

Руководство по эксплуатации программного обеспечения

СТС: Управление качеством ISO 9001:2015



Версия 15. Для версии программы старше 3.0.1.80

Новосибирск 2019

Оглавление

1 Концепция прикладного решения	4
2 Описание системы.....	5
3 Эксплуатация программы.....	7
3.1 Активация программной лицензии	7
3.2 Начальное заполнение справочников	8
3.2.1 Справочник «Организации».....	9
3.2.2 Справочник «Подразделения»	9
3.2.3 Справочник «Сотрудники»	10
3.2.4 Справочник «Должности».....	10
3.2.5 Справочник «Контактные лица»	10
3.2.6 Справочник «Клиенты»	11
3.2.7 Справочник «Места проведения аудитов»	12
3.2.8 Справочник «Предметы деятельности».....	12
3.2.9 Справочник «Ресурсы».....	12
3.2.10 Справочник «Возможности».....	13
3.2.11 Справочник «Процессы и процедуры»	13
3.2.12 Справочник «Объекты СМК»	14
3.2.13 Справочник «Потребности клиентов»	15
3.2.14 Справочник «План внедрения»	15
3.2.15 Документ «Актуальные возможности»	16
3.2.16 Документ «Актуальные потребности»	16
3.2.17 Документ «Комментарии к документам».....	17
3.2.18 Документ «План внедрения СМК»	18

3.2.19 Документ «Сигнальный лист»	19
3.2.20 Документ «Программа анализа дефекта».....	20
3.2.21 Документ «Контрольный лист».....	21
3.2.22 Документ «Планы аудитов».....	22
3.2.23 Документ «Акт исследования»	23
4 Рабочее место управления качеством	24
4.1 Закладка «Анализ удовлетворенности».....	24
4.1.1 Документ «Жалоба клиента»	26
4.1.2 Документ «Протокол несоответствия» (КД).....	27
4.1.3 Документ «Оценка удовлетворенности клиента»	29
4.2 Закладка «Управление рисками».....	30
4.2.1 Документ «Актуальные риски»	31
4.2.2 Документ «Мероприятия по сработавшим рискам»	33
4.2.3 Документ «Мероприятия, предупреждающие риски»	34
4.3 Планирование	36
4.3.1 Документ «Отчет по внутреннему аудиту»	36
4.3.2 Документ «План аудита».....	37
4.4 Управление ресурсами	38
4.4.1 Документ «Оценки поставщиков»	39
4.4.2 Документ «Состав ресурсов организации»	40
4.5 Критерии результативности.....	41
4.6 Руководство по качеству	42
4.6.1 Справочник «Требования стандартов»	42
4.6.2 Обработка «Печать стандартов».....	44
4.7 Отчеты руководству.....	46

4.7.1 Документ «Анализ со стороны руководства»	46
4.7.2 Документ «Планирование изменения»	48
4.8 Внедрение СМК	51
4.8.1 Документ «План внедрения СМК»	51
5 Управление качеством	52
5.1 Документ «Критерии результативности»	52
5.2 Документ «Фактические показатели»	55
5.3 Документ «План проведения оценки удовлетворенности»	56
5.4 Документ «Потребности и ожидания»	57
6 Администрирование	59
6.1 Справочник «Настройка печати»	59
6.2 Настройка шаблонов	63
6.3 Справочник «Пользователи»	68
7 Техподдержка	69

1 Концепция прикладного решения

«СТС: Управление качеством 3.0 ISO 9001:2015» – программный продукт для автоматизации системы менеджмента качества согласно требованиям стандарта ISO 9001:2015.

Продукт разработан в качестве самостоятельной конфигурации и имеет следующие основные функциональные возможности:

- Описание основных и вспомогательных процессов;
- Планирование целей развития компании;
- Описание критериев достижения поставленных целей;
- Разработка документации СМК;
- Управление состояниями ресурсов организации;
- Учет и обработка поступающих жалоб от клиентов на процессы организации;
- Ведение протоколов корректирующих действий;
- Управление несоответствиями;
- Планирование и проведение оценок удовлетворенности клиентов;
- Планирование и проведение внутренних аудитов СМК;
- Формирование отчетов для руководства с анализом процессов;
- Управление рисками;
- Планирование изменений СМК;
- Отслеживание потребностей и ожиданий сторон;
- Анализ руководством состояния системы менеджмента качества;
- Печать документов в шаблоны MS Word;
- Мобильное приложение;
- Управление качеством выпускаемой продукции.

Программный продукт позволяет компании хранить и обрабатывать информацию по системе менеджмента качества различных стандартов. Типовая конфигурация СТС: УК 3.0 поставляется с предварительно настроенным стандартом ISO 9001:2015.

2 Описание системы



Рис.1

Работа в системе ведется согласно представленной схеме. Основными оперативными документами являются «Оценка удовлетворенности клиента», позволяющая провести оценку согласно вопросам предварительно составленной анкеты, и «Жалоба клиента», описывающая факт неудовлетворенности клиента. Для документа «Жалоба клиента» предусмотрен ряд статусов, позволяющих отследить текущее состояние работ по конкретной жалобе. В случае необходимости запуска протоколов корректирующего действия на основании документов «Жалоба клиента» и/или «Оценка удовлетворенности» создается соответствующий документ–протокол. Для протоколов также предусмотрена система статусов, позволяющая отследить состояние работ по конкретному протоколу.

Стандарт ISO9001:2015 предполагает проведение регулярных внутренних аудитов системы менеджмента качества. Для планирования проведения аудитов используется документ «Годовой план внутренних аудитов», на основании кото-

рого создаются документы «Отчет по внутреннему аудиту», которые в свою очередь могут стать основанием для запуска протоколов действий.

Кроме того, согласно стандарту, организация должна планировать цели своего развития и описывать по каким критериям будет оцениваться достижение поставленных целей. Для описания целей и критериев оценки используется документ «Критерии результативности», данные которого в дальнейшем используются при заполнении документа «Анализ руководства». Этот документ позволяет отследить состояние системы менеджмента качества за определенный период (количество жалоб, эффективность действий, достижение целей и пр.).

Стандарт ISO9001:2015 требует от организации описания возможных рисков при осуществлении хозяйственной деятельности. Для описания возможных рисков в программе имеется справочник «Риски». Для фиксирования наиболее вероятных рисков на данном этапе развития организации предусмотрен документ «Актуальные риски». Согласно стандарту риски должны быть оценены и разработаны мероприятия по устранению или уменьшению рисков. Для этого в программе имеется документ «Мероприятия предупреждающие риски». Для фиксирования сработавших рисков используется документ «Мероприятия по сработавшим рискам».

3 Эксплуатация программы

Программная система обладает привычным интерфейсом 1С:Предприятие 8.3. Для удобства работы и получения оперативной информации создан специальный «Рабочий стол», который открывается при запуске программы. На рабочем столе доступна информация об активных жалобах и протоколах действий, планируемых оценках удовлетворенности и календарь проведения и исполнения внутренних аудитов и другой функционал.

Для работы с программой требуется Интернет.

Также требуется лицензионная платформа «1С: Предприятие 8» версии не ниже 8.3.10. Платформа не входит в поставку и должна приобретаться отдельно.

3.1 Активация программной лицензии

Для получения полного доступа к программному продукту воспользуйтесь формой «Активация продукта». Доступ к данной форме можно получить при первом запуске программы или в подсистеме «Администрирование» > «Активация продукта» (Рис. 5).

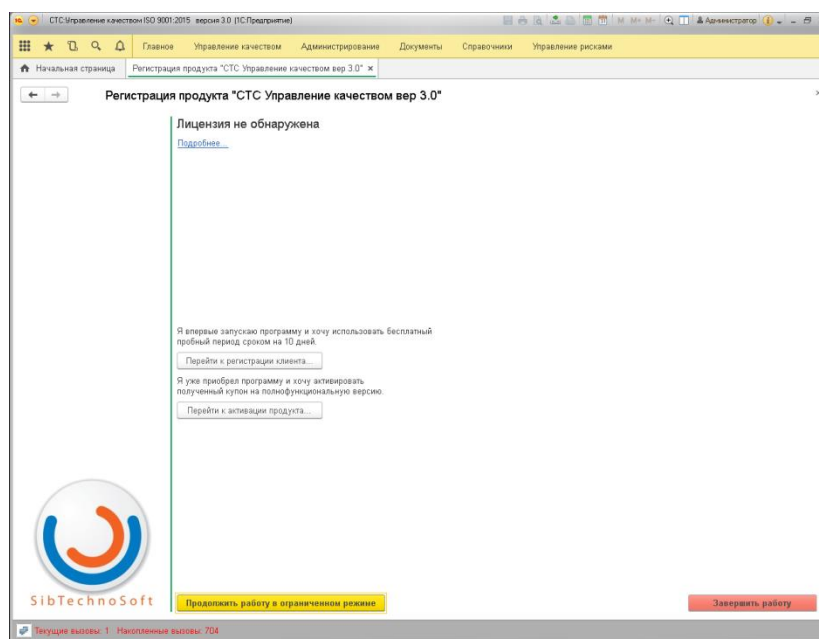


Рис.2

Чтобы получить лицензионный ключ следует нажать кнопку «Перейти к регистрации клиента» (Рис. 6).

СТС: Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (ПС:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Регистрация продукта "СТС Управление качеством вер 3.0" x

Регистрация продукта "СТС Управление качеством вер 3.0"

Анкета нового клиента

☒ Юридическое лицо ☐ Физическое лицо

Наименование: ООО "СибТехноСофт"

ИНН: 7735518433

Контактное лицо: ФИО

Номер телефона: 335-66-15

E-mail: 1c@sts.su

На данный адрес будут высланы инструкции для дальнейшей работы.

Купон: DEMOUPD- - - -

Если у Вас есть купон, введите его в это поле.

 SibTechnoSoft

< Назад Зарегистрировать

Текущие вызовы: 0 Накопленные вызовы: 749

Рис.3

На экране отобразится форма активации нового клиента. Заполните поля и нажмите кнопку «Зарегистрировать». На указанный Вами E-mail придет лицензионный ключ, который дает бесплатный полноценный доступ к программному продукту на 10 дней.

Для продления действия лицензионного ключа оставьте заявку по адресу 1c@sts.su или по телефону (383)-335-65-15.

3.2 Начальное заполнение справочников

Для начала практического использования программного продукта необходимо ввести начальные данные. Подсистема «Справочники» предоставляет воз-

возможность начального заполнения справочников. Рекомендуется, справочники заполнять в том порядке как они размещены на рабочем столе.

3.2.1 Справочник «Организации»

Программа позволяет вести учет по нескольким организациям в общей информационной базе. Сведения об организации хранятся в справочнике Организации. Для правильного заполнения документов следует ввести следующие сведения об организации:

- Наименование.
- ИНН.
- Основная организация.

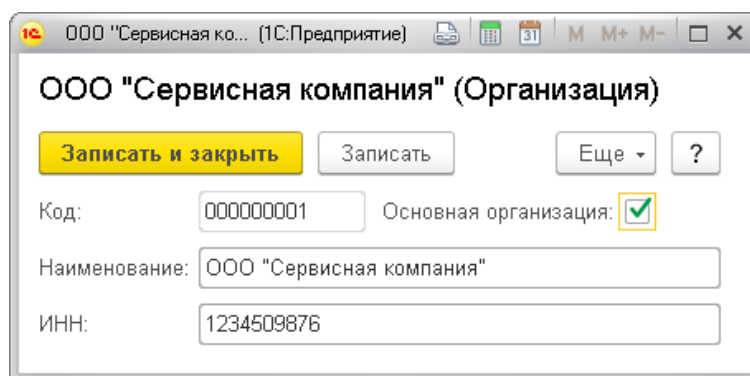


Рис.4

3.2.2 Справочник «Подразделения»

Для хранения информации об иерархической структуре организации в программе предусмотрен справочник Подразделения. Для заполнения доступны поля Наименование и Вышестоящее подразделение (Рис.8).

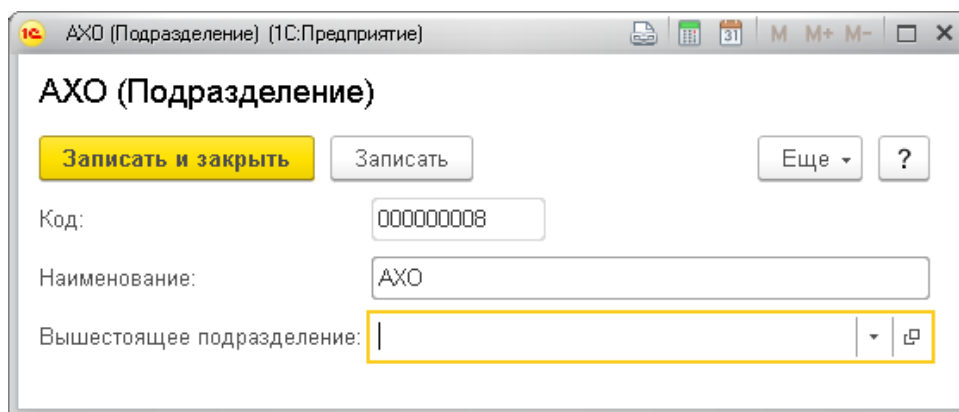


Рис.5

3.2.3 Справочник «Сотрудники»

Для хранения информации о сотрудниках используется справочник Сотрудники. Для заполнения доступны поля ФИО, Имя, Фамилия, Отчество, Подразделение и Должность (Рис.9).

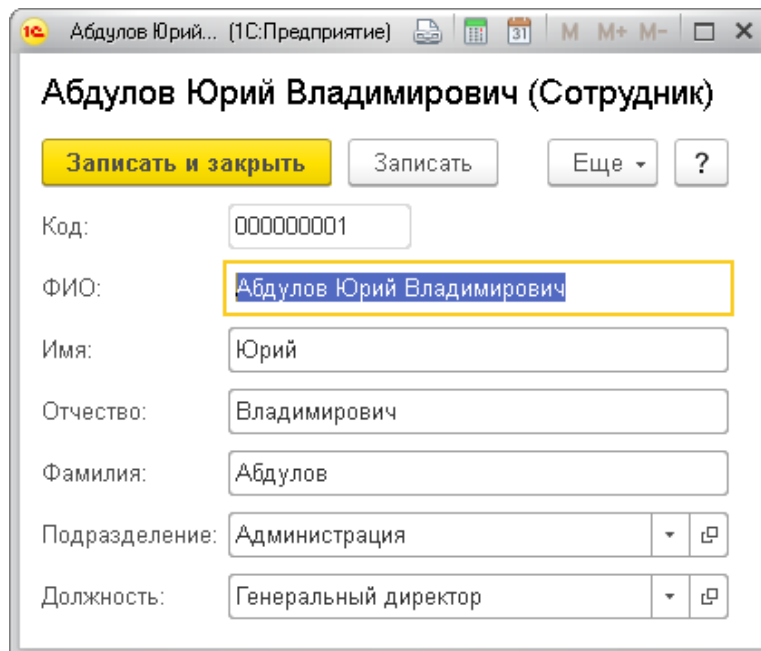


Рис.6

3.2.4 Справочник «Должности»

Справочник предназначен для ведения списка должностей, информация которых учитывается в программе. Для заполнения доступно поле Должность (Рис.10).

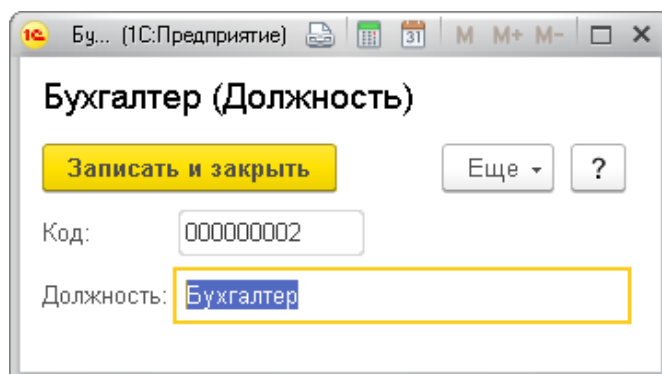


Рис.7

3.2.5 Справочник «Контактные лица»

Справочник предназначен для ведения списка контактных лиц, информация которых учитывается в программе. Для заполнения доступны поля: ФИО, Имя,

Фамилия, Отчество, Организация, Должность, Статус «Работает» и табличная часть для контактной информации (Рис.11).

Васильев М.С. (Контактное лицо)

Записать и закрыть Записать

Еще ?

Фамилия: Васильев Код: 000000004

Имя: Максим Организация: НПО "Монолит"

Отчество: Сергеевич Должность: Руководитель отдела вне

ФИО: Васильев М.С. Работает: Да Нет

Контактная информация:

Добавить

N	Вид	Значение
1	Рабочий	345 45 45

Еще

Рис.8

3.2.6 Справочник «Клиенты»

Справочник предназначен для ведения списка клиентов, информация которых учитывается в программе. Для заполнения доступны поля: Статус «Клиент», Статус «Поставщик», Статус «Активный», Сокращенное наименование, Полное наименование, ИНН и табличная часть для контактной информации (Рис.12).

ИП "Сириус" (Клиент)

Основное Контактные лица

Записать и закрыть Записать

Еще ?

Код: 000000007

Поставщик: ☐ Клиент: ☒

Активный: Да Нет

Сокращенное наименование: ИП "Сириус"

Полное наименование: ИП "Сириус"

ИНН:

Добавить

N	Вид контактной инфо...	Значение
---	------------------------	----------

Еще

Рис.9

3.2.7 Справочник «Места проведения аудитов»

Справочник предназначен для ведения списка мест проведения аудитов, информация которых учитывается в программе. Для заполнения доступно поле Место проведения (Рис.11).

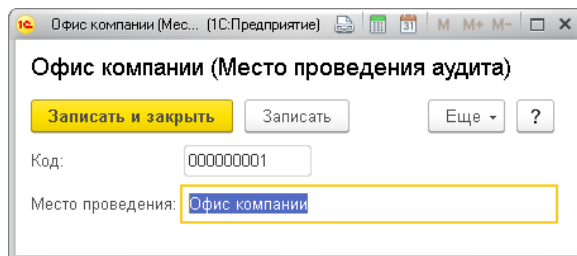


Рис.10

3.2.8 Справочник «Предметы деятельности»

Справочник предназначен для ведения списка предметов деятельности, информация которых учитывается в программе. Для заполнения доступно поле Предмет деятельности (Рис.14).

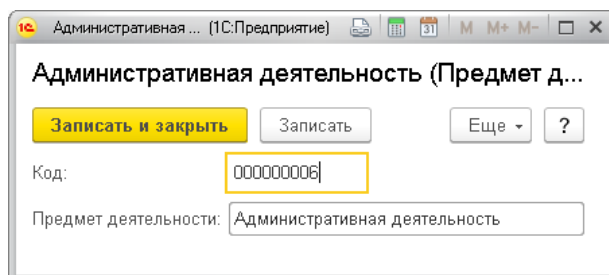


Рис.11

3.2.9 Справочник «Ресурсы»

Справочник предназначен для ведения списка ресурсов организации, информация которых учитывается в программе. Для заполнения доступно поле Наименование (Рис.15).

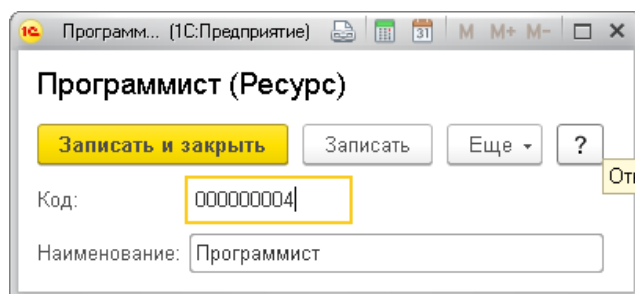


Рис.12

3.2.10 Справочник «Возможности»

Справочник предназначен для ведения списка возможностей, информация которых учитывается в программе. Для заполнения доступно поле Возможность и Статус актуальности (Рис.16).

Рис.13

3.2.11 Справочник «Процессы и процедуры»

Справочник предназначен для ведения списка Процессов и Процедур, описывающих сертифицируемую деятельность предприятия. Справочник обладает иерархической структурой элементов, позволяющей описать подчиненность процессов и процедур.

Форма элемента справочника имеет вид (Рис.17).

Рис.14

Для заполнения доступны следующие реквизиты:

- «Процедура/Процесс» – показывает, является ли элемент процессом или процедурой;
- «Устарел/Актуален» – позволяет отметить процесс как устаревший;
- «Владелец процесса» – кто является ответственным владельцем процесса;
- «Родитель» – позволяет изменить подчиненность элемента;
- «Структурный номер» – номер процесса/процедуры в структуре бизнес-процессов предприятия;
- «Индекс» – индекс элемента в системе менеджмента качества;
- «Общие положения» – позволяет в произвольном текстовом виде описать данный процесс/процедуру;
- «Результат» – позволяет в текстовом виде описать ожидаемый результат процесса.

Далее заполняются табличные части, описывающие, кто будет исполнять процесс, каковы взаимодействия с другими процессами по входу и выходу и каков регламент исполнения процесса/процедуры.

3.2.12 Справочник «Объекты СМК»

Справочник предназначен для хранения списка объектов, участвующих в СМК. Для заполнения доступны поля Индекс и Наименование.

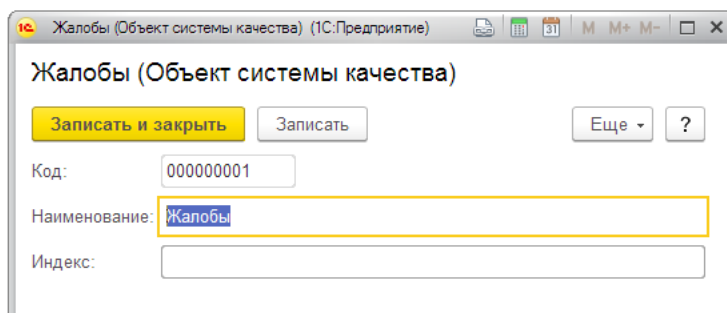


Рис.15

3.2.13 Справочник «Потребности клиентов»

Справочник предназначен для хранения списка потребностей клиентов.

Для заполнения доступно поле «Потребность». Далее заполняются табличные части Дополнительные потребности и Список ресурсов.

Форма элемента справочника имеет вид:

N	Потребность	Вес потре...
1	Обновление программ	1

Рис.16

3.2.14 Справочник «План внедрения»

Справочник предназначен для хранения планов внедрения.

Для заполнения доступно поле Наименование.

Форма элемента справочника имеет вид:

N	Потребность	Вес потре...
1	Обновление программ	1

Рис.17

3.2.15 Документ «Актуальные возможности»

Документ предназначен для описания возможностей по каждому процессу.

Для заполнения доступны поля Ответственный, Организация, Процесс. Далее заполняется табличная часть Возможности. В конце можно оставить комментарий, перейдя на вкладку Комментарии.

На основании данного документа можно создать Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании».

Форма документа имеет вид:

СТС: Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Актуальные возможности x Актуальные возможности 000000001 от 14.07.2018 16:33:06 x

← → ☆ Актуальные возможности 000000001 от 14.07.2018 16:33:06 x

Основное Актуальные возможности Связанные документы

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать Еще ▾

Номер: 000000001 Дата: 14.07.2018 16:33:06

Ответственный: Администратор

Организация: ООО "Сервисная компания"

Процесс: Продажи товаров и услуг

Возможности Список ресурсов Комментарии

Добавить ↑ ↓ Еще ▾

N	Возможность	Актуальность
1	Переход на новую версию программного продукта	☒

Рис.18

3.2.16 Документ «Актуальные потребности»

Документ предназначен для сбора потребностей клиентов.

Для заполнения доступны поля Ответственный, Организация, Клиент. Далее заполняется табличная часть Потребность. В конце можно оставить комментарий, перейдя на вкладку Комментарии.

На основании данного документа можно создать Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании».

Форма документа имеет вид:

The screenshot shows a web application window titled 'СТС: Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)'. The main menu includes 'Главное', 'Управление качеством', 'Администрирование', 'Документы', 'Справочники', and 'Управление рисками'. The breadcrumb trail is 'Начальная страница > Актуальные потребности > Документ "Актуальные потребности" 000000001 от 14.07.2018 16:35:21'. The document title is 'Документ "Актуальные потребности" 000000001 от 14.07.2018 16:35:21'. Below the title are tabs: 'Основное', 'Актуальные потребности клиентов', and 'Связанные документы'. There are buttons: 'Провести и закрыть' (highlighted), 'Записать', 'Провести', 'Создать на основании', 'Печать', and 'Еще'. The form fields include: 'Номер: 000000001', 'Дата: 14.07.2018 16:35:21', 'Ответственный: Администратор', 'Организация: ООО "Сервисная компания"', and 'Клиент: ООО "Симонов"'. Below these are tabs: 'Потребности', 'Список ресурсов', and 'Комментарии'. The 'Потребности' tab is active, showing a table with one row: '1' | 'Разработать отчет' | 'Актуальность' (checkbox). There are 'Добавить' and 'Еще' buttons.

Рис.19

3.2.17 Документ «Комментарии к документам»

Документ предназначен для создания пользователями комментариев к любым документам, созданным в системе.

Для заполнения доступны поля «От кого», «Документ». Также есть возможность оставить комментарий.

На основании данного документа можно создать Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании», а также документ «Комментарии к документам».

Форма документа имеет вид:

The screenshot shows a web application window titled 'СТС: Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)'. The main menu includes 'Главное', 'Управление качеством', 'Администрирование', 'Документы', 'Справочники', and 'Управление рисками'. The breadcrumb trail is 'Начальная страница > Комментарии к документам > Комментарии к документам 000000001 от 26.03.2018 11:29:33'. The document title is 'Комментарии к документам 000000001 от 26.03.2018 11:29:33'. Below the title are tabs: 'Основное', 'Комментарии пользователей', and 'Связанные документы'. There are buttons: 'Провести и закрыть' (highlighted), 'Записать', 'Провести', 'Создать на основании', 'Печать', and 'Еще'. The form fields include: 'Номер: 000000001', 'Дата: 26.03.2018 11:29:33', 'От: Шилов Сергей Александрович', 'Документ: Документ "Жалоба клиента" 000000005 от 26.02.2013 11:33:2', and 'Комментарий: Оставленный комментарий'.

Рис.20

3.2.18 Документ «План внедрения СМК»

Документ предназначен для формирования плана внедрения СМК в организации, согласно запланированным фазам внедрения.

Для заполнения доступны поля Организация, Инициатор, Ответственное лицо.

Далее заполняется табличная часть Фазы внедрения. Есть возможность оставить комментарий.

На основании данного документа можно создать Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании», документ «Комментарии к документам», а также документ «Отчет по внедрению».

Форма документа имеет следующий вид:

СТС:Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (ТС:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница План внедрения СМК x План внедрения СМК 000000001 от 15.03.2018 12:13:04 * x

План внедрения СМК 000000001 от 15.03.2018 12:13:04 *

Основное План внедрения Связанные документы

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать

Еще ?

Номер: 000000001 Дата: 15.03.2018 12:13:04

Организация: ООО "Сервисная компания"

Инициатор: Скворцов Павел Андреевич

Ответственный: Абдулов Юрий Владимирович

Фазы внедрения Плановый список ресурсов Список ресурсов Комментарии пользователей

Добавить

N	Процесс	Цель фазы	Ответственный за фазу	Дата старт	Дата окончания
1	Управление качеством Инициация проекта внедрения СМК в организации	Правильно инициировать проект внедрения СМК	Шилов Сергей Александрович	01.01.2018	31.01.2018
2	Управление качеством Подготовка СМК	Подготовить документацию и другие ресурсы (например, ИС организации) к внедрению СМК	Акимова Анастасия Петровна	01.02.2018	28.02.2018
3	Управление качеством Внедрение СМК	Ввести в работу новые регламенты СМК	Скворцов Павел Андреевич	01.03.2018	30.03.2018

Рис.21

3.2.19 Документ «Сигнальный лист»

Документ предназначен для фиксирования информации о появлении какого-либо дефекта на производстве и об условиях, при которых он возник.

Для заполнения доступны поля: «Организация», «Подразделение», «Ответственный», «Наименование», «Этап», «Срок гарантии», «Номер заказа-наряда», «Номер заказа», «Всего изделий», «Дефект выявлен на изделии», «Индекс и Номер испытательной аппаратуры», «Ответственным назначается», «Срок выполнения работ», «Начальник производства».

А также три вкладки с доступными для заполнения полями: «Проявление дефекта», «Воздействия», «Комментарии».

На основании данного документа можно создать документ «Программа анализа дефекта» по кнопке «Создать на основании».

Форма документа имеет следующий вид:

Рис.22

3.2.20 Документ «Программа анализа дефекта»

Документ предназначен для последующего анализа причин возникновения какого-либо дефекта.

Для заполнения доступны поля: организация, ответственный, документ основание, номер изделия, место возникновения дефекта, ответственный за устранение дефекта.

А также три вкладки с доступными для заполнения полями: характеристика проявления дефекта, комментарии.

На основании данного документа можно создать документ «Программа анализа дефекта» по кнопке «Создать на основании».

Форма документа имеет следующий вид:

Документ "Программа анализа дефекта" 000000002 от 20.04.2018 17:15:04

Основное [Программа анализа дефекта](#)

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать Еще

Номер: 000000002 Дата: 20.04.2018 17:15:04

Организация: ООО Ветерок Ответственный: Внутренний аудитор

Документ основание: Документ "Сигнальный лист" 000000002 от 20.04.2018 17:04

Номер изделия: СУ ОТМ №25323001

Место возникновения дефекта: СтендИИо 3, РМ контроль СУОТМ ка КПА3210

Ответственный за устранение дефекта: Абдулов Юрий Владимирович

Характеристика проявления дефекта План исследования причины дефекта Комментарии

Добавить

N	Наименование работ	Срок выполне...	Ответственный за выполнение	Отметка о выполнении
1	Провести анализ исправности КПА3210 в части за...	15.11.2017	КО-31	☒
2	Выполнить проверку функционирования СУОТМ п...	15.11.2017	КО-31	☒
3	Разобрать СУОТМ, прибор 3503, блок БВ ОТМ. Пр...		ц 3, КО-31, ОТК, ВП	☐
4	По результатам работ программа может уточняться...			☐
5	См. на обратной стороне			☐

Рис.23

3.2.21 Документ «Контрольный лист»

Документ предназначен для определения перечня вопросов перед внутренним аудитом.

Для заполнения доступны поля: организация, подразделение, ответственный, эксперт, анкета.

А также две вкладки с доступными для заполнения полями: табличная часть «Контрольные вопросы» и комментарии.

На основании данного документа можно создать Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании».

Форма документа имеет следующий вид:

Документ "Контрольный лист" 000000002 от 23.04.2018 12:28:51 *

Основное Сведения по контрольным листам

Провести и закрыть Записать Провести Печать

Номер: 000000002 Дата: 23.04.2018 12:28:51

Организация: ООО Ветерок Подразделение: ОНП

Ответственный: Внутренний аудитор Эксперт: Абдулов Юрий Владимирович

Анкета: Оценка на внутреннем аудите

Контрольные вопросы Комментарии

N	Вопрос	Ответ
1	Актуализировано ли ПП и ДИ в соответствии с требованиями СТО ЕИПЮ-СТ.164-2012? Имеются ли подписи ознакомления сотруд...	☐
2	Имеются ли подписи ознакомления всех сотрудников с целями подразделения и НИИТМ на 2016-2018 год?	☐
3	Доводится ли до сотрудников информация об ответственности и полномочиях (приказы, распоряжения, решения)?	☐
4	Проводятся ли Дк в подразделении? Актуальность рассматриваемых вопросов. (Наличие протоколов, учет, хранение)	☐
5	Имеется ли в отделе номенклатура дел, актуализированная на 2018 год?	☐
6	Определены ли ответственные за ведение папок дел и журналов? Аккуратность ведения, идентификация дел, согласно номенклат...	☐
7	Доступны ли сотрудникам отдела записи по качеству (протоколы ВП, протоколы ПДКК, приказы, решения, распоряжения, протоко...	☐
8	Ведётся ли учёт и ознакомление с нормативной документацией подразделения? Особенно по СМК.	☐
9	Проверить на соответствие Положения о подразделении штатному расписанию института.	☐
10	Имеются ли планы-графики, служащие для более подробного, развернутого планирования, распределения работ и осуществлени...	☐
11	Имеются ли распоряжения по подразделению определяющие исполнителей и разграничение работ между ними при планировании...	☐
12	Проведён ли инструктаж сотрудников по противопожарной безопасности и охране труда в 2018 г.?	☐
13	Ведётся ли журнал осмотра противопожарного состояния помещения?	☐
14	Проводится ли обучение (повышение квалификации) сотрудников?	☐

Рис.24

3.2.22 Документ «Планы аудитов»

Документ предназначен для планирования и проведения внутренних аудитов на год.

Для заполнения доступны поля: организация, подразделение, дата начала, дата окончания, дата сдачи отчёта, время начала, время окончания, анкета, место проведения, статус, подготовил, утвердил.

А также пять вкладок с доступными для заполнения полями: описание аудита, группа проверки, область проверки, подпись, комментарий.

На основании данного документа можно создать Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании», документ «Комментарии к документам», а также документ «Отчет по внутреннему аудиту».

Форма документа имеет следующий вид:

Рис.25

3.2.23 Документ «Акт исследования»

Документ предназначен для выявления дефектов и принятию решений по их устранению.

Для заполнения доступны поля: организация, ответственный.

А также восемь вкладок с доступными для заполнения полями: объект исследования, используемые меры и оборудования, результаты исследования, выводы, предложения по устранению причин, принятые меры, итог, комментарии.

Форма документа имеет следующий вид:

Рис.26

4 Рабочее место управления качеством

Для быстрого доступа к документам и оперативной информации по текущим задачам предназначен интерфейс «Рабочее место управления качеством».

В шапке формы доступны быстрые ссылки на различные виды документов, а также кнопки Настройка формы и Справка. Рабочий стол разделен на закладки, относящиеся к основным разделам системы менеджмента качества.

4.1 Закладка «Анализ удовлетворенности»

Закладка Анализ удовлетворенности предназначена для работы с жалобами и оценками удовлетворенности.

В области «Жалобы и протоколы в работе» размещается информация об активных жалобах (все статусы, кроме «Закрыта» или «Отклонена») и протоколах действий (кроме статуса «Закрыт»). В командных панелях таблиц доступны основные действия с документами, в том числе ручное создание новых.

Для каждого документа в строке отображается основная информация, статус документа и состояние (какие действия по данному документу ожидаются). Возможен отбор жалоб по статусу и состоянию.

В области «Запланированные оценки удовлетворенности» отображается информация о запланированных оценках удовлетворенности (согласно проведенным документам План проведения оценки удовлетворенности).

В таблице отображается основная информация о клиенте и основании для проведения оценки. В командной панели доступна кнопка «Выполнить оценку», по нажатию которой создается документ Оценка удовлетворенности для выделенного в списке элемента.

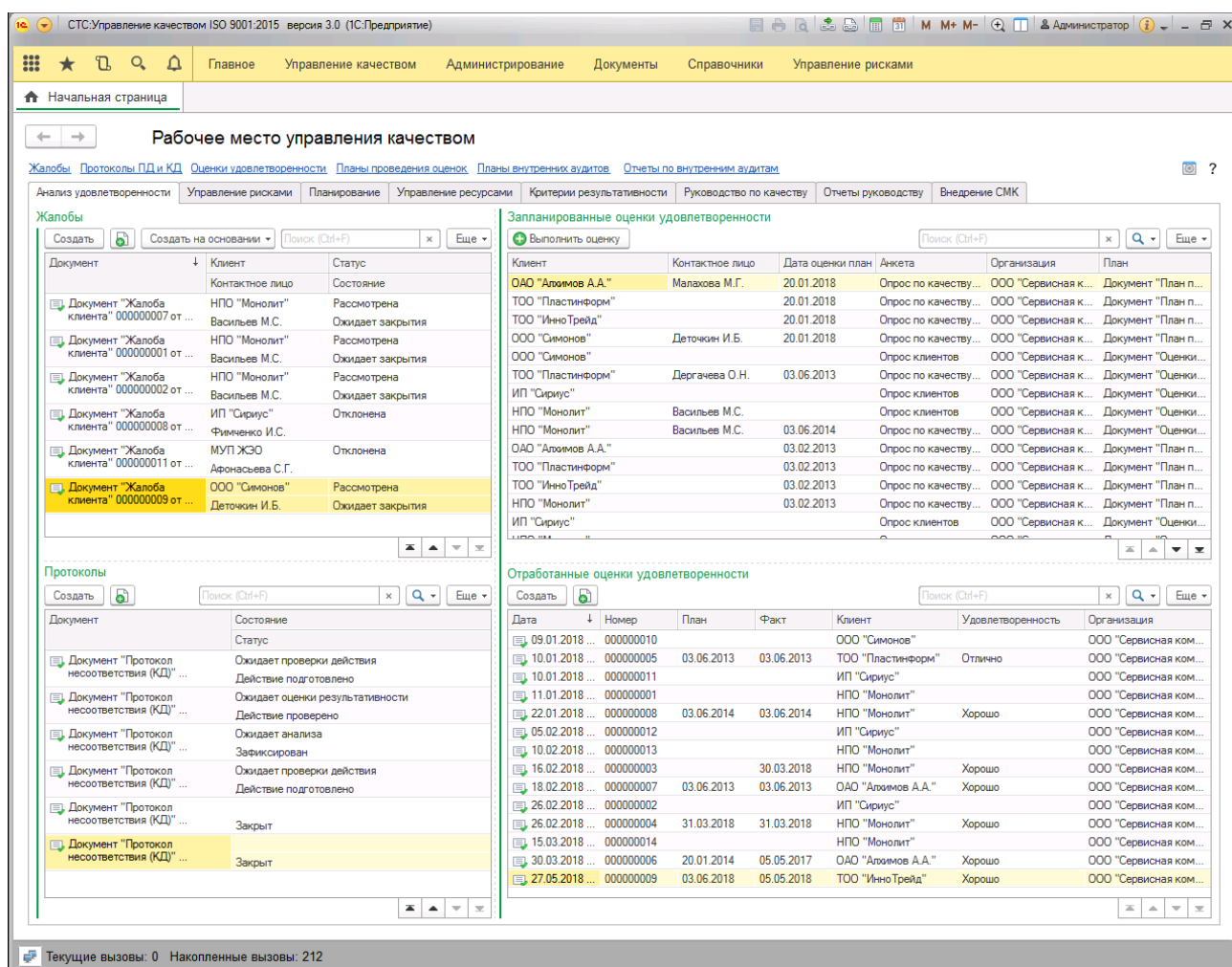


Рис.27

4.1.1 Документ «Жалоба клиента»

Документ предназначен для внесения информации о поступившей жалобе клиента и отслеживания проведения работ по этой жалобе (панель разделов Документы – Для менеджера СМК – Жалобы клиентов).

Форма документа имеет вид:

Рис.28

Форма разделена на две области – Общая информация и область вкладок. При получении жалобы от клиента вносится информация в область Общая информация:

- «Организация».
- «Способ получения».
- «Ответственный по жалобе» – кто отвечает за работу с жалобой.
- «Дата назначения ответственного».

- «Автор документа».
- «Статус» – статус жалобы.

При создании жалобы на основании Оценки удовлетворенности доступные поля заполняются автоматически.

После получения информации по жалобе устанавливается статус «Зафиксирована», после чего область «Общая информация» блокируется. Далее начинается рассмотрение жалобы и заполнение области вкладок:

- «Клиент».
- «Контактное лицо».
- «Процесс жалобы».
- «Описание жалобы».
- И т.д.

По мере проведения работ по жалобе изменяется статус документа, и блокируются заполненные поля.

На основании жалобы при установленном статусе «Обоснованная» формируются документы «Протокол несоответствия (КД)», «Оценка удовлетворенности клиента», «Мероприятия по сработавшим рискам», бизнес-процесс «Задание», а также документ «Комментарии к документам».

На вкладке «Сработавшие риски» по кнопке «Заполнить риски» табличная часть заполняется автоматически, если есть сработавшие риски.

4.1.2 Документ «Протокол несоответствия» (КД)

Документ предназначен для ведения работ по протоколу корректирующего действия (панель разделов Документы – Для менеджера СМК – Протокол действий (КД)). На рисунке 21 изображена Форма документа.

Форма разделена на области и вкладки. При начале работ по протоколу заполняется область Описание несоответствия:

- «Формулировка несоответствия»;
- «Ответственный за обнаружение»;
- «Ответственный за несоответствие».

Далее заполняется информация по вкладкам.

После введения информации устанавливается статус «Зафиксирован» и поля области блокируются.

The screenshot displays the 'Документ "Протокол несоответствия (КД)" 000000013 от 12.04.2018 12:00:00' form in the STS Quality Management System. The interface includes a top navigation bar with tabs like 'Главное', 'Управление качеством', 'Администрирование', 'Документы', 'Справочники', and 'Управление рисками'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Основное', 'История статусов', 'Связанные документы', and 'Сработавшие Риски'. The 'Основное' tab is active, showing a form with fields for 'Номер' (000000013), 'Дата' (12.04.2018 12:00:00), 'Документ основание' (Документ "Отчет по внутреннему аудиту" 000000060), 'Организация' (ООО "Сервисная компания"), 'Подразделение', 'Статус' (Действие подготовлено), 'Автор документа' (Администратор), and 'Руководитель подразделения'. The 'Описание' tab is selected, showing a text area for 'Описание несоответствия' with the following content: '7.2) Деятельность по продажам программных продуктов и других товаров. Нарушение: процедуры процесса А2 не соответствуют современным принципам сопровождения. Требуется провести анализ и переработку процедур процесса QMS-2-004-Р ИП «А2 Обслуживание клиентов по направлению ИТС». Описание процедур устарело. Свидетельство: Бизнес-процессы регламента А2'. To the right of the text area, there are fields for 'Ответственный за обнаружение' (Внешний аудитор) and 'Ответственный по несоответствию' (Акимова Анастасия Петровна). At the bottom of the form, there is a status bar showing 'Текущие вызовы: 1' and 'Накопленные вызовы: 444'.

Рис.29

Далее проводится анализ несоответствия (статус «Проведен анализ»), формулируется корректирующее действие, и планируются даты проверки выполнения и проверки результативности (статус «Действие подготовлено»). Затем проводится проверка выполнения действия (статус «Действие проверено»), после чего проводится проверка результативности (статус «Закрыт»).

На основании протокола несоответствия формируются документы «Протокол несоответствия (КД)», «Мероприятия по сработавшим рискам», документ «Комментарии к документам» и бизнес процесс «Задание».

4.1.3 Документ «Оценка удовлетворенности клиента»

Документ предназначен для хранения информации о проведенной оценке удовлетворенности клиента (панель разделов Документы – Для менеджера СМК – Оценки удовлетворенности клиента).

Форма документа имеет вид:

СТС: Управление качеством ISO 9001:2015 вер.3.0 (1С:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Оценки удовлетворенности клиентов Оценка удовлетворенности клиента 000000001 от 05.05.2017 12:24:08

Оценки удовлетворенности клиента 000000001 от 05.05.2017 12:24:08

Основное [Аналитика показателей](#) [Исполнение плана оценки удовлетворенности](#) [Связанные документы](#)

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать

Номер: 000000001 Документ основание: [План проведения оценки удовлетворенности 000000002 от 31.01.2014 0:00:00](#)

Дата: 05.05.2017 12:24:08 Организация: ООО "Сервисная компания" Автор документа: Администратор

Описание

Клиент: ОАО "Алхимов А.А."

Рабочий: +7 (383) 273-38-48

Контактное лицо клиента: Малахова М.Г.

Оказанные услуги / работы:

Ответственный за выполненные работы / оказанные услуги: Дата приемки:

Звонок

Плановая дата звонка: 20.01.2014 Анкета: Опрос по качеству установки программного обеспечения

Фактическая дата звонка: 05.05.2017 Вопросы:

N	Вопрос	Ответ
1	Установлена ли программа?	Да
2	Подключен ли сервис 1С:Отчетност...	Да
3	Устраивает ли качество работ?	Да

Проблемы недоработки:

Пожелания клиента:

Категория удовлетворенности: Хорошо

Корректирующее действие: Требуется Не требуется

Комментарий:

Текущие вызовы: 0 Накопленные вызовы: 433

Рис.30

Заполняются следующие поля:

- «Организация».
- «Клиент».
- «Контактное лицо клиента».

- «Оказанные услуги/работы» – при оценке по конкретным работам.
- «Ответственный» – за выполненные работы/услуги.
- «Дата приемки» – оказанных работ/услуг.
- «Дата звонка план/факт».
- «Анкета» – анкета с вопросами по оценке.
- «Категория удовлетворенности» – оценка удовлетворенности клиента по итогам разговора.
- «Проблемы недоработки» – информация от клиента по имеющимся проблемам, жалобы.
- «Пожелания клиента».
- «Корректирующее действие» – выбор требуется ли по оценке запуск протокола действия.

Табличная часть с вопросами заполняется автоматически при выборе анкеты. В зависимости от типа ожидаемого ответа в графе Ответ вносится значение «Да» / «Нет», Строка или Число.

На основании оценки удовлетворенности формируются документы «Протокол несоответствия (КД)» и «Жалоба клиента», бизнес-процесс «Задание», а также документ «Комментарии к документам».

4.2 Закладка «Управление рисками»

В данной области отображается информация о мероприятиях по сработавшим рискам и о мероприятиях, предупреждающие риски.

В таблице отображается основная информация об актуальных рисках на основании документов «Актуальные риски».

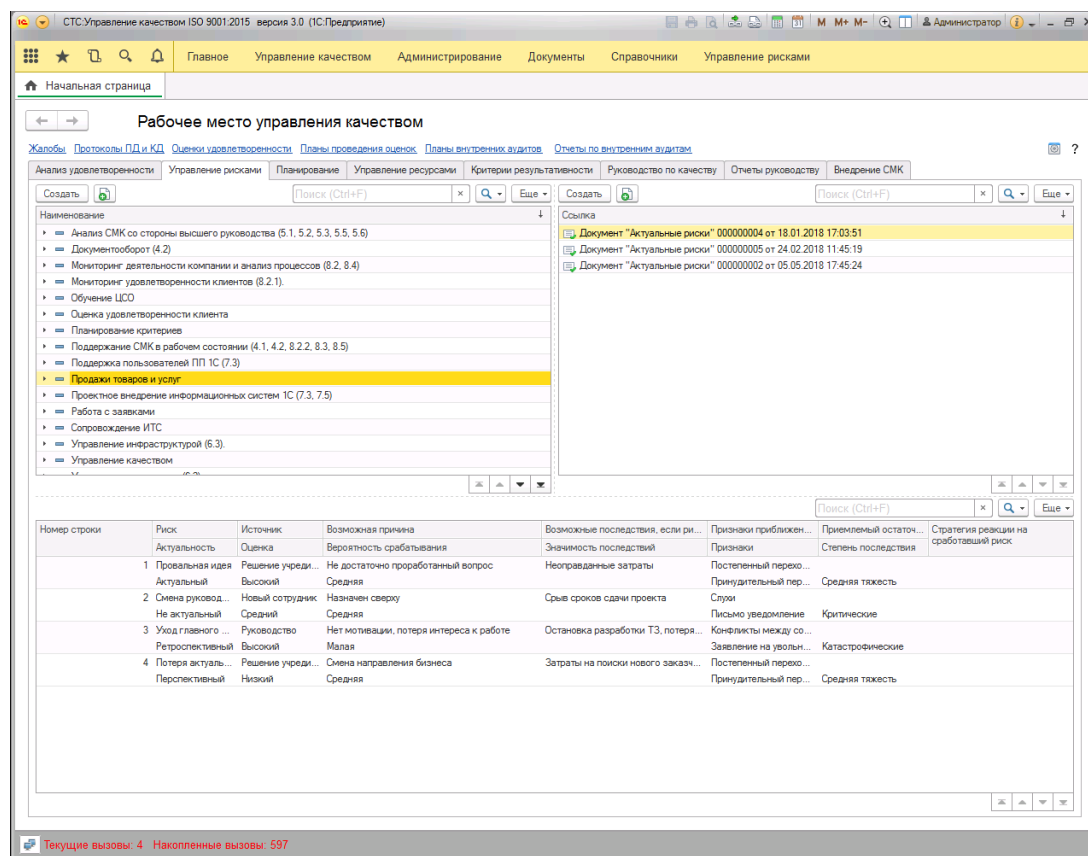


Рис.31

4.2.1 Документ «Актуальные риски»

Данный документ определяет риски, которые наиболее актуальны в планируемом периоде (панель разделов Документы – Для менеджера СМК – Актуальные риски).

На основании данного документа можно создать Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании», а также документ «Комментарии к документам».

По нажатию на кнопку «Заполнить» заполняется табличная часть «Актуальные риски».

СТС:Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документ Справочники Управление рисками

Начальная страница Документ "Актуальные риски" 000000004 от 18.01.2018 17:03:51

Документ "Актуальные риски" 000000004 от 18.01.2018 17:03:51

Основное Риски Связанные документы

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать Заполнить Оценка значимости рисков

Номер: 000000004 Дата: 18.01.2018 17:03:51

Организация: ООО Ветерок

Процесс: Продажи товаров и услуг

Ответственное лицо: Акимова Анастасия Петровна

Актуальные риски Список ресурсов Комментарии пользователей

Добавить Создать СРП

N	Риск	Вероятность срабатывания	Источник	Возможные последствия, если риск сработ...	Возможная причина
	Актуальность	Степень последствия риска	Оценка	Значимость последствий	
1	Провальная идея	Средняя	Решение учр...	Неоправданные затраты	Не достаточно проработанный вопрос
	Актуальный	Средняя тяжесть	Высокий		
2	Смена руководства заказчика	Средняя	Новый сотруд...	Срыв сроков сдачи проекта	Назначен сверху
	Не актуальный	Критические	Средний		
3	Уход главного разработчика	Малая	Руководство	Остановка разработки ТЗ, потеря заказа	Нет мотивации, потеря интереса к работе
	Ретроспективный	Катастрофические	Высокий		
4	Потеря актуальности задачи	Средняя	Решение учр...	Затраты на поиски нового заказчика	Смена направления бизнеса
	Перспективный	Средняя тяжесть	Низкий		

Текущие вызовы: 0 Накопленные вызовы: 607

Рис.32

Для заполнения доступны следующие реквизиты:

- «Организация».
- «Процесс».
- «Ответственное лицо».

Далее заполняется табличная часть:

- Риск.
- Актуальность.
- Вероятность срабатывания.
- Степень последствия риска.
- Источник
- Оценка.
- Возможные последствия, если риск сработает.

- Значимость последствий.
- Возможная причина.
- Признаки приближения риска.
- Признаки срабатывания риска.
- Приемлемый остаточный риск.
- Стратегия реакции на сработавший риск.

4.2.2 Документ «Мероприятия по сработавшим рискам»

Данный документ предназначен для внесения информации о мероприятиях по сработавшим рискам (панель разделов Документы – Для менеджера СМК – Мероприятия по сработавшим рискам).

СТС:Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Мероприятия по сработавшим рискам x Документ "Мероприятия по сработавшим рискам" 000000001 от 21.01.2018 0:00:00 x

Документ "Мероприятия по сработавшим рискам" 000000001 от 21.01.2018 0:00:00

Основное Использование ресурсов Мероприятия по сработавшим рискам Связанные документы

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать

Еще ?

Номер: 000000001 Дата: 21.01.2018 0:00:00

Организация: ООО "Сервисная компания"

Документ основание: Документ "Протокол несоответствия (КД)" 000000017 от : ...

Ответственное лицо: Абдулов Юрий Владимирович

Мероприятие:

Перечень рисков Список ресурсов Комментарии пользователей

Добавить

N	Процесс	Стратегия	Остаточный риск	Срок исполнения	Дата старта
	Риск	Эффект риска	Оценка		Дата факт
1	Продажи товаров и услуг	Наша стратегия	Устаревшие метод...	26.06.2017	01.06.2017
	Несоответствие документов	Положительный	Средний		01.06.2017

Текущие вызовы: 0 Накопленные вызовы: 676

Рис.33

Заполнение реквизитов табличной части:

- Процесс.
- Риск.

- Стратегия.
- Эффект риска.
- Остаточный риск.
- Оценка.
- Срок исполнения.
- Дата старта.
- Дата факт.
- Ответственное лицо.
- Затраты.

На основании мероприятий по сработавшим рискам формируется документ «Мероприятия, предупреждающие риски», Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании», а также документ «Комментарии к документам».

4.2.3 Документ «Мероприятия, предупреждающие риски»

Данный документ предназначен для хранения информации, о планируемых мероприятиях предупреждающие риски (панель разделов Документы – Для менеджера СМК – Мероприятия, предупреждающие риски).

СТС: Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Мероприятия предупреждающие риски x Документ "Мероприятия, предупреждающие риски" 000000001 от 27.02.2018 11:33:06 * x

Документ "Мероприятия, предупреждающие риски" 000000001 от 27.02.2018 11:33:06 *

Основное Использование ресурсов Мероприятия предупреждающие риски Связанные документы

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать

Еще ?

Номер: 000000001 Дата: 27.02.2018 11:33:06

Документ основание: Документ "Мероприятия по сработавшим рискам" 000000000

Организация: ООО "Сервисная компания"

Ответственное лицо: Скворцов Павел Андреевич

Мероприятие:

Перечень рисков Список ресурсов Комментарии пользователей

Добавить

N	Процесс	Стратегия	Остаточный риск	Эффект риска	Дата начала исполнения	Ответственное лицо
	Риск			Оценка	Срок исполнения	Затраты
1	Продажи товаров и услуг	Наша стратегия	Устаревшие методы работы	Отрицательный	01.06.2017	Акимова Анастасия Петровна
	Уход главного разработчика			Высокий	30.06.2017	300
2	Продажи товаров и услуг	Наша стратегия	Некорректное распределение ...	Положительный	02.06.2017	Абдулов Юрий Владимирович
	Смена руководства заказчика			Средний	06.06.2017	12

Текущие вызовы: 0 Накопленные вызовы: 697

Рис.34

Заполнение реквизитов табличной части:

- Процесс.
- Риск.
- Стратегия.
- Остаточный риск.
- Эффект риска.
- Оценка.
- Дата начала исполнения.
- Срок исполнения.
- Ответственное лицо.
- Затраты.
- И т.д.

На основании мероприятий, предупреждающих риски, формируется Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании», а также документ «Комментарии к документам».

4.3 Планирование

В данной области отображается информация планирования по различным процессам.

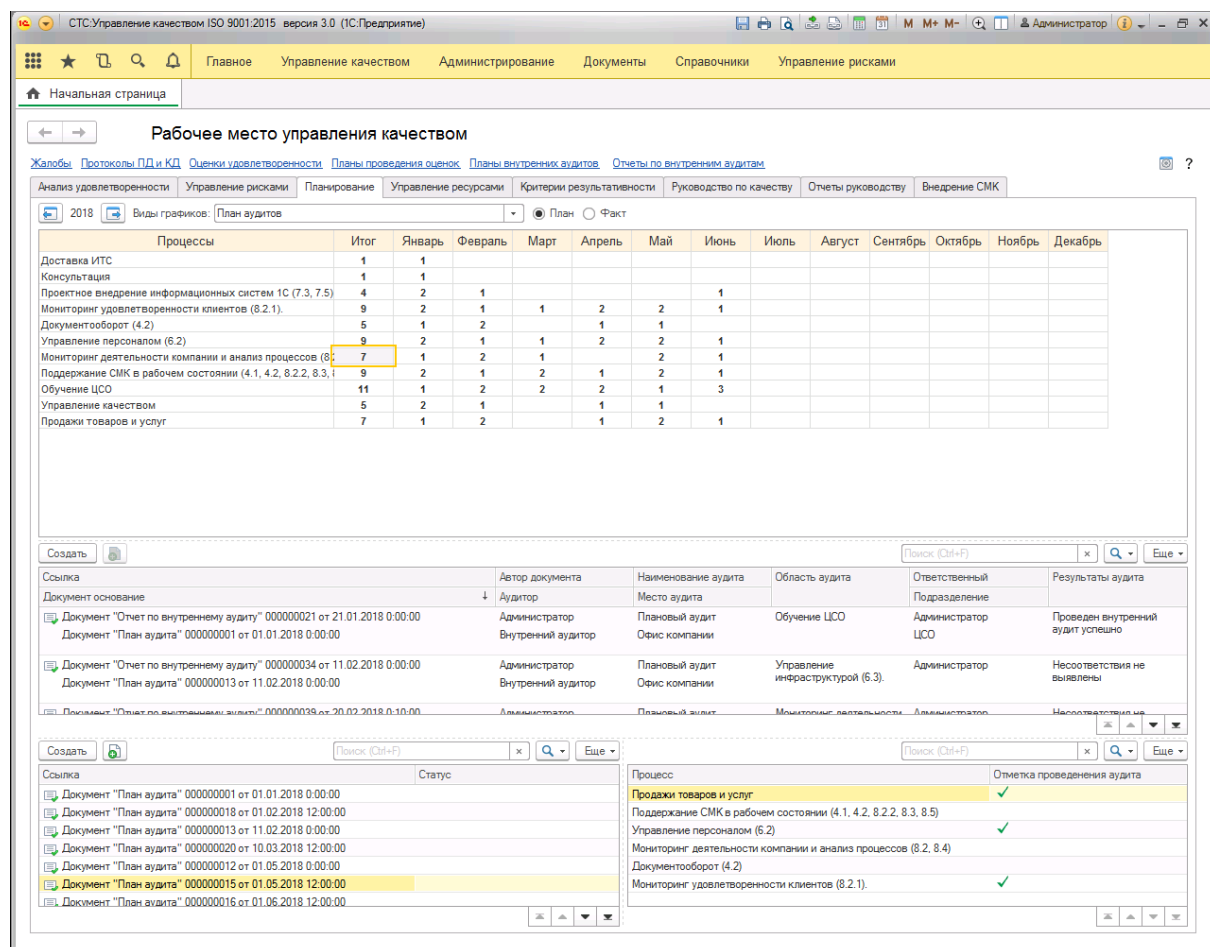


Рис.35

4.3.1 Документ «Отчет по внутреннему аудиту»

Данный документ предназначен для хранения информации о внутренних аудитах (панель разделов Документы – Для руководителя – Отчеты по внутренним аудитам).

СТС:Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Документ "Отчет по внутреннему аудиту" 000000021 от 21.01.2018 0:00:00

Документ "Отчет по внутреннему аудиту" 000000021 от 21.01.2018 0:00:00

Основное Исполнение плана внутренних аудитов Связанные документы

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать

Номер: 000000021 Дата: 21.01.2018 0:00:00 Организация: ООО "Сервисная компания"

Документ основание: Документ "План аудита" 000000001 от 01.01.2018 Подразделение: ЦСО

Ответственный: Администратор Место аудита: Офис компании

Наименование аудита: Плановый аудит Объем проверки: Полный

Автор документа: Администратор Аудитор: Внутренний аудитор

Проверяемые процессы Результат Список ресурсов Комментарии

Проверяемые подразделения:

Добавить

N	Процесс	Количество несоответствий
1	Мониторинг деятельности компании и анализ процессов (8.2, 8.4)	1
2	Мониторинг удовлетворенности клиентов (8.2.1).	2
3	Обучение ЦСО	

Рис.36

Заполнение реквизитов табличной части:

- Процесс.
- Количество несоответствий.
- И т.д.

На основании данного документа формируется документ «Протокол несоответствия (КД)», Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании», а также документ «Комментарии к документам».

4.3.2 Документ «План аудита»

Данный документ предназначен для хранения информации о планах конкретного аудита.

The screenshot displays the 'СТС: Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)' application. The main menu includes 'Главное', 'Управление качеством', 'Администрирование', 'Документы', 'Справочники', and 'Управление рисками'. The current document is 'Документ "План аудита" 000000011 от 01.04.2018 0:00:00'. The form contains the following fields:

- Buttons:** 'Провести и закрыть' (highlighted in yellow), 'Записать', 'Провести', 'Создать на основании', 'Печать', 'Еще', and a help icon.
- Metadata:** 'Номер: 000000011', 'Дата: 01.04.2018 0:00:00', 'Организация: ООО "Сервисная комп"', 'Подразделение: Бухгалтерия'.
- Timeline:** 'Дата начала: 01.04.2018', 'Дата окончания: 28.04.2017', 'Дата сдачи отчета: 01.05.2018'.
- Time:** 'Время начала: 10:00:00', 'Время окончания: 18:00:00'.
- Survey:** 'Анкета: Опрос по качеству установки программного обеспечения'.
- Location and Status:** 'Место проведения: Офис компании', 'Статус: Плановый аудит'.
- Approval:** 'Подготовил: Внутренний аудитор', 'Утвердил: Руководитель'.
- Navigation Tabs:** 'Описание аудита' (active), 'Группа проверки', 'Область проверки', 'Подпись', 'Список ресурсов', 'Комментарии'.
- Description Field:** A large text area containing the text: 'Плановый аудит относительно качества установки программного обеспечения.'

Рис.37

Вкладки с данными, доступными для заполнения:

- Описание аудита.
- Группа проверки.
- Область проверки.
- Подпись.
- Список ресурсов.
- Комментарий.

4.4 Управление ресурсами

В данной области отображается информация об оценках поставщиков и о составе ресурсов организации.

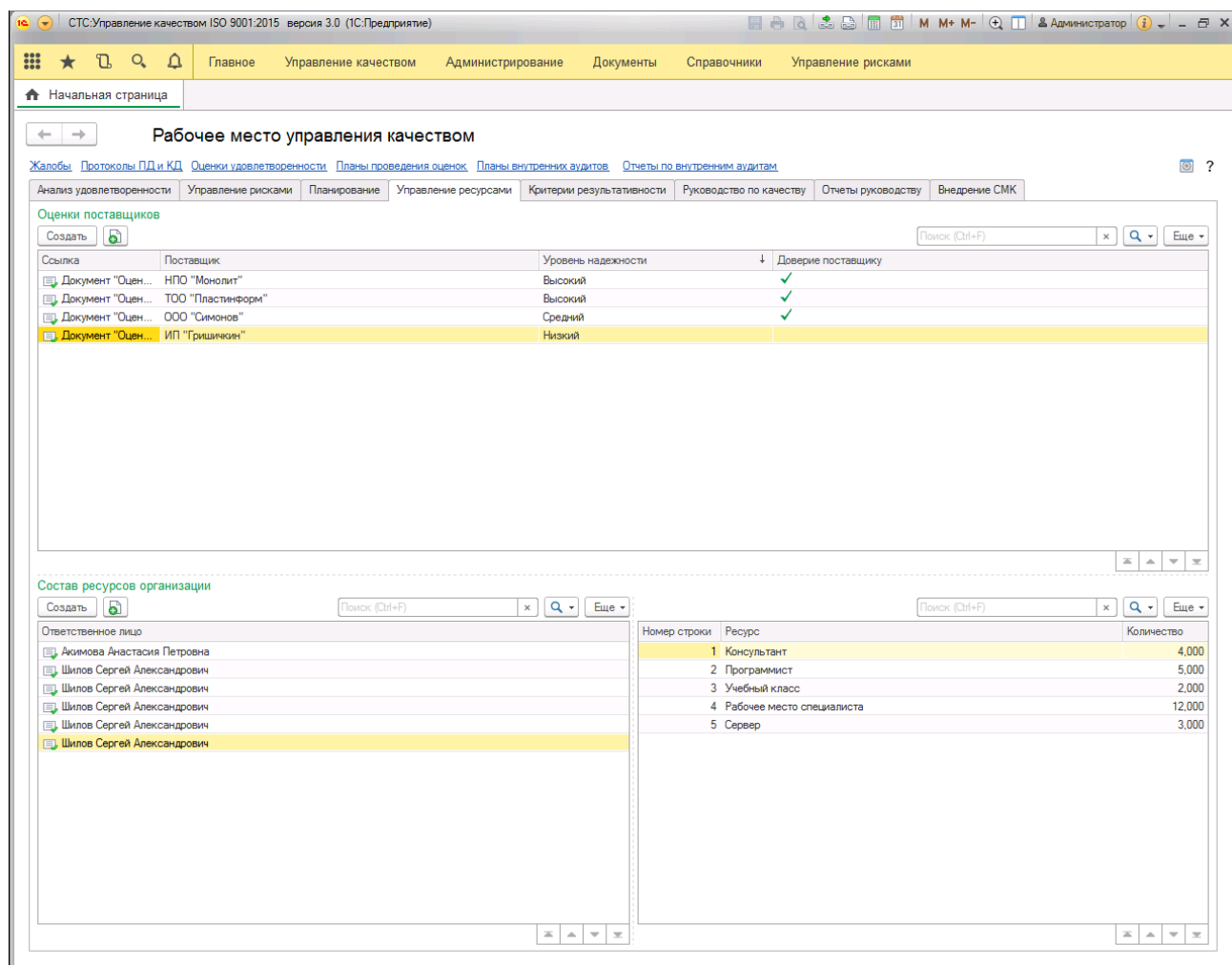


Рис.38

4.4.1 Документ «Оценки поставщиков»

Данный документ предназначен для хранения информации об оценках поставщиков (панель разделов Документы – Для менеджера СМК – Оценки поставщиков). Реквизиты для заполнения (Рис. 42):

- Объект СМК.
- Ресурс.
- Единица измерения.
- Количество.

СТС:Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Документ "Оценки поставщиков" 000000003 от 02.03.2018 12:00:00

Документ "Оценки поставщиков" 000000003 от 02.03.2018 12:00:00

Основное Дополнительные сведения по поставщикам Оценки поставщиков Связанные документы

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать

Номер: 000000003 Дата: 02.03.2018 12:00:00

Организация: ООО "Сервисная компания"

Ответственное лицо: Скворцов Павел Андреевич

Поставщик: НПО "Монолит"

Уровень надежности: Высокий

Доверие поставщику: ☒

Список ресурсов Комментарий

Добавить

N	Объект СМК	Ресурс	Единица измерения	Количество
1	Оценка поставщиков	Консультант	ч	3,000

Рис.39

На основании данного документа формируется документ Бизнес-процесс «Задание» по кнопке «Создать на основании», а также документ «Комментарии к документам».

4.4.2 Документ «Состав ресурсов организации»

Данный документ предназначен для внесения информации о составе всех имеющихся ресурсов организации (панель разделов Документы – Для менеджера СМК – Состав ресурсов организации).

Заполнение реквизитов табличной части (Рис. 43):

- Ресурс.
- Количество.

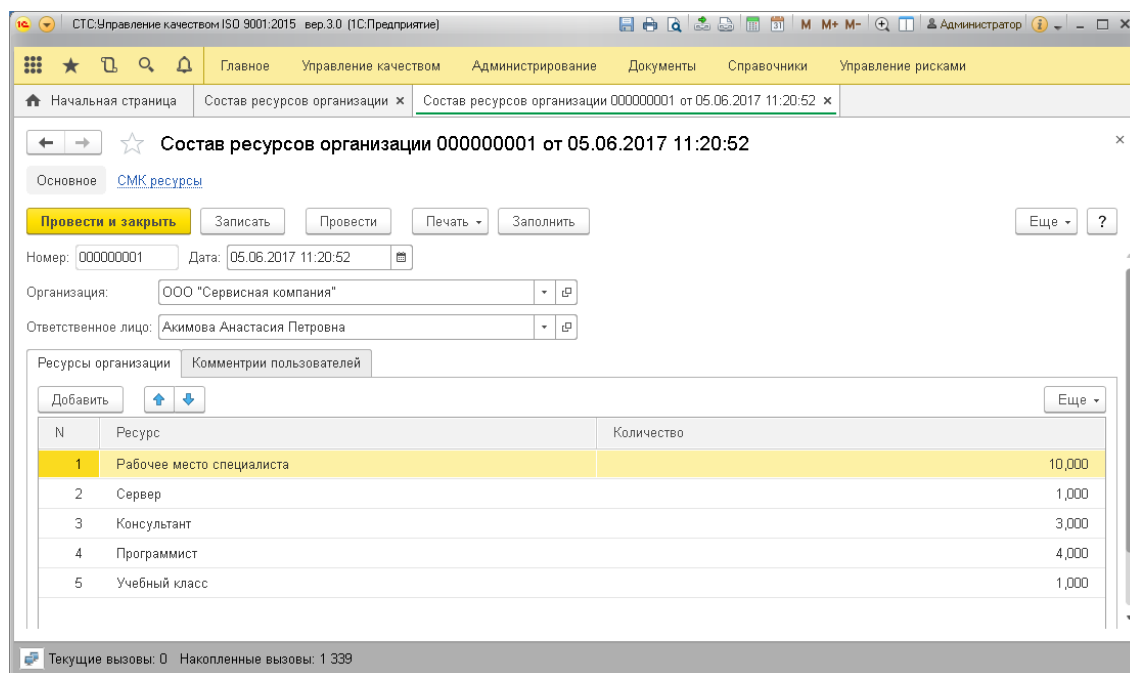


Рис.40

По нажатию на кнопку «Заполнить» табличная часть на вкладке «Ресурсы организации» заполняется автоматически.

4.5 Критерии результативности

В данной области отображаются данные из документов «Критерии результативности».

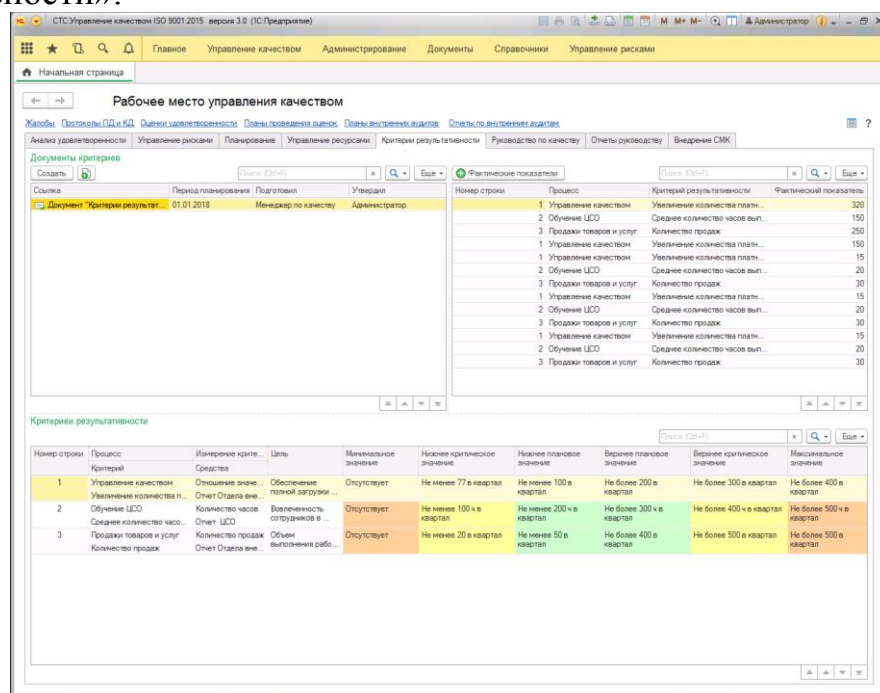


Рис.41

4.6 Руководство по качеству

Справочник предназначен для хранения информации о требованиях стандартов и описания механизма выполнения этих требований у организации.

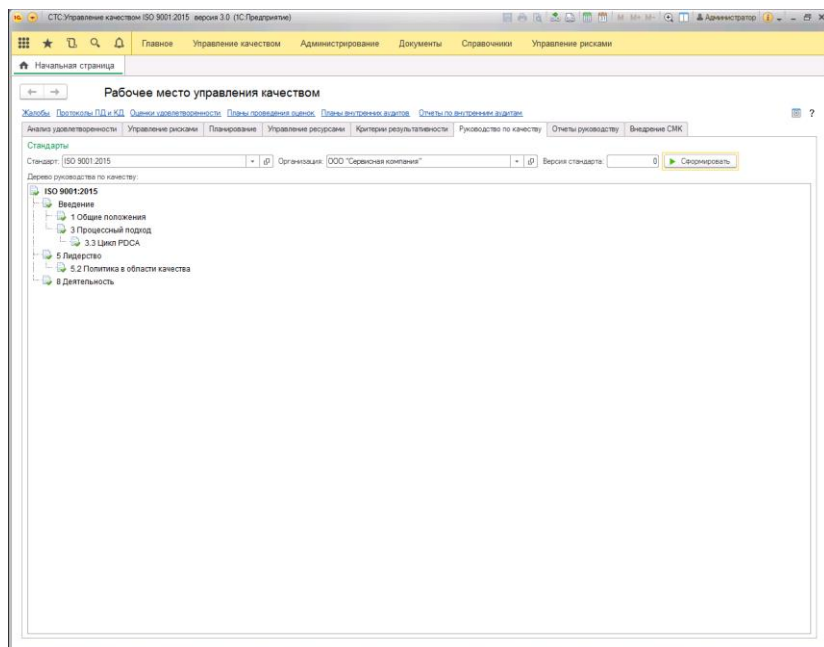


Рис.42

4.6.1 Справочник «Требования стандартов»

Справочник используется для хранения информации о стандартах и описания указаний к выполнению требований стандарта.

На рисунке 46 изображена форма списка справочника «Требования стандартов».

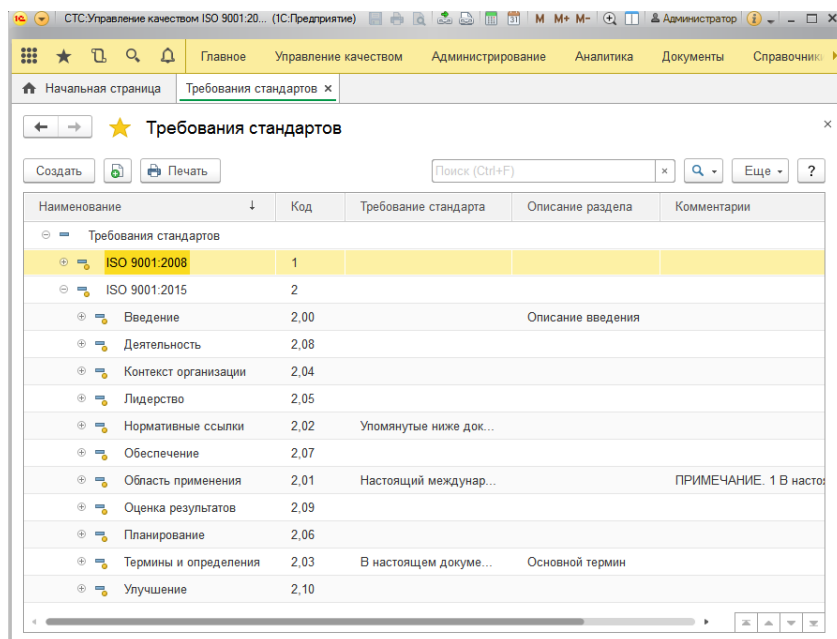


Рис.43

На рисунке 47 изображена форма элемента справочника «Требования стандартов».

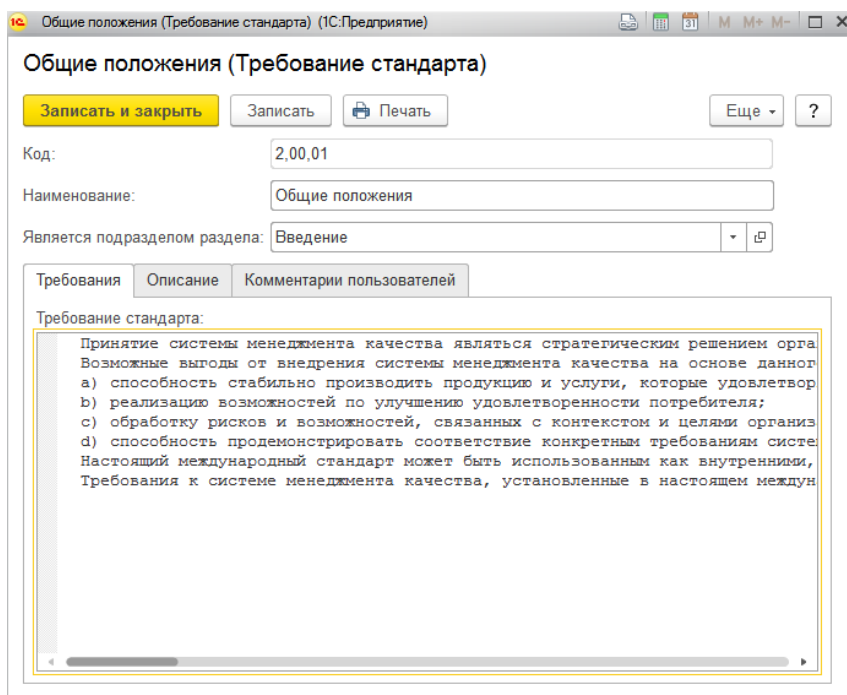


Рис.44

Реквизиты:

- Наименование – наименование стандарта/раздела из стандарта.
- Требование стандарта – описание требований от стандарта.
- Описание раздела – описание требования стандарта пользователем.

- Комментарий – примечание к требованиям стандарта.

4.6.2 Обработка «Печать стандартов»

Описание: данный объект используется для печати выбранных стандартов с описанием.

На рисунке 48 изображена форма обработки «Печать стандартов».

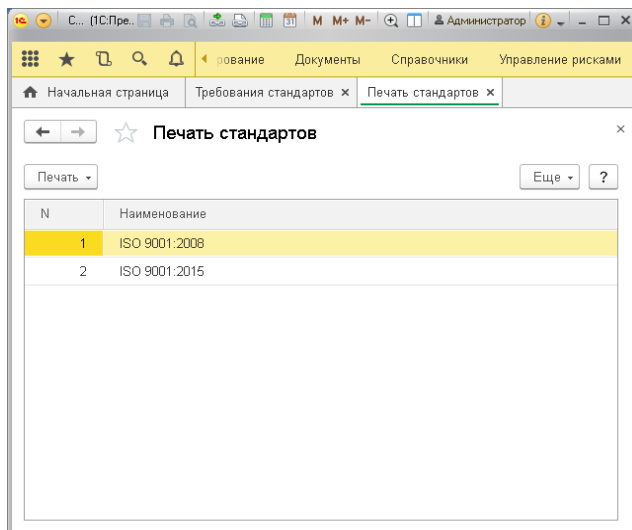


Рис.45

На рисунке 49 изображены титульный лист и содержание печатной формы справочника «Требования стандартов».

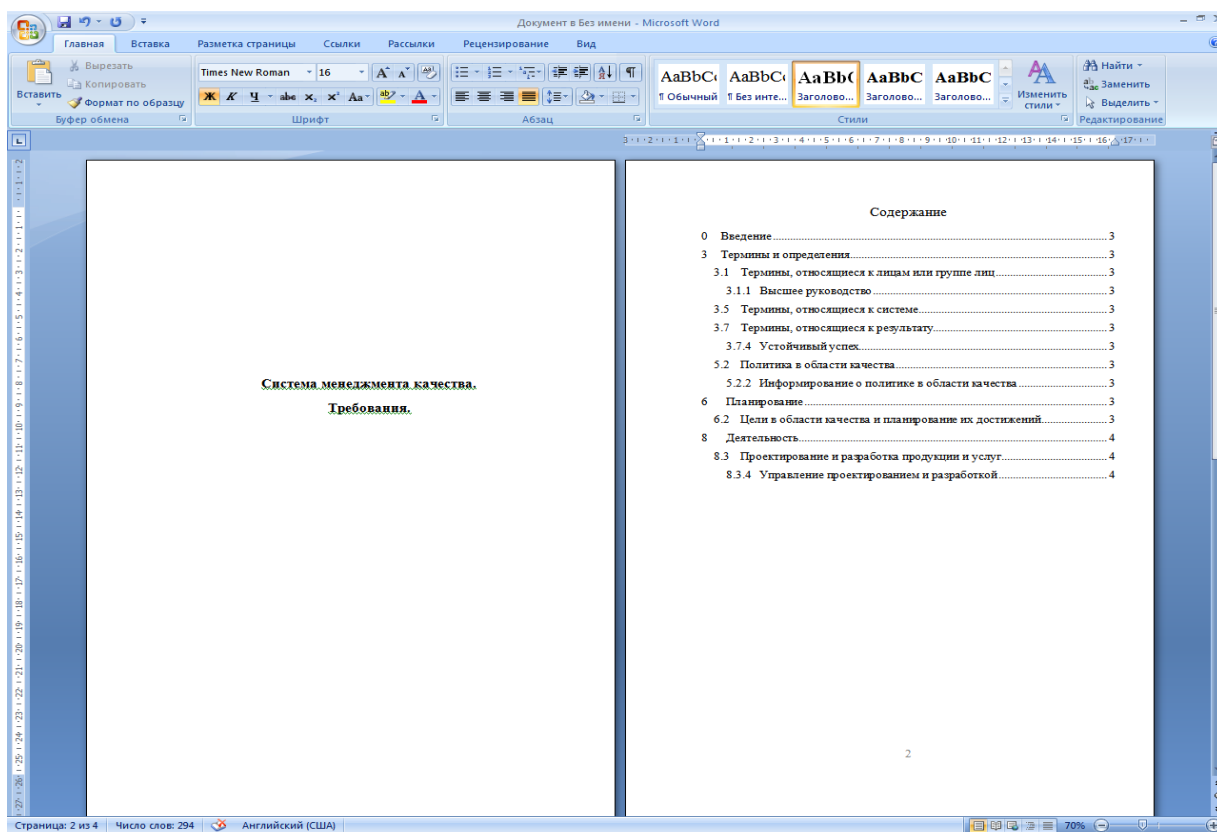


Рис.46

На рисунке 50 изображен пример документа для печати справочника «Требования стандартов».

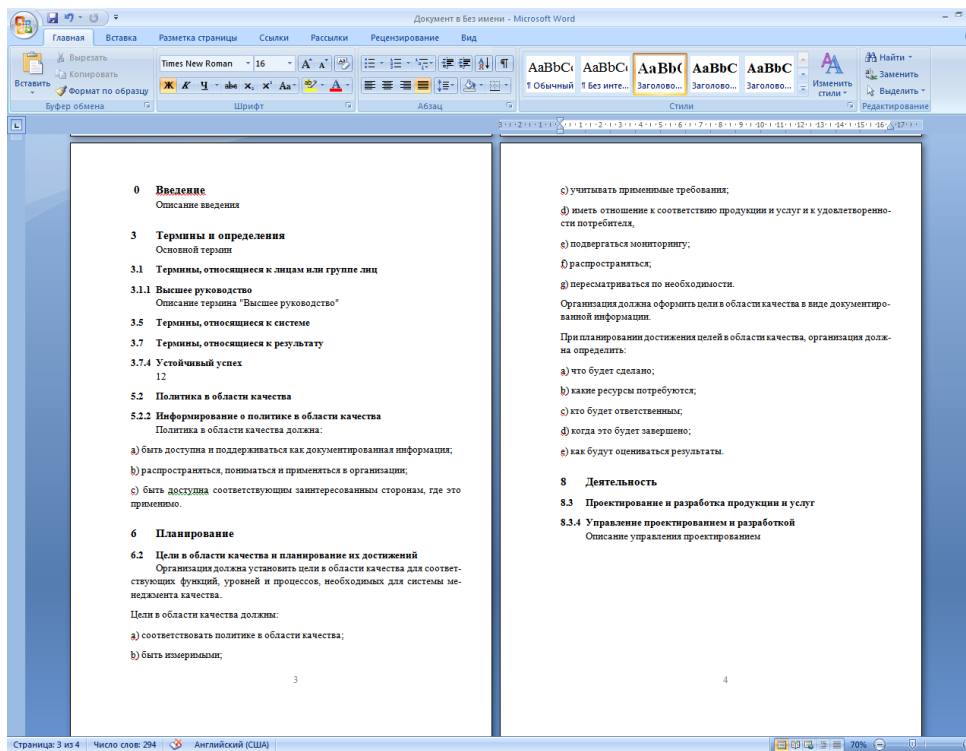


Рис.47

Табличные части:

Наименование табличной части: «Стандарты».

Реквизиты табличной части:

Наименование – ссылка на справочники «Требование стандартов».

4.7 Отчеты руководству

В данной области отображается информация об анализах руководству и о критериях результативности.

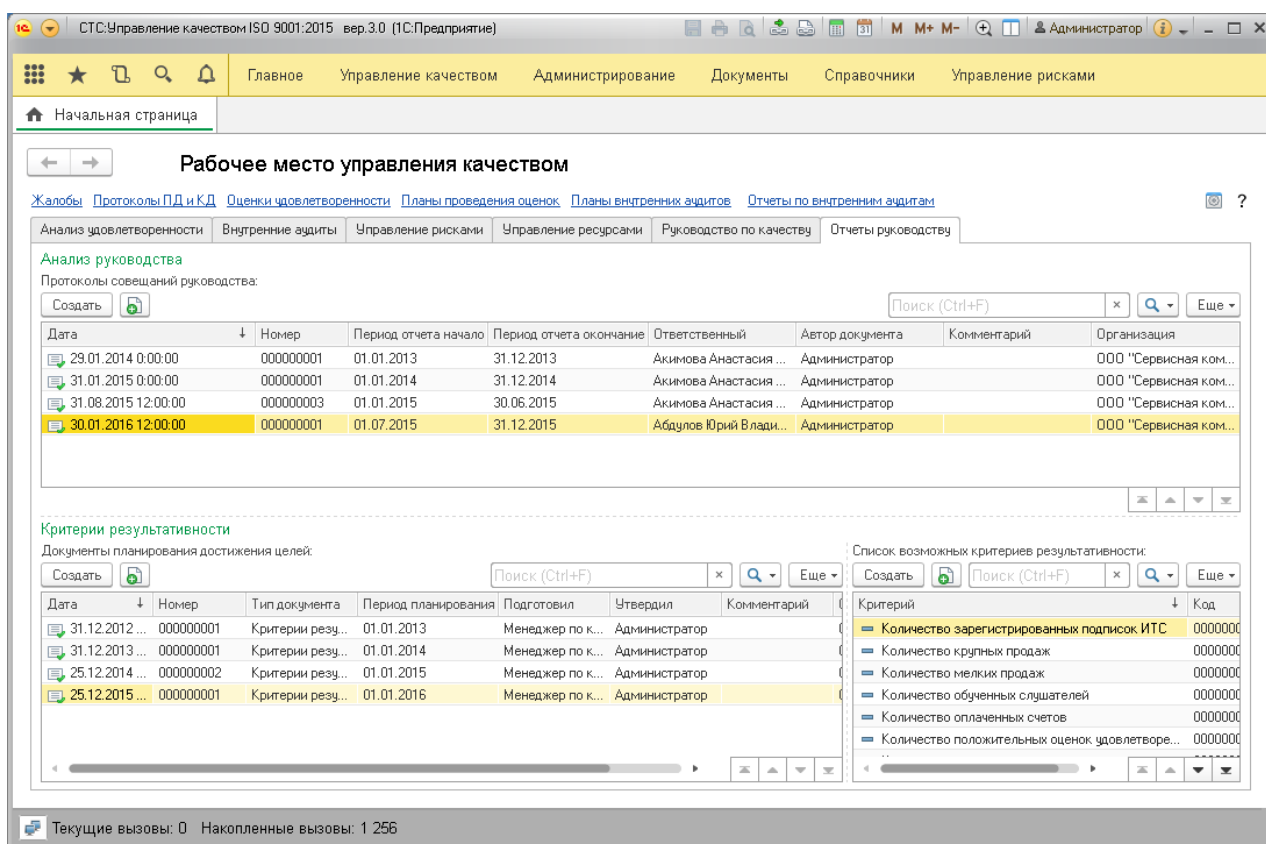


Рис.48

4.7.1 Документ «Анализ со стороны руководства»

Документ предназначен для формирования отчета руководителя по системе менеджмента качества за определенный период (кратный кварталу) (панель разделов Документы – Для менеджера СМК – Документы анализ руководства). Форма документа имеет вид (Рис. 52).

При создании заполняется шапка документа, указывается период формирования отчета и заполняется таблица ответственных сотрудников. Далее заполняются вкладки, соответствующие разным разделам СМК:

«Внутренние аудиты» – по нажатию кнопки «Заполнить» доступные поля заполняются информацией по проведенным аудитам. Возможно ручное заполнение и корректировка.

Рис.49

«Жалобы» – по нажатию кнопки «Заполнить» доступные поля заполняются информацией по поступившим жалобам. Возможно ручное заполнение и корректировка.

«Удовлетворенность» – по нажатию кнопки «Заполнить» доступные поля и таблица заполняются информацией по проведенным оценкам удовлетворенности. Возможно ручное заполнение и корректировка.

«Обучение» - по нажатию кнопки «Заполнить» доступные поля и таблица заполняются информацией по обучению сотрудников. Возможно ручное заполнение и корректировка.

«Развитие» - по нажатию кнопки «Заполнить» доступные поля и таблица заполняются информацией по достижению поставленных предприятию целей. Возможно ручное заполнение и корректировка.

Вкладки СМК и Итог заполняются вручную.

При проведении документа формируются движения, которые будут в дальнейшем доступны при заполнении документа Анализ руководства за аналогичный период следующего года (в том числе введенные вручную данные). Таким образом, будет возможно увидеть динамику за прошедший с момента последнего анализа год.

На основании анализа со стороны руководства формируются документы «Протокол несоответствия (КД)», бизнес-процесс «Задание», а также документ «Комментарии к документам».

На вкладках некоторые поля заполняются по кнопке заполнить.

4.7.2 Документ «Планирование изменения»

Данный объект фиксирует информацию о том, какие изменения планируются провести в организации.

СТС: Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (ТС:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Планирование изменений x Документ "Планирование изменения" 000000001 от 05.06.2018 11:25:22 x

Документ "Планирование изменения" 000000001 от 05.06.2018 11:25:22

Основное Планирование изменений Связанные документы

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать

Номер: 000000001 Дата: 05.06.2018 11:25:22 Документ основание:

Организация: ООО "Сервисная компания" Подразделение: Бухгалтерия

Ответственное лицо: Внешний аудитор

Список объектов изменения Общая цель и результат изменений Плановый список ресурсов Список ресурсов Комментарии пользователей

N	Процесс	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Цель изменения
1	Продажи товаров и услуг	10.01.2018	17.01.2018	Менеджер по качеству	Повысить количество продаж

Рис.50

Реквизиты:

- Документ основание.
- Организация – ссылка на справочник «Организации».
- Подразделение.
- Ответственное лицо – ссылка на справочник «Сотрудники».

Реквизиты табличных частей:

- Процесс.
- Дата начала.
- Дата окончания.
- Ответственный.
- Цель изменения – описание цели изменения.
- Результат изменения – описание результата изменения.

- И т.д.

На основании данного документа по кнопке «Создать на основании» можно создать Бизнес-процесс «Задание», документ «Комментарии к документам», документ «Отчет по изменениям».

4.8 Внедрение СМК

В данной области отображаются документы, в которых содержится информация по внедрению СМК.

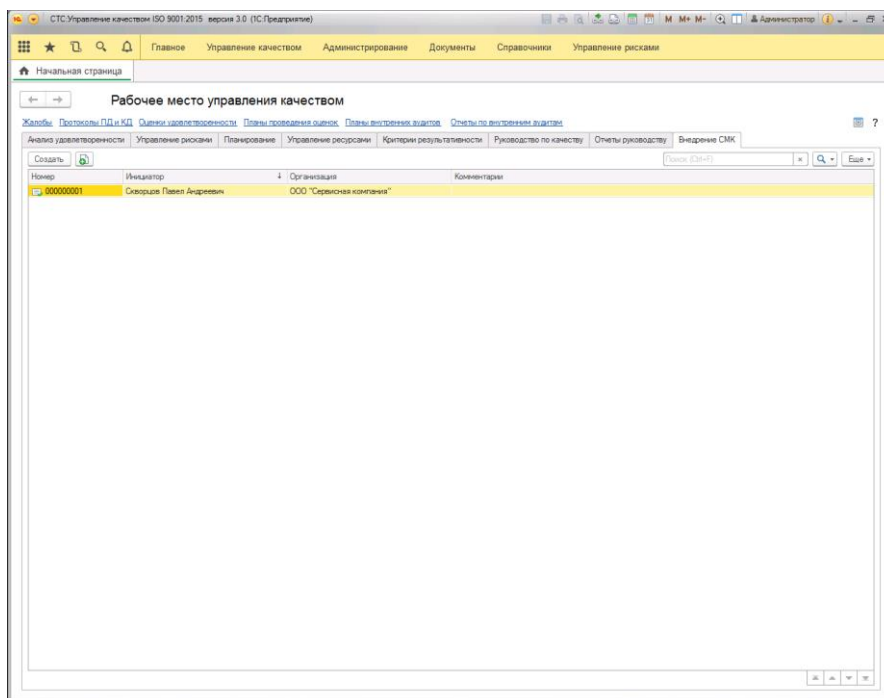


Рис.51

4.8.1 Документ «План внедрения СМК»

Данный документ предназначен для хранения информации о внедрении СМК.

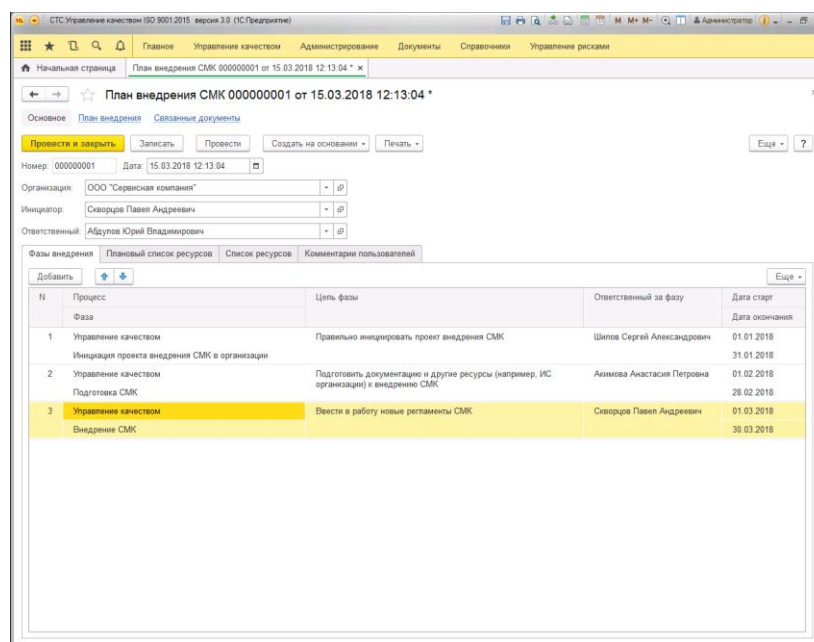


Рис.52

Реквизиты для заполнения:

- Процесс.
- Фаза.
- Цель фазы.
- Ответственный за фазу.
- Дата старт.
- Дата окончания.
- И т.д.

5 Управление качеством**5.1 Документ «Критерии результативности»**

Документ предназначен для внесения информации о том, какие цели ставятся перед организацией на период (год) и какими показателями можно оценить достижение этих целей.

Форма документа имеет вид:

СТС:Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (ТС:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Критерии результативности x Документ "Критерии результативности процессов" 000000001 от 28.01.2018 13:35:46 x

Документ "Критерии результативности процессов" 000000001 от 28.01.2018 13:35:46

Основное Планирование развития Связанные документы

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать Диаграмма KPI

Номер: 000000001 Организация: ООО "Сервисная компания" Период планирования: 2018

Дата: 28.01.2018 13:35:46 Индекс:

Таблица планируемых критериев Диаграмма KPI Список ресурсов Комментарии

N	Процесс	Измерение критерия	Цель	Обоснование	Минимальное значение	Нижнее критическое значение	Нижнее плановое значение
1	Управление качеством	Отношение значения нового показателя к показателю предыдущего периода	Обеспечение полной загрузки специалистов	Обоснована	Отсутствует	Не менее 77 в квартал	Не менее 100 в квартал
2	Обучение ЦСО	Количество часов	Вовлеченность сотрудников в непрерывное улучшение СМК	Обоснована	Отсутствует	Не менее 100 ч в квартал	Не менее 200 ч в квартал
3	Продажи товаров и услуг	Количество продаж	Объем выполнения работ по проектному внедрению	Обоснована	Отсутствует	Не менее 20 в квартал	Не менее 50 в квартал

Подготовил: Менеджер по качеству Утвердил: Администратор

Рис.53

Для заполнения доступны следующие реквизиты:

- «Организация» – организация, по которой будут сформированы критерии.
- «Период планирования» – год, на который планируются цели.
- «Индекс» – внутренний индекс документа в СМК.
- «Комментарий».
- «Подготовил» – менеджер СМК, который подготовил документ.
- «Утвердил» – лицо утвердившее критерии.

Табличная часть «Таблица планируемых критериев» содержит реквизиты:

- «Процесс»– процесс, по которому ставится цель.
- «Критерий результативности» – критерий, по которому будет оцениваться достижение цели.
- «Измерение критерия» – единицы измерения критерия достижения цели.
- «Средства измерения».
- «Цель» – описание цели.
- «Обоснование».
- Минимальное значение – минимальное значение для критерия;
- Нижнее критическое значение – показатель, ниже которого критические показатели для критерия;
- Нижнее плановое значение – показатель достижения цели;
- Верхнее плановое значение – потолок требуемых значений показателей достижения цели;
- Верхнее плановое значение – показатель, выше которого критические показатели для критерия;
- Максимальное значение – максимальное значение для критерия.

Вкладка «Диаграмма KPI» представлена на Рис 57:

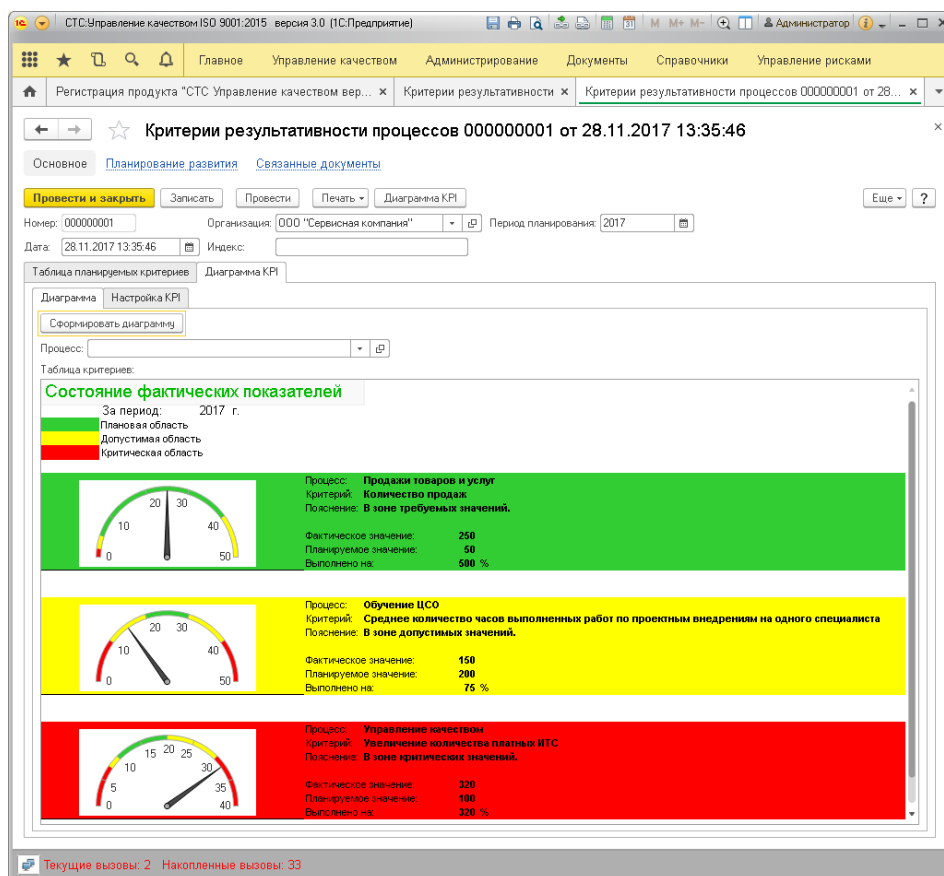


Рис.54

По кнопке «Сформировать диаграмму» формируются диаграммы KPI.

Если проведён документ с фактическими показателями, соответствующий данному документу с планируемыми показателями критериев, то стрелки на диаграммах показывают значения фактических показателей. В противном случае они располагаются на нуле диаграммы.

Доступен для заполнения реквизит «Процесс», по которому осуществляется отбор отображения диаграмм по процессу.

На вкладке «Настройка KPI» есть возможность настроить цвета диаграмм.

Зелёный цвет означает требуемые значения, жёлтый – допустимые значения, красный – критические значения.

На основании документа «Критерии результативности процессов» формируются бизнес-процесс «Задание», а также документ «Комментарии к документам».

5.2 Документ «Фактические показатели»

Документ предназначен для внесения и хранения фактических показателей для каждого процесса соответствующего документа «Критерии результативности».

Форма документа имеет вид:

СТС:Управление качеством ISO 9001:2015 версия 3.0 (1С:Предприятие)

Главное Управление качеством Администрирование Документы Справочники Управление рисками

Начальная страница Фактические показатели x Документ "Фактические показатели" 000000005 от 25.05.2018 12:00:00 x

Документ "Фактические показатели" 000000005 от 25.05.2018 12:00:00

Основное Связанные документы Фактические показатели

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Печать

Номер: 000000005 Дата: 25.05.2018 12:00:00

Организация: ООО "Сервисная компания"

Ответственное лицо: Абдулов Юрий Владимирович

Документ основание: Документ "Критерии результативности процессов" 000000000

Таблица критериев с фактическими параметрами Список ресурсов Комментарий к документу

Заполнить

N	Процесс	Критерий результативности	Фактический показатель
		Измерение критерия	
1	Управление качеством	Увеличение количества платных ИТС	15
2	Обучение ЦСО	Среднее количество часов выполненных работ по проектным внедрениям на одного специалиста	20
3	Продажи товаров и услуг	Количество продаж	30

Рис.55

Для заполнения доступны следующие реквизиты:

- Организация.
- Ответственное лицо.
- Документ основание.

Далее по кнопке «Заполнить» заполняются колонки табличной части: «Процесс» и «Критерий результативности». Необходимо вручную внести значения фактических параметров.

Также можно заполнить список ресурсов и оставить комментарий к документу.

Фактические показатели из данного документа будут использоваться в документе «Критерии результативности» для формирования диаграмм KPI.

На основании данного документа по кнопке «Создать на основании» можно создать документ «Программа анализа дефекта», а также бизнес процесс «Задание».

5.3 Документ «План проведения оценки удовлетворенности»

Документ предназначен для формирования плана оценок удовлетворенности клиентов на определенный период.

The screenshot displays the 'План проведения оценки удовлетворенности' (Customer Satisfaction Evaluation Plan) form within the STS: Управление качеством ISO 9001:2015 software. The form includes fields for document number (000000006), organization (ООО "Сервисная компания"), evaluation date (01.06.2018 12:00:01), and evaluation period (03.06.2018 to 20.06.2018). It also features a table for planning evaluations with columns for client, contact person, planned date, and actual date.

N	Клиент	Контактное лицо	Дата новой оценки плановая	Дата прошлой оценки плановая	Дата прошлой оценки фактическая
1	ОАО "Алхимов А.А."		03.02.2013		
2	ТОО "Пластинформ"		03.02.2013		
3	ТОО "ИнноТрейд"		03.02.2013		
4	НПО "Монолит"		03.02.2013		

Рис.56

Для заполнения доступны поля:

- «Организация» – организация, по которой составляется план.

- «Анкета» – опросник из справочника Анкеты оценок удовлетворенности.
- «Начало/конец периода» – период проведения оценки.
- «Оценок в день» – запланированное количество оценок в день.
- «На выходные дни» – разрешить автоматическое планирование на субботу и воскресенье.

Далее заполняется табличная часть плана. На командной панели вкладки «План оценки» доступна кнопка «Заполнить план», по нажатию на которую таблица заполнится автоматически.

На основании сохраненного плана оценок доступно введение документов «Оценки удовлетворенности клиентов», бизнес-процесс «Задание», а также документ «Комментарии к документам».

5.4 Документ «Потребности и ожидания»

Данный документ фиксирует потребности и ожидания конкретной стороны.

Потребности и ожидания 000000001 от 05.06.2017 11:24:00

Основное [Потребности и ожидания](#)

Провести и закрыть Записать Провести Печать Еще ?

Номер: 000000001 Дата: 05.06.2017 11:24:00

Организация: ООО "Сервисная компания"

Сторона: Васильев М.С.

Ответственное лицо: Акимова Анастасия Петровна

Потребности и ожидания Комментарии пользователей

Добавить ↑ ↓ Еще

N	Потребности	Ожидания
1	Потребность в деньгах	Получение дененг
2	Потребность в дополнительном времени	Получение времени

Текущие вызовы: 1 Накопленные вызовы: 77

Рис.57

Реквизиты:

- Сторона. Тип данных – ссылка на справочники «Организации», «Клиенты», «Контактные лица клиентов».
- Ответственное лицо – ссылка на справочник «Сотрудники».
- Комментарии – комментарий к документу.
- Организация – ссылка на справочник «Организации».

Табличная часть «Потребности и ожидания».

Реквизиты табличной части:

- Потребности – описание потребностей заказчика.
- Ожидания – описание ожидания.
- Статус выполнения – перечисление «Статусы выполнения».

На основании данного документа доступно введение документа «Комментарии к документам».

6 Администрирование

В разделе Администрирование доступна настройка списка пользователей базы и настройка прав доступа, настройка печати.

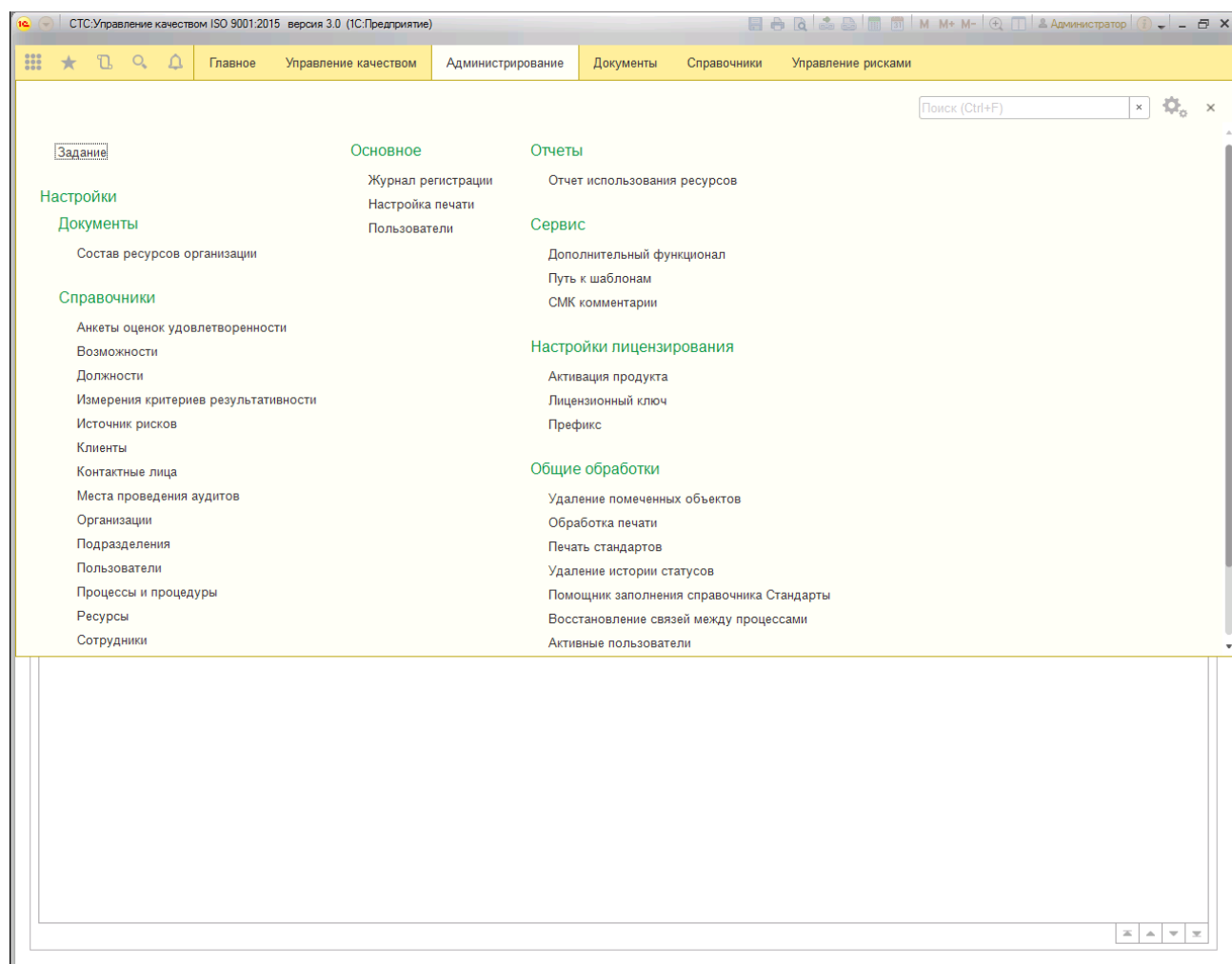


Рис.58

6.1 Справочник «Настройка печати»

Создаётся с целью настройки печати документов конфигурации под индивидуальные нужды пользователя.

Форма списка справочника представлена на рисунке62.

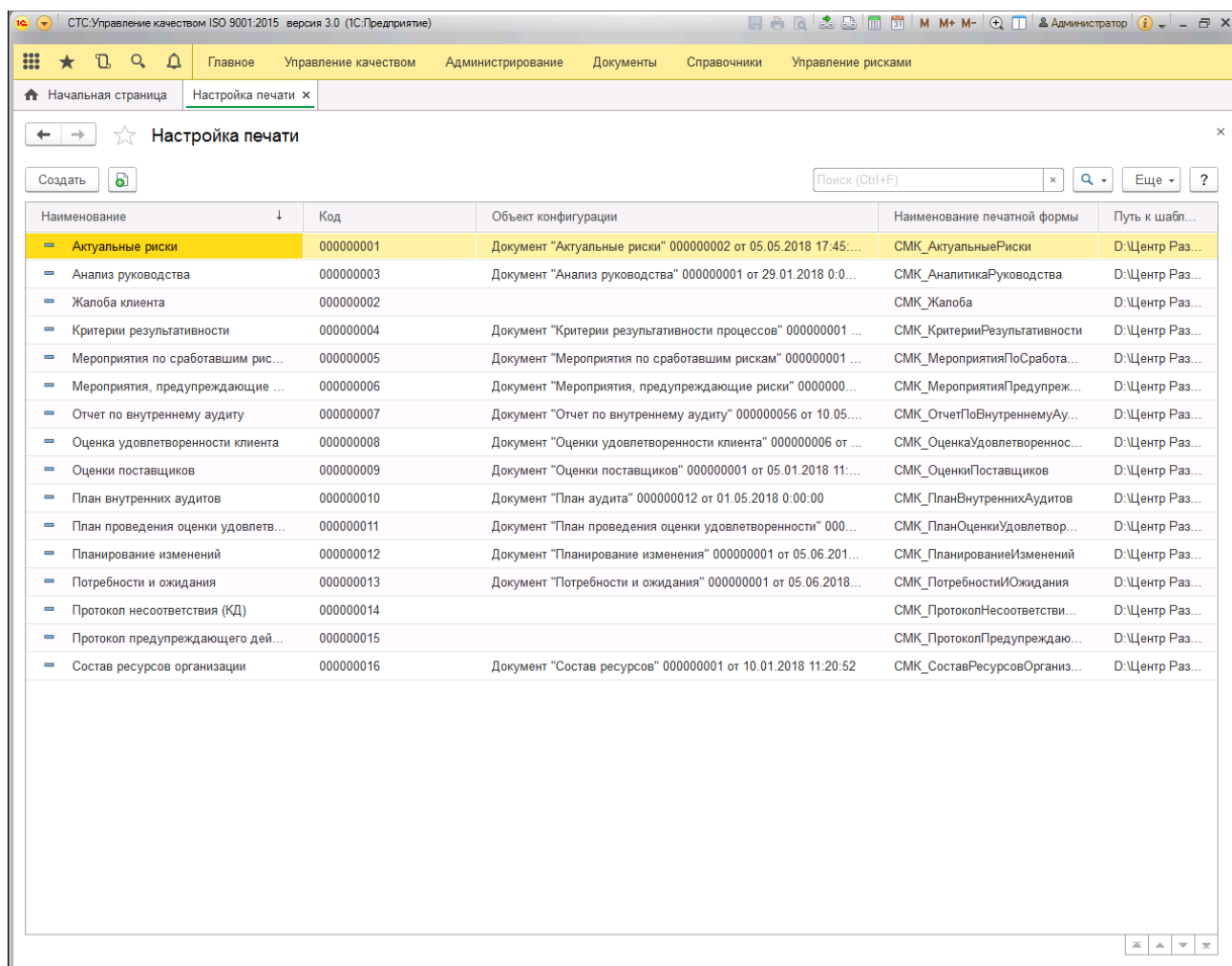


Рис.59

В данном справочнике табличные части «параметры печати» и «реквизиты табличной части» заполняются реквизитами документа конфигурации по нажатию на кнопку «Заполнить». В итоге формируются две табличные части, одна из которых содержит список реквизитов выбранного документа, а другая список табличных частей этого документа и их реквизитов, как показано на рисунках 63 и 64.

Анализ руководства (Настройка печати) (ТС.Предприятие)

Записать и закрыть Записать Печать Заполнить

Еще ?

Код: 000000003

Объект конфигурации: Анализ руководства 000000001 от 29.01.2014 0:00:00

Наименование печатной формы: СМК_АналитикаРуководства

Наименование: Анализ руководства

Путь к шаблону:

Параметры печати Реквизиты табличной части

Соответствие реквизитов параметрам шаблона:

N	Имя реквизита	Параметр шаблона
1	АвторДокумента	стсАвторДокумента
2	АнализДостиженияЦелейСМК	стсАнализДостиженияЦелейСМК
3	АнализНесоответствий	стсАнализНесоответствий
4	АнализОтчетаПоОбучению	стсАнализОтчетаПоОбучению
5	АнализОтчетаРазвитие	стсАнализОтчетаРазвитие
6	АнализОтчетаУдовлетворенность	стсАнализОтчетаУдовлетворенность
7	АнализПотребностейЦелейСМК	стсАнализПотребностейЦелейСМК
8	АнализПригодностиСМК	стсАнализПригодностиСМК
9	АнализПричинЖалоб	стсАнализПричинЖалоб
10	ГрафикВА	стсГрафикВА
11	ГрафикМероприятий	стсГрафикМероприятий
12	Заполнен	стсЗаполнен
13	ЗапускПротоколовВА	стсЗапускПротоколовВА
14	ЗапускПротоколовЖалобы	стсЗапускПротоколовЖалобы
15	ЗапускПротоколовОбучение	стсЗапускПротоколовОбучение
16	ЗапускПротоколовРазвитие	стсЗапускПротоколовРазвитие

Сообщения:

— Теперь в шаблоне word установите закладку 'ЗаголовокДокумента', а также заполните его переменными из колонки 'Параметр шаблона' в виде закладок.

Рис. 60

Анализ руководства (Настройка печати) [ТС.Предприятие]

Записать и закрыть Записать Печать Заполнить Еще ?

Код: 000000003

Объект конфигурации: Анализ руководства 000000001 от 29.01.2014 0:00:00

Наименование печатной формы: СМК_АналитикаРуководства

Наименование: Анализ руководства

Путь к шаблону:

Параметры печати Реквизиты табличной части

Табличные части объекта конфигурации и их реквизиты:

N	Табличная часть	Реквизиты табличной части	Печатать
1	Ответственные сотрудники	Сотрудник	☒
2	Ответственные сотрудники	Председатель	☒
3	Ответственные сотрудники	Секретарь	☒
4	Отчет по жалобам	Обоснованность жалобы	☒
5	Отчет по жалобам	Количество период1	☒
6	Отчет по жалобам	Количество период2	☒
7	Отчет по жалобам	Количество период3	☒
8	Отчет по жалобам	Количество период4	☒
9	Отчет по удовлетворенности	Категория удовлетворенности	☒
10	Отчет по удовлетворенности	Количество прошлый период1	☒
11	Отчет по удовлетворенности	Количество новый период1	☒
12	Отчет по удовлетворенности	Количество прошлый период2	☒
13	Отчет по удовлетворенности	Количество новый период2	☒
14	Отчет по удовлетворенности	Количество прошлый период3	☒
15	Отчет по удовлетворенности	Количество новый период3	☒
16	Отчет по удовлетворенности	Количество прошлый период4	☒

Сообщения:

— Теперь в шаблоне word установите закладку 'ЗаголовокДокумента', а также заполните его переменными из колонки 'Параметр шаблона' в виде закладок.

Рис.61

Описание структуры справочника «Настройка печати» представлено ниже.

Реквизиты:

- Объект конфигурации – ссылки на документы и справочники. Этот реквизит нужен для идентификации объекта конфигурации. Для получения вида документа и последующего отбора по нему.
- Наименование печатной формы.
- Наименование – наименование справочника.

- Путь к шаблону – получение доступа к документу MS Wordc шаблоном печатной формы.
- Табличная часть «Параметры печати»:
- Имя реквизита – имя реквизита документа конфигурации. Заполняется автоматически.
- Параметр шаблона – имя переменной в шаблоне печатной формы документа MSWord.
- Табличная часть «Реквизиты табличной части»:
- Табличная часть – наименование табличной части.
- Реквизиты табличной части – реквизиты табличных частей.
- Печатать – данный флажок указывает, нужно ли выводить данный реквизит или табличную часть в целом (при снятии отметок для всех реквизитов какой-либо табличной части) на печать.

6.2 Настройка шаблонов

В папке с шаблоном конфигурации находится папка «Шаблоны» с файлами формата «*.doc» или «*.docx». Данные файлы используются для печати документов и имеют наименования соответствующие документам. Данную папку скопируйте в каталог с развернутой конфигурацией.

Для создания справочника «Настройка печати» нужно на форме списка справочника нажать кнопку «Создать», которая показана на рисунке 65.

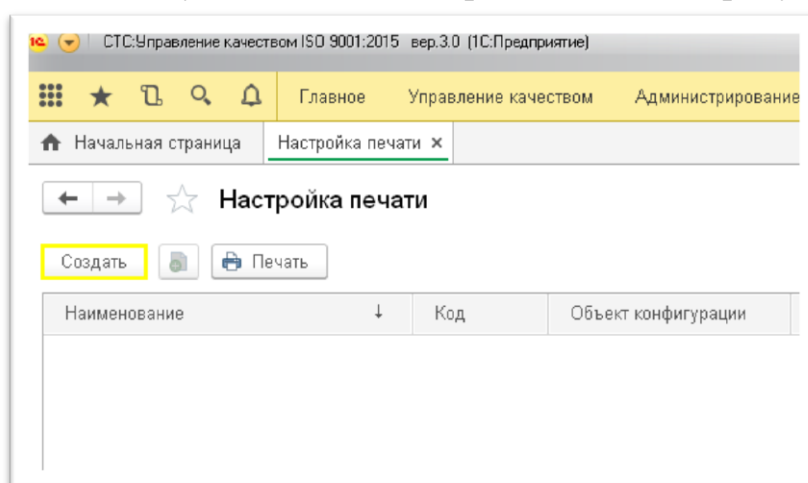


Рис.62

После нажатия на кнопку «Создать» открывается окно создания справочника, представленное на рисунке 66.

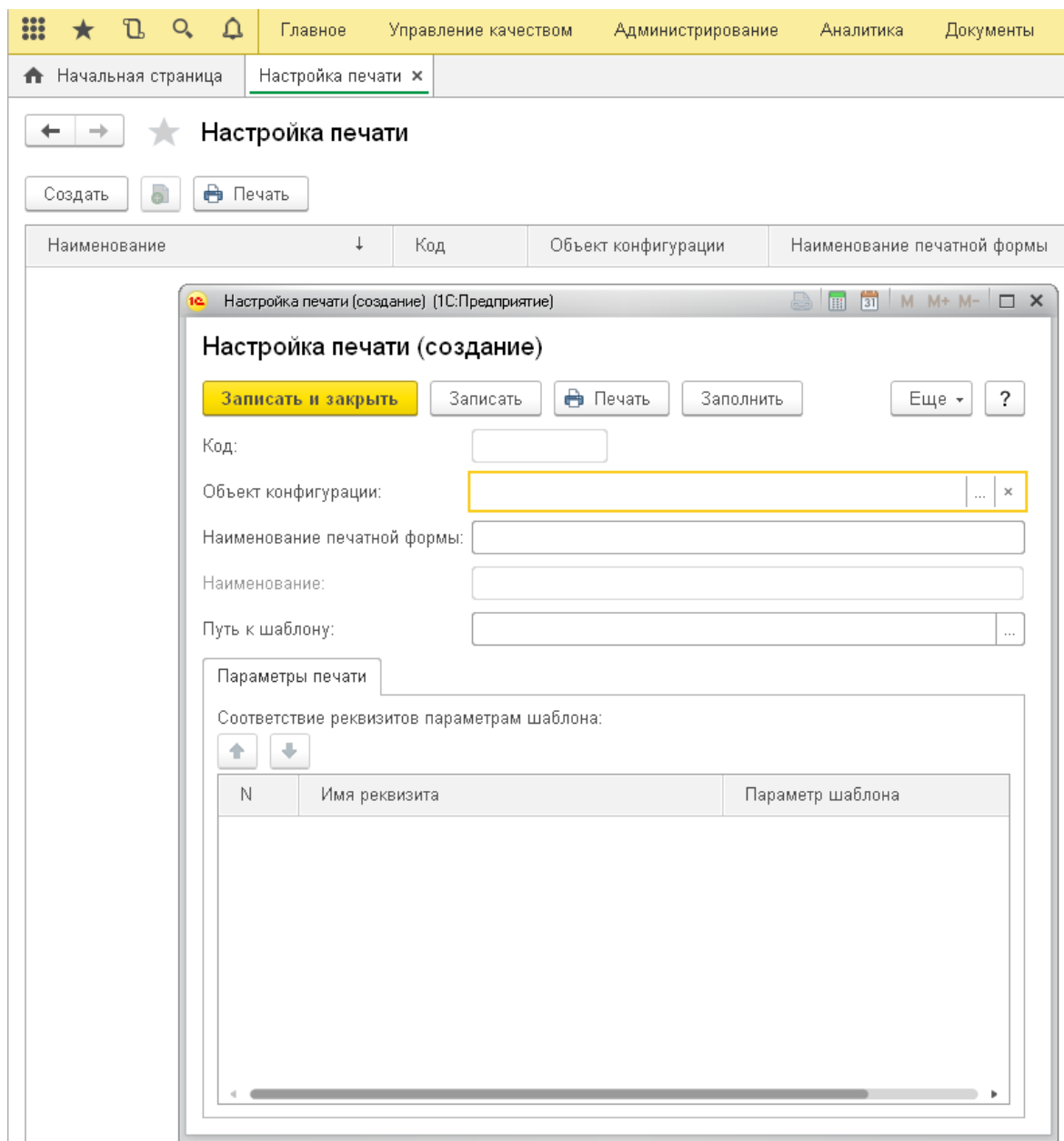


Рис.63

Для корректной настройки печати требуется сначала выбрать объект конфигурации, для которого будет производиться настройка. При выборе объекта конфигурации автоматически заполняются поля «Наименование печатной формы» и «Наименование» справочника». Далее на основе заполненных данных создаётся шаблон печатной формы и указывается путь к нему. Пример шаблона показан на рисунке 67.

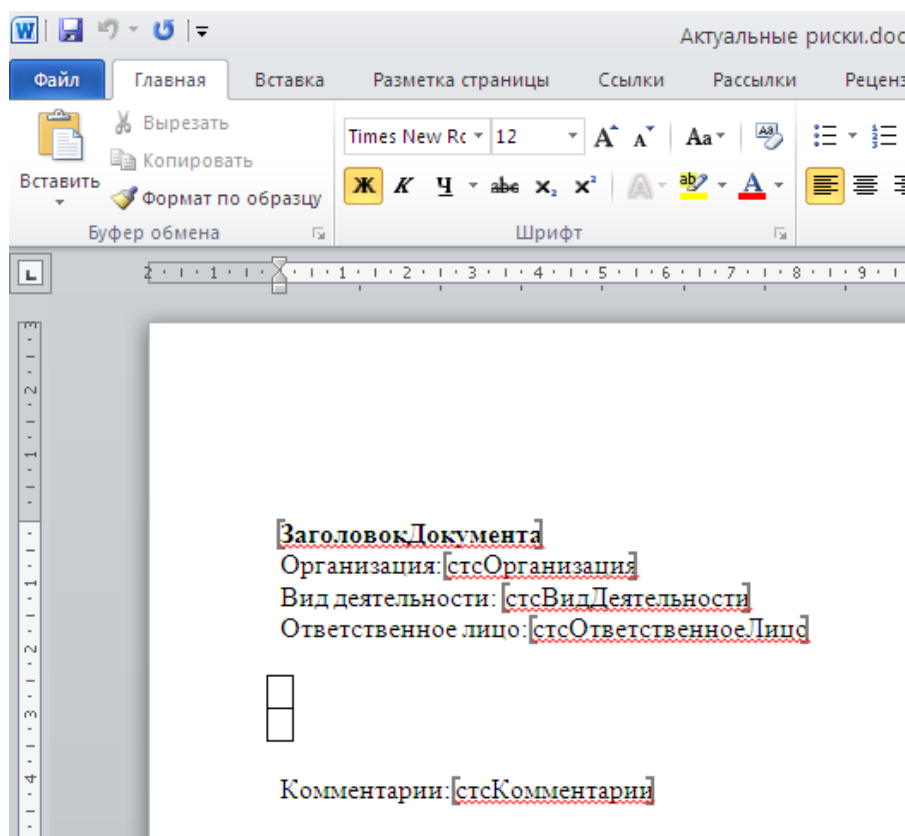


Рис.64

Путь к шаблону – полный путь к файлу MS Word формата «*.doc» или «*.docx» с шаблоном печатной формы документа конфигурации.

При добавлении закладки вначале нужно настроить отображение закладок. Для этого нужно последовательно выбрать в MSWord меню «Файл», затем «Параметры», «Дополнительно». Найти раздел «Показывать содержимое документа», в нём установить галочку напротив пункта «Показывать закладки» и нажать «Ок».

Для того чтобы добавить закладку в документ MSWord нужно скопировать название закладки из колонки «параметр шаблона» справочника «настройка печати» и вставить в документ MSWord в нужное место. Затем нужно полностью выделить скопированное название и добавить для него закладку. Для этого в верхнем меню нужно выбрать вкладку «Вставка», далее нужно найти и нажать на пункт «Закладка», в появившемся окошке в поле «Имя закладки» вставить имя нужной закладки из колонки «Параметр шаблона» таблицы соответствия справочника «Настройка печати» и нажать кнопку «Добавить», как показано на рисунке 68.

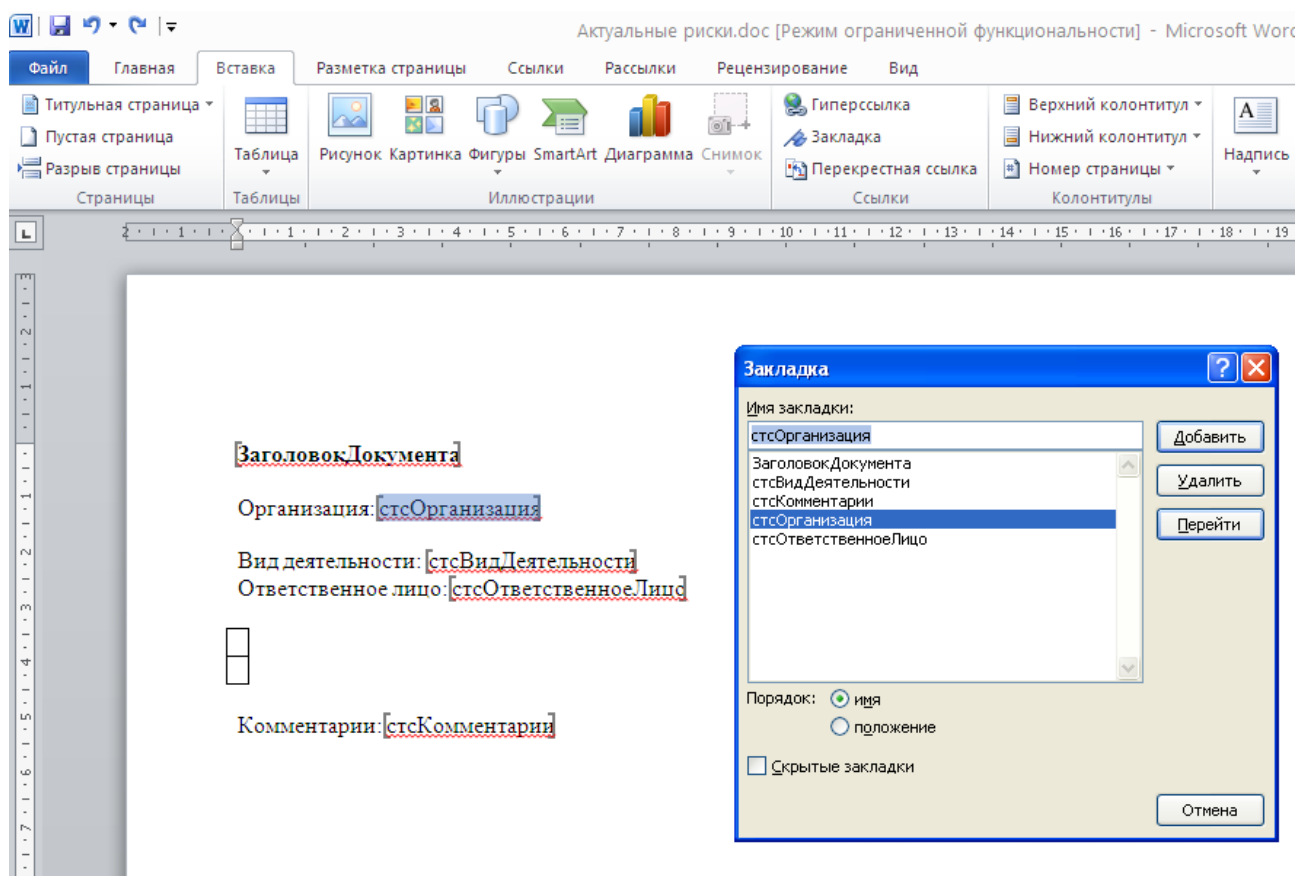


Рис.65

Если выделенный текст теперь обрамлён квадратными скобками, то это значит, что закладка успешно добавлена и этот выделенный фрагмент в дальнейшем при печати будет заменяться значением соответствующего ему реквизита.

При нажатии на кнопку «Заполнить» происходит заполнение табличных частей справочника: табличной части «Соответствие реквизитов параметрам шаблона» и табличной части «Табличные части объекта конфигурации и их реквизиты», как показано на рисунках 69 и 70.

Анализ руководства (Настройка печати) (ТС.Предприятие)

Записать и закрыть Записать Печать Заполнить

Еще ?

Код: 000000003

Объект конфигурации: Анализ руководства 000000001 от 29.01.2014 0:00:00

Наименование печатной формы: СМК_АналитикаРуководства

Наименование: Анализ руководства

Путь к шаблону: --

Параметры печати Реквизиты табличной части

Соответствие реквизитов параметрам шаблона:

N	Имя реквизита	Параметр шаблона
1	АвторДокумента	стсАвторДокумента
2	АнализДостиженияЦелейСМК	стсАнализДостиженияЦелейСМК
3	АнализНесоответствий	стсАнализНесоответствий
4	АнализОтчетаПоОбучению	стсАнализОтчетаПоОбучению
5	АнализОтчетаРазвитие	стсАнализОтчетаРазвитие
6	АнализОтчетаУдовлетворенность	стсАнализОтчетаУдовлетворенность
7	АнализПотребностейЦелейСМК	стсАнализПотребностейЦелейСМК
8	АнализПригодностиСМК	стсАнализПригодностиСМК
9	АнализПричинЖалоб	стсАнализПричинЖалоб
10	ГрафикВА	стсГрафикВА
11	ГрафикМероприятий	стсГрафикМероприятий
12	Заполнен	стсЗаполнен
13	ЗапускПротоколовВА	стсЗапускПротоколовВА
14	ЗапускПротоколовЖалобы	стсЗапускПротоколовЖалобы
15	ЗапускПротоколовОбучение	стсЗапускПротоколовОбучение
16	ЗапускПротоколовРазвитие	стсЗапускПротоколовРазвитие

Сообщения:

— Теперь в шаблоне word установите закладку 'ЗаголовокДокумента', а также заполните его переменными из колонки 'Параметр шаблона' в виде закладок.

Рис.66

Анализ руководства (Настройка печати) (ТС.Предприятие)

Записать и закрыть Записать Печать Заполнить

Еще ?

Код: 000000003

Объект конфигурации: Анализ руководства 000000001 от 29.01.2014 0:00:00

Наименование печатной формы: СМК_АналитикаРуководства

Наименование: Анализ руководства

Путь к шаблону: --

Параметры печати Реквизиты табличной части

Табличные части объекта конфигурации и их реквизиты:

N	Табличная часть	Реквизиты табличной части	Печатать
1	Ответственные сотрудники	Сотрудник	✓
2	Ответственные сотрудники	Председатель	✓
3	Ответственные сотрудники	Секретарь	✓
4	Отчет по жалобам	Обоснованность жалобы	✓
5	Отчет по жалобам	Количество период1	✓
6	Отчет по жалобам	Количество период2	✓
7	Отчет по жалобам	Количество период3	✓
8	Отчет по жалобам	Количество период4	✓
9	Отчет по удовлетворенности	Категория удовлетворенности	✓
10	Отчет по удовлетворенности	Количество прошлый период1	✓
11	Отчет по удовлетворенности	Количество новый период1	✓
12	Отчет по удовлетворенности	Количество прошлый период2	✓
13	Отчет по удовлетворенности	Количество новый период2	✓
14	Отчет по удовлетворенности	Количество прошлый период3	✓
15	Отчет по удовлетворенности	Количество новый период3	✓
16	Отчет по удовлетворенности	Количество прошлый период4	✓

Сообщения:

— Теперь в шаблоне word установите закладку 'ЗаголовокДокумента', а также заполните его переменными из колонки 'Параметр шаблона' в виде закладок.

Рис.70

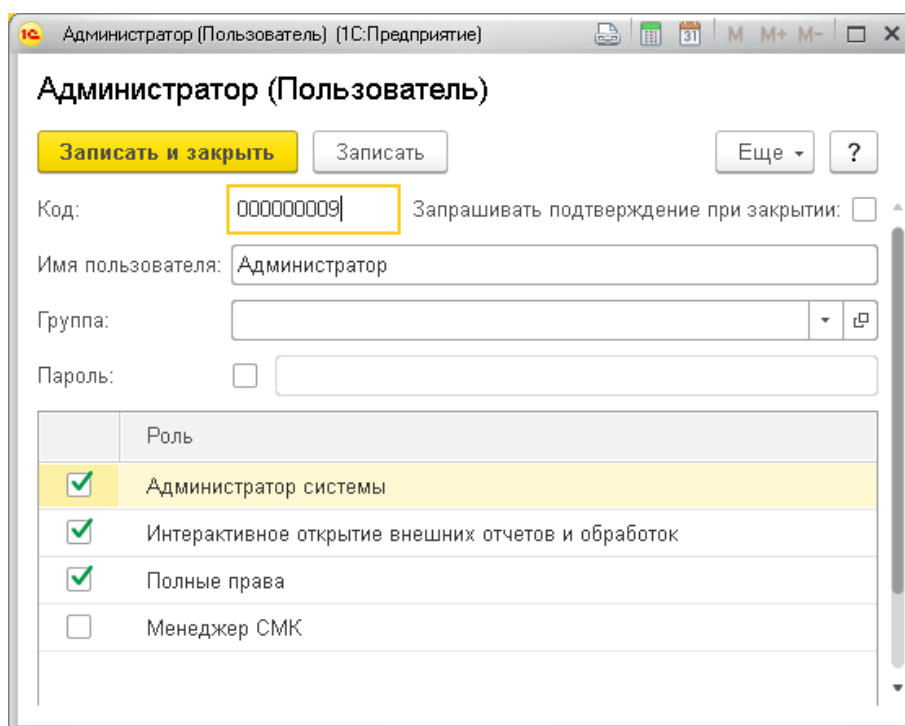
Табличные части объекта конфигурации и их реквизиты нужны для указания, какие табличные части документа конфигурации и какие их реквизиты нужно выводить на печать.

Когда создан шаблон печатной формы и все данные заполнены, можно переходить к печати объектов конфигурации.

6.3 Справочник «Пользователи»

Справочник Пользователи предназначен для учета пользователей, которые работают с программой. Пользователи могут быть распределены по группам. Для каждого пользователя можно задать пароль и запрос, на подтверждение выхода из системы. Для заполнения доступны поля «Имя пользователя», «Группа», «Пароль» и «Запрашивать подтверждение при закрытии».

В программе предусмотрена возможность для каждого пользователя настраивать права доступа, позволяющие ограничить его работу только нужным разделом. Для заполнения доступна табличная часть «Роли» (Рис.71).



Роль
☒ Администратор системы
☒ Интерактивное открытие внешних отчетов и обработок
☒ Полные права
☐ Менеджер СМК

Рис.67

7 Техподдержка

Техническая поддержка пользователей осуществляется в рамках договора регулярного технологического сопровождения СМК. В комплект поставки «СТС: Управление качеством 3.0 ISO 9001:2015» входит 3 месяца бесплатного сопровождения.

В состав услуг по информационно-технологическому сопровождению (ИТС) «СТС: Управление качеством ISO 9001:2015» входит:

- Получение новых релизов конфигурации.
- Услуги линии консультации по телефону и электронной почте.
- Методическая поддержка «СТС: Управление качеством 3.0 ISO 9001:2015».

Линия консультации: 8-(383)-335-65-15

e-mail: 1c@sts.su

ООО «СибТехноСофт»

Россия, 630090 Новосибирск, ул. Инженерная, 4а