2.3. Система управления качеством (quality management system)

Система управления (3.2.2), которая направляет и контролирует деятельность **организации** (3.3.1) относительно **качества** (3.1.1).

3.2.4. Политика в сфере качества (quality policy)

Общие намерения и направленность **организации** (3.3.1), связанные с **качеством** (3.1.1), официально сформулированные **высочайшим руководством** (3.2.7).

Примечание 1. Политика в сфере качества, как правило, согласована с общей политикой организации и представляет основу для установления целей в **сфере качества** (3.2.5).

Примечание 2. Политика в сфере качества может основываться на принципах управления качеством, изложенных в этом стандарте (см. Введение, п. 2).

3.2.5. Цели в сфере качества (quality objectives)

То, чего хотят достичь или к чему стремятся в сфере **качества** (3.1.1).

Примечание 1. Цели в сфере качества, как правило, базируются на политике организации в **сфере качества** (3.2.4).

Примечание 2. Цели в сфере качества, как правило, определяют для соответствующих функций и уровней в **организации** (3.3.1).

3.2.6. Управление (management)

Скоординированная деятельность, которая состоит в направлении и контроле **организации** (3.3.1).

3.2.7. Высочайшее руководство (top management)

Лицо или группа лиц, которая направляет и контролирует деятельность **организации** (3.3.1) на наивысшем уровне.

3.2.8. Управление качеством (quality management)

Скоординированная деятельность, которая состоит в направлении и контроле **организации** (3.3.1) относительно **качества** (3.1.1).

Примечание. Направление и контроле относительно качества обычно охватывает разработку **политики в сфере качества** (3.2.4) и **целей в сфере качества** (3.2.5), **планирование качества** (3.2.9), **контроль качества** (3.2.10), **обеспечение качества** (3.2.11) и **улучшение качества** (3.2.12).

3.2.9. Планирование качества (quality planning)

Составная часть **управления качеством** (3.2.8), сосредоточенная на установлении **целей в сфере качества** (3.2.5) и на определении операционных **процессов** (3.4.1) и соответствующих ресурсов, необходимых для достижения целей в сфере качества.

Примечание. Разработка **программ качества** (3.7.5) может быть составной частью планирования качества.

3.2.10. Контроль качества (quality control)

Составная часть **управления качеством** (3.2.8), сосредоточенная на выполнении **требований** (3.1.2) к качеству.

3.2.11. Обеспечение качества (quality assurance)

Составная часть **управления качеством** (3.2.8), сосредоточенная на создании уверенности в том, что **требования** (3.1.2) к качеству будут выполнены.

3.2.12. Улучшение качества (*quality improvement*)

Составная часть **управления качеством** (3.2.8), сосредоточенная на увеличении способности выполнить **требования** (3.1.2) к качеству.

Примечание. Требования могут быть связаны с любыми аспектами, такими, как **результативность** (3.2.14), **эффективность** (3.2.15) или **прослеживаемость** (3.5.4).

3.2.13. Постоянное улучшение (*continual improvement*)

Повторяемая деятельность относительно увеличения возможности выполнить **требования** (3.1.2).

Примечание. Процесс (3.4.1) установления целей и поиска возможностей улучшения — это постоянный процесс, в котором используют **данные аудита** (3.9.5) и **выводы аудита** (3.9.6), анализирование данных, **анализирование** (3.8.7) со стороны руководства или другие средства и который обычно ведет к **корректирующим действиям** (3.6.5) или **предупредительным действиям** (3.6.4).

3.2.14. Результативность (*effectiveness*)

Степень реализации запланированной деятельности и достижение запланированных результатов.

3.2.15. Эффективность (*efficiency*)

Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.3. Термины относительно организации**3.3.1. Организация** (*organization*)

Совокупность людей и средств производства с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Примеры. Компания, корпорация, фирма, предприятие, учреждение, благотворительная организация, индивидуальный торговец, ассоциация или их подразделения либо комбинации.

Примечание 1. Распределение обычно упорядочено.

Примечание 2. Организация может быть государственной или частной.

Примечание 3. Это определение действующее лишь относительно стандартов на **системы управления качеством** (3.2.3). Термин «организация» имеет другое определение в ISO/IEC Guide 2.

3.3.2. Организационная структура (*organizational structure*)

Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Примечание 1. Распределение обычно упорядочено.

Примечание 2. Организационную структуру часто формализуют в **руководстве по качеству** (3.7.4) или в **программе качества** (3.7.5) для **проекта** (3.4.3).

Примечание 3. В сфере охвата организационная структура может иметь соответствующие схемы связей с внешними **организациями** (3.3.1).

3.3.3. Инфраструктура (*infrastructure*)

<Организация> совокупность оснащения, оборудования и служб, необходимых для функционирования **организации** (3.3.1).

3.3.4. Производственная среда (*work environment*)

Совокупность условий, при которых выполняют работу.

Примечание. Условия охватывают физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие, как температура, схемы признания и поощрение, эргономика и состав атмосферы).

3.3.5. Заказчик (*customer*)

Организация (3.3.1) или лицо, которое получает **продукцию** (3.4.2).

Примеры. Потребитель, клиент, конечный пользователь, розничный торговец, льготный потребитель и покупатель.

Примечание. Относительно организации заказчик может быть внутренним или внешним.

3.3.6. Поставщик (*supplier*)

Организация (3.3.1) или лицо, которое предоставляет **продукцию** (3.4.2).

Примеры. Производитель, посредник, розничный торговец или продавец продукции, поставщик услуги или информации.

Примечание 1. Относительно организации поставщик может быть внутренним или внешним.

Примечание 2. В контрактной ситуации поставщик иногда называется подрядчиком.

3.3.7. Заинтересованная сторона (*interested party*)

Лицо или группа лиц, которые имеют определенный интерес относительно показателей деятельности или успеха организации (3.3.1).

Примеры. **Заказчики** (3.3.5), владельцы, работники организации, **поставщики** (3.3.6), банки, синдикаты, партнеры или общества.

Примечание. Группу лиц может представлять организация, ее подразделение или несколько организаций.

3.4. Термины относительно процессов и продукции**3.4.1. Процесс** (*process*)

Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая превращает входы в выходы.

Примечание 1. Входами одного процесса есть, как правило, выходы других процессов.

Примечание 2. Процессы в **организации** (3.3.1), как правило, планируют и осуществляют при контролируемых условиях с целью создания дополнительных ценностей.

Примечание 3. Процесс, для которого **соответствие** (3.6.1) получаемой в его результате **продукции** (3.4.2) не подвергается простой проверке обычными методами, часто называют «специальный процесс».

3.4.2. Продукция (*product*)

Результат **процесса** (3.4.1).

Примечание 1. Существует четыре обобщенные категории продукции:

- услуги (например, перевозка);
- интеллектуальная продукция (например, компьютерная программа, словарь);
- технические средства (например, механическая часть двигателя);
- переработанные материалы (например, смазочные материалы).

Много видов продукции состоят из элементов, которые принадлежат к различным обобщенным категориям продукции. В таком случае отнесения продукции к услуге, интеллектуальной продукции, техническим средствам или переработанным материалам зависит от элемента, который преобладает. Например, предлагаемая продукция «автомобиль» состоит из технических средств (например, шин), переработанных материалов (например, топлива, охлаждающей жидкости), интеллектуальной продукции (например, программы регулирования двигателя, инструкции для водителя) и услуг (например, объяснения относительно функционирования, предоставляемые продавцом).

Примечание 2. Услуга является результатом по меньшей мере одного вида деятельности, обязательно осуществленного во взаимодействии между **поставщиком** (3.3.6) и **заказчиком** (3.3.5), и, как правило, нематериальная. Предоставление услуги может включать, например, следующее:

- действия с материальной продукцией, предоставленной заказчиком (например, автомобиль, который подлежит ремонту);
- действия с нематериальной продукцией, предоставленной заказчиком (например, декларация о доходах, необходимая для вычисления размера налога);
- предоставление нематериальной продукции (например, предоставление информации в контексте передачи знаний);
- создание благоприятных условий для заказчика (например, в отелях и ресторанах). Интеллектуальная продукция содержит информацию, является обычно нематериальной и может приобретать форму подходов, деловых соглашений или **методик** (3.4.5).

Технические средства, как правило, материальные, и их количество представляет количественную **характеристику** (3.5.1). Перера-

ботанные материалы обычно материальные, и их количество является непрерывной характеристикой. Технические средства и переработанные материалы часто называют товаром.

Примечание 3. Обеспечение **качества** (3.2.11) направляют главным образом на предусмотренную продукцию.

3.4.3. Проект (*project*)

Единый **процесс** (3.4.1), который состоит из совокупности скоординированных и контролируемых видов деятельности с датами начала и истечения, осуществляется для достижения цели, которая отвечает конкретным **требованиям** (3.1.2), и содержит ограничение относительно сроков, стоимости и ресурсов.

Примечание 1. Отдельный проект может представлять часть структуры большего проекта.

Примечание 2. В некоторых проектах цели уточняют и **характеристики** (3.5.1) продукции определяют постепенно по мере реализации проекта.

Примечание 3. Результатом проекта может быть одна или несколько единиц **продукции** (3.4.2).

Примечание 4. Адаптировано с ISO 10006:1997.

3.4.4. Проектирование и разработка (*design and development*)

Совокупность **процессов** (3.4.1), которые превращают **требования** (3.1.2) в установленные **характеристики** (3.5.1) или в **технические условия** (3.7.3) на **продукцию** (3.4.2), **процесс** (3.4.1) или **систему** (3.2.1).

Примечание 1. Термины «проектирование» и «разработка» иногда используют как синонимы, а иногда — для определения разных стадий процесса проектирования и разработки в целом.

Примечание 2. Для обозначения природы того, что проектируют и разрабатывают, могут употреблять объяснительные слова (например, проектирование и разработка продукции или проектирование и разработка процесса).

3.4.5. Методика (*procedure*)

Установленный способ деятельности или осуществление **процесса** (3.4.1).

Примечание 1. Методики могут быть оформлены или не оформлены документально.

Примечание 2. Для обозначения документально оформленной методики часто употребляются термины «письменная методика» или «задокументированная методика». **Документ** (3.7.2), который содержит методику, может называться «методический документ».

3.5. Термины относительно характеристик

3.5.1. Характеристика (*characteristic*)

Отличительное свойство.

Примечание 1. Характеристика может быть собственной или присвоенной.

Примечание 2. Характеристика может быть качественной или количественной.

Примечание 3. Существуют различные классы характеристик, такие, как:

- физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики);
- органолептические (например, связанные с нюхом, прикосновением, вкусом, зрением, слухом);
- этические (например, вежливость, честность, правдивость);
- времени (например, пунктуальность, безотказность, доступность);
- эргономичные (например, характеристики физиологические или связанные с безопасностью человека);
- функциональные (например, максимальная скорость самолета).

3.5.2. Характеристика качества (*quality characteristic*)

Собственная **характеристика** (3.5.1) **продукции** (3.4.2), **процесса** (3.4.1) или **системы** (3.2.1), связанная с **требованием** (3.1.2).

Примечание 1. «Собственный» означает присутствующий в чем-то именно как постоянная характеристика.

Примечание 2. Присвоенные характеристики продукции, процесса или системы (например, цена продукции, владелец продукции) не являются характеристиками качества этой продукции, процесса или системы.

3.5.3. Надежность (*dependability*)

Собирательный термин, который употребляют для описания характеристики готовности и факторов, которые ее определяют: характеристик безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания.

Примечание. Термин «надежность» употребляют только для общего описания в нечисловых терминах [IEC 60050-191:1990].

3.5.4. Прослеживаемость (*traceability*)

Возможность проследить предысторию, применение или местонахождение рассматриваемого.

Примечание 1. Относительно **продукции** (3.4.2) прослеживаемость может быть связана с:

- происхождением материалов или составных частей;
- историей обработки;
- распределением или местонахождением продукции после поставки.

Примечание 2. В области метрологии принято определение, приведенное в VIM:1993, п. 6.10.

3.6. Термины относительно соответствия

3.6.1. Соответствие (*conformity*)

Выполнение **требования** (3.1.2).

Примечание 1. Это определение согласовано с введенным в ISO/IEC Guide 2, но оно сформулировано иначе, для согласованности с понятиями ISO 9000.

3.6.2. Несоответствие (*nonconformity*)

Невыполнение **требования** (3.1.2).

3.6.3. Дефект (*defect*)

Невыполнение **требования** (3.1.2), связанного с предусмотренным или установленным использованием.

Примечание 1. Различение понятий «дефект» и «**несоответствие**» (3.6.2) важно, поскольку оно имеет подтекст юридического характера, в частности связанный с вопросами ответственности за произведенную продукцию. Поэтому термин «дефект» следует употреблять чрезвычайно осторожно.

Примечание 2. Предусмотренное использование, как его предусматривает **заказчик** (3.3.5), может зависеть от характера информации, такой, как инструкции по эксплуатации и техническому обслуживанию, предоставленные **поставщиком** (3.3.6).

3.6.4. Предупредительное действие (*preventive action*)

Действие, которое выполняют для устранения причины потенциального **несоответствия** (3.6.2) или другой потенциально нежелательной ситуации.

Примечание 1. Потенциальное несоответствие может иметь несколько причин.

Примечание 2. Предупредительное действие выполняют для предупреждения события, тогда как **корректирующее действие** (3.6.6) — для предупреждения повторного события.

3.6.5. Корректирующее действие (*corrective action*)

Действие, которое выполняют для устранения причины выявленного **несоответствия** (3.6.2) или другой нежелательной ситуации.

Примечание 1. Несоответствие может иметь несколько причин.

Примечание 2. Корректирующее действие выполняют для предупреждения повторного возникновения события, тогда как **предупредительное действие** (3.6.4) — для предупреждения возникновения события.

Примечание 3. Следует различать **корректирование** (3.6.6) и корректирующее действие.

3.6.6. **Корректирование** (*correction*)

Действие, которое выполняют для устранения выявленного **несоответствия** (3.6.2).

Примечание 1. Корректирование можно выполнять вместе с **корректирующим действием** (3.6.5).

Примечание 2. Корректированием могут быть, например, **переработка** (3.6.7) или **снижение градации** (3.6.8).

3.6.7. **Переработка** (*rework*)

Действие, которое выполняют с несоответствующей **продукцией** (3.4.2), чтобы сделать ее соответствующей **требованиям** (3.1.2).

Примечание. В отличие от переработки во время **ремонта** (3.6.9) могут изменять или заменять составные части несоответствующей продукции.

3.6.8. **Снижение градации** (*regrade*)

Изменение **градации** (3.1.3) несоответствующей **продукции** (3.4.2) для того, чтобы сделать ее соответствующей **требованиям** (3.1.2), отличающимся от изначально установленных.

3.6.9. **Ремонт** (*repair*)

Действие, которое выполняют с несоответствующей **продукцией** (3.4.2), чтобы сделать ее пригодной для предусмотренного использования.

Примечание 1. Ремонт охватывает действия по исправлению изначально соответствующей продукции для ее восстановления с целью использования, например, в пределах операций по техническому обслуживанию.

Примечание 2. В отличие от **переработки** (3.6.7) во время ремонта могут изменять или заменять составные части несоответствующей продукции.

3.6.10. **Браковка** (*scrap*)

Действие, которое выполняют с несоответствующей **продукцией** (3.4.2), чтобы не допустить ее предусмотренное использование.

Примеры. Утилизация, уничтожение.

Примечание. В ситуации с несоответствующей услугой ее прекращают предоставлять.

3.6.11. **Уступка** (*concession*)

Разрешение на использование или выпуск **продукции** (3.4.2), которая не отвечает установленным **требованиям** (3.1.2)

Примечание. Уступку обычно применяют во время снабжения продукции, которая имеет несоответствующие **характеристики** (3.5.1), относительно времени или количества этой продукции, согласованных в установленных пределах.

3.6.12. **Разрешение на отклонение** (*deviation permit*)

Санкционирование отступления от изначально установленных **требований** (3.1.2) к **продукции** (3.4.2) перед ее изготовлением.

Примечание. Разрешение на отклонение, как правило, выдают на ограниченное количество продукции или определенный период времени, а также для конкретного использования.

3.6.13. **Выпуск** (*release*)

Разрешение на переход к следующей стадии **процесса** (3.4.1).

3.7. Термины относительно документации

3.7.1. **Информация** (*information*)

Значимые данные.

3.7.2. **Документ** (*document*)

Информация (3.7.1) и ее носитель.

Примеры. **Протокол** (3.7.6), **технические условия** (3.7.3), задокументированная методика, чертежи, отчет, стандарт.

Примечание 1. Носителем может быть бумага, магнитный, электронный или оптический компьютерный диск, фотография или эталонный образец или их комбинация.

Примечание 2. Комплект документов, например, технических условий и протоколов, часто называется «документацией».

Примечание 3. Некоторые **требования** (3.1.2) (например, тре-

бование к разборчивости), применимые ко всем видам документов, тем не менее могут существовать разные требования к техническим условиям (например, требование относительно контролируемости просмотров) и к протоколам (например, требование относительно возможности поиска).

3.7.3. **Технические условия** (*specification*)

Документ (3.7.2), который устанавливает **требования** (3.1.2).

Примечание. Технические условия могут быть связаны с видами деятельности (например, задокументированная методика, технические условия на процесс или технические условия на испытание) или с **продукцией** (3.4.2) (например, технические условия на продукцию, чертежи и технические условия на характеристики).

3.7.4. **Руководство по качеству** (*quality manual*)

Документ (3.7.2), который регламентирует систему управления **качеством** (3.2.3) **организации** (3.3.1).

Примечание. Руководство по качеству может иметь разную степень детализации и форму в зависимости от размера и сложности отдельной организации.

3.7.5. **Программа качества** (*quality plan*)

Документ (3.7.2), который определяет, какие **методики** (3.4.5) и соответствующие ресурсы, кто и когда должен применять к конкретным **проекту** (3.4.3), **продукции** (3.4.2), **процессу** (3.4.1) или контракту.

Примечание 1. К этим методикам обычно относятся те, которые имеют отношение к процессам управления качеством и процессам создания продукции.

Примечание 2. Программа качества часто содержит ссылку на главы **руководства по качеству** (3.7.4) или задокументированные методики.

Примечание 3. Программа качества, как правило, есть одним из результатов **планирования качества** (3.2.9).

3.7.6. **Протокол; запись** (*record*)

Документ (3.7.2), который содержит полученные результаты или предоставляет доказательства выполненных работ.

Примечание 1. Протоколы можно использовать, например, для документирования **прослеживаемости** (3.5.4) и для предоставления свидетельства относительно **согласования** (3.8.4), **предупредительного действия** (3.6.4) и **корректирующего действия** (3.6.5).

Примечание 2. Обычно нет потребности применять контроль над просмотрами протоколов.

3.8. Термины относительно проверки

3.8.1. **Объективное доказательство** (*objective evidence*)

Данные, которые подтверждают существование или правдивость чего-либо.

Примечание. Объективное доказательство может быть получено путем наблюдения, измерения, **испытания** (3.8.3) или другим способом.

3.8.2. **Инспектирование; осмотр** (*inspection*)

Оценивание соответствия наблюдениям и высказываниям суждений, сопровождаемых, в случае необходимости, измерениями, испытаниями или калиброванием [ISO/IEC Guide 2].

3.8.3. **Испытание** (*test*)

Определение одной или нескольких **характеристик** (3.5.1) по определенной **методике** (3.4.5).

3.8.4. **Проверка** (*verification*)

Подтверждение предоставлением **объективных доказательств** (3.8.1), что установленные **требования** (3.1.2) выполнены.

Примечание 1. Термином «проверено» обозначается соответствующий статус.

Примечание 2. Подтверждение может охватывать такие виды деятельности:

- выполнение альтернативных вычислений;
- сравнение **технических условий** (3.7.3) на новую разработку

с аналогичными техническими условиями на апробированную разработку;

- проведение **испытаний** (3.8.3) и демонстраций;
- анализ документов перед выпуском.

3.8.5. Утверждение (validation)

Подтверждение предоставлением **объективных доказательств** (3.8.1) того, что **требования** (3.1.2) относительно конкретного предусмотренного использования или применения выполнены.

Примечание 1. Термином «утверждено» обозначается соответствующий статус.

Примечание 2. Условия использования могут быть реальными или смоделированными.

3.8.6. Аттестирование (qualification process)

Процесс (3.4.1), который дает возможность продемонстрировать способность выполнить установленные **требования** (3.1.2).

Примечание 1. Термином «аттестировано» обозначается соответствующий статус.

Примечание 2. Аттестирование может касаться лиц, **продукции** (3.4.2), процессов или **систем** (3.2.1).

Примеры. Аттестирование аудиторов, аттестирование материалов.

3.8.7. Анализирование (review)

Деятельность, которую начинают для определения пригодности, адекватности, **результативности** (3.2.14) того, что рассматривают, чтобы достичь установленных целей.

Примечание. Анализирование может также включать определение **эффективности** (3.2.15).

Примеры. Анализирование со стороны руководства, анализирование проектно-конструкторских работ, анализирование требований заказчиков и анализирование несоответствий.

3.9. Термины относительно аудита

Примечание. Термины и определения, представленные в пункте 3.9, разработаны в ожидании публикации ISO 19011. Возможно, что в указанном стандарте они будут модифицированы.

3.9.1. Аудит (audit)

Систематический, независимый и задокументированный **процесс** (3.4.1) получения **доказательств аудита** (3.9.4) и объективного их оценивания с целью определения степени выполнения **критериев аудита** (3.9.3).

Примечание. Внутренние аудиты, которые иногда называют «аудиты первой стороной», производятся обычно или самой **организацией** (3.3.1), или по ее поручению для внутренних целей и могут служить основой для декларирования **соответствия** (3.6.1).

К внешним аудитам принадлежат те, которые обычно называют «аудиты второй стороной» или «аудиты третьей стороной».

Аудиты второй стороной производятся сторонами, которые имеют определенный интерес к деятельности организации, например, заказчиками или другими лицами по их поручению.

Аудиты третьей стороной производятся внешними независимыми организациями. Эти организации осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям, например требованиям ISO 9001 и ISO 14001.

Если **системы управления** (3.2.2) качеством и окружающей средой проверяют в совокупности, это называют «комбинированным аудитом».

Если две или несколько организаций осуществляют вместе аудит одного **объекта аудита** (3.9.8), это называется «общим аудитом».

3.9.2. Программа аудита (audit programme)

Один или несколько **аудитов** (3.9.1), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

3.9.3. Критерии аудита (audit criteria)

Совокупность политики, **методик** (3.4.5) или **требований** (3.1.2), которые используют как эталон.

3.9.4. Доказательство аудита (audit evidence)

Протоколы (3.7.6), изложения фактов или другая **информация** (3.7.1), которые являются важными для **критериев аудита** (3.9.3) и делают возможным их проверку.

Примечание. Доказательство аудита может быть качественным или количественным.

3.9.5. Данные аудита (audit findings)

Результаты оценивания собранных **доказательств аудита** (3.9.4) по критериям **аудита** (3.9.3).

Примечание. Данные аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита или на возможности улучшения.

3.9.6. Вывод аудита (audit conclusion)

Итог аудита (3.9.1), который формулирует **группа по аудиту** (3.9.10) в результате рассмотрения всех **данных аудита** (3.9.5) с учетом целей аудита.

3.9.7. Заказчик аудита (audit client)

Организация (3.3.1) или лицо, которое подает заявку на проведение **аудита** (3.9.1).

3.9.8. Объект аудита (auditee)

Организация (3.3.1), подданная **аудиту** (3.9.1).

3.9.9. Аудитор (auditor)

Лицо, которое имеет **компетентность** (3.9.12) для проведения **аудита** (3.9.1).

3.9.10. Группа по аудиту (audit team)

Один или несколько **аудиторов** (3.9.9), которые проводят **аудит** (3.9.1).

Примечание 1. Одного из аудиторов группы по аудиту, как правило, назначают руководителем группы по аудиту.

Примечание 2. Группа по аудиту может включать **аудиторов-стажеров** и, в случае необходимости, **технических экспертов** (3.9.11).

Примечание 3. Разрешено участие наблюдателей, которые только сопровождают группу по аудиту, не входя в ее состав.

3.9.11. Технический эксперт (technical expert)

<Аудит> лицо, которое владеет специальными знаниями или опытом относительно предмета аудита.

Примечание 1. Специальные знания или опыт включают знание или опыт относительно **организации** (3.3.1), **процесса** (3.4.1) или деятельности, которые подвергают аудиту, а также знание языка и культуры страны, где проводится аудит.

Примечание 2. Технический эксперт не имеет полномочий **аудитора** (3.9.9) в **группе по аудиту** (3.9.10).

3.9.12. Компетентность (competence)

Доказанная способность применять знание и умение.

3.10. Термины относительно обеспечения качества измерения
Примечание. Термины и определения, представленные в пункте 3.10, были разработаны в ожидании публикации ISO 10012. Возможно, что в указанном стандарте они будут модифицированы.

3.10.1. Система контроля измерения (measurement control system)
Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для **метрологического подтверждения** (3.10.3) и постоянного **контроля измерения** (3.10.2).

3.10.2. Измерение (measurement process)

Совокупность операций, которые дают возможность определить значение величины.

3.10.3. Метрологическое подтверждение (metrological confirmation)

Совокупность операций, необходимых для обеспечения соответствия **средства измерительной техники** (3.10.4) **требованиям** (3.1.2) с целью его предусмотренного использования.

Примечание 1. Метрологическое подтверждение, как правило, включает калибрование или **проверку** (3.8.4), любое необходимое юстирование или **ремонт** (3.6.9) и дальнейшее повторное калибро-

вание, сравнение с метрологическими требованиями к предусмотренному использованию средств измерительной техники, а также всевозможные пломбирования и этикетирование.

Примечание 2. Метрологическое подтверждение не считают выполненным до тех пор, пока пригодность средства измерительной техники для предусмотренного использования не будет доказана и задокументирована.

Примечание 3. Требования к предусмотренному использованию включают такие характеристики, как диапазон, разделительная способность, максимально допустимые погрешности и т. п.

Примечание 4. Требования относительно метрологического подтверждения обычно отличаются от требований к продукции и не отмечаются в них.

3.10.4. Средство измерительной техники (measuring equipment)

Средство измерения, программное средство, эталон, стандартный образец или вспомогательное устройство либо их комбинация, необходимые для выполнения **измерения** (3.10.2).

3.10.5. Метрологическая характеристика (metrological characteristic)

Отличительное свойство, которое может влиять на результаты измерения.

Примечание 1. Средство измерительной техники (3.10.4) обычно имеет несколько метрологических характеристик.

Примечание 2. Метрологические характеристики могут быть предметом калибрования.

3.10.6. Метрологическая служба (metrological function)

Организационная структура, которая несет ответственность за определение и внедрение **системы контроля измерения** (3.10.1).

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(справочное)

МЕТОДОЛОГИЯ, ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ СЛОВАРЯ

А.1. Введение

Универсальность применения стандартов серии ISO 9000 требует использования:

- технических описаний, но не техническим языком;
- согласованного и гармонизированного словаря, общедоступного для всех потенциальных пользователей стандартов на системы управления качеством.

Понятия не являются независимыми друг от друга, и анализ отношений между понятиями в отрасли систем управления качеством и их упорядочение в системы является предпосылкой согласованного словаря. Такой анализ был использован для разработки словаря, установленного в этом государственном стандарте. Поскольку схемы понятий, использованные в процессе разработки, могут быть полезными с точки зрения информации, они воспроизведены в А.4.

А.2. Содержание словарной статьи и правило замещения

Понятие представляет единицу перехода с одного языка в другой (включая варианты одного языка, например американский английский и британский английские языки). В каждом языке делается выбор термина, который наиболее точно отображает понятие на этом языке, что означает подход небуквального перевода.

Определение строится на описании только тех характеристик, которые являются существенными для идентификации понятия. Информация, важная относительно понятия, но не существенная для его описания, приводится в одном или нескольких примечаниях к определению.

Если термин замещается его определением с незначительными синтаксическими изменениями, то при этом не должно изменяться содержание текста. Такое замещение обеспечивает простой метод проверки точности определения. Тем не менее, если определение является сложным и содержит несколько терминов, замещение лучше проводить, выбирая одно или не более двух определений за один раз. Замещение всех терминов одновременно создает определенные синтаксические трудности и не будет способствовать передаче значения.

А.3. Отношение между понятиями и их графическое представление

А.3.1. Общие положения

В терминологической работе отношения между понятиями базируются на иерархической структуре признаков определенного видового понятия таким образом, чтобы наиболее экономное описание понятия образовывалось путем указания его видового понятия и описания признаков, которые отличают его от понятий высшего или низшего уровней.

В этом приложении представлено три основных типа отношений между понятиями: родовидовые (А.3.2), частичные (А.3.3) и ассоциативные (А.3.4).

А.3.2. Родовидовое отношение

Подчиненные понятия в пределах иерархии наследуют все признаки главного понятия и содержат описания тех признаков, которые отличают их от главных (высшего уровня) и соподчиненных (низшего уровня) понятий, например, отношения весны, лета, осени и зимы к времени года.

Родовидовые отношения изображают веероподобными или древовидными схемами без стрелок (рисунок А.1).

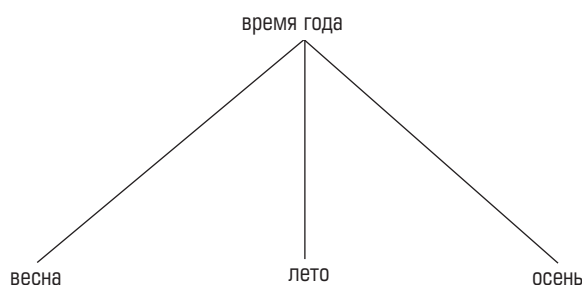


Рисунок А.1. Графическое представление родовидового отношения

А.3.3. Частичное отношение

Подчиненные понятия в пределах одной иерархической структуры являются составными частями надрядного понятия, например, весна, лето, осень и зима могут быть определены как части понятия «год». Для сравнения, неуместно определять солнечную погоду (одна из возможных характеристик лета) как время года.

Частичное отношение изображают в виде граблей (рисунок А.2). Единичные части изображают одной линией, а множественные – двойной.

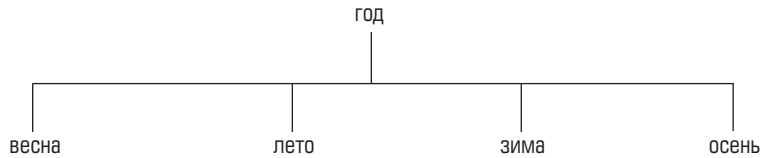


Рисунок А.2. Графическое представление частичного отношения

А.3.4. Ассоциативное отношение

Ассоциативные отношения не обеспечивают образования такого экономного описания, как родовидовые и частичные отношения, тем не менее они помогают определить природу взаимоотношений между двумя понятиями в пределах понятийной системы, например, причина и следствие, деятельность и место, деятельность и результат, инструмент и функция, материал и продукция.

Ассоциативные отношения изображают линией со стрелками с обоих концов (рисунок А.3).



Рисунок А.3. Графическое представление ассоциативного отношения

А.4. Схемы понятий

На рисунках А.4 – А.13 представлены схемы понятий, на которых базируются тематические группы раздела 3 этого государственного стандарта. Воспроизведение определений терминов осуществляют без приведения соответствующих примечаний. Поэтому для ознакомления с этими примечаниями следует обращаться к разделу 3.

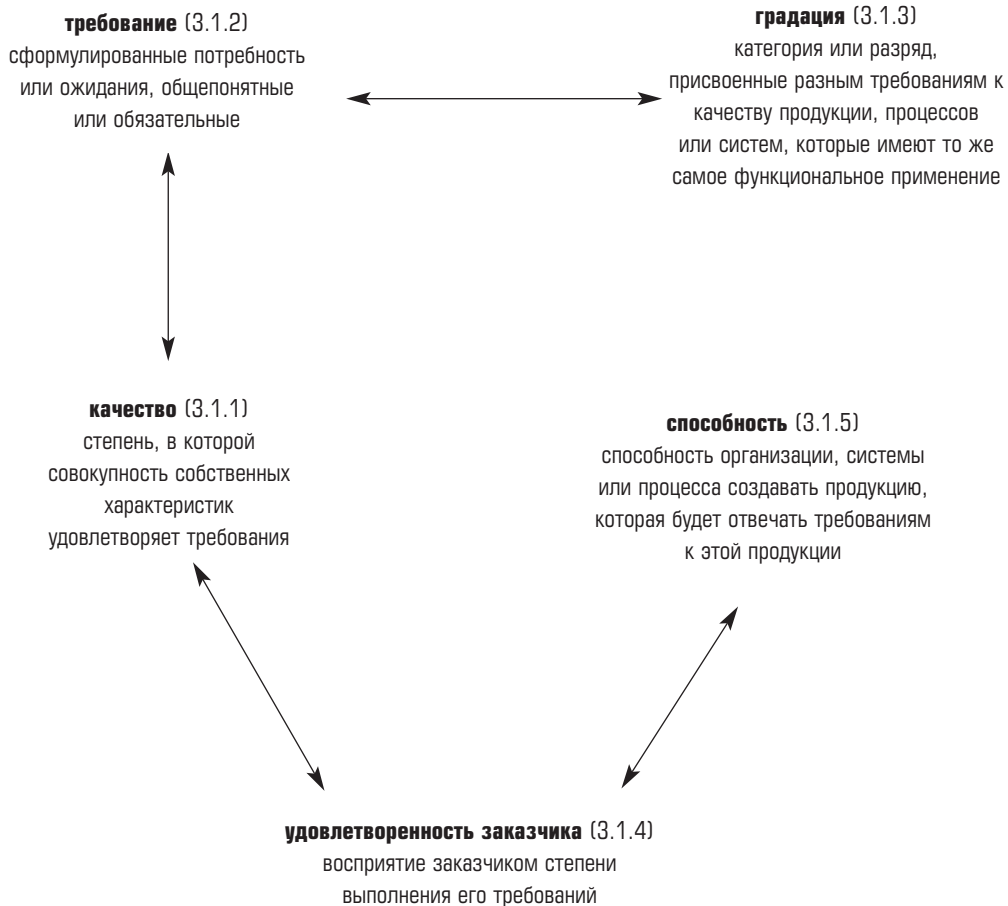


Рисунок А.4. Понятия относительно качества (3.1)

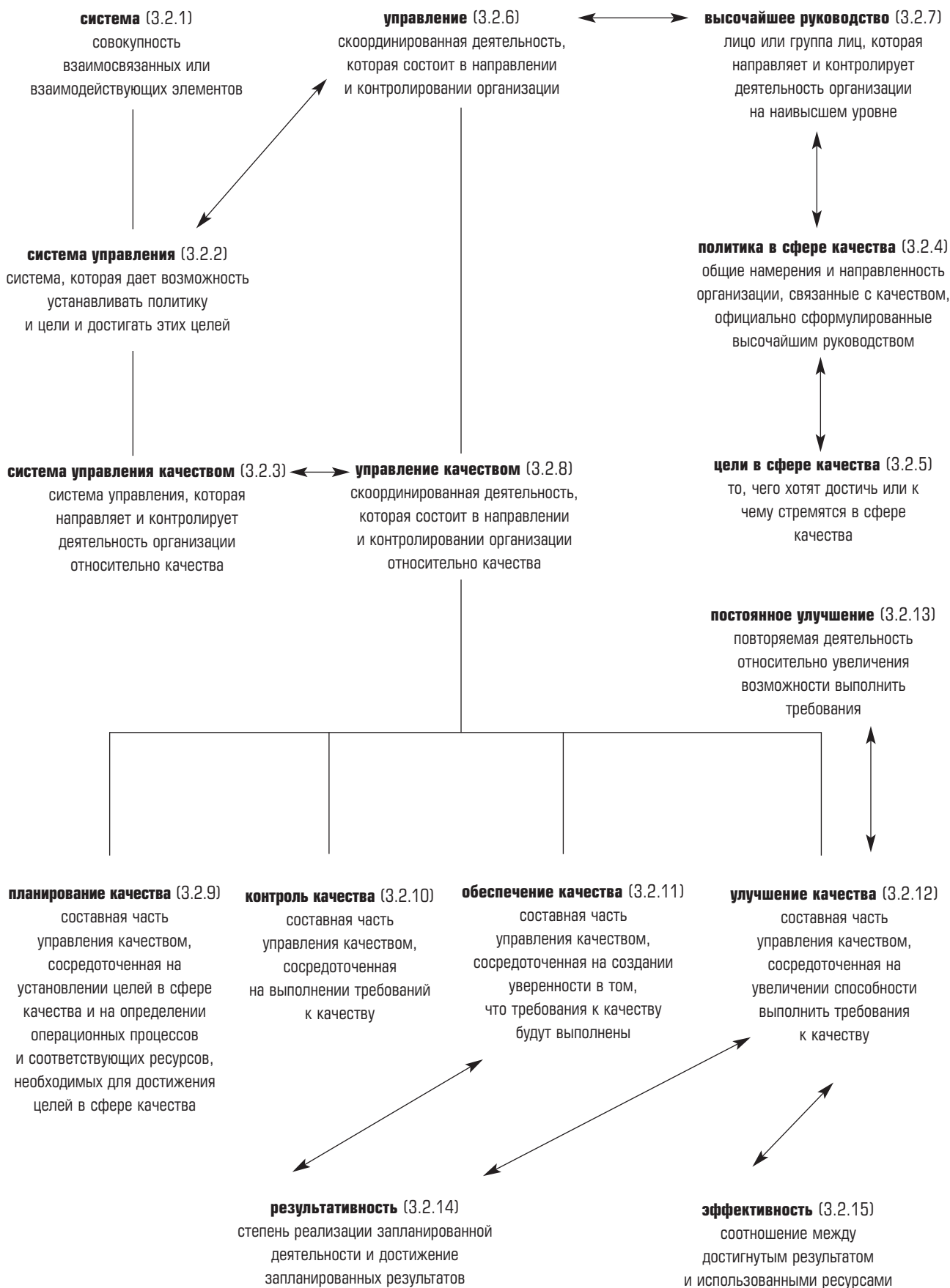


Рисунок А.5. Понятия относительно управления (3.2)

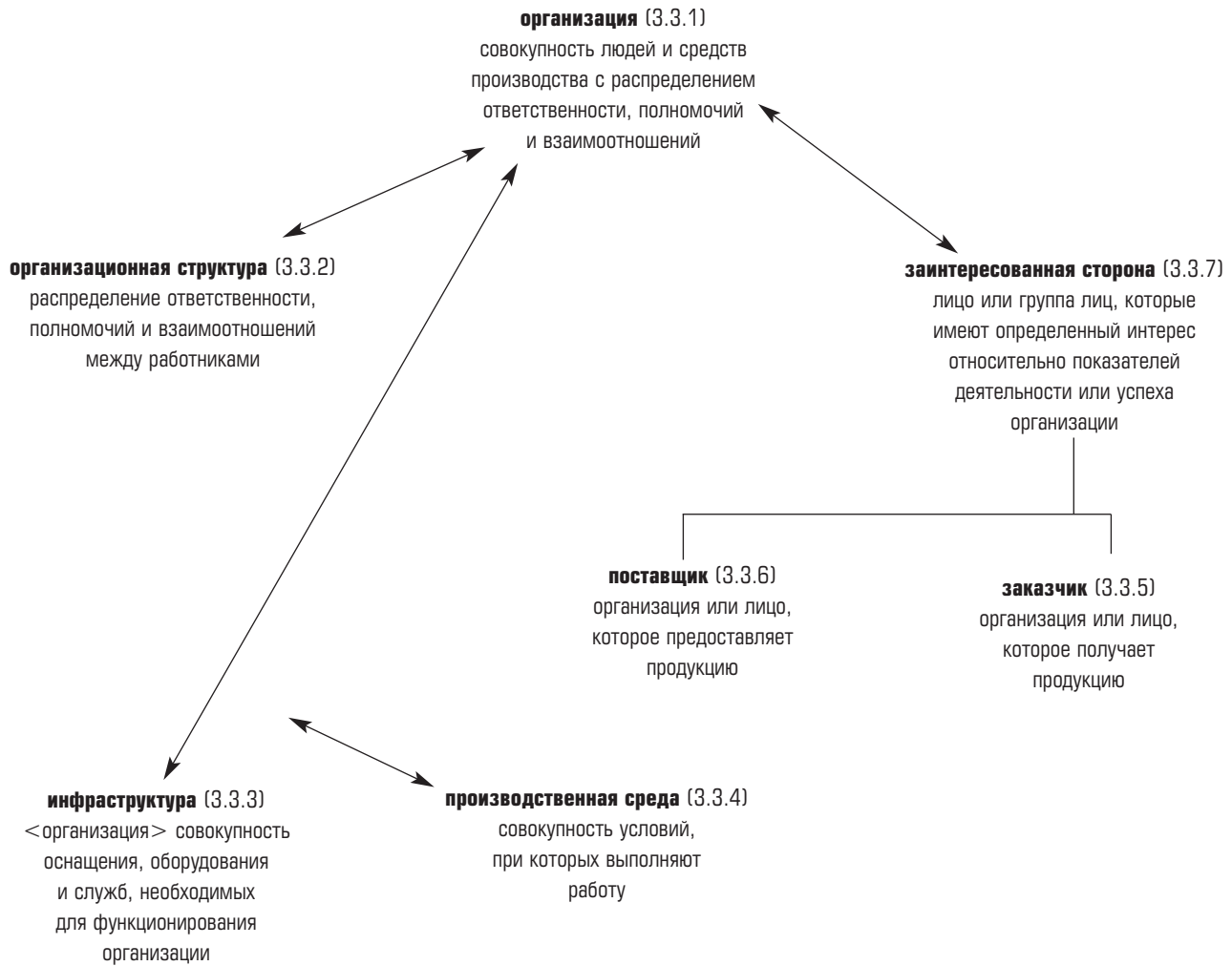


Рисунок А.6. Понятия относительно организации (3.3)

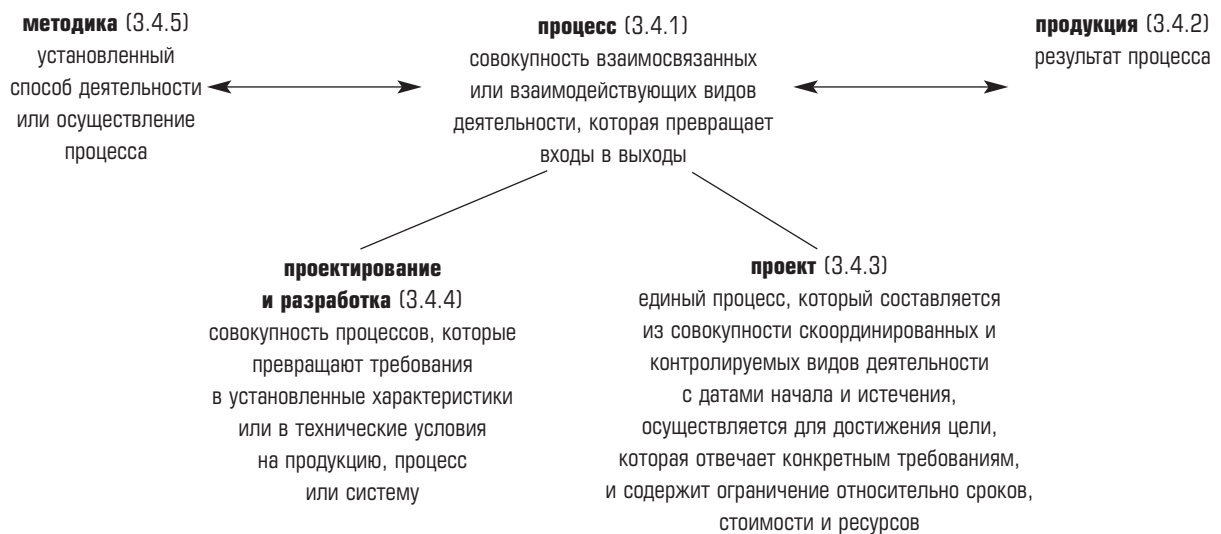


Рисунок А.7. Понятия относительно продукции и процесса (3.4)

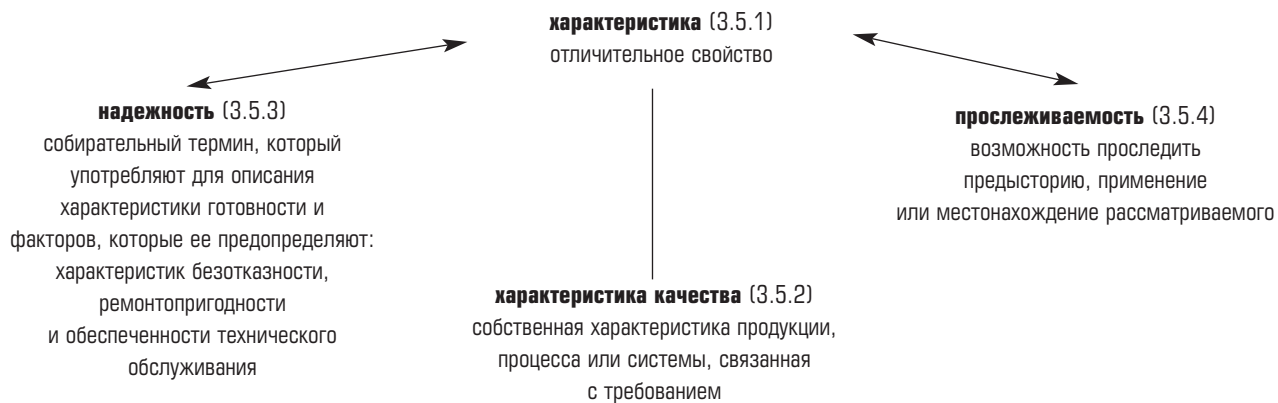


Рисунок А.8. Понятия относительно характеристик (3.5)

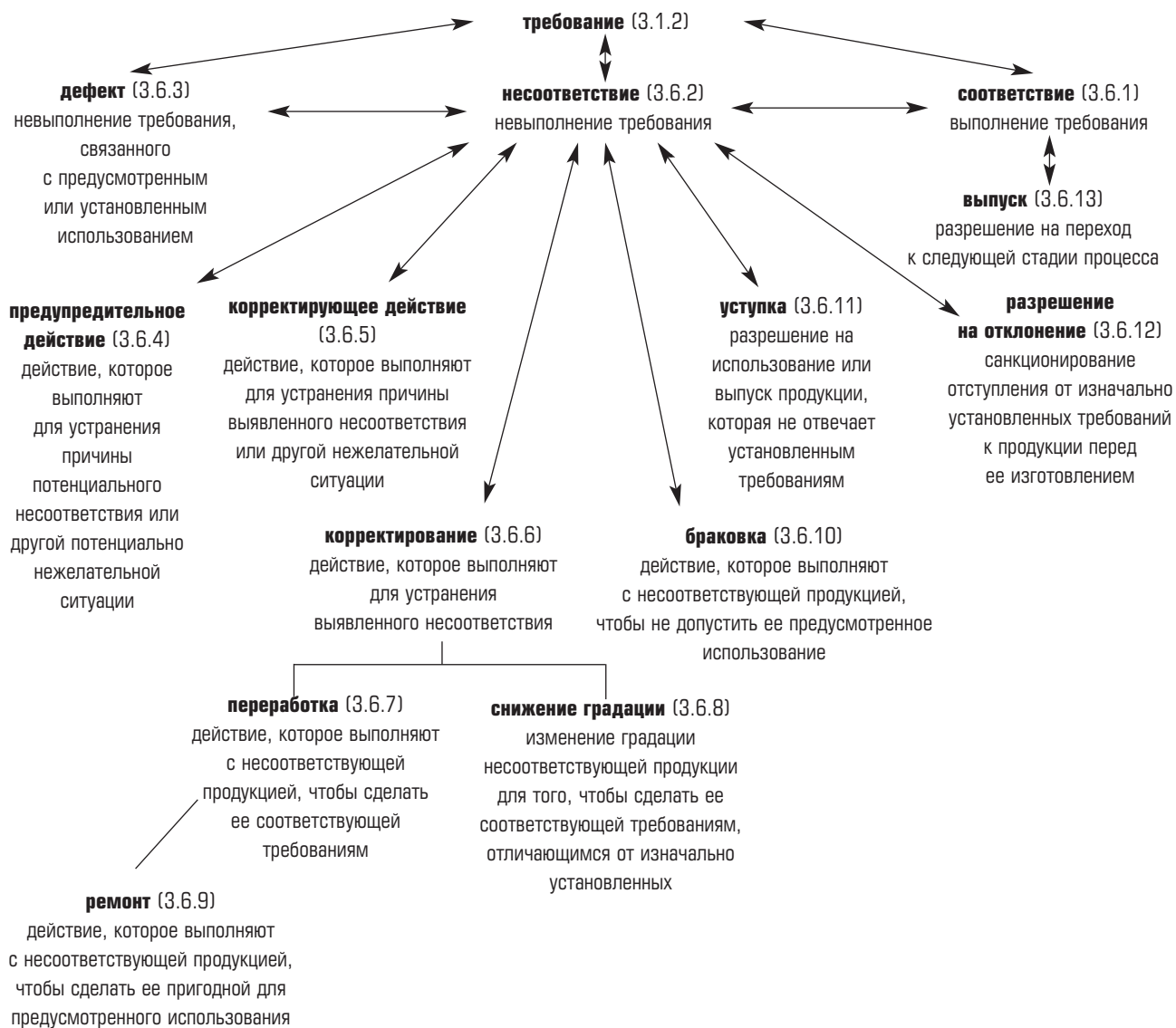


Рисунок А.9. Понятия относительно соответствия (3.6)



Рисунок А.10. Понятия относительно документации (3.7)

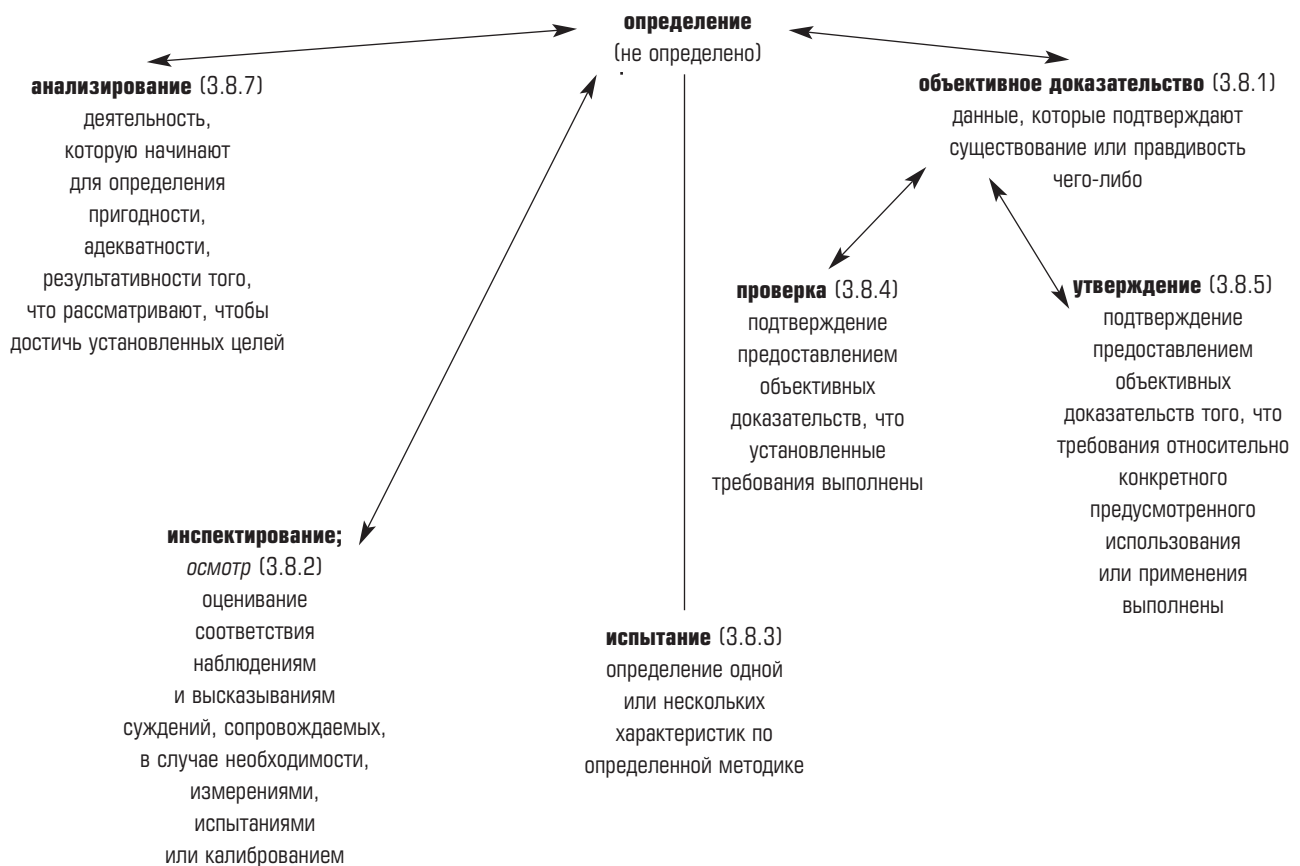


Рисунок А.11. Понятия относительно проверки (3.8)

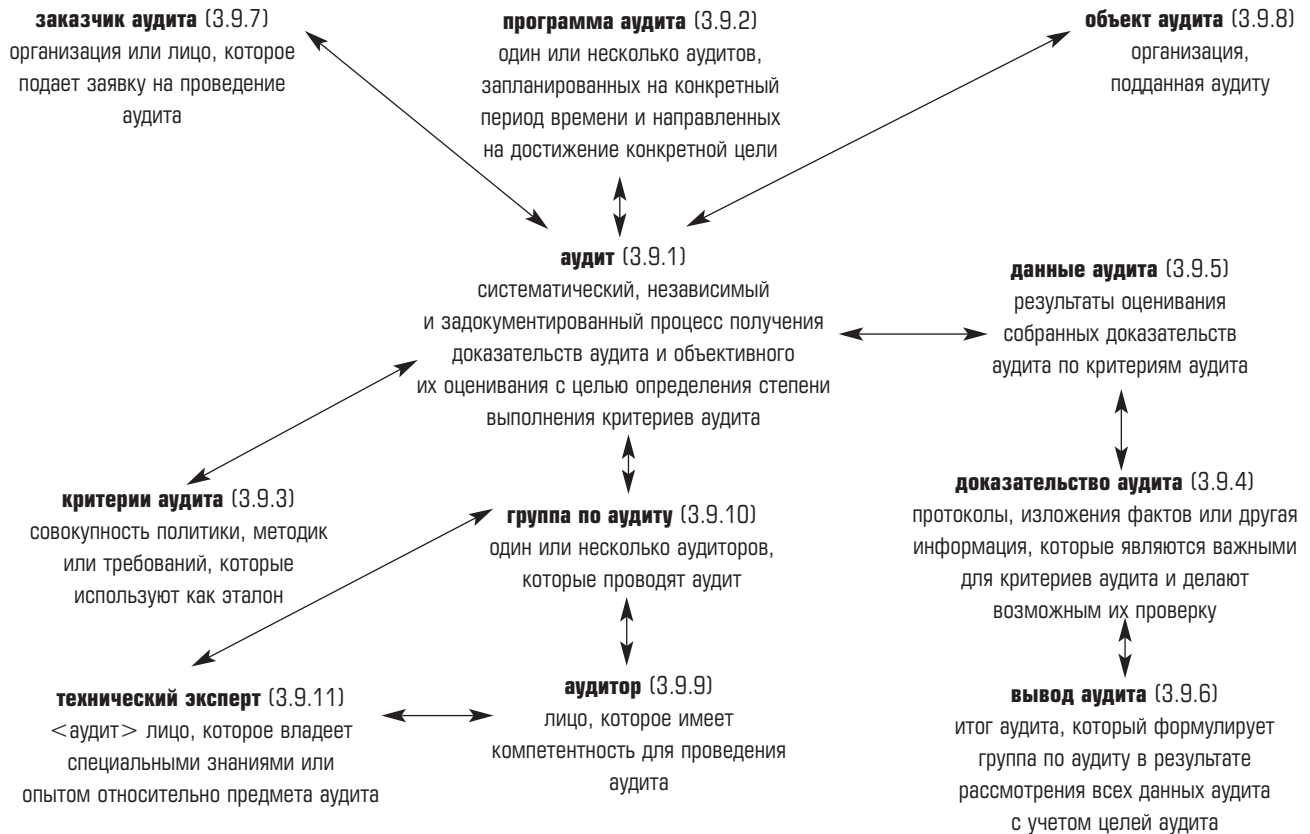


Рисунок А.12. Понятия относительно аудита (3.9)

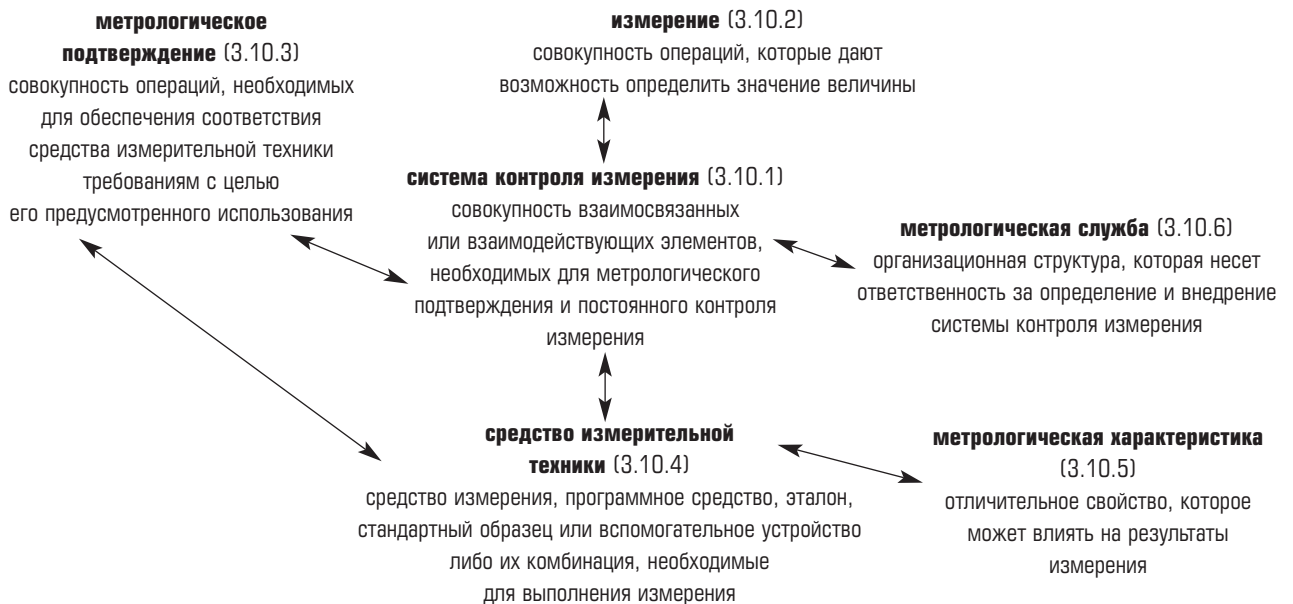


Рисунок А.13. Понятия относительно обеспечения качества измерения (3.10)

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(справочное)

ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ УКРАИНЫ, ГАРМОНИЗИРОВАННЫХ С МЕЖДУНАРОДНЫМИ СТАНДАРТАМИ

1. ДСТУ 150 9001-2001. Системы управления качеством. Требования.
2. ДСТУ 130 9004-2001. Системы управления качеством. Руководство относительно улучшения деятельности.
3. ДСТУ 130 14001-97. Системы управления окружающей средой. Состав и описание элементов и руководство относительно их применения.
4. ДСТУ 1.1-2001. Государственная система стандартизации. Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения основных понятий.

РУКОВОДСТВО

ПО РАЗРАБОТКЕ ДОКУМЕНТАЦИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (ISO/TR 10013:2001, IDT) ДСТУ ISO/TR 10013:2003

НАЦИОНАЛЬНОЕ ВВЕДЕНИЕ

Этот стандарт является тождественным переводом ISO/TR 10013:2001 Guidelines for quality management system documentation (Руководство по разработке документации системы управления качеством), который разработан Техническим комитетом ISO/TC 176 «Управление качеством и обеспечение качества» (подкомитет SC 3 «Вспомогательные технологии»).

Технический комитет, ответственный за этот стандарт, — ТК 93 «Управление качеством и обеспечение качества».

Стандарт содержит руководство относительно разработки и ведения документации системы управления качеством.

Этот стандарт заменяет ДСТУ 3816-98 (ISO 10013:1995) «Руководящие указания относительно разработки руководства по качеству».

Следует обратить внимание на то, что некоторые элементы этого стандарта могут быть предметом патентных прав. Госпотребстандарт Украины не несет ответственности за идентификацию любого или всех этих патентных прав.

В стандарт внесены следующие редакционные изменения:

- структурные элементы этого стандарта — «Обложка», «Предисловие», «Содержание», «Термины и определения понятий», «Национальное введение» и «Библиография» — оформлены согласно требованиям национальной стандартизации;
- к разделам «Нормативные ссылки» и «Библиография» предоставлено «Национальное пояснение», выделенное рамкой;
- заменено «Технический отчет» на «стандарт».

Кроме того, в этом стандарте исправлены ошибки и неточности, имеющиеся в ISO/TR 10013:2001, а именно:

- раздел 2 «Нормативные ссылки» дополнено ISO 9001:2000, поскольку на него в тексте имеется несколько ссылок, а из «Библиографии» эта ссылка изъята;
- исправлено нумерацию пунктов раздела В.3 приложения В, а именно: В.2.1, ... В.2.8 заменено соответственно на В.3.1, ... В.3.8.

ВВЕДЕНИЕ

Международные стандарты серии ISO 9000 требуют, чтобы система управления качеством организации была задокументирована.

Этот стандарт оказывает содействие принятию процессного подхода к разработке и внедрению системы управления качеством и улучшению ее результативности.

Для эффективного функционирования организация должна определить многочисленные взаимосвязанные виды деятельности и управлять ими. Деятельность, в которой используют ресурсы и которой можно управлять для преобразования входов в выходы, можно считать процессом. Зачастую выход одного процесса непосредственно представляет вход следующего.

Под «процессным подходом» понимают применение в пределах организации систем и процессов вместе с их определением и взаимодействиями, а также управление ими.

Преимуществом процессного подхода является обеспечиваемый им непрерывный контроль над связями отдельных процессов в пределах системы процессов, а также над их соединениями и взаимодействием.

Организация не имеет жестких ограничений относительно выбора способа документирования своей системы управления качеством. Каждой отдельной организации следует разрабатывать документацию в объеме, необходимом для демонстрации результативного планирования, функционирования, контролирования и постоянного улучшения ее системы управления качеством и ее процессов.

Документация системы управления качеством может касаться всех видов деятельности организации или избранных частей этих видов деятельности, например, конкретные требования зависят от характера продукции, процессов, контрактных требований, руководств либо самой организации.

Важно, чтобы требования и содержание документации системы управления качеством были согласованы с тем стандартом на системы управления качеством, который они предназначены удовлетворять.

Руководство, приведенное в этом техническом отчете, предназначено оказывать содействие организации в документировании ее системы управления качеством. Оно не предназначено для использования как требования для контрактных, регламентирующих или сертификационных (регистрационных) целей.

Одним из аспектов системы управления качеством является планирование качества. Документы по планированию качества могут охватывать планирование на стратегическом и оперативном уровнях, подготовку к применению системы управления качеством, включая организацию работ и составление графиков, а также подход, при котором должны быть достигнуты цели в сфере качества.

1. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Этот стандарт содержит руководство относительно разработки и ведения документации, необходимой для обеспечения результативного функционирования системы управления качеством, приспособленной к конкретным нуждам организации. Использование этого руководства способствует внедрению документированной системы по требованию применимого стандарта на системы управления качеством.

Этот стандарт может быть использован для документирования систем управления, отличающихся от описанных в стандартах серии ISO 9000, например, систем экологического управления и систем управления безопасностью.

Примечание. Для обозначения документально оформленной методики зачастую употребляют термин «письменная методика» или «задокументированная методика».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Приведенные ниже нормативные документы содержат положения, которые в случае наличия ссылок на них в тексте становятся действующими и для этого стандарта. В случае ссылок с постоянной идентификацией все дальнейшие изменения или пересмотры каких-либо из этих публикаций не применяются. Тем не менее сторонам соглашений, которые в качестве основы используют этот стандарт, необходимо найти возможность применения последнего издания

указанных ниже нормативных документов. В случае ссылок с переменной идентификацией применяют последнее издание нормативного документа, к которому сделаны ссылки. Члены ISO и IEC регистрируют действующие международные стандарты.

ISO 9000:2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary

ISO 9001:2000 Quality management systems – Requirements.

НАЦИОНАЛЬНОЕ ПОЯСНЕНИЕ

ISO 9000:2000. Системы управления качеством. Основные положения и словарь ¹⁾
ISO 9001:2000. Системы управления качеством. Требования ²⁾.

¹⁾ Стандарт ISO 9000:2000 принятый в Украине как ДСТУ ISO 9000-2001.

²⁾ Стандарт ISO 9001:2000 принятый в Украине как ДСТУ ISO 9001-2001.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОНЯТИЙ

В этом стандарте использованы термины и определения понятий, представленных в ISO 9000, а также приведенные ниже. В пределах своей системы управления качеством организация может использовать другую терминологию для определенных типов документации.

3.1. Рабочие инструкции (en – *work instructions*, ru – *рабочие инструкции*)

Детализированные описания того, как выполнять задачи и регистрировать результаты.

Примечание 1. Рабочие инструкции могут быть задокументированными или незадокументированными.

Примечание 2. Рабочие инструкции могут быть, например, детализированными письменными описаниями, картами последовательности работ, шаблонами, моделями, нанесенными на черчениях техническими примечаниями, спецификациями, инструкциями по эксплуатации оборудования, рисунками, видеоматериалами, контрольными листами или их комбинацией. В рабочих инструкциях необходимо описывать какие-либо материалы, оборудование и документацию, которые подлежат использованию. Если уместно, в рабочие инструкции помещают критерии приема.

3.2. Форма (en – *form*, ru – *форма*)

Документ, используемый для регистрирования данных, в которых нуждается система управления качеством.

Примечание. Форма становится протоколом после внесения данных.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

4.1. Общие положения

Построение документации системы управления качеством обычно отвечает или процессам организации, или структуре применяемого стандарта на системы управления качеством, или их комбинации. Можно также использовать любой другой вид построения, который удовлетворяет нужды организации.

Структура документации, используемой в системе управления качеством, может иметь иерархическое представление. Такая структура упрощает распространение, ведение и понимание документации. Приложение А иллюстрирует типичную иерархию документации системы управления качеством. Установление иерархии зависит от условий функционирования организации.

Объемы документации системы управления качеством могут быть разные для каждой конкретной организации и обусловленные:

- а) размером организации и видами деятельности;
- б) сложностью процессов и их взаимодействий;
- в) компетентностью персонала.

Документация системы управления качеством может содержать определения. Используемая терминология должна соответствовать стандартизованным определениям и терминам, приведенным в ISO 9000 или в общепотребительном словаре.

Документация системы управления качеством обычно содержит следующее:

- а) политику и цели в сфере качества;
- б) руководство по качеству;
- в) задокументированные методики;
- г) рабочие инструкции;
- д) формы;
- е) программы качества;
- ж) технические условия;
- з) внешние документы;
- и) протоколы.

Документация системы управления качеством может содержать на любом носителе, например, бумажном или электронном.

Примечание. Некоторыми преимуществами использования электронных носителей являются следующие:

- а) соответствующий персонал имеет доступ к актуализированной информации в любое время;
- б) легкость и контролируемость доступа и внесения изменений;
- в) оперативность и контролируемость распространения с возможностью печатания бумажных копий;
- г) обеспечение доступа к документам удаленных структурных подразделений;
- д) простое и эффективное изъятие устаревших документов.

4.2. Предназначение и преимущества

Предназначение и преимущества, связанные с внедрением документации системы управления качеством для организации, содержат, наряду с другим, следующее:

- а) описание системы управления качеством организации;
- б) обеспечение информацией междуфункциональных групп для лучшего понимания ими взаимосвязей;

- с) информирование работников об обязательствах руководства относительно качества;
- d) содействие работникам в понимании их роли в организации, углублении осознания ими предназначения и важности их работы;
- e) обеспечение взаимного понимания между работниками и руководством;
- f) обеспечение основы ожиданий надлежащего выполнения работ;
- g) изложение того, как надо работать для выполнения установленных требований;
- h) предоставление объективного доказательства выполнения установленных требований;
- i) обеспечение четкой, эффективной схемы функционирования;
- j) обеспечение основы для подготовки новых работников и периодической переподготовки штатного персонала;
- k) обеспечение основы для благоустроенности и сбалансированности в пределах организации;
- l) обеспечение последовательности и согласованности в выполнении операций на основании задокументированных процессов;
- m) обеспечение основы для постоянного улучшения;
- n) обеспечение доверия заказчиков благодаря задокументированной системе;
- o) демонстрация заинтересованным сторонам возможностей в пределах организации;
- p) обеспечение четкой структуры требований к поставщикам;
- q) обеспечение основы для осуществления аудита системы управления качеством;
- r) обеспечение основы для оценивания результативности и постоянной пригодности системы управления качеством.

4.3. Политика и цели в сфере качества

Политика и цели в сфере качества должны быть задокументированы и могут представлять собой отдельный документ или быть помещены в руководство по качеству.

4.4. Руководство по качеству

4.4.1. Содержательность

Руководство по качеству является специфическим для каждой организации. Этот стандарт предусматривает гибкость в определении структуры, формы, содержания или способа представления для документирования системы управления качеством для всех типов организаций.

Для малых организаций может быть уместным объединение описания всей системы управления качеством в одном руководстве, в том числе всех задокументированных методик, которые требуются ISO 9001. Для больших транснациональных организаций целесообразнее иметь несколько руководств, которые будут отображать их глобальный, национальный или региональный уровни, а также иметь несколько усложненную иерархию документации.

В руководстве по качеству следует представить сферу применения системы управления качеством, детализацию и обоснование любых изъятий, задокументированные методики или ссылки на них, а также описание процессов системы управления качеством и их взаимодействия.

Руководство по качеству должно содержать информацию об организации: название, месторасположение, средства связи с ней. Может также содержать дополнительную информацию, такую, как на-

правления хозяйственной деятельности, краткие данные об истории, размеры организации.

Руководство по качеству должно содержать элементы, описанные в 4.4.2–4.4.9, но не обязательно в таком же порядке.

4.4.2. Название и сфера применения

Название и (или) сфера применения руководства по качеству должны определять организацию, в которой применяют руководство. В руководстве следует сделать ссылку на конкретный стандарт для системы управления качеством, на котором базируется система управления качеством.

4.4.3. Содержание

В содержании руководства по качеству необходимо привести номер, название и страницу для каждого раздела.

4.4.4. Анализирование, утверждение и просмотр

В руководстве по качеству следует четко указать доказательства ее анализа и утверждения, номер редакции и дату просмотра.

В случае наличия изменений в руководстве по качеству или в соответствующих приложениях необходимо отметить их характер.

4.4.5. Политика и цели в сфере качества

Если организация решает представить политику в сфере качества в руководстве по качеству, последнее может содержать изложение этой политики и целей в сфере качества. Конкретные задачи в сфере качества для достижения этих целей могут быть установлены в других документах системы управления качеством, определенных самой организацией. Политика в сфере качества должна содержать обязательства относительно удовлетворения требований и постоянного улучшения результативности системы управления качеством.

Цели обычно формируются на основе определенной организацией политики в сфере качества и должны быть достижимыми. Количественно определенные цели становятся конкретными задачами и являются измеримыми.

4.4.6. Организация, ответственность и полномочия

В руководстве по качеству следует привести описание структуры организации. Ответственность, полномочия и взаимосвязи могут быть указаны с помощью схемы организационной структуры, карт последовательности работ и (или) должностных инструкций. Они могут быть приведены непосредственно в руководстве по качеству или в ссылках на них.

4.4.7. Ссылки

В руководстве по качеству следует представить перечень документов, не вошедших в руководство, но на которые сделано ссылки.

4.4.8. Описание системы управления качеством

В руководстве по качеству необходимо привести описание системы управления качеством и ее внедрение в организации. Руководство по качеству должно содержать описания процессов и их взаимодействий. К руководству по качеству должны быть приобщены задокументированные методики или ссылки на них.

Организации следует задокументировать свою собственную систему управления качеством, исходя из последовательности процессов или из структуры избранного стандарта или из любой приемлемой для организации последовательности. Полезным может быть приведение пересекающихся ссылок между избранным стандартом и руководством по качеству.

В руководстве по качеству необходимо указать методы, которые организация использует для достижения своей политики и целей.

4.4.9. Приложения

Руководство может содержать приложения со вспомогательной информацией.

4.5. Задокументированные методики

4.5.1. Структура и форма

Организация должна определить структуру и форму представления задокументированных методик (бумажные копии или электронные носители): текст, карты последовательности работ, таблицы, их комбинация или любой другой пригодный способ представления соответственно нуждам организации. Задокументированные методики должны содержать необходимую информацию (см. 4.5.2) и иметь собственные обозначения.

Задокументированные методики могут иметь ссылки на рабочие инструкции, которые определяют порядок выполнения конкретной работы. Задокументированные методики чаще всего описывают виды деятельности, охватывающие различные функции, тогда как рабочие инструкции касаются задач в пределах одной функции.

4.5.2. Содержание

4.5.2.1. Название

В названии следует обеспечить четкое обозначение задокументированной методики.

4.5.2.2. Предназначение

Необходимо определить предназначение задокументированной методики.

4.5.2.3. Сфера применения

Следует описать сферу применения задокументированной методики, приобщая как охваченные участки, так и те, которые нет необходимости охватывать.

4.5.2.4. Ответственность и полномочия

В методиках надо определить ответственность и полномочия персонала и (или) функциональных подразделений организации, а также их взаимосвязи с процессами и видами деятельности. Ответственность и полномочия могут быть описаны в методике в виде карт последовательности работ или текста.

4.5.2.5. Описание видов деятельности

Уровень детализации может изменяться в зависимости от сложности видов деятельности, используемых методов и уровней квалификации и подготовленности персонала, необходимых для осуществления деятельности. Независимо от уровня детализации, надо рассматривать следующие аспекты, если они применимы:

- a) определение нужд организации, ее заказчиков и поставщиков;
- b) описание процессов в виде текста и (или) карт последовательности работ, связанных с необходимыми видами деятельности;
- c) установление того, что и кто (лицо или функциональное подразделение) делали; чему, когда, где и как;
- d) описание способов контролирования процессов и способов контролирования определенных видов деятельности;
- e) определение необходимых ресурсов для выполнения видов деятельности (персонала и его подготовленности, оборудование и материалы);
- f) определение соответствующей документации, связанной с необходимыми видами деятельности;
- g) определение входа и выхода процесса;
- h) определение необходимых измерений.

Организация может сама решить, которую из вышеприведенной информации предоставить в рабочей инструкции.

4.5.2.6. Протоколы

В этом разделе или в других соответствующих разделах задокументированной методики надо определить протоколы, связанные с видами деятельности относительно этой задокументированной методики. Следует установить формы, а также способ составления, хранения и ведения протоколов.

4.5.2.7. Приложения

Задокументированная методика может содержать приложения со вспомогательной информацией в виде таблиц, графиков, карт последовательности работ и форм.

4.5.3. Анализирование, принятие и просмотр

Следует обозначить доказательства анализирования и принятия, номер редакции и дату просмотра задокументированной методики.

4.5.4. Указание изменений

В случае наличия изменений в методике или в соответствующих приложениях надо отмечать их характер.

4.6. Рабочие инструкции

4.6.1. Структура и форма

Рабочие инструкции следует разработать с целью описания порядка выполнения тех работ, которые при отсутствии таких инструкций могут быть выполнены не на должном уровне, а также их актуализировать. Существует много способов составления и оформления инструкций.

В рабочих инструкциях должно быть название и собственное обозначение. (Эта информация изложена в 4.6.4.)

Структура, форма и уровень детализации рабочих инструкций зависят от сложности работы, используемых методов, а также от проведенной подготовки, навыков и квалификации персонала организации и должны соответствовать его нуждам.

Структура рабочих инструкций может отличаться от структуры задокументированных методик.

Задокументированные методики могут содержать непосредственно рабочие инструкции или ссылки на них.

4.6.2. Содержание

В рабочих инструкциях следует описывать важные виды деятельности. Надо избегать детализации, которая не приводит к усилению контроля над деятельностью. Подготовка персонала может уменьшать потребность в разработке детализированных инструкций при условии, что соответствующий персонал владеет информацией, необходимой для правильного выполнения своей работы.

4.6.3. Виды рабочих инструкций

Хотя не существует установленных требований к структуре или форме рабочих инструкций, они обычно должны содержать информацию о предназначении, сфере и целях работы и иметь ссылки на связанные с ними задокументированные методики.

Независимо от избранной формы или комбинации форм, рабочие инструкции следует составлять в соответствии с порядком выполнения или последовательности операций, правильно указывая требования и соответствующие виды деятельности. Для уменьшения путаницы и неопределенности надо установить и поддерживать их единую форму или структуру.

Пример рабочих инструкций приведен в приложении В.

4.6.4. Анализирование, принятие и просмотр

Организация должна предоставить четкое доказательство анализа и принятия рабочих инструкций, а также их номер редакции и дату просмотра.

4.6.5. Протоколы

В этом разделе или в других соответствующих разделах надо определить протоколы, указанные в рабочей инструкции. Минимальный комплект необходимых протоколов определено в ISO 9001. Необходимо установить формы, а также способ составления, хранения и ведения этих протоколов.

4.6.6. Обозначение изменений

В случае наличия изменений в рабочих инструкциях или в соответствующих приложениях надо отмечать их характер.

4.7. Формы

Формы разрабатывают для регистрирования данных, которые подтверждают соблюдение требований системы управления качеством, а также с целью актуализировать их.

В формах должны быть название, идентификационный номер, номер редакции и дата просмотра. Формы надо или приобщать к руководству по качеству, задокументированным методикам и (или) рабочим инструкциям, или упоминать о них в ссылках.

4.8. Программы качества

Программы качества – это часть документации системы управления качеством.

Программа качества касается лишь задокументированной системы управления качеством и показывает, как последнюю следует применять в конкретно рассматриваемой ситуации, а также определяет и документирует, как организация выполняет требования относительно конкретной продукции, процесса, проекта или контракта.

Необходимо определить сферу применения программы качества. Программа качества может содержать конкретные методики, рабочие инструкции и (или) протоколы.

4.9. Технические условия

Технические условия – это документы, которые устанавливают требования. Технические условия далее в этом стандарте не детализированы, поскольку они специфические для конкретной продукции (организации).

4.10. Внешние документы

В пределах своей задокументированной системы управления качеством организации следует учитывать внешние документы и контролировать их. Внешние документы могут содержать чертежи заказчиков, технические условия, законодательные и регламентирующие требования, стандарты, своды правил и инструкции по техническому обслуживанию.

4.11. Протоколы

Протоколы системы управления качеством предназначены для изложения достигнутых результатов или приведения доказательств относительно выполнения видов деятельности, указанных в задокументированных методиках и рабочих инструкциях. В протоколах следует отмечать соблюдение требований системы управления качеством и конкретных требований к продукции. В документации системы управления качеством необходимо предусмотреть ответственность за подготовку протоколов.

Примечание. Протоколы обычно не пересматривают, поскольку в них не вносят изменений.

5. ПРОЦЕСС ПОДГОТОВКИ ДОКУМЕНТАЦИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

5.1. Ответственность за подготовку

Документацию системы управления качеством следует разрабатывать лицам, привлеченным к процессам и деятельности. Это способствует лучшему пониманию необходимых требований и обеспечит восприятие персоналом важности своего привлечения к деятельности и вклада.

Анализирование и использование уже имеющихся документов и ссылок может в значительной мере сократить время разработки документации системы управления качеством, а также быть вспомогательным средством в определении тех сфер, где несоответствия в системе управления качеством нуждаются в рассмотрении и исправлении.

5.2. Метод подготовки документации системы управления качеством

Организациям, в которых проходит процесс внедрения или которым еще надлежит внедрять систему управления качеством, следует:

- определить процессы, необходимые для результативного внедрения системы управления качеством;
- понять взаимодействия между этими процессами;
- задокументировать процессы в той мере, которая необходима для обеспечения их результативного функционирования и управления ими.

Анализирование процессов должно являться движущей силой в определении объемов документации, необходимой для системы управления качеством. Это не должна быть документация, которая «приводит в действие» процессы.

Последовательность приготовления документации системы управления качеством необязательно должна следовать иерархии, проиллюстрированной в приложении А, поскольку задокументированные методики и рабочие инструкции часто разрабатывают до завершения окончательного варианта руководства по качеству.

Ниже приведены примеры действий, которые могут быть инициированы, а именно:

- решение того, как применять требования документации системы управления качеством согласно избранному стандарту для системы управления качеством;
- получение данных об имеющихся процессах и системе управления качеством разнообразными способами, например, с помощью анкетирования и опроса;
- установление и составление перечня необходимых документов системы управления качеством и анализирование этих документов для определения их полезности;
- подготовка привлеченных лиц относительно разработки документации и применимых требований стандарта для системы управления качеством или других избранных критериев;
- представление запроса и получение от подразделений документации с дополнительными источниками информации или ссылок на них;
- определение структуры и формы предусмотренных документов;
- разработка карт последовательности работ, которые охватывают процессы в пределах сферы действия системы качества, см. приложение В;
- анализирование карт последовательности работ относительно возможных улучшений и внедрение этих улучшений;
- подтверждение правильности документации путем исследовательского внедрения;

й) использование любого другого метода, пригодного в пределах организации для завершения разработки документации системы управления качеством;

к) анализирование и утверждение документации перед ее выпуском.

5.3. Использование ссылок

Во всех необходимых случаях и для уменьшения объема документации необходимо приводить ссылки на действующие стандарты для системы управления качеством или доступные для пользователя документы.

Во время использования ссылок надо избегать указания редакции документа с тем, чтобы в случае изменения редакции документа, на который ссылаются, не изменять документа, в котором имеется такая ссылка.

6. ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ И ВЫПУСКА ДОКУМЕНТОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И УПРАВЛЕНИЕ ИМИ

6.1. Анализирование и принятие

Перед выпуском документы должны быть проанализированы уполномоченными лицами для обеспечения четкости, правильности, соответствия и надлежащей структуры. Предусмотренным пользователям также следует предоставить возможность ознакомиться с документами и высказать замечания относительно удобства пользования и того, отображают ли документы имеющуюся практику. Выпуск документов должен быть принят руководством, ответственным за их внедрение. Каждый экземпляр должен содержать доказательство относительно санкционирования этого выпуска. Следует сохранять доказательство принятия документов.

6.2. Распространение

Способ распространения документов уполномоченным персоналом должен обеспечивать предоставление актуализированных изданий соответствующих документов в распоряжение персонала, которому необходима информация, указанная в документах. Надлежащему распространению и контролю может способствовать, например, исполь-

зование номеров экземпляров документов для получателей. Распространение таких документов, как руководство по качеству и программа качества, может предусматривать внешние стороны (например, заказчиков, органы по сертификации и регламентирующие органы).

6.3. Внесение изменений

Необходимо обеспечить процесс инициирования, разработки, анализа, контроля и внесения изменений в документы. Процессы анализа и принятия изменений должны быть аналогичны процессу разработки документов.

6.4. Управление выпуском и изменениями

Управление выпуском документов и изменениями в них является существенным для обеспечения надлежащего принятия уполномоченным персоналом содержания документов и легкого отождествления такого принятия.

Для упрощения процесса внесения изменений могут быть предусмотрены разнообразные способы.

Следует внедрить процесс обеспечения использования сугубо действующих документов. При определенных обстоятельствах можно использовать не самую последнюю редакцию документа. Пересмотренные документы надо заменить самой последней редакцией. Можно использовать реестр документов с тем, чтобы пользователи могли удостовериться в том, что они владеют актуализированным изданием санкционированных документов.

Организации должны предусмотреть регистрирование внесенных изменений в документы для целей правового характера и (или) накопления соответствующих знаний.

6.5. Неконтролируемые экземпляры

В случае использования документов в тендерах, вне пределов организации и другого специального распространения, когда контролирование за изменениями не предусмотрено, такие документы надо четко обозначать как неконтролируемые экземпляры.

Примечание. Необеспечение этого процесса может стать причиной непредвиденного использования устаревших документов.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(справочное)

ТИПИЧНАЯ ИЕРАРХИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ



Содержание документа

А: описывает систему управления качеством соответственно с провозглашенной политикой и целями в сфере качества (см. 4.3 и 4.4).

В: описывает взаимосвязанные процессы и деятельность, необходимые для внедрения системы управления качеством.

С: состоит из детализированных рабочих документов.

Примечание 1. Количество уровней может изменяться в зависимости от нужд организации.

Примечание 2. Формы могут быть применимыми на всех иерархических уровнях.

Рисунок А. Графическое представление типичной иерархии документации системы управления качеством

ПРИМЕР СТРУКТУРИРОВАННЫХ ТЕКСТОВЫХ РАБОЧИХ ИНСТРУКЦИЙ**В.1. Рабочие инструкции относительно стерилизации инструментов**

Номер: Ттв 2.6 Дата: 15 сентября 1997 Редакция: 0

В.2. Инструменты одноразового использования

Поместить инструменты одноразового использования (например, шприцы, иглы, ножи и инструменты для снятия швов) в специальный контейнер. Контейнер следует уничтожать в соответствии с программой удаления отходов.

В.3. Инструменты, стерилизованные горячим воздухом

В.3.1. Вытереть секрции тряпкой одноразового использования.

В.3.2. Погрузить инструменты в 10%-ый хлорный раствор (1 дл жидкости Klorilli и 9 дл воды). Жидкость следует менять дважды в неделю.

В.3.3. Держать инструменты в растворе на протяжении по меньшей мере 2 ч.

В.3.4. Вымыть инструменты с помощью щетки, пользуясь защитными перчатками.

В.3.5. Ополоснуть и просушить инструменты.

В.3.6. Проверить, чтобы инструменты были в исправном состоянии. Поврежденные инструменты необходимо отправить на техническое обслуживание.

В.3.7. Стерилизация в мешке:

- поместить инструменты в мешок, устойчивый к горячему воздуху;
- наложить на острые края марлю;
- свернуть мешок несколько раз для получения плотного пакования;
- запечатать мешок термостойкой лентой;
- указать дату и вложить в мешок индикатор температуры горячего воздуха;
- поместить мешок в сушильный шкаф и оставить его на 30 мин при температуре 180 °С.

Эти инструменты разрешено использовать на протяжении одного месяца после стерилизации при условии, что их хранят в запечатанном надлежащим образом мешке.

В.3.8. Стерилизация в металлическом контейнере:

- вложить термостойкую ткань на дно контейнера для защиты инструментов;
- поместить инструменты на дно контейнера;
- вставить индикатор горячего воздуха в контейнер;
- оставить контейнер на 30 мин при температуре 180 °С.

Ежедневно используют поочередно один из двух контейнеров.

В.4. Другие инструменты (например, отоскопы)

Ополоснуть в воде инструменты после держания в хлорном растворе на протяжении 2 ч.

СОГЛАСОВАНО
 Государственный департамент
 по надзору за охраной труда
 (письмо от 07.09.2000 № 06-03-15/3285)
 Национальный НИИ охраны труда
 (письмо от 08.09.2000 № 279)

УТВЕРЖДЕНО
 Приказ Министерства транспорта Украины
 от 14 сентября 2000 г. № 506

ПРИМЕРНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

ПО ОХРАНЕ ТРУДА ДЛЯ МОНТИРОВЩИКОВ ШИН ПІ 5.1.12-106-2000

1. Общие положения

1.1. Настоящая Примерная инструкция (далее инструкция) разработана на основе Правил охраны труда на автомобильном транспорте, утвержденных приказом Госнадзорхрантруда Украины от 13.01.97 № 5, определяет общие требования безопасности для монтировщиков шин, а также устанавливает порядок безопасного выполнения шиномонтажных работ.

На основании этой инструкции на предприятиях в зависимости от наличия производственной базы и технологии разрабатывается и утверждается инструкция по охране труда для монтировщика шин конкретного предприятия.

1.2. Для выполнения шиномонтажных работ собственник обязан назначить монтировщиков шин, которые прошли обучения по специальной программе, утвержденной Министерством просвещения или министерствами (ведомствами) и согласованной с Госнадзорхрантруда Украины, и имеющих удостоверение на право выполнения данных работ.

1.3. Обучение и аттестация монтировщиков шин проводится в порядке, определенном для работников, выполняющих работы с повышенной опасностью.

1.4. Для выполнения шиномонтажных работ могут быть допущены работники, достигшие 18 лет.

1.5. Перед назначением на работу они должны пройти медицинский осмотр для определения соответствия их физического состояния требованиям, предъявляемым к этой профессии (этого вида работ). Лица, имеющие медицинские противопоказания, к выполнению данного вида работ не допускаются.

1.6. Допуск к работе монтировщиков шин (шиномонтажных работ) оформляется приказом по предприятию.

1.7. Перед допуском к работе монтировщик шин проходит вступительный и первичный инструктаж на рабочем месте, проверку знаний требований безопасности при выполнении шиномонтажных работ и стажировки с соответствующим оформлением в специальном журнале и ему выдается под расписку инструкция по охране труда при выполнении этих работ или она вывешивается на его рабочем месте.

Повторный инструктаж проводится не реже одного раза в три месяца.

1.8. Периодическая проверка знаний по охране труда монтировщиков шин проводится комиссией предприятия каждые 12 месяцев.

В случае, когда на предприятии отсутствует такая комиссия, периодическую проверку знаний монтировщиков шин проводят в комиссиях родственных предприятий или в комиссии органа Госнадзорхрантруда.

1.9. Внеочередная проверка знаний проводится в таких случаях:

- при переходе с одного предприятия на другое;
- на требование работника органа государственного управления и надзора за охраной труда;
- при перерыве в работе по специальности более одного года.

1.10. Проверка знаний проводится по соответствующей программе с учетом настоящей инструкции или инструкции по охране труда для монтировщика шин конкретного предприятия.

1.11. Допущенный к самостоятельной работе монтировщик шин должен знать:

- технологию проведения шиномонтажных работ;
- устройство и размеры разных типов и видов шин и колес, правила их эксплуатации и хранения;
- устройство оборудования для снятия и установки колес на транспортные средства, демонтажа и монтажа шин, защитных устройств при накачивании шин;
- безопасные приемы демонтажа, монтажа и накачивания колес автомобилей разных марок;
- правила эксплуатации оборудования, приспособлений, приборов и инструмента, применяемых при шиномонтажных работах;
- опасные факторы при выполнении шиномонтажных работ, способы оказания первой помощи при несчастных случаях;
- нормы давления в шинах разных размеров и типов.

1.12. Монтировщик шин обязан:

- знать и выполнять требования этой инструкции и нормативных документов по охране труда, пожарной безопасности, правила обращения с машинами, механизмами, оборудованием, использования средств коллективной и индивидуальной защиты;
- выполнять обязательства, предусмотренные коллективным договором и правилами внутреннего трудового распорядка предприятия по охране труда;

– сотрудничать с собственником по вопросам организации безопасных и безвредных условий труда, лично использовать средства и методы по предупреждению производственных ситуаций, влияющих на его жизнь и здоровье или окружающих его людей, а также на окружающую среду, оповещать об опасности своего непосредственного руководителя или другое должностное лицо.

1.13. Во время выполнения шиномонтажных работ могут иметь место следующие опасные и вредные производственные факторы:

- вылет замочного кольца при накачивании или подкачивании шины или снятии сдвоенных колес с автомобиля;
- разрыв покрышки при накачивании шины;
- падение вывешенной части автомобиля;
- самопроизвольное движение автомобиля;
- наезды транспортных средств;
- движущиеся и вращающиеся части оборудования (шкивы, муфты, движущиеся части устройств, столов и т. д.);
- инструменты или их отлетающие части;
- падение работников при откручивании или закручивании гаек крепления колес;
- падение колеса или шины;
- поражение электрическим током при отсутствии или неисправности защитного заземления или зануления, изоляции токопроводящих частей;
- пониженная температура воздуха в холодный период года.

1.14. Монтажник должен владеть навыками и приемами безопасного выполнения шиномонтажных работ.

1.15. Оборудование (установки для очистки ободов колес, шкафы для сушки покрышек после мойки и пр.), во время работы с которыми выделяются вредные вещества, должны быть оборудованы местной вентиляцией,

1.16. Содержание вредных веществ в воздухе рабочей зоны необходимо проверять в установленные сроки и не должно превышать установленных гранично-допустимых концентраций: окиси углерода – 20 мг/м³, окиси азота – 6 мг/м³, тальк – 4 мг/м³.

1.17. Устройства, приспособления и инструменты, которые используются при шиномонтажных работах, должны отвечать виду работ, быть исправными и подлежат ежемесячному контролю и выбраковке.

1.18. Манометры для измерения давления в шинах должны проходить госконтроль не реже одного раза в 12 месяцев, иметь штамп о проверке и быть опломбированными.

1.19. Монтировщики шин должны быть обеспечены следующими индивидуальными средствами защиты со сроками ношения: костюм шерстяной – 12 мес., туфли кожаные – 12 мес., рукавицы комбинированные – 3 мес., защитные очки – до полного износа и другими средствами индивидуальной защиты согласно коллективного договора.

1.20. Температура, влажность и скорость ветра в помещении участка должны отвечать допустимым нормам: в холодный период года – соответственно 15–21 °С, 75%, не более 0,4 м/с, а в теплый период года – соответственно 16–27 °С, 75%, 0,2–0,5 м/с.

1.21. В помещении (рабочей зоне) шиномонтажных работ должна быть освещенность не менее 200 лк (при применении люминесцентных ламп) в системе общего освещения.

1.22. Работы по монтажу и демонтажу шин, снятие и установка колес на транспортные средства должны проводиться согласно тех-

нологических карт и технических требований на контроль и сортировку покрышек, камер и ободов колес.

1.23. Кроме технологических карт, на участке должны быть вывешены следующие знаки безопасности:

- запрещающие – «Накачивание шин без защитного устройства запрещено», «Ликвидировать положение на диске стопорных (замочных) колец при наличии давления в шине запрещается»;
- приписывающий – «При накачивании шин используйте защитное устройство».

1.24. Находясь на территории предприятия и в производственных помещениях, монтировщик шин должен ходить по пешеходным дорожкам, быть бдительным и внимательным к движущимся транспортным средствам, не перебегать проезжую часть в непосредственной близости от движущегося транспорта, не ездить в кузовах самосвалов, прицепов, на подножках автомобилей и т.п. Смотровые канавы переходить только по переходным мостикам и не перепрыгивать их.

1.25. Монтировщик шин должен выполнять только ту работу или задание, которые он получил от непосредственного руководителя (бригадира, мастера, начальника участка) после ознакомления с требованиями безопасности, а также требования правил внутреннего трудового распорядка предприятия, режима труда и отдыха.

1.26. Не разрешается наступать на электрические кабели, находиться под поднятым грузом, переодеваться возле работающего оборудования, подходить к открытым люкам, находится в зоне погрузочно-разгрузочных работ и т. д.

1.27. Монтировщик шин, обученный и аттестованный в установленном порядке согласно нормативных документов, несет личную ответственность за нарушение требований этой инструкции по вопросам охраны труда в соответствии с действующим законодательством Украины.

2. Требования безопасности перед началом работы

2.1. Перед тем, как приступить к работе, монтировщик шин должен:

2.1.1. Проверить исправность средств индивидуальной защиты и одеть их.

2.1.2. Внимательно осмотреть рабочее место, привести его в порядок, убрать все предметы, мешающие работе. Проверить исправность инструментов и приспособлений, расположить их и материалы в удобном и безопасном для использования порядке.

2.1.3. Проверить и убедиться в исправности:

- технологического оборудования (шиномонтажных стенов, борторасширителей, компрессоров, гайковертов, домкратов, штепсельных соединений и т. д.), устройств, приборов, стеллажей;
- работы общеобменной и местной вентиляции;
- освещенность рабочего места (зоны).

2.2. При обнаружении во время осмотра оборудования, приборов, устройств, систем (освещения, вентиляции и т. д.) неисправностей или недостатков, препятствующих безопасной работе, и невозможности их устранения своими силами монтировщик шин, не приступая к работе, докладывает об этом мастеру (бригадиру) и другим службам в установленном на предприятии порядке.

2.3. Монтировщик шин не должен приступать к работе при отсутствии или неисправности вентиляции, оборудования, приборов, инструментов, недостаточном освещении на рабочем месте.

3. Требования безопасности во время выполнения работы

3.1. Проведение шиномонтажных работ (снятие и установка колес на транспортные средства, монтаж и демонтаж шин) на предприятии должны осуществляться на специально отведенном участке (посту) с применением специального оборудования, устройств и инструментов, предусмотренных технологической документацией.

3.2. Работа на участке монтажа шин должна проводиться только при работающей общеобменной и протяжно-вытяжной вентиляции.

3.3. При выполнении работ монтажник шин должен работать только в спецодежде, которая должна использоваться по назначению.

3.4. Приступать к выполнению шиномонтажных работ на специальном посту необходимо только тогда, когда автомобиль будет хорошо вымыт, очищен от грязи, снега и льда. При не вымытой ходовой части ставить автомобиль на пост шиномонтажных работ не разрешается.

3.5. Въезд (выезд) в помещение, а также установка автомобиля на шиномонтажный пост осуществляется с разрешения и под руководством ответственного лица (бригадира, мастера, начальника участка).

3.6. Перед снятием колеса необходимо проверить положение замочного кольца, ослабить затяжку гайки, автомобиль вывесить на специальном подъемнике или с помощью другого подъемного механизма (домкрата).

3.7. При вывешивании автомобиля на подъемнике на пульте его управления необходимо вывесить табличку с надписью «Подъемник не включать – работают люди!».

3.8. Плунжер гидравлического или пневматического подъемника в рабочем (поднятом) положении необходимо надежно зафиксировать упором (штангой), чтобы исключить произвольное его опускание.

3.9. Перед вывешиванием части автомобиля домкратом необходимо установить его на горизонтальную нескользкую площадку, установить двигатель (кроме случаев накачивания или подкачивания шин от компрессора автомобиля), включить пониженную передачу, затормозить автомобиль стояночным тормозом.

Под не поднимающиеся колеса необходимо подложить не менее двух упорных колодок, а под вывешенную часть автомобиля – специальную подставку (козелок).

В автобусах, оборудованных пневморессорами, при снятии (установке) колеса после поднятия домкратом кузова и установки под него подставки, необходимо поднять заднюю или переднюю ось и установить под нее вторую подставку.

Использовать случайные предметы как подставки для вывешивания транспортных средств не допускается.

В автобусах перед вывешиванием необходимо проверить состояние опорной поверхности.

Перед вывешиванием автомобиля на грунтовой поверхности необходимо выровнять место установки домкрата, подложить под домкрат прочную (толщиной не менее 40 мм) деревянную подставку площадью не менее 0,1 м² или доску.

3.10. При вывешивании части транспортного средства плунжер домкрата (на канавного передвижного подъемника) или надставка к нему должны быть установлены в местах, указанных в технологической документации, Руководстве (инструкции) по эксплуатации транспортных средств.

3.11. Перед откручиванием проверить исправность гаечного ключа и как ключ подходит к гайке. Ключ должен отвечать размерам гайки и не иметь трещин и задирок. Рабочая головка ключа (в т. ч. электрогайковерта) должна надежно обхватывать гайку колеса.

Электрогайковерт должен подключаться в электросеть с помощью штепсельных соединений, электропроводка не должна иметь повреждений, а держатели – быть хорошо заизолированы.

Не допускается проводить откручивание гайки с помощью воротка рывком или становиться для этого на вороток ногами, что может привести к падению и повреждению (переломам) ног, рук и т. д.

3.12. При снятии колес со ступицы для демонтажа или перестановки особое внимание необходимо уделять бездисковым колесам и колесам, складывающимся из двух штампованных половин, у которых фланцы, предназначенные для соединения половин обода, являются одновременно и дисками. Перед откручиванием гаек крепления таких колес необходимо полностью выпустить воздух из шины.

3.13. Операции по снятию, перемещению и установке колес грузового автомобиля, автобуса, прицепа, полуприцепа должны быть механизированы (использовать специальные тележки, гайковерты и т. д.).

3.14. К работе с грузоподъемными механизмами, управляемыми с пола, и сцепления груза на крючок монтажника шин допускаются только после специального обучения и проверки опыта по этим вопросам.

3.15. Демонтаж и монтаж шин должен производиться на стенде или площадке для монтажа колес.

3.16. Перед демонтажем шины (с диска колеса) воздух из камеры должен быть полностью выпущен.

Демонтаж шины, плотно прилегающей к ободу, должен выполняться на специальном стенде или с помощью съемного приспособления.

Монтаж и демонтаж шин в дороге необходимо проводить монтажным инструментом.

3.17. Перед монтажом шины необходимо проверить исправность и чистоту обода, диска, бортового и замочного колец, а также шины.

3.18. Обода и их элементы не допускаются к монтажу при обнаружении на них деформаций, трещин, острых кромок и задирок, ржавчины в местах контакта с шиной, разработки крепежных отверстий больше допустимых размеров.

3.19. Замочное кольцо при монтаже шины на диск колеса должно надежно входить в выемку обода всей внутренней поверхностью.

3.20. При выполнении шиномонтажных работ запрещается:

- при демонтаже шины выбивать диск кувалдой (молотком);
- снятие одного из сдвоенных колес с автомобиля без применения подъемного механизма (домкрата), путем наезда другого сдвоенного колеса на выступающий предмет;

- при накачивании шины воздухом поправлять ее положение на диске постукиванием;

- монтировать шины на диски колес, не отвечающих размерам шин, и если они имеют задиры и повреждения, мешающие монтажу;

- во время накачивания шины или когда шина находится под давлением поправлять положение бортового и замочного колец, бить по замочному кольцу молотком, кувалдой или другими предметами;

- накачивать шину воздухом больше нормы, установленной заводом-изготовителем;

– перекатывать вручную колеса, диски и шины; для этой цели следует использовать специальные тележки или тали;

– применять при монтаже шины, замочные и бортовые кольца, не отвечающие данной модели.

3.21. Накачивание и подкачивание, снятых с подвижного состава, шин в условиях предприятия должны выполняться монтировщиком шин только на специально отведенных для этой цели местах в предохранительных ограждениях (клетях) или с использованием других предохранительных приспособлений, предотвращающих вылет колеса и травмирование работающих при разрыве шины. Кроме этого, необходимо следить за показаниями контрольно-измерительных приборов (манометров, дозатора давления воздуха, предохранительных клапанов).

3.22. Длина шланга для накачивания шин должна быть равна расстоянию от воздухоподводящей колонки до предохранительной клетки (ограждения).

3.23. Кран воздухоподводящей колонки должен закрываться (открываться) специальным ключом (ключом-маркой), который должен быть у монтировщика шин, что не позволяет принимать участие в накачивании шин посторонним лицам.

3.24. Накачивание шин следует вести в два этапа: сначала до давления 0,05 МПа (0,5 кг/см²) с проверкой положения замочного кольца, а потом убедившись, что кромка кольца находится под бортом шины, до максимального давления, установленного инструкцией для данной марки автомобиля.

Не разрешается направлять шланг с сжатым воздухом на людей.

3.25. В случае обнаружения неправильного положения замочного кольца необходимо выпустить воздух из накачиваемой шины, поправить положение кольца, а потом повторить указанные в п. 3.23 операции.

При повторном неправильном положении замочного кольца его необходимо заменить.

3.26. Подкачивание шин без демонтажа следует проводить, если давление воздуха в них снизилось не более чем на 40% от нормы и есть уверенность, что правильность монтажа не нарушена.

3.27. Перед накачиванием шин на разборных ободах с болтовым соединением необходимо убедиться, что все гайки затянуты одинаково, соответственно с инструкцией по техническому обслуживанию автомобилей; не допускаются к эксплуатации ободы, у которых нет хотя бы одной гайки.

3.28. На участке накачивания шин должен быть установлен дозатор давления воздуха или манометр, позволяющие регулировать величину давления для разных шин.

3.29. Редуктор на стенде для демонтажа и монтажа шин должен быть закрыт кожухом.

3.30. При накачивании шин в дорожных условиях необходимо использовать предохранительную вилку соответствующей длины и прочности, предохранительные приспособления других конструкций или положить колесо замочным кольцом вниз.

3.31. Для осмотра внутренней поверхности шины необходимо применять спредер.

3.32. При осмотре покрышек необходимо работать только в рукавицах, так как возможно ранение рук застрявшими в шинах предметами.

3.33. Для извлечения из шины металлических предметов, гвоздей следует пользоваться клещами, а не вывороткой, шилом или ножом.

3.34. При работе с пневматическим стационарным подъемником для перемещения покрышек большого размера обязательна фиксация поднятой покрышки стопорным приспособлением.

3.35. Оборудование, приспособления и инструмент должны использоваться по назначению, их следует размещать в легкодоступных местах таким образом, чтобы исключалась возможность случайного перемещения или падения.

3.36. При выполнении работ для предупреждения несчастных случаев монтировщик шин должен держать свое рабочее место в чистоте и порядке, не допускается загромождение помещения колесами, шинами, ободами и т. д. Они должны находиться на стеллажах или в специально отведенных для этого местах.

4. Требования безопасности после окончания работы

4.1. По окончании работы монтировщик шин обязан придерживаться таких требований:

4.1.1. Привести в порядок рабочее место. Инструмент и приспособления протереть и сложить на отведенное для них место.

4.1.2. Доложить мастеру (бригадиру) обо всех неисправностях и неполадках, обнаруженных во время работы, и о принятых мерах по их устранению.

4.1.3. Снять и положить (сдать) на хранение в установленном месте защитную одежду.

4.1.4. Выключить потребители электроэнергии во всех помещениях участка.

4.1.5. После окончания работ необходимо тщательно вымыть с мылом лицо и руки и принять душ.

5. Требования безопасности в аварийных ситуациях

5.1. При несчастном случае монтировщик шин должен (сам или через других работников) сообщить непосредственному руководителю или другим должностным лицам о случившемся и обратиться в медпункт к врачу.

5.2. При неисправности оборудования во избежание аварийной ситуации необходимо немедленно отключить:

– компрессор, если не срабатывает предохранительный клапан при превышении допустимого давления сжатого воздуха;

– шиномонтажный стенд, если вышла со строя гидростанция;

– борторасширитель, если не срабатывает предохранительный клапан при превышении допустимого давления сжатого воздуха.

Для устранения неисправности следует обратиться в установленном порядке к соответствующей службе предприятия.

5.3. При возникновении пожара необходимо срочно сообщить об этом непосредственному руководителю (бригадиру, мастеру), обесточить оборудование (при необходимости) и приступить к его тушению.

5.4. При невозможности ликвидации пожара и угрозе жизни необходимо освободить помещение самому и помочь другим работникам в соответствии с планом эвакуации этого участка.

5.5. В случае неисправности электрооборудования, местной или общей приточно-вытяжной вентиляции необходимо остановить работу, отключить оборудование от электросети и доложить о случившемся руководителю или обратиться в установленном порядке к соответствующей службе. При наличии травм, угрожающих жизни или здоровью потерпевшего, оказать ему доврачебную медицинскую помощь.