



Нормативный документ
введен в действие
приказом генерального директора
ООО «Объединенная Гидравлическая
Компания»
от «17» февраля 2017г.
№ 15

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ



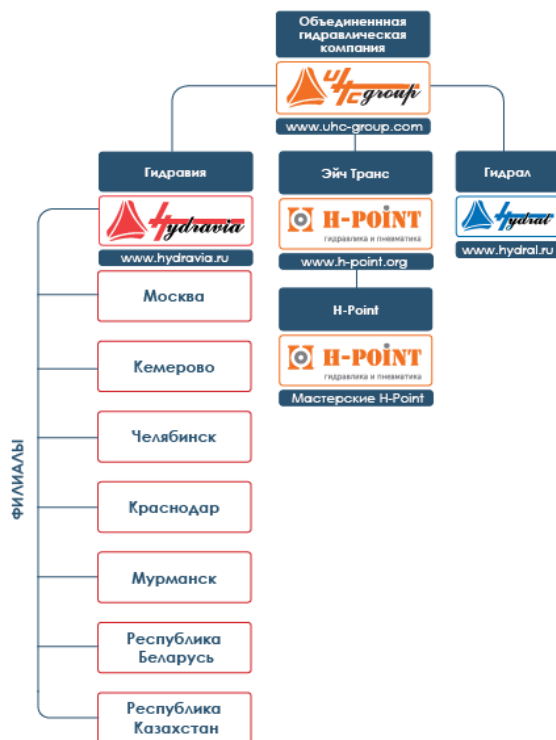
Содержание

1. Область применения	3
2. Структура документации	4
3. Миссия и политика качества компании	5
3.1. Стратегия компании. Миссия, цели и задачи	5
3.2. Политика качества компании	5
3.3. Карта взаимосвязи процессов СМК	6
3.4. Цели политики в области качества	8

1. Область применения

1. Настоящее Руководство описывает систему менеджмента качества, разработанную и внедрённую в ООО «Объединенная Гидравлическая Компания», применительно к ее основному виду деятельности (по ОКВЭД - 46.75.2):
 - «Торговля оптовая промышленными химикатами».
2. Перечень продукции и услуг, применительно к которым будет сертифицироваться система менеджмента качества:
 - «Производство и поставки рукавов высокого давления армированных и их комплектующих» (по ТУ 3148-001-87370352-2011).
3. Руководство применяется для внешнего представления системы менеджмента качества заинтересованным сторонам, а также для внутреннего пользования в группе взаимодействующих организаций и их филиалах (далее по тексту – Компании, см. Рисунок 1):
4. Под заинтересованными сторонами подразумеваются:
 - поставщики комплектующих материалов и ключевые (потенциальные) покупатели этих комплектующих и готовых изделий - рукавов высокого давления армированных;
 - собственники и персонал ООО «Объединенная Гидравлическая Компания», ООО «Гидравия», ООО «Гидрал», ООО «Эйч Транс» («Эйч Поинт»).
 - орган по сертификации системы менеджмента качества.

Рисунок 1. Структура управления компанией

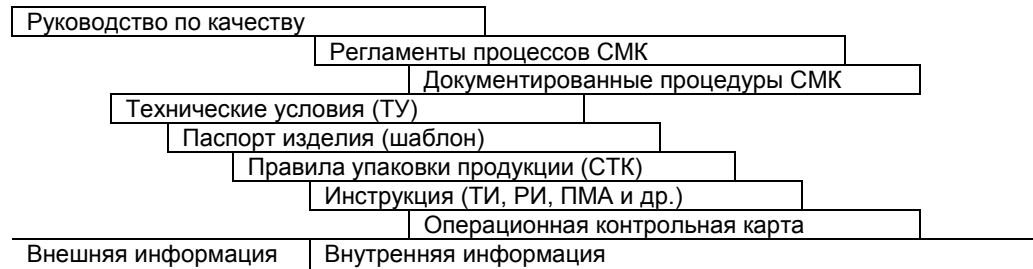


5. ООО «Объединенная Гидравлическая Компания» - головная организация компании и ее административный отдел является Управлением качеством для всех входящих в нее организаций (ООО «Гидравия», ООО «Гидрал» и ООО «ЭйчТранс», далее по тексту – компания, см. рисунок 1).
6. Возглавляет в компании Управление качеством официально назначенный представитель руководства – Директор по СМК, входящий в штат административного отдела ООО «Объединенная Гидравлическая Компания».

2. Структура документации

1. Руководство включает идентифицированную внешнюю и внутреннюю документированную информацию (см. Рисунок 2).

Рисунок 2. Структура документации СМК компании



2. Документированная информация управляется в компании с помощью утвержденной внутренней документированной процедуры СМК «Управление документированной информацией».
3. Документированная информация (в форме записей) внутренней процессной деятельности компании управляется с помощью:
 - утвержденных Регламентов идентифицированных процессов СМК;
 - утвержденных (отдельных) документированных процедур СМК.
4. Утвержденные в компании Регламенты идентифицированных процессов СМК:
 - 01 «Стратегия»;
 - 02 «Заказы»;
 - 03 «Проектирование»;
 - 04 «Закупки»;
 - 05 «Сборка»;
 - 06 «Производство»;
 - 07 «Персонал»;
 - 08 «Анализ».
5. Утвержденные в компании (отдельные) документированные процедуры СМК идентифицированных процессов СМК:
 - «Управление документированной информацией»;
 - «Рекламации покупателя»;
 - «Рекламации поставщику»;
 - «Внутренние аудиты».
6. Внутренняя документированная информация компании (по идентифицированным процессам СМК и ее отдельным документированным процедурам), не опубликованная в данном Руководстве по качеству, а также разработанное к данному документу Приложение (ссылки на нормативные требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015) входят в перечень информации Положения о коммерческой тайне ООО «Объединенная Гидравлическая Компания».

3. Миссия и политика качества компании

3.1. Стратегия компании. Миссия, цели и задачи

1. Миссия компании, сформулированная ее Генеральным директором (ООО «Объединенная Гидравлическая Компания») - *«Мы делаем больше других, чтобы быть лидером для профессионалов в мире гидравлики».*
2. Цель компании - *«Мы стремимся стать высокоорганизованной компанией»:*
 - мы ставим конкретные цели для каждого Подразделения нашей компании, а так же устанавливаем в качестве цели улучшение взаимодействия между Подразделениями;
 - для каждого из Подразделений компании установлены измеримые цели;
 - каждая из наших целей направлена на соответствие миссии компании, каждый из отделов компании принимает участие в ее достижении, каждый из сотрудников получит собственную выгоду после достижения цели;
 - каждая из наших целей реалистична, по сути, и времени;
 - мы ставим цели на год, на квартал, на месяц и корректируем их в зависимости от внешних факторов, оказывающих влияние на деятельность компании.
3. Задача компании – *«Мы обеспечиваем наших партнеров необходимыми продуктами и знаниями: качественно и в срок».*
4. Высшим приоритетом компании является следование принципам справедливости, честности, порядочности и организованности.
5. Высшими ценностями компании являются следование принципам честного ведения бизнеса и ее персонал.
6. Решение любого вопроса в компании должно занимать не более 5 рабочих дней.
7. В соответствии с Миссией компании и утвержденным Регламентом процесса СМК «Стратегия» представителем руководства - Директором по СМК разработаны:
 - Политика качества компании;
 - Карта процессов СМК компании;
 - Цели политики в области качества.

3.2. Политика качества компании

Политика качества компании заключается в стремлении получить деловую репутацию надежного, стабильного и перспективного партнера.

Стабильный покупательский интерес к продукции нашей компании (холдинга) поддерживается высоким стандартом качества обслуживания покупателей, включая конкурентные цены, постоянное поддержание широкого ассортимента в достаточном количестве на складах компании, наличие филиальной сети (ООО «Объединенная Гидравлическая Компания», ООО «Гидравия», ООО «Гидрал», «Эйч Транс»).

Компания создает достаточные складские запасы продукции тех торговых марок, к которым покупатели отдают свои предпочтения, и по которым компания стремится стать официальным дилером (основным поставщиком) в России.

Руководство компании придерживается политики взаимовыгодного долгосрочного сотрудничества с теми поставщиками-производителями, которые предоставляют конкурентные цены на свою продукцию, своевременно отгружают свою продукцию, с которыми у компании возникает наименьшее количество претензий (рекламаций) на качество и количество отгружаемой продукции.

Руководство считает существенным вкладом в деловую репутацию компании высокое качество производимой ею продукции – армированных гидравлических рукавов высокого давления. Продукция компании изготавливается по сертифицированным техническим условиям, а система менеджмента качества (СМК) в компании поддерживается высшим руководством в соответствии требованиями и рекомендациями стандарта ИСО (ISO) 9001-2015.

Системно проводимые (на регулярной основе) коррекции, корректирующие и предупреждающие действия по регистрируемым рекламациям покупателей позволяют не допускать их по-

вторения, возвращают доверие к нам покупателей, повышают имидж нашей компании, и, в конечном итоге, лояльность и удовлетворенность наших покупателей.

Установленные в компании на основе выявленных потребностей покупателей критические факторы успеха, стратегические цели (улучшения и реинжиниринга) для приоритетных процессов СМК и отдельных структурных подразделений позволяют успешно реализовывать заявленную высшим руководством Политику компании в области качества».

3.3. Карта взаимосвязи процессов СМК

1. В соответствии с утвержденным Регламентом процесса СМК «Стратегия» разработана Карта взаимосвязи идентифицированных процессов СМК компании (см. Рисунок 3).
2. По требованиям стандарта ИСО (ISO) 9001-2015 в компании идентифицированы и регламентированы следующие процессы СМК:
 - верхнего уровня:
 - 01 «Стратегия»;
 - основные процессы:
 - 02 «Заказы», 04 «Закупки», 05 «Сборка», 06 «Производство»;
 - вспомогательные процессы:
 - 03 «Проектирование», 07 «Персонал», 08 «Анализ».

Рисунок 3. Карта взаимосвязи процессов СМК компании



3.4. Цели политики в области качества

1. В соответствии с утвержденным Регламентом процесса СМК «Стратегия» в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях компании установлены общие и частные цели в области качества, согласованные с заявленной Политикой качества компании.
2. Деятельность владельца идентифицированного процесса СМК «Анализ» - Директора по СМК оценивается выполнением стратегической цели СМК по следующим показателям:
Ключевой критический фактор успеха – «Потребительская лояльность»:
 - Удовлетворенность по 5-ти последним рекламациям покупателя.
3. Деятельность Управления качеством компании (административного отдела ООО «Объединенная Гидравлическая Компания»), в целом, оценивается выполнением стратегической цели СМК по следующим показателям:
Ключевой критический фактор успеха – «Деловая репутация»:
 - Рекламации покупателей от количества нарядов.
4. Деятельность подразделения Отдел качества компании (ООО «Объединенная Гидравлическая Компания») оценивается выполнением частных целей политики СМК компании:
 - Подтвержденные рекламации покупателей от количества нарядов с классификацией «Неудовлетворительное качество товара (продукции)»;
 - Брак при производстве ГИ по причине «концевая арматура» (фитинг, муфта).
5. Требуемые целевые значения установлены:
 - для владельцев идентифицированных (критических) процессов СМК - в Регламенте процесса СМК «Стратегия» (и документированной информации «Измерение стратегической важности процессов»);
 - для штатных сотрудников подразделений компании (Административный и Отдел качества) – в Положении о подразделении Отдела качества.
6. Положение о подразделении Отдела качества компании утверждается в соответствии с Регламентом идентифицированного процесса СМК «Персонал».