



TUV Academy

Клуб «Менеджер по Качеству»

Качество! Надежность! Успех!



**Специализированный Клуб
«Менеджер по Качеству»**

Первая встреча

г. Ташкент - 2005

Содержание

1. Программа первого заседания Клуба
2. Информация о Клубе
 - Основные цели
 - Миссия
 - Организаторы
3. Преимущества для участников
 - Статус Члена-Участника
 - Статус Члена Организатора
 - Статус Участника
4. Слайды и информация по семинару на тему:
 - *«Критерии процессов – основа качества управления процессами Системы Качества по ISO 9001».*
5. Информация о Членах-Организаторах Клуба
 - ООО “Management Consulting”.
 - СП «Global Consulting Network»
 - ООО «МС КЛНСАЛТ»
 - ООО «Сифат Консалтинг»
 - TUV Academy и RWTUV
6. Анкеты для участников клуба
 - Тематики встреч
 - Анализ деятельности клуба
7. Дополнительная Информация

0. Программа первого заседания Клуба

10:00	Открытие Риад Ибрагимов - Представитель TUV Accademy
10:10	Знакомство с Организаторами Клуба Рассмотрение целей и миссии Клуба
10:30	Семинар на тему - «Критерии процессов – основа качества управления процессами Системы Качества по ISO 9001»
	➤ Определение критериев – Дмитрий Алаудинов – Генеральный Директор ООО “Management Consulting”
	➤ Мониторинг процессов на основе критериев Доктор Михаэль Паркани – Директор «Digart International Ltd»
11:30	Кофе-Брейк
11:50	➤ Анализ результативности и тенденции процессов на основе критериев Дмитрий Алаудинов
12:30	Круглый стол - обсуждение вопросов, планирование деятельности клуба
13:00	Подведены итоги первой встречи клуба Организаторы

1. ИНФОРМАЦИЯ О КЛУБЕ

Основные цели:

- улучшение систем управления и качества продукции отечественных производителей;
- содействие повышению конкурентоспособности национальных предприятий и организаций на внутреннем и зарубежном рынках.
- оказание квалифицированной помощи предприятиям в совершенствовании систем менеджмента;
- обобщение и обмен опытом, знаний, методов и форм работы в системах управления;
- организация премий и поощрений сотрудников для предприятий и сотрудников по различным номинациям качества.

Миссия:

- Развитие концепций систем менеджмента - как эффективного средства управления, позволяющее развивать и совершенствовать деятельность предприятий.
- Улучшение в организациях собственных Систем Качества, а также обучение персонала.
- Понимание и интерпретация основных принципов ISO 9001 и др. международных стандартов.
- Применение скрытых механизмов самосовершенствования, заложенных в ISO 9001, которые часто остаются не реализованными по причине незнания или непонимания
- Внедрение новых технологий при создании систем менеджмента качества (h3 basis tool, IDEF0, Mind Manager, Nou Doc)
- Развитие применения других стандартов (ISO 14001, OHSAS 18001, HACCP и др.)

Организаторы:

ведущие консалтинговые и тренинговые компании в области создания систем менеджмента на основе международных стандартов

- **ООО «Sifat-Konsalting»**
- **СП «Global Consulting Network»**
- **ООО «Management Consulting»**
- **ООО «МС КОНСАЛТ»**
- **TUV Academy**

- Приглашаются все консалтинговые и сертификационные компании на участие в качестве Организаторов.

Подробная информация об организаторах приведена в Приложении 1.

2. Преимущества для участников

Каждый участник Клуба «Менеджер по Качеству» может пользоваться различными преимуществами в зависимости от Статуса Участия который позволяет следующее:

- **А) Статус «Члена -Участника» - для сотрудников предприятий.**
 - возможность обмена опытом и изучение новых методик;
 - обсуждение спорных вопросов и получение компетентной информации по трактовке требований международных стандартов;
 - получение навыков в применении различных инструментов для анализа данных и использовании статистических методов;
 - налаживание бизнес - контактов и реклама продукции (услуг);
 - получение скидок при заключении договоров на консалтинг, обучение и сертификацию с компаниями, являющимися Организаторами Клуба.
 - участие в презентациях и лекциях по заданным тематикам
 - участие в получении различных номинациях премий и поощрений
 - участие в выборе получателей различных номинаций премий и поощрений
 - участие в выборе президиума Клуба
 - участие в выборе тематик заседаний и круглых столов и т.д.
- **Б) Статус «Члена-Организатора» для консалтинговых компаний, сертификационных органов и других юридических организаций.**
 - участвовать на семинарах и обсуждениях клуба (обсуждения, вопросы, ответы и т.д.);
 - выступать по различным тематикам в качестве тренера (лектора);
 - рекламировать свои услуги (при общении индивидуально с участниками или публично);
 - выставлять рекламные стенды (буклеты, плакаты, визитки и т.д.)
 - участвовать в конгрессах и семинарах, посвященных Системам Управления;
 - участвовать в определении стратегии развития клуба;
 - активно содействовать в реализации всех пунктов указанных в разделе «А»
 - и др. преимущества.

В случае заинтересованности стать Членом-Организатором Клуба «Менеджер по Качеству» необходимо:

- обратиться с письменной заявкой к Ведущему-Организатору Клуба (ответственный – Риад Ибрагимов);
- предоставить проект развития клуба и предлагаемый личный вклад;
- участвовать в финансировании фонда Клуба (ответственный – Дмитрий Алаудинов);
- привлекать представителей предприятий к участию в Клубе;
- подписать соглашение для Членов-Организаторов

➤ **С) Статус «Участника» для консалтинговых компаний и сертификационных органов позволит:**

- принимать участие во всех публичных мероприятиях клуба только в качестве слушателя без прав указанных в разделе «А» и «Б».

Для получения данного статуса необходимо:

- обратиться с письменной заявкой к Ведущему-Организатору Клуба (ответственный – Риад Ибрагимов);
- производить оплату за собственных участников во всех встречах Клуба
- подписать соглашение Участника Клуба.

4 Информация о Членах-Организаторах Клуба



“Management Consulting”.

Информация о компании.

«Management Consulting» – это консультационная компания, деятельность которой направлена на оказание содействия и помощи предприятиям и организациям в применении современных методов управления, адаптированных под стратегические цели и особенности каждого из клиентов.

Сотрудники компании «Management Consulting» имеют значительный опыт в области разработки и внедрения Систем менеджмента качества на рынке Узбекистана. Среди клиентов компании – многие ведущие предприятия Узбекистана, составляющие основу промышленного и экспортного потенциала страны.

Спектр услуг

Компания “Management Consulting” оказывает консультационные услуги в следующих областях:

- Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2000;
- Разработка и внедрение систем управления окружающей средой в соответствии с требованиями стандарта серии ИСО 14001;
- Разработка и внедрение систем менеджмента здоровья и безопасности в соответствии с требованиями стандарта OHSAS 18001;
- Разработка и внедрение систем управления безопасностью пищевых продуктов HACCP;
- Ре-инжиниринг бизнес-процессов с применением нотации IDEF0;
- Учебные курсы по стандартам серии ИСО 9000, ИСО 14000, ИСО 18001, HACCP и др.

Наши специалисты

Наша команда состоит из высокопрофессиональных специалистов, способных выполнять сложные проекты и достигать намеченных целей.

Отрасли

Нашей компанией накоплен большой практический опыт в осуществлении проектов на промышленных предприятиях Узбекистана в целом ряде секторов экономики, в том числе:

- Машиностроение;
- Автомобилестроение;
- Пищевая промышленность;
- Производство строительных материалов и строительство;
- Масложировая отрасль;
- Текстильная промышленность;
- Страхование и др.

Консультанты нашей компании принимали участие в разработке и внедрении систем менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2000 на целом ряде предприятий Узбекистана, таких как:

- СП «СамКочАвто»
- СП «Hobas TAPО»
- РВП «Узводзарубежстрой»
- НПП «Истал»
- СП «Green World»
- СП «HanBioTex»
- ОАО SUVMASH
- Страховая компания "Sugurta Biznes"
- СПП «Vinlad»
- СП «TUS Buero»
- ОАО «Гулистон Ег Экстракция»
- СП «UZDONGWON»
- СП «Фергана Кабул Ко».

Кроме того, наши специалисты участвовали в проведении целого ряда сертификационных и оценочных аудитов на соответствии требованиям международному стандарту ИСО 9001:2000 на предприятиях Узбекистана и Киргизстана.

Наш адрес:

700046, Ташкент

1 проезд С. Азимова, 4-1

Tel: 154 66 98

(371) 136-14-09

e-mail: info.mc@mail.ru



«Global Consulting Network»

Информация о компании:

Узбекско-Германское совместное предприятие **Global Consulting Network** создано в рамках реализации мероприятий по усилению работ, связанных с разработкой, внедрением и сертификацией на основе требований ИСО 9000, а также в целях оказания содействия предприятиям различных сфер деятельности по внедрению международных стандартов и подготовке их к сертификации.

Сфера деятельности:

- оказание консалтинговых услуг предприятия и организациям в области разработки, внедрения, подготовке к сертификации и совершенствовании систем менеджмента качества в соответствии с ИСО серии 9000 и принципами TQM;
- оказание консалтинговых услуг по внедрению систем экологического менеджмента (ISO 14000), систем менеджмента промышленной безопасности и здоровья (OHSAS 18001), систем обеспечения безопасности пищевых продуктов (НАССР) и других международных и отраслевых стандартов;
- организация учебных курсов, семинаров и тренингов, а также организация процесса сертификации персонала по требованиям международных стандартов;
- продвижение и реализация современных информационных технологий на рынке Узбекистана, обеспечивающих применение программных продуктов для проектирования бизнес-моделей и управления процессами, а также для разработки и внедрения интегрированных систем управления предприятий и организаций;
- содействие в привлечении зарубежных консалтинговых компаний и сертификационных органов для отечественных предприятий и организаций, внедряющих системы менеджмента качества и другие системы, в соответствии с требованиями международных и отраслевых стандартов;
- организация консалтинговых проектов по внедрению систем управления, информацией, автоматизации бизнес-процессов, построению интегрированных систем управления предприятиями и организациями;
- оказание консалтинговых услуг в области повышения эффективности и стоимости предприятий и организаций, управленческое консультирование;

СП «**Global Consulting Network**» – единственная консалтинговая компания в Узбекистане, осуществляющая проекты по разработке, внедрению и содействию сертификации систем менеджмента качества на основе требований международных стандартов **ISO 9000:2000** при помощи профессионального программного обеспечения **h3 basis tool**, которое дает возможность управлять, администрировать, планировать и изменять бизнес процессы, а также высококвалифицированных международных и местных консультантов, имеющих опыт по внедрению систем управления качеством на ведущих предприятиях СНГ и мира.

Наши клиенты:

Консультанты нашей компании принимали участие в разработке и внедрении систем менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2000 на таких предприятиях как:

- LVA Hannover (Германия) ;
- LeasePlan Deutschland GmbH (Германия):
- ОАО «Аэрофлот» (Россия);
- “Polytherm GmbH” (Германия);
- НКЭИС «Узбекинвест» (Узбекистан);
- Главное Управление Национального Банка Внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан по г. Ташкенту;
- Ферганский нефтеперерабатывающий завод;
- ОАО «УзЛИТИнефтегаз»;
- ГАВК «UZINTERIMPEX» и др.

Наши Партнеры:

RWTÜV (Германия) -компания с более чем **130 летней** традицией, которая сегодня готова предоставить широчайший выбор услуг по сертификации. Сертификат системы качества, выданный **RWTÜV**, пользуется высоким уровнем доверия на международном рынке и является эффективным средством маркетинга, предоставляет возможность продвижения конкурентоспособной продукции на новые рынки сбыта, способствуя приобретению новых партнеров в бизнесе

Холдинговая компания «Интерсертифика» (Россия) - ведущий российский центр консультаций, обучения и исследований в области менеджмента качества. Применение уникальных методик внедрения международных норм ISO 9000 и принципов TQM в специфических условиях СНГ.

«h 3.basis GmbH» (Германия), разработчик программного продукта h3. basis tool - инструмента для создания бизнес-процессов, моделей предприятий и интеграции систем управления»

Наш адрес:

700000, Республика Узбекистан, г. Ташкент,
пл. Х.Алимджана, восточная сторона, 13а
Тел.: + 998 (71) 137 49 94; + 998 (71) 137 23 90;
Факс: + 998 (71) 137 49 94; E-Mail: gcn@st,uz



ООО «МС КОНСАЛТ»

«МС КОНСАЛТ» является единственной консалтинговой компанией в Узбекистане, которая имеет собственную Систему Качества по ИСО 9001, что официально подтверждено Международным Сертификационным Органом TUV CERT – Германия. Таким образом, ООО «МС КОНСАЛТ» заявляет, что мы не только предлагаем услуги по Международным Стандартам ИСО 9001, ИСО 14001, OHSAS 18001, HACCP, ISO/TS 16949 и др), но и придерживаемся международных норм – ИСО 9001 и постоянно совершенствуем качество наших услуг.

Все услуги предоставляются высококвалифицированными местными специалистами, которые прошли обучение и специальную подготовку, как в Узбекистане, так и за рубежом во Всемирно-известных и признанных компаниях и организациях как Nigel Bauer & Associates, RWTÜV, TÜV Academy, UNIDO, Digart International.

Консалтинговые услуги.

ООО «МС КОНСАЛТ» оказывает услуги по разработке и внедрению Систем Менеджмента Качества по ИСО 9001 на следующих предприятиях Узбекистана:

- ОАО «HanBioTech»
- СП «EastWestYangiyul»
- Бумажная Фабрика ГПО «Давлат Белгиси»
- НПП «НОВАТОР»
- ОАО «Кызылкум Цемент»
- УДП «Шуртан НефтеГаз»
- СП ОАО «Ташкентег-мой Комбинати»
- ОАО «Электрохимпром»
- НПП «ЭНКОМ»
- АО «Бекабат Цемент» АГМК
- АО «Узпахтамаш»
- АГМК

Сотрудники ООО «МС КОНСАЛТ» участвовали(ют) в проверке готовности предприятий к Сертификации по ИСО 9001, консультациях по устранению несоответствий и анализе документации на следующих предприятиях *России*:

- ОАО «Элма-Малахит»
- ЗАО «RMT»
- ООО «Иригами»
- ООО «Диамех-2000»

Обучение.

ООО «МС КОНСАЛТ» проводит международно-признанного обучения по различным тематикам ИСО 9001 совместно с RWTÜV и Nigel Bauer & Associates с выдачей соответствующих сертификатов по следующим тематикам:

ООО «МС КОНСАЛТ» за последний год, провело обучение:

1. Менеджер СМК по ИСО 9001 (5 дней)
2. Ведущий Аудитор СМК по ИСО 9001(IRCA) (5 дней)
3. Введение в стандарты ИСО серии 9000 (2 дня)
4. Разработка документации СМК по ИСО 9001 (с обзором ИСО 9001 – 3 дня)
5. Разработка документации СМК по ИСО 9001 (без обзора ИСО 9001 – 2 дня)
6. Внутренний Аудитор СМК по ИСО 9001 (3 дня)
7. Разработка документации СЭМ по ИСО 14001 (с обзором ИСО 14001 – 3 дня)

Наш адрес:

Республика Узбекистан, г. Ташкент,
Ул. Буюк Турон – 41, 5 этаж ком 519.
Тел.: + 998 (71) 136-55-34; + 998 (78) 111-07-49;
E-mail: ms-consult@mail.ru, www.ms-consult.uz



TUV Academy – международнопризнанная тренинговая компания входит в группу компаний RWTUV (TUV Nord Group).

Международная компания RWTÜV, была основана в 1872 году и в настоящий момент, обладая современным оборудованием и профессиональными кадрами является преуспевающей компанией, предоставляющей широчайший выбор услуг в сфере промышленности во всем мире. RWTÜV аккредитован в более чем 40 ведущих странах мира и имеет более 90 офисов по всему Миру.

Сертификаты выдаваемые RWTÜV признаются практически во всем мире, так как услуги по сертификации проводятся *объективным и беспристрастным способом*. На сегодняшний день, Орган по выдаче сертификатов TÜV CERT входит в *Тройку Ведущих Сертификационных Органов Мира* и выдал более 60.000 сертификатов по ИСО 9001 на Систему Менеджмента Качества во всем Мире, предприятиям как:

- ЗАО «ЛУКОЙЛ – Нефтегазстрой»
- ОАО «Аэрофлот»
- Deutsche Lufthansa Air Cargo
- Mercedes Benz
- Skoda-Gruppe
- Thai Honda Manufacturing Co.
- Fiat Auto Poland S.A.
- Siemens
- SONY technical service group
- Daewoo Corporation

Сертификационный орган **TÜV CERT** в Узбекистане сертифицировал в течении последних 2-х лет(на 1 марта 2005 года) следующие предприятия:
0.



1. НЭИСК «УЗБЕКИНВЕСТ»
2. СП «НОВАС ТАРО»
3. ООО «Гауч»
4. РВП «Узводзарубежстрой»
5. СП «Green World»
6. ОАО «HanBioTech»
7. СП «East-West-Yangiyul»
8. Бумажная Фабрика ГПО «Давлат Белгиси»
9. ОАО «Трансформатор»
10. ООО «МС КОНСАЛТ»
11. СП ОАО «Дойче Кабель АГ Ташкент»
12. ООО «Сугурта Бизнес»
13. Шуртанский Газо-Химический Комплекс
14. ПП «НОВАТОР»
15. ОАО «Наманганмаш»
16. СП «Евразия Тапо-Диск»
17. ГАО «ТАПОиЧ»
18. СП «Нефтегазмонтаж»
19. ОАО «Кызылкум Цемент»
20. И др.

Компания TUV Academy и RWTÜV также проводит обучение по различным тематикам Системы Менеджмента Качества ИСО 9001, Системы Экологического Менеджмента ИСО 14001, по стандарту OHSAS 18001, НАССР, ISO/TS 16949 и др.

Наш адрес:

Республика Узбекистан, г. Ташкент,
Ул. Афросиаб-2, Этаж 3.
Тел.: + 998 (71) 152-76-71; + 998 (71) 152-18-93;
E-mail: rwtuv-uz@bcc.com.uz, www.rwtuev.de

5 Анкеты для участников клуба (необходимо вернуть по окончании семинара)

ТЕМАТИКИ ВСТРЕЧ

Пожалуйста проставьте оценку для каждой темы по 3-х бальной шкале:

1 – для темы, которую Вы считаете обсуждать не нужно

2 – для темы, с которой Вы знакомы, но обсудить можно

3 – очень актуальная тема

- **«Критерии процессов – основа качества управления процессами СМК по ISO 9001»** (Определение критериев, мониторинг процессов на основе критериев, анализ результативности и тенденции процессов на основе критериев).
- **«Оценка результативности корректирующих и предупреждающих мероприятий»**
- **«Статистические методы (семь инструментов качества и др.)»**
- **«Типичные ошибки на пути внедрения систем менеджмента качества и методы их преодоления»**
- **«Процессный и системный подходы»**
- **«Системы экологического менеджмента по ИСО 14000»**
- **«OHSAS 18000 – системы охраны профессионального здоровья и безопасности»**
- **«Психологические аспекты менеджмента. Мотивация персонала»**
- **«Внутренний аудит как механизм, запускающий систему менеджмента»**
- **«Интегрированные системы менеджмента»**

Пожалуйста перечислите ниже темы которые Вы хотели бы обсудить на ближайших встречах клуба.

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Анализ деятельности клуба

1. Считаете ли Вы целесообразным создание клуба?

Да
Нет

2. Удовлетворены ли Вы организацией круглых столов?»

Да
Нет

3. Удовлетворены ли Вы тематикой и содержанием семинара?»

Да
Нет

4. Хотели бы Вы убрать или дополнить какие-либо темы?

Да
Нет

5. Посоветуете ли Вы другим вступление в наш клуб?

Да
Нет

6. Укажите источник информации, из которого Вы узнали о нашем клубе?»

Оценка работы тренера (лектора)

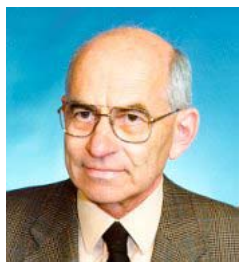
Как Вы оцениваете следующее:

	Отлично	Хорошо	Средне	Слабо
Выбранная тема				
Раздаточный материал				
Слайды				
Уровень преподавания				

Ваши замечания и предложения:

7 Дополнительная информация.

Д-р Михаэль Паркани Директор ДИГАРТ Интернейшенел Лимитед



Получил диплом инженера-химика в 1952 году. Работал в резиновой, нефтяной и фармацевтической промышленности, а также в производстве красителей и пестицидов. Занимался научной работой, аналитической химией, инженерными разработками, вопросами организации производства и проблемами стандартизации. В качестве сотрудника надзирающей компании MERT, занимался химическим тестированием и оценкой качества импортируемой и экспортируемой продукции.

В 1962 году в Будапештском Техническом Университете получил степень доктора химических наук за работу по синтезу новых производных фенарзаина, анализу их химических и биологических свойств.

С 1964 по 1968 год занимался научной работой в Институте экспериментальной и клинической онкологии АМН СССР и в 1968 году получил степень кандидата биологических наук за разработку высокочувствительного метода определения хорионического гонадотропина в тканевых жидкостях.

В 1968 году стал членом Онкологического совета Венгерской академии наук.

С 1968 по 1975 гг. возглавлял химический отдел Венгерского управления по стандартизации.

С 1975 по 1977 гг., будучи экспертом UNIDO, создавал аналитические лаборатории на Ближнем Востоке. В Университете Дамаска (Сирия) и в Американском Университете Бейрута (Ливан) он читал курс лекций по обеспечению качества в аналитической химии.

С 1977 года вплоть до выхода на пенсию (1995) он работал в качестве Старшего технического сотрудника в Центральном секретариате ISO (Международной Организации по Стандартизации) в Женеве (Швейцария), координируя работу Технических комитетов по углю, горючему, природному газу, красителям, текстилю, резине, пластмассам, рудам и металлам, а также по химии. В течение 18 лет он был секретарем комитета ISO/REMCO, который занимался эталонными образцами, а также секретарем ISO/CASCO, который разрабатывает документацию, связанную с требованиями стандартов серии ISO 9000 и ISO 14000.

С 1978 года является членом Рабочей группы по обеспечению качества в аналитической химии IUPAC (Международного союза теоретической и прикладной химии).

Опубликовал 5 книг, свыше 40 научных статей, является автором 3 патентов.

Круг основных интересов: теоретические и практические аспекты координации. После выхода в отставку в 1995 году продолжает работать в ISO в качестве внешнего эксперта, а с 1996 года стал директором ДИГАРТ Интернейшенел Лимитед в Женеве (Швейцария). Эта компания занимается сертификацией соответствия требованиям ISO 9001, ISO 14001, NATO AQAP-110, НАССР, ISO/IEC 17025, и ISO/TS 16949. Наряду с аккредитацией лабораторий она занимается оценкой систем управления качеством, технической компетентностью и оценкой соответствия требованиям ISO/IEC 17025:1999.

Д-р М. Паркани читает лекции по всем перечисленным выше предметам, а также проводит курсы аудиторов по приглашениям в Европе, США, Центральной и Южной Америке, Азии.

8.2.3 Измерения и мониторинг продукта и/или услуги

Организация должна установить и подробно определить требования к измерению, включая критерии приемки для продуктов и/или услуг. Измерение продукта и/или услуги должно быть спланировано для того, чтобы верифицировать соответствие с подробно установленными требованиями.

Относительно к измерению продуктов и/или услуг, процессы реализации должны включать индикацию:

- любого относящегося к делу плана контроля и испытаний,
- как организация намеривается верифицировать поставщика продуктов и/или услуг по отношению к подробно установленным требованиям,
- где в последовательности процесса располагаются каждая точка контроля и испытаний, какие характеристики могут быть проконтролированы и испытаны в каждой точке, какие процедуры и критерии приемки, и любое специальное оборудование, какие технические приемы или требуемая квалификация людей,
- где заказчик установил точки для доказательства или верификации выделенных характеристик продукта и/или услуги,
- где требуются инспекции или испытания для подтверждения работ, установленных законом органов,
- где, когда и как организация намеревается или обязана установленными законом органами использовать для выполнения работ квалифицированные третьи стороны: выборочные испытания, верификацию продукта и/или услуги, утверждение продукта и/или услуги,
- сертификация материала, продукта и/или услуги, процесса, системы менеджмента качества или людей,
- окончательный контроль для подтверждения того, что все установленные операции контроля и испытания выполнены и приняты,
- выходные данные измеряемого процесса, продукта и/или услуги.

Измерение продукта и/или услуги должно быть выполнено для того, чтобы верифицировать соответствие требованиям.

До поставки организация должна подтвердить:

- соответствие продукта и/или услуги требованиям заказчика,
- установление процесса поставки продукта и/или услуги,
- наличие ресурсов для выполнения сервисных обязательств,
- выполнение применяемых на практике правил, стандартов, чертежей и спецификаций,
- наличие информации, предназначенной заказчику, в отношении использования продукта и/или услуги.

Организация должна осуществлять ревю подхода, используемого для измерения продуктов и/или услуг и проводить соответствующие улучшения.

Типичными примерами результатов измерения продуктов и/или услуг являются:

- отчеты о контроле и испытаниях,
- сопроводительная документация на реализуемый материал,
- сертификация, когда это требуется