

БІБЛІОТЕКА СПЕЦІАЛІСТА з охорони праці

№4(16) • 2007

РУБРИКИ



ОСНОВА
ВИДАВНИЦТВО

Адреса і телефони
видавництва

01032, м. Київ-32,
вул. Жиланська, 87/30
тел. (044) 239-38-97,
т/ф: 239-38-95.
e-mail: osnova@i.kiev.ua

Відповідальний за випуск
Олександр Васильковський

Надруковані у випуску матеріали належать до інтелектуальної власності видавця, захищені міжнародним і українським законодавством і не можуть бути використані без посилання

Рукописи не рецензуються і не повертаються

Відповідальність за зміст рекламних матеріалів покладається на рекламодавців

Свідоцтво про державну реєстрацію друкованого засобу масової інформації № 11377-250Р від 22.06.2006

Засновник
ТОВ «Основа»

Видавець
ТОВ «Основа»

©ТОВ «Основа», 2007

- ЗАКОНОДАВСТВО
- СОЦІАЛЬНЕ СТРАХУВАННЯ
- МІЖНАРОДНІ, ДЕРЖАВНІ Й ГАЛУЗЕВІ СТАНДАРТИ
- НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ДОКУМЕНТИ
- ПРАВИЛА
- ІНСТРУКЦІЇ
- ШКОЛА ПЕРЕДОВОГО ДОСВІДУ
- ТЕХНОЛОГІЇ ЗАХИСТУ
- ПОЖЕЖНА БЕЗПЕКА
- АУДИТ
- РЕКОМЕНДАЦІЇ
- КОМЕНТАРІ

З М І С Т

- Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності» 2
- Коментар до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності» 3
- Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT) ДСТУ ISO 9000-2001 5
- Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001, IDT) ДСТУ ISO/TR 10013:2003 21
- Примірня інструкція з охорони праці для монтувальників шин ПІ 5.1.12-106-2000 28

ЗАКОН УКРАЇНИ

«ПРО ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВЕ ДЕРЖАВНЕ СОЦІАЛЬНЕ СТРАХУВАННЯ ВІД НЕЩАСНОГО ВИПАДКУ НА ВИРОБНИЦТВІ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ЗАХВОРЮВАННЯ, ЯКІ СПРИЧИНИЛИ ВТРАТУ ПРАЦЕЗДАТНОСТІ»

Верховна Рада України **постановляє:**

1. Внести до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності» (Відомості Верховної Ради України, 1999 р., № 46–47, ст. 403; 2001 р., № 17, ст. 80; 2003 р., № 26, ст. 192; 2005 р., №№ 17–19, ст. 267; 2006 р., № 9–11, ст. 96, № 22, ст. 199, № 27, ст. 234; із змінами, внесеними Законом України від 19 грудня 2006 року № 489-V) такі зміни:

1. Абзац четвертий статті 1 викласти в такій редакції:

«відшкодування шкоди, пов'язаної з втратою застрахованими особами заробітної плати або відповідної її частини під час виконання трудових обов'язків, надання їм соціальних послуг у зв'язку з ушкодженням здоров'я, а також у разі їх смерті здійснення страхових виплат непрацездатним членам їх сімей».

2. У статті 11:

у частині першій:

в абзаці першому слова «за письмовою заявою» виключити;

пункт 2 викласти в такій редакції:

«2) особи, які забезпечують себе роботою самостійно – займаються адвокатською, нотаріальною, творчою та іншою діяльністю, пов'язаною з отриманням доходу безпосередньо від цієї діяльності, члени фермерського господарства»;

частини другу та третю викласти в такій редакції:

«Особи, зазначені в частині першій цієї статті, укладають з Фондом соціального страхування від нещасних випадків договір про добровільну участь у страхуванні від нещасних випадків».

Порядок укладення та зразок договору про добровільне страхування затверджуються правлінням Фонду соціального страхування від нещасних випадків».

3. У статті 17:

пункт 7 частини сьомої після абзацу десятого доповнити двома новими абзацами такого змісту:

«Положення про навчально-інформаційні центри;

Порядок призначення, перерахування та проведення страхових виплат».

У зв'язку з цим абзац одинадцятий вважати абзацом тринадцятим; доповнити частиною тринадцятою такого змісту:

«Рішення правління Фонду, які мають нормативний характер і стосуються прав та обов'язків страховальників і застрахованих осіб, підлягають обов'язковій державній реєстрації в порядку, встановленому для реєстрації нормативно-правових актів органів виконавчої влади».

4. У статті 18:

після частини другої доповнити новою частиною такого змісту:

«Виконавча дирекція Фонду соціального страхування від нещасних випадків здійснює матеріально-технічне забезпечення роботи наглядової ради та правління Фонду».

У зв'язку з цим частини третю–п'яту вважати відповідно частинами четвертою–шостою;

частину п'яту викласти в такій редакції:

«Робочими органами виконавчої дирекції Фонду є її управління в Авто-

номній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, відділення в районах і містах обласного значення. Робочі органи виконавчої дирекції Фонду є юридичними особами, мають самостійні кошториси, печатку із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням».

5. У статті 21:

назву після слів «які здійснюються» доповнити словами «та відшкодовуються»;

підпункт «е» пункту 1 частини першої виключити.

6. Пункт 3 статті 22 викласти в такій редакції:

«3) перевіряє стан профілактичної роботи та охорони праці на підприємствах, бере участь у розслідуванні нещасних випадків на виробництві, а також професійних захворювань».

7. У частині третій статті 23:

пункт 3 доповнити словами «та види здійснюваної діяльності»;

пункт 5 викласти в такій редакції:

«5) вносити роботодавцям обов'язкові для виконання подання про порушення законодавства про охорону праці, а органам виконавчої влади з наглядом за охороною праці – подання щодо застосування адміністративних стягнень або притягнення до відповідальності посадових осіб, які допустили ці порушення, а також про заборону подальшої експлуатації робочих місць, дільниць і цехів, робота на яких загрожує здоров'ю або життю працівників».

8. У частині другій статті 25 слова «забезпечує фінансування» замінити словами «бере участь у фінансуванні», а слова «охорони та медицини» замінити словами «охорони, безпеки та гігієни».

9. Частину третю статті 28 виключити.

10. У статті 34:

абзац другий частини другої доповнити словами «але не вище чотирикратного розміру граничної суми заробітної плати (доходу), з якої справляються внески до Фонду соціального страхування від нещасних випадків»;

частину третю виключити;

у частині одинадцятій слова «прибутковим податком з громадян» замінити словами «податком з доходів фізичних осіб».

11. В абзаці другому частини першої статті 35 слова «а також відповідні рішення про відшкодування моральної (немайнової) шкоди» виключити.

12. У частині другій статті 46:

абзац третій доповнити словами «у порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України»;

абзац п'ятий викласти в такій редакції:

«коштів, одержаних від стягнення відповідно до цього Закону штрафів і пені зі страховальників, штрафів з працівників, винних у порушенні вимог нормативних актів з охорони праці, а також адміністративних стягнень у вигляді штрафів з посадових осіб підприємств, установ, організацій, фізичних осіб, які використовують найману працю, передбачених Кодексом України про адміністративні правопорушення».

13. У статті 47:

частину першу викласти в такій редакції:

«Страхові тарифи, диференційовані по галузях економіки (видах економічної діяльності) залежно від класу професійного ризику виробництва, встановлюються законом»;

в абзаці другому частини третьої слова «прибутковим податком з громадян» замінити словами «податком з доходів фізичних осіб»; після частини четвертої доповнити двома новими частинами такого змісту:

«Страхові внески нараховуються на суми, зазначені в частині третій цієї статті, які не зменшені на суму податків, інших обов'язкових платежів і внесків, що відповідно до законодавства сплачуються із зазначених сум, та суми утримань, що здійснюються відповідно до законодавства.

Страхові внески є цільовим загальнообов'язковим платежем, який справляється на всій території України в порядку, встановленому цим Законом. Страхові внески не включаються до складу податків, інших обов'язкових платежів, що становлять систему оподаткування. На страхові внески не поширюється податкове законодавство».

У зв'язку з цим частини п'яту–п'ятнадцяту вважати відповідно частинами сьомою–сімнадцятою;

доповнити частиною вісімнадцятою такого змісту:

«Органи Фонду соціального страхування від нещасних випадків мають право:

1) застосовувати фінансові санкції, передбачені цим Законом;

2) порушувати в установленому законом порядку питання про притягнення до відповідальності осіб, винних у порушенні законодавства про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасних випадків;

3) у разі виявлення порушень порядку нарахування, обчислення, сплати страхових внесків та нецільового використання коштів на загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасних випадків звертатися в установленому законом порядку до органів прокуратури, внутрішніх справ, служби безпеки та податкової міліції;

4) здійснювати інші функції, передбачені законодавством».

14. Частини другу і третю статті 49 викласти в такій редакції:

«Установи банків приймають від страхувальників платіжні доручення та інші платіжні документи на видачу (перерахування) коштів для виплат заробітної плати (доходу), на які відповідно до цього Закону нараховуються страхові внески, та здійснюють видачу (перерахування) зазначених коштів лише за умови одночасного подання страхувальником платіжних документів про перерахування коштів для сплати відповідних сум страхових внесків або документів, що підтверджують фактичну сплату цих сум. У разі невиконання установами банків цієї вимоги вони за рахунок власних коштів у порядку, встановленому Національним банком України, сплачують відповідному робочому органу виконавчої дирекції Фонду соціального страхування від нещасних випадків суму, що дорівнює сумі несплачених страхових внесків, з правом зворотної вимоги до страхувальників щодо відшкодування цієї суми.

У разі несвоєчасного зарахування або перерахування на рахунки Фонду соціального страхування від нещасних випадків з вини установ банків страхових внесків, пені, штрафів та інших фінансових санкцій ними сплачується пеня з розрахунку 0,1 відсотка зазначених сум, розрахована за кожний день прострочення їх перерахування (зарахування). Нарахування пені починається з першого календарного дня, що настає за днем закінчення строку перерахування (зарахування) відповідних сум, до дня їх фактичного перерахування (зарахування) банками».

II. Цей Закон набирає чинності з дня його опублікування.

23 лютого 2007 р.

№ 717-V

Президент України
В. ЮЩЕНКО

КОМЕНТАР

ДО ЗАКОНУ УКРАЇНИ

«ПРО ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ЗАКОНУ УКРАЇНИ

«ПРО ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВЕ ДЕРЖАВНЕ СОЦІАЛЬНЕ СТРАХУВАННЯ ВІД НЕЩАСНОГО ВИПАДКУ НА ВИРОБНИЦТВІ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ЗАХВОРЮВАННЯ, ЯКІ СПРИЧИНИЛИ ВТРАТУ ПРАЦЕЗДАТНОСТІ»

ВІД 23 ЛЮТОГО 2007 РОКУ № 717

З часу набрання чинності (з 1 квітня 2001 року) Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності» (далі – базовий Закон) виникли питання, які потребували врегулювання на законодавчому рівні.

Прийняття Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності» (далі – Закон) від 23 лютого 2007 року № 717 дозволить усунути правові колізії та приведе норми базового Закону у відповідність з нормами чинного законодавства (Цивільного кодексу України, Закону України «Про податок з доходів фізичних осіб», Закону України «Про охорону праці»), надасть можливість збільшення надходжень до бюджету Фонду, уникнення виконання функцій, які не властиві Фонду та не відповідають принципам соціального страхування.

Зокрема Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності» передбачено виключення зі статей 1, 21, 28, 34 та 35 базового Закону норми щодо обов'язку Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України (далі – Фонд) виплачувати грошову суму за моральну шкоду потерпілому внаслідок нещасного випадку на виробництві або професійного захворювання. Це обумовлено практикою інших країн щодо відшкодування моральної шкоди на підставі цивільного законодавства і за рахунок того, хто спричинив моральні страждання людини, тобто за рахунок роботодавця.

Нормою статті 1167 Цивільного кодексу України, який набрав чинності з 2004 року, встановлено, що моральна шкода, завдана фізичній або юридичній особі неправомірними рішеннями, діями чи бездіяльністю, відшкодовується особою, яка її завдала.

Згідно зі статтею 237-1 Кодексу законів про працю України відшкодування власником або уповноваженим ним органом моральної шкоди працівнику провадиться у разі, якщо порушення його законних прав призвели до моральних страждань, втрати нормальних життєвих зв'язків і вимагають від нього додаткових зусиль для організації свого життя.

Оскільки працівники отримували травми або профзахворювання при виконанні трудових обов'язків, то заподіяна їм шкода впливає з трудових правовідносин і повинна відшкодуватися роботодавцем, який не створив безпечних умов праці.

Тобто виключення із базового Закону обов'язку Фонду сплачувати грошові суми за моральну шкоду не зменшує рівень соціальної захищеності потерпілих на виробництві, оскільки в разі встановлення факту заподіяння моральної шкоди вони і надалі будуть мати право її отримувати.

Також Законом уточнюється механізм добровільної участі у страхуванні від нещасних випадків фізичної особи через укладання відповідного договору та визначається коло осіб, які підлягають добровільному страхуванню. Ця норма дасть можливість упорядкувати взаємовідносини між Фондом та добровільно застрахованою особою.

Повноваження правління Фонду доповнено правом затвердження Порядку призначення, перерахування та проведення страхових виплат, що дасть можливість сторонам соціального партнерства, а саме профспілкам та роботодавцям впливати на механізм призначення, перерахування щомісячних страхових виплат та виплати одноразової допомоги потерпілим на виробництві та членам їх сімей.

Для підвищення прозорості функціонування системи загальнообов'язкового державного соціального страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання встановлено державну реєстрацію документів нормативного характеру, які стосуються прав і обов'язків страховальників та застрахованих осіб в порядку, встановленому для реєстрації нормативно-правових актів органів виконавчої влади.

Введення цієї норми забезпечить юридично-правовий контроль за відповідними нормативними актами Фонду та сприятиме більшій прозорості у роботі Фонду.

Для організації продуктивної роботи наглядової ради та правління Фонду, що формуються із трьох представницьких сторін: держави, застрахованих осіб та роботодавців та які беруть участь в управлінні Фондом на громадських засадах, на виконавчу дирекцію Фонду законодавчо покладено зобов'язання вирішувати питання матеріально-технічного забезпечення їх роботи.

Змінами до базового Закону встановлено право Фонду брати участь у розслідуванні всіх нещасних випадків на виробництві, а не лише групових, зі смертельними наслідками та з тяжкими наслідками, у тому числі з можливою інвалідністю потерпілого, як було передбачено до внесення змін. Запровадження цієї норми дозволить підвищити об'єктивність та неупередженість розслідування всіх нещасних випадків на виробництві та зменшить кількість звернень до судів щодо незгоди потерпілих на виробництві із висновками комісії по розслідуванню.

Крім того, участь страхових експертів робочих органів Фонду у розслідуванні всіх нещасних випадків на виробництві підвищить рівень профілактичної роботи та відповідальність роботодавця за створення здорових і безпечних умов праці.

Доповнення абзацом другим частини другої статті 34 базового Закону словами «але не вище чотирикратного розміру граничної суми заробітної плати (доходу), з якої справляють внески до Фонду» упорядковує страхові виплати одноразової допомоги при повторному ушкодженні здоров'я у зв'язку з іншим професійним захворюванням або іншим нещасним випадком на виробництві, пов'язаним з виконанням трудових обов'язків, і, як наслідком, збільшенням відсотку втрати працездатності. Сума такої одноразової допомоги визначається із розрахунку середньомісячного заробітку потерпілого за кожний відсоток збільшення ступеня втрати професійної працездатності відносно попереднього обстеження МСЕК, з урахуванням обмеження чотирикратним розміром граничної суми заробітної плати (доходу), з якої справляють внески до Фонду.

Тобто законодавчо встановлені однакові норми щодо розміру одноразової допомоги як при разовому ушкодженні здоров'я, так і при можливих наступних виробничих травмах.

Норму статті 25 базового Закону щодо фінансування заходів, передбачених державними цільовими програмами, галузевими, регіональними програмами поліпшення стану безпеки, умов праці та виробничого середовища, приведено у відповідність до загальних вимог до державних цільових програм, а саме, що Фонд бере участь у фінансуванні зазначених програм поряд з іншими джерелами їх фінансування, що відповідає нормам Закону України «Про охорону праці».

Доповнення статті 46 нормою щодо встановлення порядку, який затверджується Кабінетом Міністрів України, надходжень до Фонду капіталізованих платежів у разі ліквідації страховальника дозволить у разі, коли підприємство-банкрут ліквідується, але в процесі своєї виробничої діяльності заподіяло шкоду життю чи здоров'ю працівників, таке підприємство зобов'язано сплатити Фонду належну суму з урахуванням заборгованості за попередні роки та потреби у майбутніх виплатах потерпілому. Визначення механізму таких платежів дозволить забезпечити створення резерву коштів для покриття витрат на страхові виплати та надання медико-соціальних послуг потерпілим, які отримали виробничі травми чи професійні захворювання на підприємствах, що ліквідовані без правонаступника.

Крім того, капіталізація платежів підвищить відповідальність роботодавця за стан охорони праці, а тим, хто зник «тікати» від відповідальності шляхом ліквідації підприємства та створення на тому ж місці «нового», стане на перешкоді ігнорування інтересів працівників, які отримали травми на виробництві або професійні захворювання.

У зв'язку із внесенням змін до статті 165-4 та доповненням новою статтею 188-24 Кодексу України про адміністративні правопорушення абзац п'ятий статті 46 в частині джерел надходжень до Фонду доповнено надходженнями коштів від адміністративних стягнень у вигляді штрафів з посадових осіб підприємств, установ, організацій, які використовують найману працю.

Доповнення до статті 47 базового Закону підвищить відповідальність страховальників за невиконання своїх обов'язків у вигляді застосування фінансових санкцій до них (пені та штрафів) тощо.

Встановлення відповідальності банківських установ за незабезпечення умови одночасного подання страховальником платіжних документів для перерахування страхових внесків на загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань або документів, які підтверджують фактичну сплату цих сум, та видачі (перерахування) коштів на виплату заробітної плати.

З набуттям чинності Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності» від 23 лютого 2007 року № 717 будуть створені умови для поліпшення роботи Фонду у сфері профілактики нещасних випадків і професійних захворювань; забезпечення потерпілих на виробництві страховими виплатами та медико-соціальними послугами і, як наслідок, посилення їх соціального захисту; більш ефективно здійснюватиметься контроль за використанням коштів Фонду та очікується збільшення наповнення бюджету Фонду.

У цілому прийняті зміни до базового Закону наближають норми українського законодавства у сфері загальнообов'язкового соціального страхування до європейських стандартів, поглиблюють та удосконалюють соціальний захист потерпілих на виробництві.

Холод О. І.,
начальник відділу страхування
від нещасних випадків
на виробництві Мінпраці України

СИСТЕМИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА СЛОВНИК (ISO 9000:2000, IDT) ДСТУ ISO 9000-2001

НАЦІОНАЛЬНИЙ ВСТУП

Цей державний стандарт є тотожним перекладом міжнародного стандарту ISO 9000:2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.

Технічним комітетом, відповідальним за цей стандарт, є ТК 93 «Управління якістю і забезпечення якості».

Стандарт описує основні положення систем управління якістю та встановлює відповідну термінологію. Довідковий додаток А містить схеми понять, які є графічним відтворенням взаємозв'язків між термінами у спеціальних понятійних галузях, що стосуються систем управління якістю.

Цей стандарт замінює ДСТУ 3230-95 «Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення».

У стандарт внесено такі редакційні зміни:

а) термін «міжнародний стандарт» замінено на «державний стандарт»;

б) стандарт доповнено довідковим додатком Б, який містить перелік державних стандартів України, гармонізованих з міжнародними стандартами;

в) стандарт доповнено абетковим покажчиком українських термінів. *(Тут не подаємо.)*

Міжнародні документи ISO/TR 10017, ISO 3534-2, ISO 10006:1997, IEC 60050-191-1990, VIM:1993, ISO 10012, ISO 19011 не прийнято як національні стандарти в Україні, і чинні документи замість них відсутні. Копії цих міжнародних документів у разі потреби можна отримати в Національному фонді міжнародних документів.

ВСТУП

1. Загальні положення

Стандарти серії ISO 9000 розроблено для сприяння організаціям, незалежно від їх типу та чисельності працівників, у впровадженні та забезпеченні функціонування ефективних систем управління якістю.

ISO 9000 описує основні положення систем управління якістю і визначає термінологію для систем управління якістю.

ISO 9001 установлює вимоги до системи управління якістю, якщо організація потребує продемонструвати свою спроможність поставляти продукцію, що відповідає вимогам замовників і застосованих регламентів, а також прагне до підвищення задоволеності замовників.

ISO 9004 містить настанови щодо результативності та ефективності системи управління якістю. Метою цього стандарту є поліпшення показників діяльності організації, а також задоволення замовників та інших зацікавлених сторін.

ISO 19011 містить рекомендації щодо здійснення аудиту систем управління якістю і систем управління навколишнім середовищем.

Разом вони формують узгоджену серію стандартів на системи управління якістю, яка сприяє взаєморозумінню в національній та міжнародній торгівлі.

2. Принципи управління якістю

Для того, щоб успішно керувати організацією і забезпечувати її

функціонування, необхідно спрямовувати та контролювати її діяльність систематично і відкрито. Успіху можна досягти завдяки впровадженню та актуалізуванню певної системи управління, розробленої для постійного поліпшення показників діяльності, з урахуванням потреб усіх зацікавлених сторін. Управління організацією охоплює управління якістю поряд з іншими аспектами управління.

Встановлено вісім принципів управління якістю, які найвище керівництво може використовувати для поліпшення показників діяльності організації.

1. Орієнтація на замовника.

Організації залежать від своїх замовників і тому повинні розуміти поточні та майбутні потреби замовників, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань.

2. Лідерство.

Керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності організації. Їм слід створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до виконання завдань, що стоять перед організацією.

3. Залучення працівників.

Працівники на всіх рівнях становлять основу організації, і їхнє повне залучення дає змогу використовувати їхні здібності на користь організації.

4. Процесний підхід.

Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльність та пов'язані з нею ресурсами управляють як процесом.

5. Системний підхід до управління.

Ідентифікування, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє організації у результативнішому та ефективнішому досягненні її цілей.

6. Постійне поліпшення.

Постійне поліпшення діяльності організації в цілому слід вважати незмінною метою організації.

7. Прийняття рішень на підставі фактів.

Ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації.

8. Взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Організація та її постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують спроможність обох сторін створювати цінності.

Ці вісім принципів управління якістю формують основу стандартів на системи управління якістю, які входять до стандартів серії ISO 9000.

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей державний стандарт описує основні положення систем управління якістю, які є предметом стандартів серії ISO 9000, і визначає відповідні терміни. Дію цього державного стандарту поширюють на:

а) організації, що прагнуть досягнути переваги завдяки впровадженню системи управління якістю;

б) організації, що прагнуть отримати впевненість у тому, що їхні постачальники виконуватимуть їхні вимоги до продукції;

в) замовників продукції;

г) усі сторони, зацікавлені в єдиному розумінні термінології, яку використовують у сфері управління якістю (наприклад, постачальників, замовників, регламентувальні органи);

д) усі сторони, внутрішні чи зовнішні стосовно організації, які здійснюють оцінювання або аудит системи управління якістю на відповідність вимогам ISO 9001 (наприклад, аудиторів, регламентувальні органи, органи з сертифікації);

е) осіб, внутрішніх чи зовнішніх стосовно організації, які провадять консультування або підготовку з питань системи управління якістю, прийнятної для цієї організації;

ж) розробників відповідних стандартів.

2. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

2.1. Доцільність систем управління якістю

Системи управління якістю можуть сприяти організаціям у підвищенні задоволеності замовників.

Замовники вимагають продукцію, характеристики якої задовольняють їхні потреби та очікування. Ці потреби та очікування оформлюють разом у вигляді технічних умов на продукцію і позначають як вимоги замовників. Вимоги замовників можуть бути зазначені замовником у контракті або визначені безпосередньо організацією. У кожному з цих випадків саме замовник остаточно визначає прийнятність продукції. Зміна потреб та очікувань замовників, а також конкурентний тиск і технічний прогрес змушують організації постійно вдосконалювати свою продукцію та процеси.

Підхід, що базується на застосуванні систем управління якістю, спонукає організації аналізувати вимоги замовників, визначити процеси, які сприяють отриманню продукції, прийнятної для замовника, і забезпечувати постійний контроль цих процесів. Система управління якістю може бути основою для постійного поліпшення, яке дозволяє збільшити ймовірність підвищення задоволеності замовника та інших зацікавлених сторін. Вона дає організації та її замовникам впевненість у її спроможності поставляти продукцію, яка постійно відповідає вимогам.

2.2. Вимоги до систем управління якістю і вимоги до продукції

У стандартах серії ISO 9000 розмежовують вимоги до систем управління якістю і вимоги до продукції.

У стандарті ISO 9001 встановлено вимоги до систем управління якістю. Вони загальні і застосовні до організацій усіх галузей промисловості чи економіки, незалежно від категорії пропонованої продукції. Стандарт ISO 9001 не встановлює безпосередньо вимог до продукції.

Вимоги до продукції можуть бути встановлені замовниками, або організацією з передбаченням вимог замовників, або регламентами. Вимоги до продукції і, у деяких випадках, пов'язаних з нею процесів можуть бути викладені, наприклад, у документах технічних вимог, стандартах на продукцію, стандартах на процеси, контрактних угодах і регламентах.

2.3. Підхід до систем управління якістю

Підхід до розроблення та впровадження системи управління якістю передбачає декілька етапів, а саме:

а) визначення потреб та очікувань замовників та інших зацікавлених сторін;

б) установлення політики та цілей організації у сфері якості;

в) визначення процесів та відповідальності, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;

г) визначення та постачання ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості;

д) установлення методів, які дають змогу вимірювати результативність та ефективність кожного процесу;

е) використання результатів цих вимірювань для визначення результативності та ефективності кожного процесу;

ж) визначення засобів, які дають змогу запобігати невідповідностям і усувати їхні причини;

й) запровадження та застосування процесу постійного поліпшення системи управління якістю.

Цей підхід також можна застосовувати для підтримання та поліпшення наявної системи управління якістю.

Організація, яка приймає описаний вище підхід, забезпечує впевненість у можливостях своїх процесів та в якості своєї продукції, створюючи собі основу для постійного їх поліпшення. Це може сприяти більшій задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін, а також успіху організації.

2.4. Процесний підхід

Будь-яку діяльність або комплекс видів діяльності, для яких використовують ресурси для перетворення входів на виходи, можна розглядати як процес.

Для ефективного функціонування організації повинні визначити численні взаємопов'язані та взаємодійні процеси і управляти ними. Часто вихід одного процесу безпосередньо є входом наступного процесу. Систематичне визначення процесів та їх взаємодій в організації, а також управління ними називають «процесним підходом».

Цей державний стандарт призначений спонукати організації до прийняття процесного підходу в управлінні.

Рисунок 1 ілюструє систему управління якістю, що базується на процесах, описану в стандартах серії ISO 9000. Він показує, що зацікавлені сторони відіграють суттєву роль у забезпеченні вхідних елементів для організації. Моніторинг задоволеності зацікавлених сторін вимагає оцінювання інформації щодо сприйняття цими сторонами ступеня задоволення їхніх потреб та очікувань. Модель, зображена на *рисунку 1*, не деталізує процеси.

2.5. Політика і цілі у сфері якості

Політику і цілі у сфері якості встановлюють як головний напрям для організації. Разом вони визначають бажані результати і допомагають організації використовувати свої ресурси для досягнення цих результатів. Політика у сфері якості забезпечує основу для встановлення та перегляду цілей у сфері якості. Необхідно, щоб цілі у сфері якості були узгоджені з політикою у сфері якості і зобов'язаннями щодо постійного поліпшення і щоб їхні результати були вимірні. Досягнення цілей у сфері якості може позитивно впливати на якість продукції, результативність роботи та фінансові показники і, тим самим, на задоволеність та впевненість зацікавлених сторін.

2.6. Роль найвищого керівництва в системі управління якістю

Завдяки лідерству та реальним заходам найвище керівництво може створити умови для повного залучення працівників і кращого функціонування системи управління якістю. Найвище керівництво може взяти принципи управління якістю (див. Вступ, п. 2) за основу своєї діяльності, яка охоплює:

а) установлення та актуалізацію політики та цілей організації у сфері якості;

б) пропагування політики та цілей у сфері якості на всіх рівнях організації для підвищення обізнаності, мотивації та залучення працівників;

в) забезпечення орієнтування на вимоги замовника на всіх рівнях у організації;



Примітка. Формулювання, наведені в дужках, не застосовні до ISO 9001.

Рисунок 1. Модель системи управління якістю, що базується на процесному підході

г) забезпечення впровадження належних процесів, які уможливають виконання вимог замовників та інших зацікавлених сторін, а також досягнення цілей у сфері якості;

д) забезпечення розроблення, впровадження та підтримування результативної та ефективної системи управління якістю для досягнення цих цілей у сфері якості;

е) забезпечення необхідними ресурсами;

ж) періодичне аналізування системи управління якістю;

й) ухвалення заходів щодо політики та цілей у сфері якості;

к) ухвалення заходів щодо поліпшення системи управління якістю.

2.7. Документація

2.7.1. Значення документації

Документація уможливує поширення намірів і узгодженість дій. Її застосування сприяє:

а) досягненню відповідності вимогам замовників і поліпшенню якості;

б) організації належної підготовки працівників;

в) повторюваності та простежуваності;

г) забезпеченню об'єктивних доказів;

д) оцінюванню результативності та постійної придатності системи управління якістю. Розроблення документації повинне бути не самоціллю, а такою діяльністю, яка додає цінність.

2.7.2. Види документів, які використовують у системах управління якістю

У системах управління якістю використовують такі документи:

а) документи, які надають узгоджену інформацію як внутрішнього, так і зовнішнього використання про наявну в організації систему управління якістю; такі документи називають настановами з якості;

б) документи, які описують, як систему управління якістю застосовують до конкретних продукції, проекту або контракту; такі документи називають програмами якості;

в) документи, в яких викладено вимоги; такі документи називають технічними умовами;

г) документи, в яких викладено рекомендації або пропозиції; такі документи називають методичними настановами;

д) документи, які містять інформацію про порядок узгодженого виконання робіт та процесів; документи цього виду можуть охоплювати задокументовані методики, робочі інструкції та креслення;

е) документи, які містять об'єктивні докази щодо виконаних робіт або досягнутих результатів; такі документи називають протоколами.

Кожна організація визначає обсяг необхідної документації, а також використовувани носії. Це залежить від таких чинників, як тип та чисельність працівників організації, складність та взаємодія процесів, складність продукції, вимоги замовників, застосовні вимоги регламентів, кваліфікація персоналу, а також ступінь необхідності доведення виконання вимог щодо системи управління якістю.

2.8. Оцінювання систем управління якістю

2.8.1. Оцінювання процесів у межах системи управління якістю

Під час оцінювання систем управління якістю слід ставити чотири істотні запитання стосовно кожного оцінюваного процесу:

а) чи ідентифіковано і належним чином визначено процес?

б) чи розподілено відповідальність?

в) чи впроваджено та актуалізовано методики?

г) чи процес ефективний для досягнення необхідних результатів?

Сукупність відповідей на ці запитання може визначити результат оцінювання. Оцінювання системи управління якістю може бути різним залежно від сфери застосування і охоплювати певні види діяльності,

наприклад, проведення аудиту та аналізу системи управління якістю, а також самооцінювання.

2.8.2. Проведення аудиту системи управління якістю

Аудити проводять для визначення ступеня виконання вимог системи управління якістю. Дані аудитів застосовують для оцінювання результативності системи управління якістю і для визначення можливостей щодо її поліпшення.

Аудити першою стороною провадяться для внутрішніх потреб самою організацією або за її дорученням і можуть становити основу для декларування організацією своєї відповідності.

Аудити другою стороною провадяться замовниками організації або іншими особами за дорученням замовника.

Аудити третьою стороною провадяться сторонніми незалежними організаціями. Ці організації, звичайно акредитовані, здійснюють сертифікацію на відповідність вимогам, наприклад вимогам ISO 9001.

Стандарт ISO 19011 містить методичні настанови щодо здійснення аудиту.

2.8.3. Аналізування системи управління якістю

Одним із завдань найвищого керівництва є регулярне систематичне оцінювання придатності, адекватності, результативності та ефективності системи управління якістю з погляду політики та цілей у сфері якості. Таке аналізування може включати вивчення необхідності адаптування політики та цілей у сфері якості до змін у потребах та очікуваннях зацікавлених сторін. Аналізування охоплює визначення потреби в діях.

Аналізування системи управління якістю передбачає використання, поряд з іншими джерелами інформації, звітів про аудити.

2.8.4. Самооцінювання

Самооцінювання організації полягає у всебічному та систематичному аналізуванні видів та результатів діяльності організації з погляду систем управління якістю або моделі досконалості.

Самооцінювання може давати загальне уявлення про показники діяльності організації і ступінь довершеності системи управління якістю. Воно також може сприяти виявленню в межах організації сфер, які потребують поліпшення, та визначенню пріоритетів.

2.9. Постійне поліпшення

Метою постійного поліпшення системи управління якістю є збільшення ймовірності підвищення задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін. Дії щодо поліпшення включають:

- а) аналізування та оцінювання наявного стану для визначення сфер поліпшення;
- б) установлення цілей поліпшення;
- в) пошук можливих рішень для досягнення цілей;
- г) оцінювання цих рішень і вибір одного з них;
- д) впровадження вибраного рішення;
- е) вимірювання, перевірка, аналізування та оцінювання результатів впровадження для визначення того, чи досягнуто мети;
- ж) оформлення змін.

Результати цих дій аналізують у разі потреби визначення подальших можливостей для поліпшення. Завдяки цьому поліпшення стає неперервною діяльністю. Зворотний зв'язок із замовниками та іншими зацікавленими сторонами, аудити та аналізування системи управління якістю можна також використовувати для визначення можливостей поліпшення.

2.10. Роль статистичних методів

Використання статистичних методів може допомогти в розумінні змінюваності і, тим самим, допомогти організаціям у розв'язанні проблем і поліпшенні результативності та ефективності їхньої діяльності. Ці методи також сприяють кращому використанню наявних даних для прийняття рішень.

Змінюваність можна спостерігати в процесі та результатах багатьох видів діяльності, навіть за умов видимої стабільності. Цю змінюваність можна простежити у вимірних характеристиках продукції та процесів, а її існування можна виявити на різних стадіях життєвого циклу, від дослідження ринку до обслуговування замовників та кінцевої утилізації.

Статистичні методи можуть допомогти у вимірюванні, описуванні, аналізуванні, інтерпретуванні та моделюванні цієї змінюваності, навіть за відносно обмеженої кількості даних. Статистичний аналіз цих даних може допомогти у забезпеченні кращого розуміння природи, масштабу та причин змінюваності, сприяючи, таким чином, розв'язанню і навіть запобіганню проблемам, які можуть виникнути внаслідок цієї змінюваності, а також спонукати до постійного поліпшення.

Методичні рекомендації щодо застосування статистичних методів у системі управління якістю наведено в ISO/TR 10017.

2.11. Системи управління якістю та інші об'єкти системи управління

Система управління якістю – це частина системи управління організацією, яка спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей у сфері якості і на задоволення потреб, очікувань або вимог зацікавлених сторін. Цілі у сфері якості доповнюють інші цілі організації, наприклад ті, що пов'язані з її розвитком, фінансуванням, рентабельністю, навколишнім середовищем і охороною праці та безпекою. Різноманітні складові частини системи управління якістю можуть бути інтегровані разом із системою управління якістю в єдину систему управління, яка використовує спільні елементи. Це може спростити планування, розподіл ресурсів, визначення додаткових цілей та оцінювання загальної результативності діяльності організації. Оцінювання системи управління організацією може здійснюватися згідно з власними вимогами організації. Система управління може також перевірятися на відповідність вимогам стандартів, таких, як ISO 9001 та ISO 14001. Ці аудити системи управління можуть провадитися окремо або разом.

2.12. Взаємозв'язок між системами управління якістю та моделями досконалості

Як і в стандартах серії ISO 9000, так і в моделях досконалості організації підходи до систем управління якістю ґрунтуються на єдиних принципах. Обидва підходи:

- а) дають змогу організації виявити її сильні та слабкі сторони;
- б) передбачають заходи щодо оцінювання порівняно з узагальненими моделями;
- в) забезпечують основу для постійного поліпшення;
- г) передбачають заходи щодо зовнішнього визнання.

Різниця між підходами до систем управління якістю в стандартах серії ISO 9000 та в моделях досконалості полягає в їхній сфері застосування. Стандарти серії ISO 9000 містять вимоги до систем управління якістю і методичні рекомендації щодо поліпшення показників діяльності; оцінювання систем управління якістю визначає виконання цих вимог. Моделі досконалості містять критерії, які дають змогу проводити порівняльне оцінювання показників діяльності організації, і це є застосовним до всіх видів діяльності та всіх зацікавлених сторін організації. Критерії оцінювання в моделях досконалості забезпечують організації підставу для порівняння показників її діяльності з показниками діяльності інших організацій.

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Термін у тексті визначення або в примітці, зазначений у будь-якому іншому місці в цьому розділі, подано напівжирним шрифтом, і його

супроводжує порядковий номер у дужках. Цей, поданий напівжирним шрифтом, термін може бути замінений у тексті визначення його власним визначенням. Наприклад:

- **продукція** (3.4.2) визначена як «результат **процесу** (3.4.1)»;
- **процес** визначений як «сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи».

Якщо термін «**процес**» замінити його визначенням, то:

- **продукція** буде визначена як «результат сукупності взаємопов'язаних або взаємодійних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи».

Якщо поняття обмежене спеціальним значенням у конкретному контексті, то предметну галузь уточнено в кутових дужках < > перед визначенням, наприклад, **технічний експерт** <аудит> (3.9.11).

3.1. Терміни щодо якості

3.1.1. Якість (quality)

Ступінь, до якого сукупність власних **характеристик** (3.5.1) задовольняє **вимоги** (3.1.2).

Примітка 1. Термін «якість» можна вживати з такими прикметниками, як погана, добра або відмінна.

Примітка 2. «Власний», на відміну від «присвоєний», означає присутній у чомусь саме як постійна характеристика.

3.1.2. Вимога (requirement)

Сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові.

Примітка 1. «Загальнозрозумілі» означає, що є звичаєм або загальноприйнятою практикою для **організації** (3.3.1), її **замовників** (3.3.5) та інших **зацікавлених сторін** (3.3.7) вважати потребу або очікування, про які йдеться, само собою зрозумілими.

Примітка 2. Для позначення конкретного типу вимоги можна вживати означальні слова, наприклад, вимога щодо продукції, вимога щодо управління якістю, вимога замовника.

Примітка 3. Установлена вимога – це вимога, сформульована, наприклад, у **документі** (3.7.2).

Примітка 4. Вимоги можуть ставити різні зацікавлені сторони.

3.1.3. Градація (grade)

Категорія або розряд, присвоєні різним **вимогам** (3.1.2) до **якості продукції** (3.4.2), **процесів** (3.4.1) або **систем** (3.2.1), що мають те саме функціональне застосування.

Приклади. Клас авіаквитка або категорія готелю в готельному довіднику.

Примітка. Якщо установлюють певну вимогу до якості, звичайно зазначають градацію.

3.1.4. Задоволеність замовника (customer satisfaction)

Сприйняття замовником ступеня виконання його **вимог** (3.1.2).

Примітка 1. Претензії замовників є звичайно показником низького рівня задоволеності замовника, але їхня відсутність не обов'язково свідчить про високий рівень задоволеності замовника.

Примітка 2. Навіть якщо вимоги замовника було узгоджено з ним та виконано, це ще не є неодмінною гарантією високого рівня задоволеності замовника.

3.1.5. Спроможність (capability)

Здатність **організації** (3.3.1), **системи** (3.2.1) або **процесу** (3.4.1) створювати **продукцію** (3.4.2), яка відповідатиме **вимогам** (3.1.2) до цієї продукції.

Примітка. Терміни з галузі статистики щодо можливостей процесу визначені в ISO 35342-2.

3.2. Терміни щодо управління

3.2.1. Система (system)

Сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних елементів.

3.2.2. Система управління (management system)

Система (3.2.1), яка дає змогу встановлювати політику та цілі й досягати цих цілей.

Примітка. Система управління **організацією** (3.3.1) може охоплювати різні системи управління, такі, як **система управління якістю** (3.2.3), система управління фінансами або система управління навколишнім середовищем.

3.2.3. Система управління якістю (quality management system)

Система управління (3.2.2), яка спрямовує та контролює діяльність **організації** (3.3.1) щодо **якості** (3.1.1).

3.2.4. Політика у сфері якості (quality policy)

Загальні наміри та спрямованість **організації** (3.3.1), пов'язані з **якістю** (3.1.1), офіційно сформульовані **найвищим керівництвом** (3.2.7).

Примітка 1. Політика у сфері якості, як правило, узгоджена із загальною політикою організації і становить основу для встановлення цілей у сфері якості (3.2.5).

Примітка 2. Політика у сфері якості може ґрунтуватися на принципах управління якістю, викладених у цьому стандарті (див. Вступ, п. 2).

3.2.5. Цілі у сфері якості (quality objectives)

Те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері **якості** (3.1.1).

Примітка 1. Цілі у сфері якості, як правило, ґрунтують на політиці організації в сфері якості (3.2.4).

Примітка 2. Цілі у сфері якості, як правило, визначають для відповідних функцій та рівнів в **організації** (3.3.1).

3.2.6. Управління (management)

Скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні **організації** (3.3.1).

3.2.7. Найвище керівництво (top management)

Особа чи група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність **організації** (3.3.1) на найвищому рівні.

3.2.8. Управління якістю (quality management)

Скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні **організації** (3.3.1) щодо **якості** (3.1.1).

Примітка. Спрямування та контролювання щодо якості звичайно охоплює розроблення **політики у сфері якості** (3.2.4) і **цілей у сфері якості** (3.2.5), **планування якості** (3.2.9), **контроль якості** (3.2.10), **забезпечення якості** (3.2.11) і **поліпшення якості** (3.2.12).

3.2.9. Планування якості (quality planning)

Складова частина **управління якістю** (3.2.8), зосереджена на встановленні **цілей у сфері якості** (3.2.5) і на визначенні операційних **процесів** (3.4.1) та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.

Примітка. Розроблення **програм якості** (3.7.5) може бути складовою частиною планування якості.

3.2.10. Контроль якості (quality control)

Складова частина **управління якістю** (3.2.8), зосереджена на виконанні **вимог** (3.1.2) до якості.

3.2.11. Забезпечення якості (quality assurance)

Складова частина **управління якістю** (3.2.8), зосереджена на створенні впевненості в тому, що **вимоги** (3.1.2) до якості буде виконано.

3.2.12. Поліпшення якості (quality improvement)

Складова частина **управління якістю** (3.2.8), зосереджена на збільшенні здатності виконати **вимоги** (3.1.2) до якості.

Примітка. Вимоги можуть бути пов'язаними з будь-якими аспектами, такими, як **результативність** (3.2.14), **ефективність** (3.2.15) або **простежуваність** (3.5.4).

3.2.13. Постійне поліпшення (continual improvement)

Повторювана діяльність щодо збільшення можливості виконати **вимоги** (3.1.2).

Примітка. Процес (3.4.1) установлення цілей та пошуку можливостей поліпшення — це постійний процес, в якому використовують дані аудиту (3.9.5) і висновки аудиту (3.9.6), аналізування даних, аналізування (3.8.7) з боку керівництва або інші засоби і який звичайно веде до коригувальних дій (3.6.5) або запобіжних дій (3.6.4).

3.2.14. Результативність (effectiveness)

Ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

3.2.15. Ефективність (efficiency)

Співвідношення між досягненим результатом і використаними ресурсами.

3.3. Терміни щодо організації

3.3.1. Організація (organization)

Сукупність людей та засобів виробництва з розподілом відповідальності, повноважень та взаємовідносин.

Приклади. Компанія, корпорація, фірма, підприємство, установа, добродійна організація, індивідуальний торговець, асоціація або їхні підрозділи чи комбінації.

Примітка 1. Розподіл є звичайно упорядкованим.

Примітка 2. Організація може бути державною або приватною.

Примітка 3. Це визначення чинне лише щодо стандартів на **системи управління якістю** (3.2.3). Термін «організація» має інше визначення в ISO/IEC Guide 2.

3.3.2. Організаційна структура (organizational structure)

Розподіл відповідальності, повноважень та взаємовідносин між працівниками.

Примітка 1. Розподіл є звичайно упорядкованим.

Примітка 2. Організаційну структуру часто формалізують у **настанові з якості** (3.7.4) або в **програмі якості** (3.7.5) для **проекту** (3.4.3).

Примітка 3. За сферою охоплення організаційна структура може мати відповідні схеми зв'язків із зовнішніми **організаціями** (3.3.1).

3.3.3. Інфраструктура (infrastructure)

<Організація> сукупність устаткування, обладнання та служб, необхідних для функціонування **організації** (3.3.1).

3.3.4. Виробниче середовище (work environment)

Сукупність умов, за яких виконують роботу.

Примітка. Умови охоплюють фізичні, соціальні, психологічні та екологічні чинники (такі, як температура, схеми визнання та заохочування, ергономіка і склад атмосфери).

3.3.5. Замовник (customer)

Організація (3.3.1) або особа, яка отримує **продукцію** (3.4.2).

Приклади. Споживач, клієнт, кінцевий користувач, роздрібний торговець, пільговий споживач і покупець.

Примітка. Щодо організації замовник може бути внутрішнім або зовнішнім.

3.3.6. Постачальник (supplier)

Організація (3.3.1) або особа, яка надає **продукцію** (3.4.2).

Приклади. Виробник, посередник, роздрібний торговець або продавець продукції, постачальник послуги чи інформації.

Примітка 1. Щодо організації постачальник може бути внутрішнім або зовнішнім.

Примітка 2. У контрактній ситуації постачальник іноді називається підрядником.

3.3.7. Зацікавлена сторона (interested party)

Особа чи група осіб, які мають певний інтерес щодо показників діяльності або успіху **організації** (3.3.1).

Приклади. Замовники (3.3.5), власники, працівники організації, **постачальники** (3.3.6), банки, синдикати, партнери або товариства.

Примітка. Групу осіб може становити організація, її підрозділ або декілька організацій.

3.4. Терміни щодо процесів та продукції

3.4.1. Процес (process)

Сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних видів діяльності, яка перетворює входи на виходи.

Примітка 1. Входами одного процесу є, як правило, виходи інших процесів.

Примітка 2. Процеси в **організації** (3.3.1), як правило, планують і здійснюють за контрольованих умов з метою створення додаткових цінностей.

Примітка 3. Процес, для якого **відповідність** (3.6.1) одержуваної в його результаті **продукції** (3.4.2) не піддається простій перевірці звичайними методами, часто називають «спеціальний процес».

3.4.2. Продукція (product)

Результат **процесу** (3.4.1).

Примітка 1. Існує чотири узагальнені категорії продукції:

- послуги (наприклад, перевезення);
- інтелектуальна продукція (наприклад, комп'ютерна програма, словник);
- технічні засоби (наприклад, механічна частина двигуна);
- перероблені матеріали (наприклад, мастило).

Багато видів продукції складаються з елементів, що належать до різних узагальнених категорій продукції. У такому разі віднесення продукції до послуги, інтелектуальної продукції, технічних засобів або перероблених матеріалів залежить від елемента, що переважає. Наприклад, пропонується продукція «автомобіль» складається з технічних засобів (наприклад, шин), перероблених матеріалів (наприклад, палива, охолоджувальної рідини), інтелектуальної продукції (наприклад, програми регулювання двигуна, інструкції для водія) і послуг (наприклад, пояснення щодо функціонування, надавані продавцем).

Примітка 2. Послуга є результатом щонайменше одного виду діяльності, обов'язково здійсненого у взаємодії між **постачальником** (3.3.6) і **замовником** (3.3.5), і, як правило, нематеріальна. Надання послуги може включати, наприклад, таке:

- дії з матеріальною продукцією, наданою замовником (наприклад, автомобіль, що підлягає ремонту);
- дії з нематеріальною продукцією, наданою замовником (наприклад, декларація про доходи, необхідна для обчислення розміру податку);
- надання нематеріальної продукції (наприклад, надання інформації в контексті передавання знань);
- створення сприятливих умов для замовника (наприклад, у готелях та ресторанах). Інтелектуальна продукція містить інформацію, є звичайно нематеріальною і може набувати форми підходів, ділових угод або **методик** (3.4.5).

Технічні засоби, як правило, матеріальні, і їхня кількість становить кількісну **характеристику** (3.5.1). Перероблені матеріали звичайно матеріальні, і їхня кількість є неперервною характеристикою. Технічні засоби та перероблені матеріали часто називають товаром.

Примітка 3. Забезпечення **якості** (3.2.11) спрямовують головним чином на передбачену продукцію.

3.4.3. Проект (project)

Єдиний **процес** (3.4.1), що складається з сукупності скоординованих та контрольованих видів діяльності з датами початку та закінчення, здійснюється для досягнення мети, яка відповідає конкретним **вимогам** (3.1.2) і містить обмеження щодо термінів, вартості та ресурсів.

Примітка 1. Окремий проект може становити частину структури більшого проекту.

Примітка 2. У деяких проектах цілі уточнюють і **характеристики** (3.5.1) продукції визначають поступово в міру реалізації проекту.

Примітка 3. Результатом проекту може бути одна чи декілька одиниць **продукції** (3.4.2).

Примітка 4. Адаптовано з ISO 10006:1997.

3.4.4. **Проектування і розроблення** (*design and development*)

Сукупність **процесів** (3.4.1), які перетворюють **вимоги** (3.1.2) в установлені **характеристики** (3.5.1) або в **технічні умови** (3.7.3) на **продукцію** (3.4.2), **процес** (3.4.1) чи **систему** (3.2.1).

Примітка 1. Терміни «проекткування» і «розроблення» іноді використовують як синоніми, а іноді – для визначення різних стадій процесу проектування та розроблення в цілому.

Примітка 2. Для позначення природи того, що проектують та розробляють, можуть вживати пояснювальні слова (наприклад, проектування та розроблення продукції або проектування та розроблення процесу).

3.4.5. **Методика** (*procedure*)

Установлений спосіб діяльності або здійснення **процесу** (3.4.1).

Примітка 1. Методики можуть бути оформлені чи не оформлені документально.

Примітка 2. Для позначення документально оформленої методики часто вживаються терміни «письмова методика» або «задокументована методика». **Документ** (3.7.2), який містить методику, може називатися «методичний документ».

3.5. Терміни щодо характеристик

3.5.1. **Характеристика** (*characteristic*)

Відмітна властивість.

Примітка 1. Характеристика може бути власною або присвоєною.

Примітка 2. Характеристика може бути якісною або кількісною.

Примітка 3. Існують різні класи характеристик, такі, як:

– фізичні (наприклад, механічні, електричні, хімічні або біологічні характеристики);

– органолептичні (наприклад, пов'язані з нюхом, дотиком, смаком, зором, слухом);

– етичні (наприклад, ввічливість, чесність, правдивість);

– часові (наприклад, пунктуальність, безвідмовність, доступність);

– ергономічні (наприклад, характеристики фізіологічні або пов'язані з безпекою людини);

– функціональні (наприклад, максимальна швидкість літака).

3.5.2. **Характеристика якості** (*quality characteristic*)

Власна **характеристика** (3.5.1) **продукції** (3.4.2), **процесу** (3.4.1) або **системи** (3.2.1), пов'язана з **вимогою** (3.1.2).

Примітка 1. «Власний» означає присутній у чомусь саме як постійна характеристика.

Примітка 2. Присвоєні характеристики продукції, процесу або системи (наприклад, ціна продукції, власник продукції) не є характеристиками якості цієї продукції, процесу або системи.

3.5.3. **Надійність** (*dependability*)

Збірний термін, який вживають для описування характеристики готовності та чинників, що її зумовлюють: характеристик безвідмовності, ремонтпридатності і забезпеченості технічного обслуговування.

Примітка. Термін «надійність» вживають лише для загального описування в невеликих термінах [IEC 60050-191:1990].

3.5.4. **Простежуваність** (*traceability*)

Змога простежити передісторію, застосування або місцезнаходження того, що розглядають.

Примітка 1. Стосовно **продукції** (3.4.2) **простежуваність** може бути пов'язана з:

– походженням матеріалів чи складових частин;

– історією оброблення;

– розподілом або місцезнаходженням продукції після поставлення.

Примітка 2. У галузі метрології прийняте визначення, наведене в VIM:1993, п. 6.10.

3.6. Терміни щодо відповідності

3.6.1. **Відповідність** (*conformity*)

Виконання **вимоги** (3.1.2).

Примітка 1. Це визначення узгоджено з введеним в ISO/IEC Guide 2, але його сформульовано інакше, для узгодженості з поняттями ISO 9000.

3.6.2. **Невідповідність** (*nonconformity*)

Невиконання **вимоги** (3.1.2).

3.6.3. **Дефект** (*defect*)

Невиконання **вимоги** (3.1.2), пов'язаної з передбаченим або установленим використанням.

Примітка 1. Розрізнення понять «дефект» і «**невідповідність**» (3.6.2) важливе, оскільки воно має підтекст юридичного характеру, зокрема пов'язаний з питаннями відповідальності за вироблену продукцію. Тому термін «дефект» слід вживати надзвичайно обережно.

Примітка 2. Передбачене використання, як його передбачає **завомник** (3.3.5), може залежати від характеру інформації, такої, як інструкції з експлуатації та технічного обслуговування, надавані **поставачальником** (3.3.6).

3.6.4. **Запобіжна дія** (*preventive action*)

Дія, яку виконують для усунення причини потенційної **невідповідності** (3.6.2) або іншої потенційно небажаної ситуації.

Примітка 1. Потенційна невідповідність може мати декілька причин.

Примітка 2. Запобіжну дію виконують для попередження події, тоді як **коригувальну дію** (3.6.6) – для попередження повторної події.

3.6.5. **Коригувальна дія** (*corrective action*)

Дія, яку виконують для усунення причини виявленої **невідповідності** (3.6.2) або іншої небажаної ситуації.

Примітка 1. Невідповідність може мати декілька причин.

Примітка 2. Коригувальну дію виконують для попередження повторного виникнення події, тоді як **запобіжну дію** (3.6.4) – для попередження виникнення події.

Примітка 3. Слід розрізнити **коригування** (3.6.6) і коригувальну дію.

3.6.6. **Коригування** (*correction*)

Дія, яку виконують для усунення виявленої **невідповідності** (3.6.2).

Примітка 1. Коригування можна виконувати в поєднанні з **коригувальною дією** (3.6.5).

Примітка 2. Коригуванням може бути, наприклад, **перероблення** (3.6.7) або **зниження градації** (3.6.8).

3.6.7. **Перероблення** (*rework*)

Дія, яку виконують з невідповідною **продукцією** (3.4.2), щоб зробити її відповідною **вимогам** (3.1.2).

Примітка. На відміну від перероблення під час **ремонту** (3.6.9) можуть змінювати або замінювати складові частини невідповідної продукції.

3.6.8. **Зниження градації** (*regrade*)

Змінювання **градації** (3.1.3) невідповідної **продукції** (3.4.2), щоб зробити її відповідною **вимогам** (3.1.2), відмінним від початково встановлених.

3.6.9. **Ремонт** (*repair*)

Дія, яку виконують з невідповідною **продукцією** (3.4.2), щоб зробити її придатною для передбаченого використання.

Примітка 1. Ремонт охоплює дії з виправлення початково відповідної продукції для її відновлення з метою використання, наприклад, у межах операцій з технічного обслуговування.

Примітка 2. На відміну від **перероблення** (3.6.7) під час ремонту можуть змінювати або замінювати складові частини невідповідної продукції.

3.6.10. Бракування (*scrap*)

Дія, яку виконують з невідповідною **продукцією** (3.4.2), щоб не допустити її передбачене використання.

Приклади. Утилізація, знищення.

Примітка. У ситуації з невідповідною послугою її припиняють надавати.

3.6.11. Поступка (*concession*)

Дозвіл на використання чи випуск **продукції** (3.4.2), яка не відповідає встановленим **вимогам** (3.1.2).

Примітка. Поступку звичайно застосовують під час постачання продукції, яка має невідповідні **характеристики** (3.5.1), щодо часу або кількості цієї продукції, погоджених в установлених межах.

3.6.12. Дозвіл на відхил (*deviation permit*)

Санкціонування відступу від початково установлених **вимог** (3.1.2) до **продукції** (3.4.2) перед її виготовленням.

Примітка. Дозвіл на відхил, як правило, видають на обмежену кількість продукції або певний період часу, а також для конкретного використання.

3.6.13. Випуск (*release*)

Дозвіл на перехід до наступної стадії **процесу** (3.4.1).

3.7. Терміни щодо документації

3.7.1. Інформація (*information*)

Значущі дані.

3.7.2. Документ (*document*)

Інформація (3.7.1) та її носій.

Приклади. **Протокол** (3.7.6), **технічні умови** (3.7.3), задокументована методика, креслення, звіт, стандарт.

Примітка 1. Носієм може бути папір, магнітний, електронний чи оптичний комп'ютерний диск, фотографія чи еталонний зразок або їх комбінація.

Примітка 2. Комплект документів, наприклад, технічних умов та протоколів, часто називається «документацією».

Примітка 3. Деякі **вимоги** (3.1.2) (наприклад, вимога до розбірливості) застосовні до всіх видів документів, проте можуть існувати різні вимоги до технічних умов (наприклад, вимога щодо контрольованості переглядів) і до протоколів (наприклад, вимога щодо можливості пошуку).

3.7.3. Технічні умови (*specification*)

Документ (3.7.2), який установлює **вимоги** (3.1.2).

Примітка. Технічні умови можуть бути пов'язані з видами діяльності (наприклад, задокументована методика, технічні умови на процес або технічні умови на випробування) або з **продукцією** (3.4.2) (наприклад, технічні умови на продукцію, креслення і технічні умови на характеристики).

3.7.4. Настанова з якості (*quality manual*)

Документ (3.7.2), який регламентує **систему управління якістю** (3.2.3) **організації** (3.3.1).

Примітка. Настанови з якості можуть мати різний ступінь деталізації та форму залежно від розміру та складності окремої організації.

3.7.5. Програма якості (*quality plan*)

Документ (3.7.2), що визначає, які **методики** (3.4.5) та відповідні ресурси, хто та коли повинен застосовувати до конкретних **проектів** (3.4.3), **продукції** (3.4.2), **процесу** (3.4.1) чи контракту.

Примітка 1. До цих методик звичайно належать такі, що мають відношення до процесів управління якістю і процесів створення продукції.

Примітка 2. Програма якості часто містить посилання на частини **настанови з якості** (3.7.4) або задокументовані методики.

Примітка 3. Програма якості, як правило, є одним із результатів **планування якості** (3.2.9).

3.7.6. Протокол; запис (*record*)

Документ (3.7.2), який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт.

Примітка 1. Протоколи можна використовувати, наприклад, для документування **простежуваності** (3.5.4) і для надання свідчення щодо **погодження** (3.8.4), **запобіжної дії** (3.6.4) та **коригувальної дії** (3.6.5).

Примітка 2. Звичайно немає потреби застосовувати контроль за переглядами протоколів.

3.8. Терміни щодо перевірки

3.8.1. Об'єктивний доказ (*objective evidence*)

Дані, які підтверджують існування чи правдивість чогось.

Примітка. Об'єктивний доказ може бути отриманий шляхом спостереження, вимірювання, **випробування** (3.8.3) чи іншим способом.

3.8.2. Інспектування; оглядання (*inspection*)

Оцінювання відповідності спостереженням і висловлюванням суджень, супроводжуваних, за потреби, вимірюваннями, випробуваннями чи калібруваннями [ISO/IEC Guide 2].

3.8.3. Випробування (*test*)

Визначення однієї чи декількох **характеристик** (3.5.1) за певною **методикою** (3.4.5).

3.8.4. Перевірка (*verification*)

Підтвердження наданням **об'єктивних доказів** (3.8.1), що встановлені **вимоги** (3.1.2) виконано.

Примітка 1. Терміном «перевірено» позначається відповідний статус.

Примітка 2. Підтвердження може охоплювати такі види діяльності:

- виконання альтернативних обчислень;
- порівняння **технічних умов** (3.7.3) на нову розробку з аналогічними технічними умовами на апробовану розробку;
- проведення **випробувань** (3.8.3) і демонстрацій;
- аналіз документів перед випуском.

3.8.5. Затвердження (*validation*)

Підтвердження наданням **об'єктивних доказів** (3.8.1), що **вимоги** (3.1.2) щодо конкретного передбаченого використання або застосування виконано.

Примітка 1. Терміном «затверджено» позначається відповідний статус.

Примітка 2. Умови використання можуть бути реальними або змодельованими.

3.8.6. Атестація (*qualification process*)

Процес (3.4.1), який дає можливість продемонструвати спроможність виконати установлені **вимоги** (3.1.2).

Примітка 1. Терміном «проатестовано» позначається відповідний статус.

Примітка 2. Атестація може стосуватися осіб, **продукції** (3.4.2), процесів або **систем** (3.2.1).

Приклади. Атестація аудиторів, атестація матеріалів.

3.8.7. Аналізування (*review*)

Діяльність, яку розпочинають для визначення придатності, адекватності, **результативності** (3.2.14) того, що розглядають, щоб досягнути установлених цілей.

Примітка. Аналізування може також включати визначення **ефективності** (3.2.15).

Приклади. Аналізування з боку керівництва, аналізування проектно-конструкторських робіт, аналізування вимог замовників і аналізування невідповідностей.

3.9. Терміни щодо аудиту

Примітка. Терміни та визначення, подані в пункті 3.9, розроблено в очікуванні публікації ISO 19011. Можливо, що в зазначеному стандарті вони будуть модифіковані.

3.9.1. Аудит (audit)

Систематичний, незалежний і задокументований процес (3.4.1) отримання **доказів аудиту** (3.9.4) і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання **критеріїв аудиту** (3.9.3).

Примітка. Внутрішні аудити, які іноді називають «аудити першою стороною», провадяться звичайно або самою **організацією** (3.3.1), або за її дорученням для внутрішніх цілей і вони можуть слугувати основою для декларування **відповідності** (3.6.1).

До зовнішніх аудитів належать ті, що їх звичайно називають «аудити другою стороною» або «аудити третьою стороною».

Аудити другою стороною провадяться сторонами, які мають певний інтерес до діяльності організації, наприклад, замовниками або іншими особами за їхнім дорученням.

Аудити третьою стороною провадяться зовнішніми незалежними організаціями. Ці організації здійснюють сертифікацію чи реєстрацію на відповідність вимогам, наприклад вимогам ISO 9001 та ISO 14001.

Якщо **системи управління** (3.2.2) якістю та навколишнім середовищем перевіряють разом, це називають «комбінованим аудитом».

Якщо дві чи декілька організацій здійснюють разом аудит одного **об'єкта аудиту** (3.9.8), це називається «спільним аудитом».

3.9.2. Програма аудиту (audit programme)

Один чи декілька **аудитів** (3.9.1), запланованих на конкретний період часу і спрямованих на досягнення конкретної мети.

3.9.3. Критерії аудиту (audit criteria)

Сукупність політики, **методик** (3.4.5) чи **вимог** (3.1.2), які використовують як еталон.

3.9.4. Доказ аудиту (audit evidence)

Протоколи (3.7.6), виклади фактів чи інша **інформація** (3.7.1), що є істотними для **критеріїв аудиту** (3.9.3) й уможливають їхню перевірку.

Примітка. Доказ аудиту може бути якісним або кількісним.

3.9.5. Дані аудиту (audit findings)

Результати оцінювання зібраних **доказів аудиту** (3.9.4) за **критеріями аудиту** (3.9.3).

Примітка. Дані аудиту можуть вказувати на відповідність чи невідповідність критеріям аудиту або на можливості поліпшення.

3.9.6. Висновок аудиту (audit conclusion)

Підсумок **аудиту** (3.9.1), який формулює **група з аудиту** (3.9.10) в результаті розгляду всіх **даних аудиту** (3.9.5) з урахуванням цілей аудиту.

3.9.7. Замовник аудиту (audit client)

Організація (3.3.1) чи особа, яка подає заявку на проведення **аудиту** (3.9.1).

3.9.8. Об'єкт аудиту (auditee)

Організація (3.3.1), піддана **аудиту** (3.9.1).

3.9.9. Аудитор (auditor)

Особа, яка має **компетентність** (3.9.12) для проведення **аудиту** (3.9.1)

3.9.10. Група з аудиту (audit team)

Один чи декілька **аудиторів** (3.9.9), що проводять **аудит** (3.9.1)

Примітка 1. Одного з аудиторів групи з аудиту, як правило, призначають керівником групи з аудиту.

Примітка 2. Група з аудиту може включати аудиторів-стажистів і, у разі потреби, **технічних експертів** (3.9.11).

Примітка 3. Дозволена участь спостерігачів, які лише супроводжують групу з аудиту, не входячи до її складу.

3.9.11. Технічний експерт (technical expert)

<Аудит> особа, яка володіє спеціальними знаннями чи досвідом щодо предмета аудиту.

Примітка 1. Спеціальні знання чи досвід включають знання чи досвід стосовно **організації** (3.3.1), **процесу** (3.4.1) або діяльності, що піддають аудиту, а також знання мови та культури країни, де провадиться аудит.

Примітка 2. Технічний експерт не має повноважень **аудитора** (3.9.9) в **групі з аудиту** (3.9.10).

3.9.12. Компетентність (competence)

Доведена спроможність застосовувати знання та вміння.

3.10. Терміни щодо забезпечення якості вимірювання

Примітка. Терміни та визначення, подані в пункті 3.10, були розроблені в очікуванні публікації ISO 10012. Можливо, що в зазначеному стандарті вони будуть модифіковані.

3.10.1. Система контролю вимірювання (measurement control system)

Сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних елементів, необхідних для **метрологічного підтвердження** (3.10.3) та постійного **контролю вимірювання** (3.10.2).

3.10.2. Вимірювання (measurement process)

Сукупність операцій, які дають змогу визначити значення величини.

3.10.3. Метрологічне підтвердження (metrological confirmation)

Сукупність операцій, необхідних для забезпечення відповідності **засобу вимірювальної техніки** (3.10.4) **вимогам** (3.1.2) з метою його передбаченого використання.

Примітка 1. Метрологічне підтвердження, як правило, включає калібрування або **перевірку** (3.8.4), будь-яке необхідне юстування або **ремонт** (3.6.9) і подальше повторне калібрування, порівняння з метрологічними вимогами до передбаченого використання засобів вимірювальної техніки, а також будь-які потрібні пломбування та етикетування.

Примітка 2. Метрологічне підтвердження не вважають виконаним доти, доки придатність засобу вимірювальної техніки для передбаченого використання не буде доведена та задокументована.

Примітка 3. Вимоги до передбаченого використання включають такі характеристики, як діапазон, роздільна здатність, максимально допустимі похибки тощо.

Примітка 4. Вимоги стосовно метрологічного підтвердження звичайно відрізняються від вимог до продукції і не зазначаються в них.

3.10.4. Засіб вимірювальної техніки (measuring equipment)

Засіб вимірювання, програмний засіб, еталон, стандартний зразок або допоміжний пристрій чи їх комбінація, необхідні для виконання **вимірювання** (3.10.2).

3.10.5. Метрологічна характеристика (metrological characteristic)

Відмітна властивість, яка може впливати на результати вимірювання.

Примітка 1. **Засіб вимірювальної техніки** (3.10.4) звичайно має декілька метрологічних характеристик.

Примітка 2. Метрологічні характеристики можуть бути предметом калібрування.

3.10.6. Метрологічна служба (metrological function)

Організаційна структура, що несе відповідальність за визначення та впровадження **системи контролю вимірювання** (3.10.1).

МЕТОДОЛОГІЯ, ВИКОРИСТАНА ДЛЯ РОЗРОБЛЕННЯ СЛОВНИКА**A.1. Вступ**

Універсальність застосування стандартів серії ISO 9000 вимагає використання:

- технічних описів, але не технічною мовою;
- узгодженого та гармонізованого словника, легко зрозумілого для всіх потенційних користувачів стандартів на системи управління якістю.

Поняття не є незалежними одне від одного, і аналіз відношень між поняттями в галузі систем управління якістю та їх упорядкування в системі є передумовою узгодженого словника. Такий аналіз було використано для розроблення словника, встановленого в цьому державному стандарті. Оскільки схеми понять, використані в процесі розроблення, можуть бути корисними з погляду інформації, вони відтворені в А.4.

A.2. Зміст словникової статті і правило заміщення

Поняття становить одиницю переходу від однієї мови до іншої (включаючи варіанти однієї мови, наприклад американську англійську та британську англійську мови). У кожній мові робиться вибір терміна, який найточніше відображає поняття цією мовою, що означає підхід небуквального перекладу.

Визначення будується описуванням лише тих характеристик, які є суттєвими для ідентифікування поняття. Інформація, важлива стосовно поняття, але не суттєва для його опису, наводиться в одній чи декількох примітках до визначення.

Якщо термін заміщується його визначенням із незначними синтаксичними змінами, то при цьому не повинен змінюватися зміст тексту. Таке заміщення забезпечує простий метод перевірки точності визначення. Проте, якщо визначення є складним і містить декілька термінів, заміщення краще проводити, беручи одне або щонайбільше два визначення за один раз. Заміщення всіх термінів одночасно буде створювати синтаксичні труднощі і не сприятиме передаванню значення.

A.3. Відношення між поняттями та їх графічне подання**A.3.1. Загальні положення**

У термінологічній роботі відношення між поняттями ґрунтуються на ієрархічній структурі ознак певного видового поняття таким чином, щоб найекономічніший опис поняття утворювався зазначенням його видового поняття і описуванням ознак, які відрізняють його від понять вищого або нижчого рівня.

У цьому додатку подано три основні типи відношень між поняттями: родовидові (А.3.2), частинні (А.3.3) і асоціативні (А.3.4).

A.3.2. Родовидове відношення

Підрядні поняття в межах ієрархії успадковують всі ознаки надрядного поняття і містять описи тих ознак, які відрізняють їх від надрядних (вищого рівня) і сурядних (нижчого рівня) понять, наприклад, відношення весни, літа, осені та зими до пори року.

Родовидові відношення зображують віялоподібними чи деревоподібними схемами без стрілок (рисунок А.1).

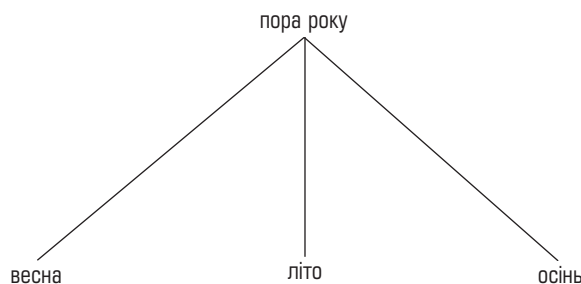


Рисунок А.1. Графічне подання родовидового відношення

A.3.3. Частинне відношення

Підрядні поняття в межах однієї ієрархічної структури є складовими частинами надрядного поняття, наприклад, весна, літо, осінь та зима можуть бути визначені як частини поняття «рік». Для порівняння, недоречно визначати сонячну погоду (одна з можливих характеристик літа) як частину року.

Частинне відношення зображують у вигляді граблів (рисунок А.2). Одиначні частини зображують однією лінією, а множинні – подвійною.

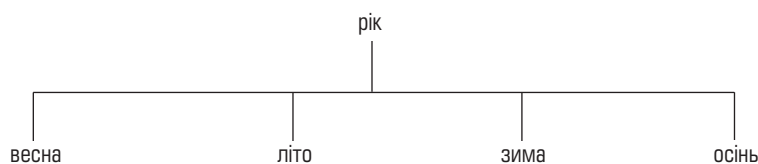


Рисунок А.2. Графічне подання частинного відношення

А.3.4. Асоціативне відношення

Асоціативні відношення не забезпечують утворення такого економного опису, як родовидові та частинні відношення, проте вони допомагають визначити природу взаємовідношень між двома поняттями в межах понятійної системи, наприклад, причина та наслідок, діяльність та місце, діяльність та результат, інструмент та функція, матеріал та продукція.

Асоціативні відношення зображують лінією зі стрілками з обох кінців (рисунки А.3).



Рисунок А.3. Графічне подання асоціативного відношення

А.4. Схеми понять

На рисунках А.4 – А.13 показані схеми понять, на яких ґрунтуються тематичні угруповання розділу 3 цього державного стандарту.

Відтворення визначень термінів роблять без наведення відповідних приміток. Тому для ознайомлення з цими примітками слід звертатися до розділу 3.

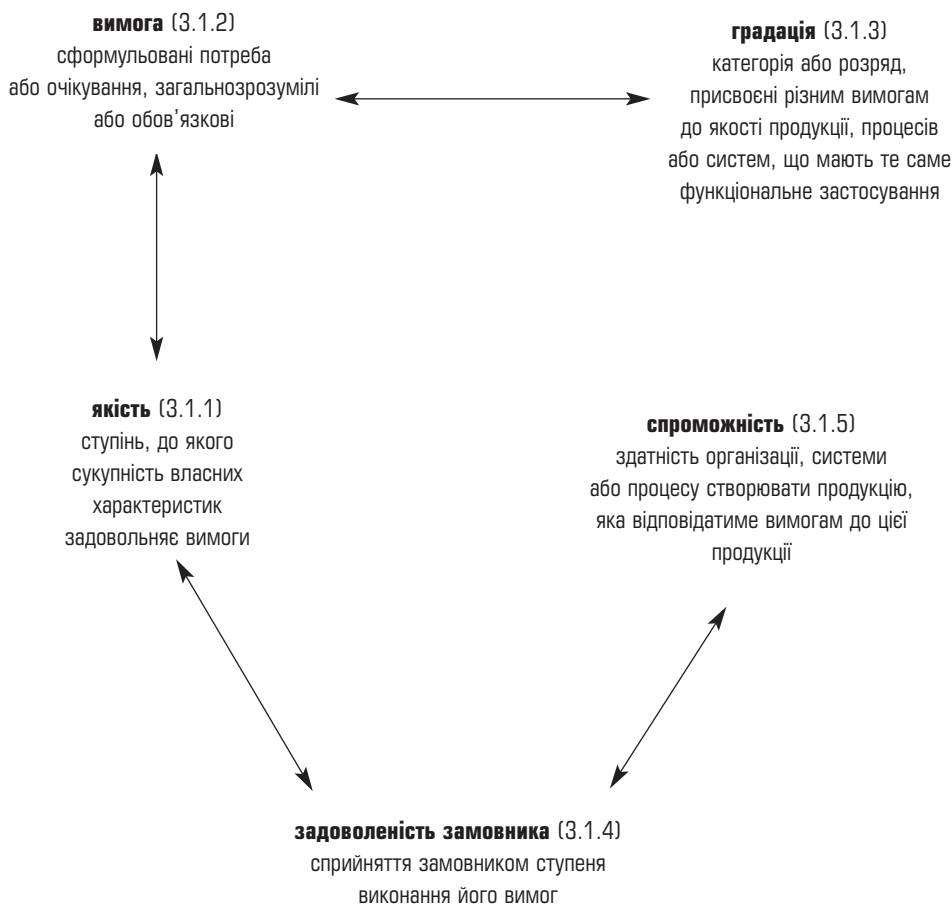


Рисунок А.4. Поняття щодо якості (3.1)

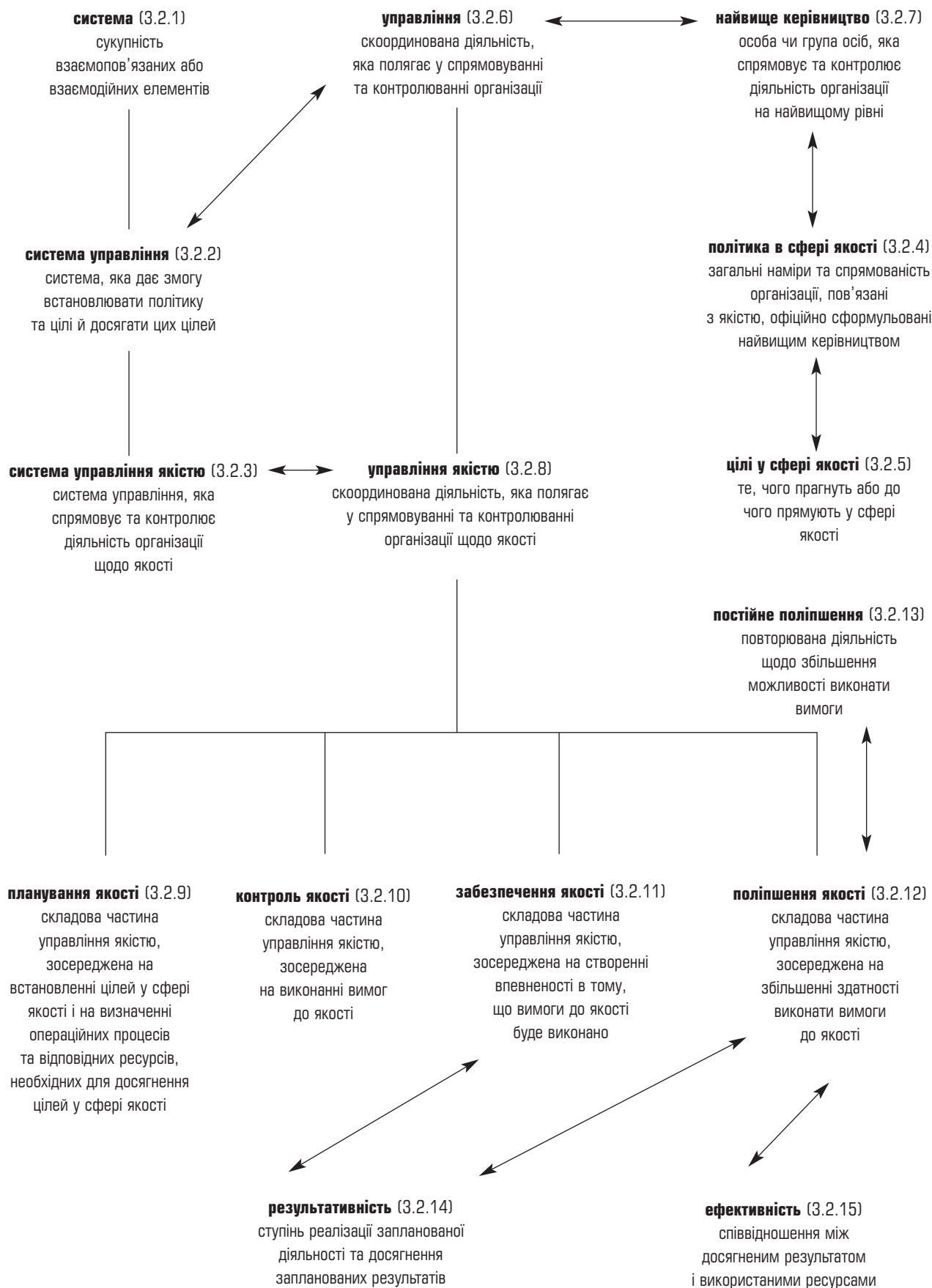


Рисунок А.5. Поняття щодо управління (3.2)

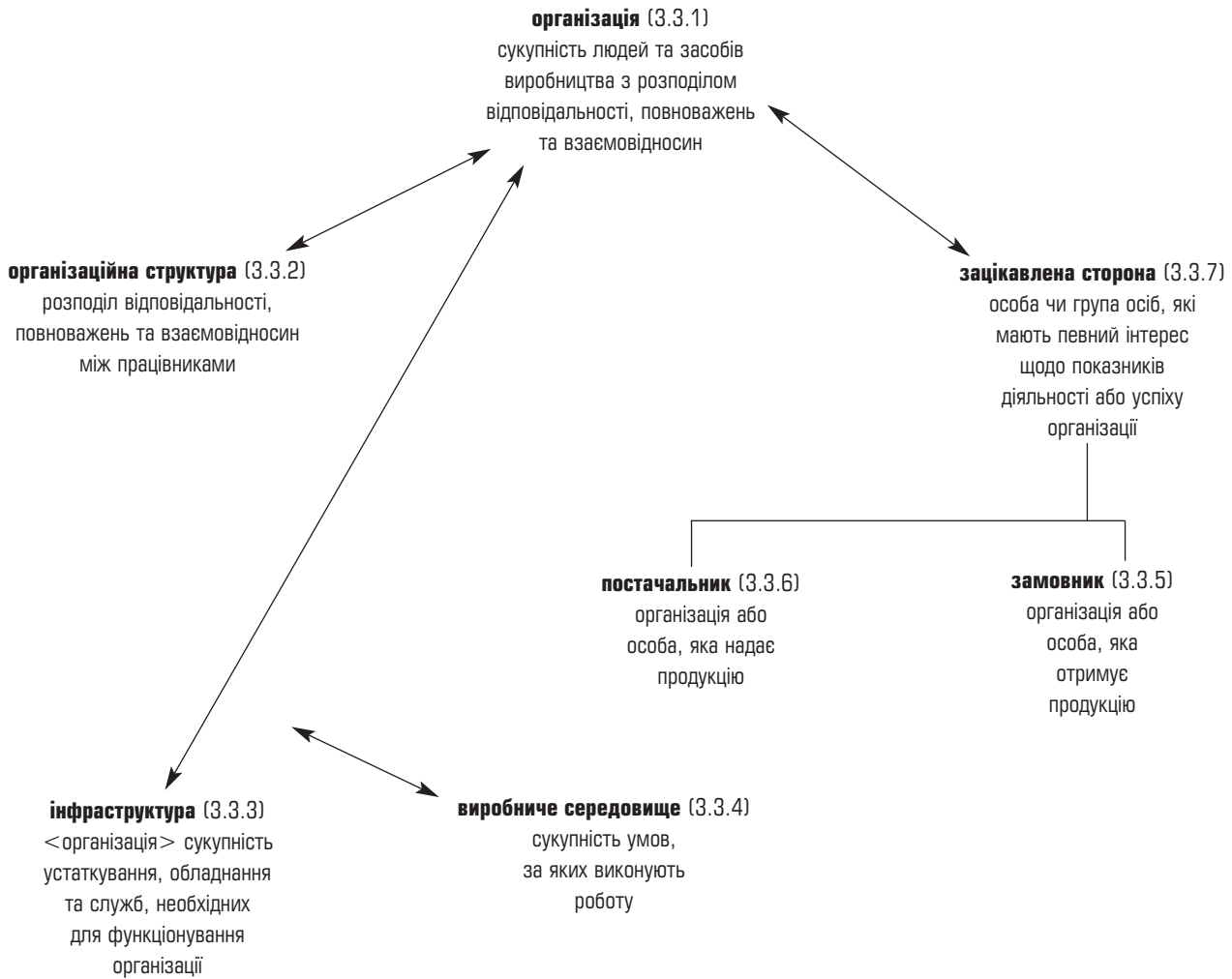


Рисунок А.6. Поняття щодо організації (3.3)

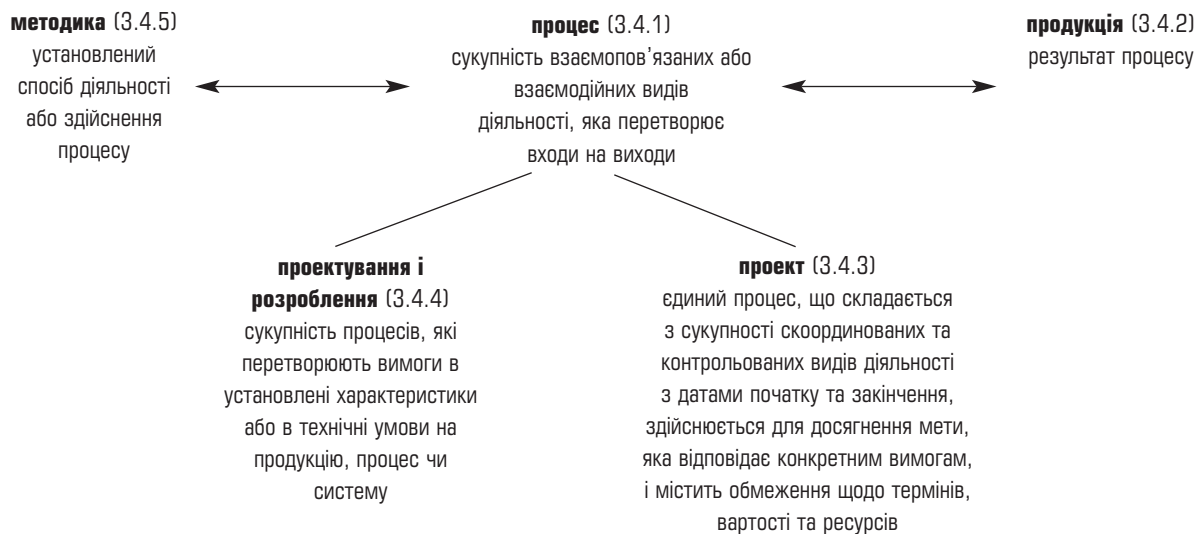


Рисунок А.7. Поняття щодо продукції та процесу (3.4)

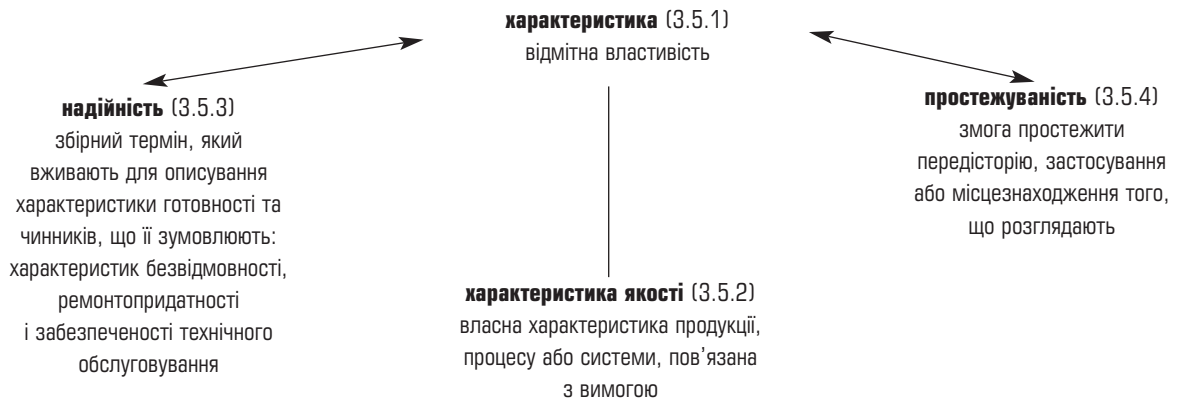


Рисунок А.8. Поняття щодо характеристик (3.5)

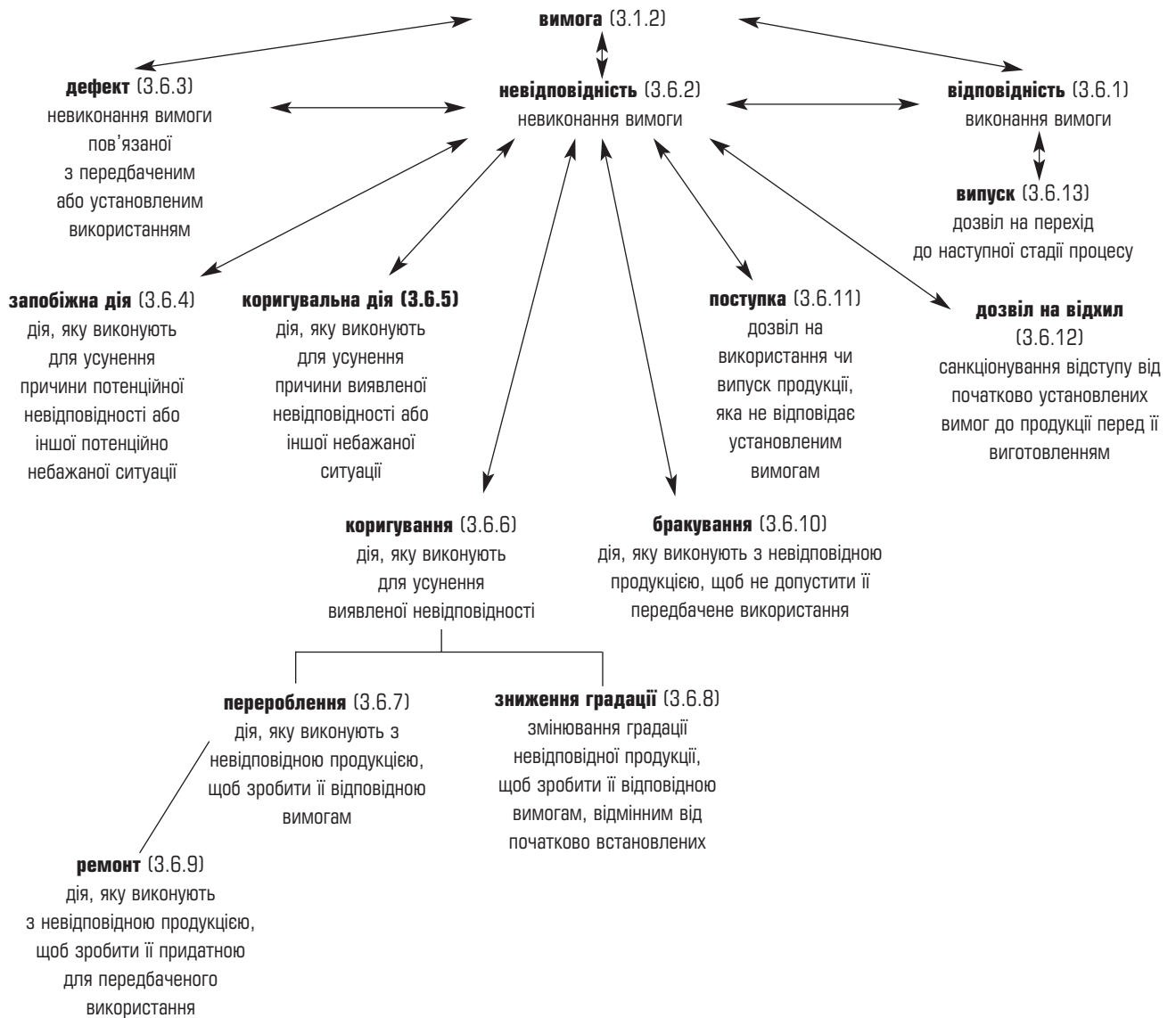


Рисунок А.9. Поняття щодо відповідності (3.6)



Рисунок А.10. Поняття щодо документації (3.7)

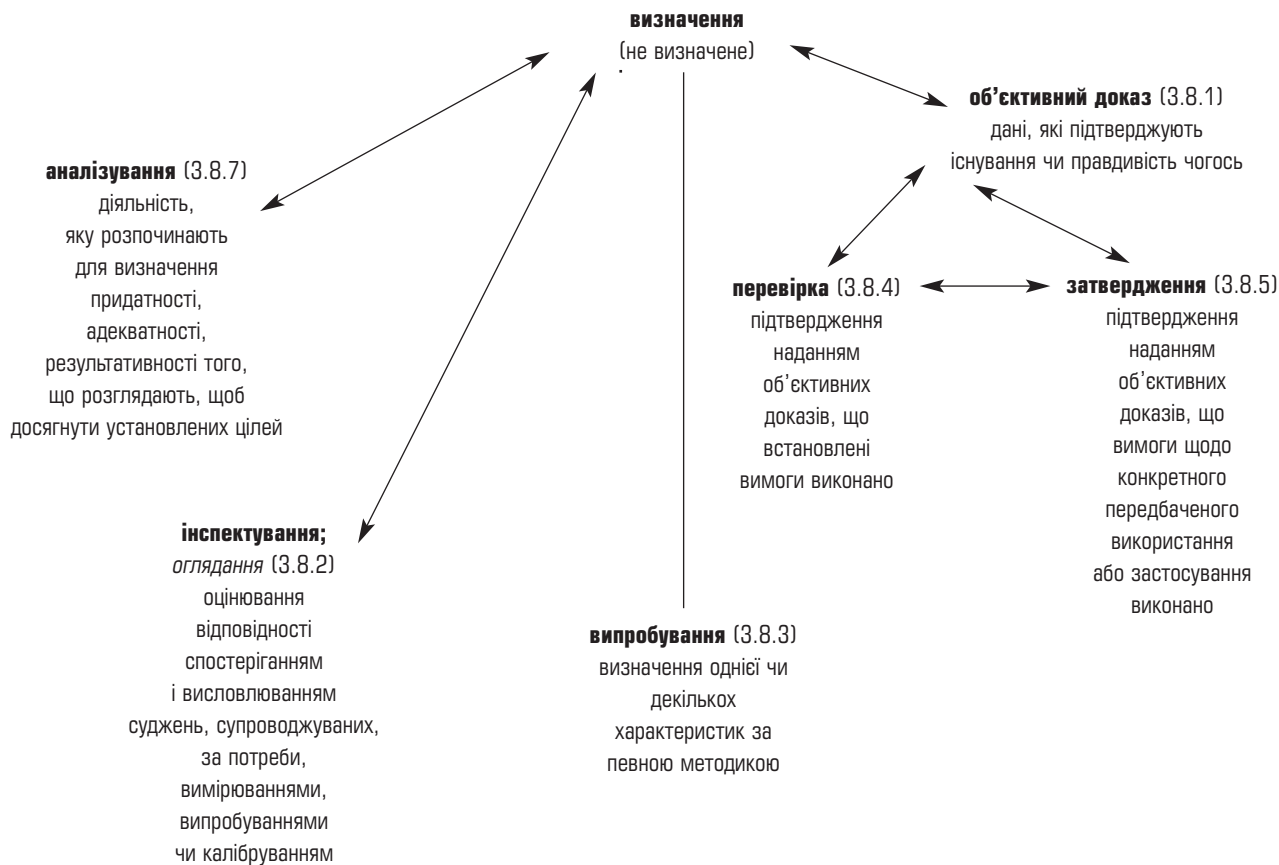


Рисунок А.11. Поняття щодо перевірки (3.8)

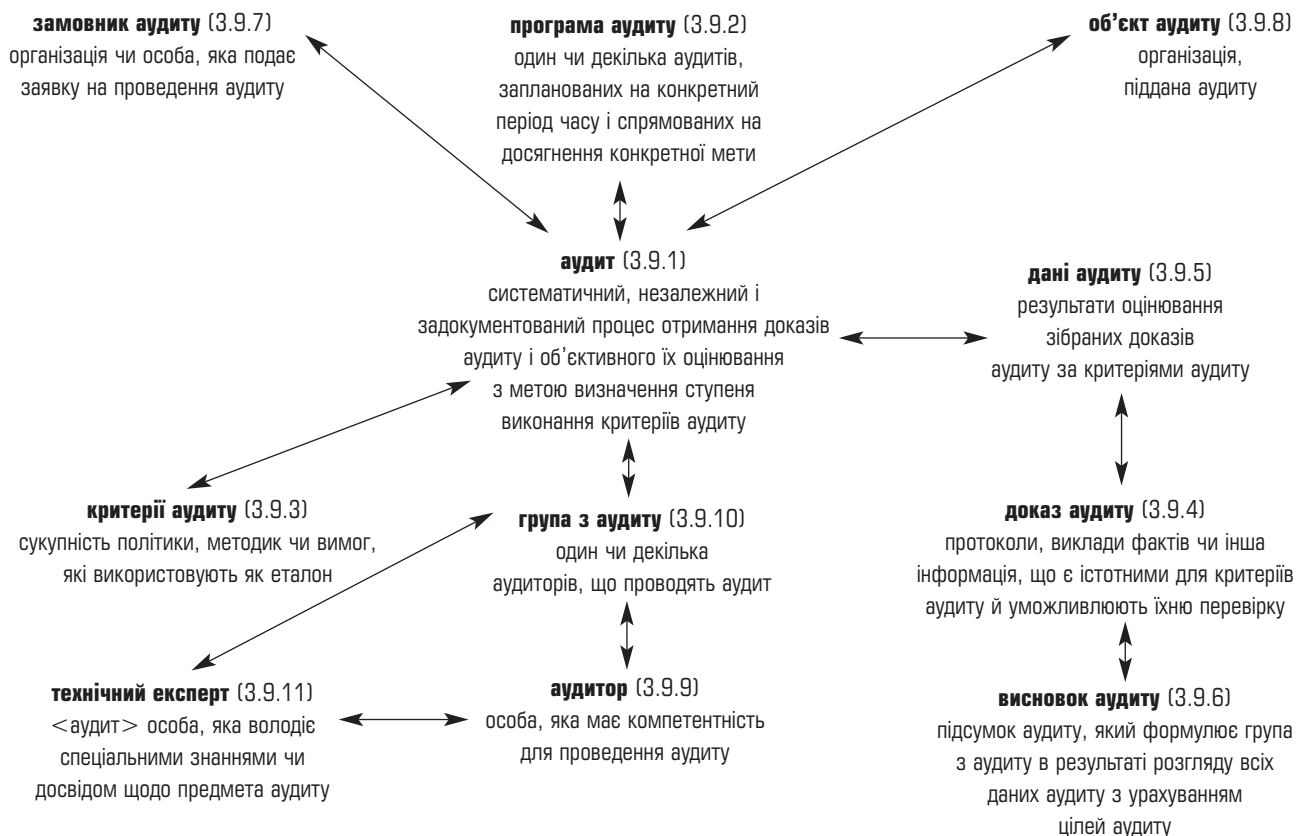


Рисунок А.12. Поняття щодо аудиту (3.9)

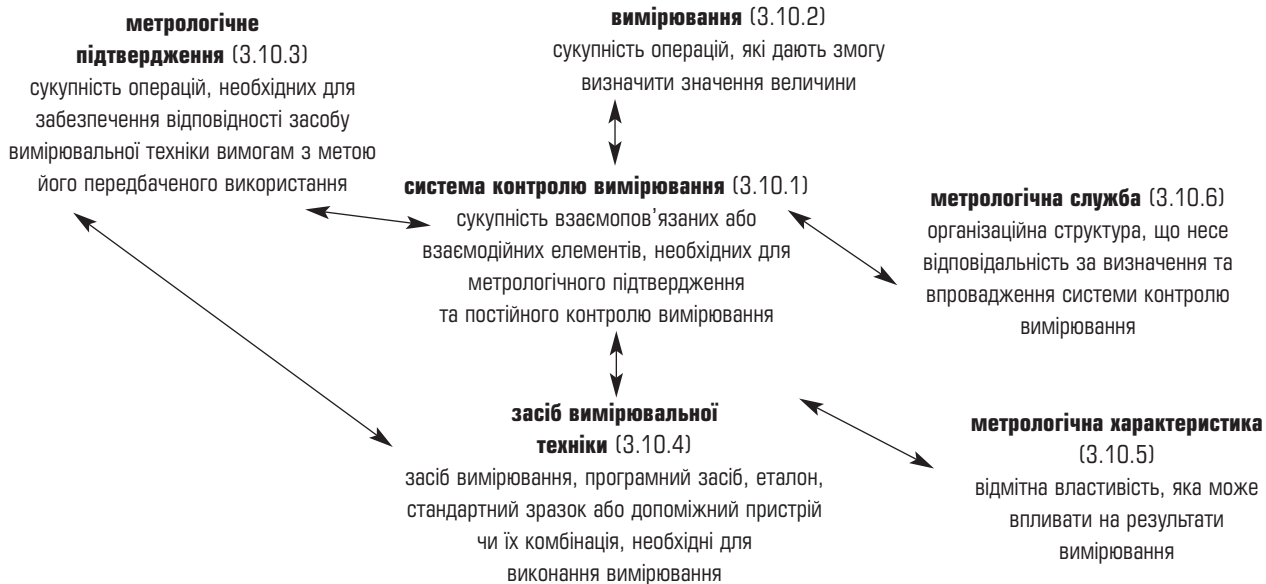


Рисунок А.13. Поняття щодо забезпечення якості вимірювання (3.10)

ДОДАТОК Б
(довідковий)

ПЕРЕЛІК ДЕРЖАВНИХ СТАНДАРТИВ УКРАЇНИ, ГАРМОНІЗОВАНИХ З МІЖНАРОДНИМИ СТАНДАРТАМИ

1. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги.
2. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
3. ДСТУ ISO 14001-97. Системи управління навколишнім середовищем. Склад та опис елементів і настанови щодо їх застосування.
4. ДСТУ 1.1-2001. Державна система стандартизації. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять.

НАСТАНОВИ

З РОЗРОБЛЯННЯ ДОКУМЕНТАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ (ISO/TR 10013:2001, IDT) ДСТУ ISO/TR 10013:2003

НАЦІОНАЛЬНИЙ ВСТУП

Цей стандарт є тотожним перекладом ISO/TR 10013:2001 Guidelines for quality management system documentation (Настанови з розроблення документації системи управління якістю), який розроблено Технічним комітетом ISO/TC 176 «Управління якістю і забезпечення якості» (підкомітет SC 3 «Допоміжні технології»).

Технічний комітет, відповідальний за цей стандарт, – ТК 93 «Управління якістю і забезпечення якості».

Стандарт містить настанови щодо розроблення та ведення документації системи управління якістю.

Цей стандарт замінює ДСТУ 3816-98 (ISO 10013:1995) Керівні вказівки щодо розроблення настанов з якості.

Необхідно звернути увагу на те, що деякі елементи цього стандарту можуть бути предметом патентних прав. Держспоживстандарт України не несе відповідальності за ідентифікацію будь-якого чи всіх цих патентних прав.

До стандарту внесено такі редакційні зміни:

– структурні елементи цього стандарту – «Обкладинку», «Передмову», «Зміст», «Терміни та визначення понять», «Національний вступ» та «Бібліографію» – оформлено згідно з вимогами національної стандартизації;

– до розділів «Нормативні посилання» і «Бібліографія» подано «Національне пояснення», виділене рамкою;

– замінено «технічний звіт» на «стандарт».

Крім того, у цьому стандарті виправлені помилки та неточності, наявні в ISO/TR 10013:2001, а саме:

– розділ 2 «Нормативні посилання» доповнено ISO 9001:2000, оскільки на нього в тексті є декілька посилань, а з «Бібліографії» це посилання вилучено;

– виправлено нумерацію пунктів розділу В.3 додатка В, а саме: В.2.1, ... В.2.8 замінено відповідно на В.3.1, ... В.3.8.

ВСТУП

Міжнародні стандарти серії ISO 9000 вимагають, щоб система управління якістю організації була задокументована.

Цей стандарт сприяє прийняттю процесного підходу в розробленні та впровадженні системи управління якістю і поліпшенні її результативності.

Для ефективного функціонування організація повинна визначити численні взаємопов'язані види діяльності і управляти ними. Діяльність, у якій використовують ресурси і якою можна управляти для перетворення входів на виходи, можна вважати процесом. Час-

то вихід одного процесу безпосередньо становить вхід наступного.

Під «процесним підходом» розуміють застосування в межах організації систем і процесів разом з їх визначенням та взаємодіями, а також управління ними.

Перевагою процесного підходу є забезпечуваний ним неперервний контроль над зв'язками окремих процесів у межах системи процесів, а також над їхніми сполученнями та взаємодією.

Організація не має жорстких обмежень щодо вибору способу документування своєї системи управління якістю. Кожній окремій організації треба розробляти документацію в обсязі, потрібному для демонстрування результативного планування, функціонування, контролювання і постійного поліпшення її системи управління якістю та її процесів.

Документація системи управління якістю може стосуватися всіх видів діяльності організації або обраних частин цих видів діяльності, наприклад, конкретні вимоги залежать від характеру продукції, процесів, контрактних вимог, керівних положень або самої організації.

Важливо, щоб вимоги і зміст документації системи управління якістю були пов'язані з тим стандартом на системи управління якістю, який вони призначені задовольняти.

Настанови, наведені в цьому технічному звіті, призначені сприяти організації у документуванні її системи управління якістю. Вони не призначені для використання як вимоги для контрактних, регламентувальних або сертифікаційних (реєстраційних) цілей.

Одним з аспектів системи управління якістю є планування якості. Документи з планування якості можуть охоплювати планування на стратегічному та оперативному рівнях, готування до застосування системи управління якістю, включаючи організацію робіт та складання графіків, а також підхід, за яким мають досягатися цілі у сфері якості.

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей стандарт містить настанови щодо розроблення та ведення документації, необхідної для забезпечення результативного функціонування системи управління якістю, пристосованої до конкретних потреб організації. Використовування цих настанов допомагатиме впровадженню задокументованої системи за вимогою застосовного стандарту на системи управління якістю.

Цей стандарт може бути використаний для документування систем управління, відмінних від описаних в стандартах серії ISO 9000, наприклад, систем екологічного управління і систем управління безпекою.

Примітка. Для позначення документально оформленої методики часто вживають термін «письмова методика» або «задокументована методика».

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Наведені нижче нормативні документи містять положення, які в разі наявності посилань на них у тексті стають чинними і для цього стандарту. У разі посилань зі сталою ідентифікацією всі подальші зміни або перегляди будь-яких з цих публікацій не застосовують. Проте сторонам угод, які беруть за основу цей стандарт, необхідно знайти можливість застосування останнього видання зазначених нижче

нормативних документів. У разі посилань зі змінною ідентифікацією застосовують останнє видання нормативного документа, на який зроблено посилання. Члени ISO та IEC ведуть реєстри чинних міжнародних стандартів.

ISO 9000:2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.

ISO 9001:2000 Quality management systems – Requirements.

НАЦІОНАЛЬНЕ ПОЯСНЕННЯ

ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник ¹⁾.

ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги ²⁾.

¹⁾ Стандарт ISO 9000:2000 прийнятий в Україні як ДСТУ ISO 9000-2001.

²⁾ Стандарт ISO 9001:2000 прийнятий в Україні як ДСТУ ISO 9001-2001.

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цьому стандарті застосовано терміни та визначення понять, подані в ISO 9000, а також наведені нижче. У межах своєї системи управління якістю організація може використовувати відмінну термінологію для визначених типів документації.

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

Деталізовані описи того, як виконувати завдання і реєструвати результати.

Примітка 1. Робочі інструкції можуть бути задокументованими або незадокументованими.

Примітка 2. Робочі інструкції можуть бути, наприклад, деталізованими письмовими описами, картами послідовності робіт, шаблонами, моделями, нанесеними на кресленнях технічними примітками, специфікаціями, інструкціями з експлуатації обладнання, рисунками, відеоматеріалами, контрольними листами або їх комбінацією. У робочих інструкціях треба описувати будь-які матеріали, обладнання та документацію, що підлягають використанню. Якщо доречно, в робочій інструкції вміщують критерії приймання.

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

Документ, який використовують для реєстрування даних, що їх потребує система управління якістю.

Примітка. Форма стає протоколом після внесення даних.

4. ДОКУМЕНТАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

4.1. Загальні положення

Побудова документації системи управління якістю звичайно відповідає або процесам організації, або структурі застосовуваного стандарту на системи управління якістю, або їх комбінації. Можна також використовувати будь-який інший вид побудови, який задовольняє потреби організації.

Структура документації, використовуваної в системі управління якістю, може мати ієрархічне представлення. Така структура спрощує розповсюдження, ведення та розуміння документації. Додаток А ілюструє типове ієрархію документації системи управління якістю. Встановлювання ієрархії залежить від умов функціонування організації.

Обсяги документації системи управління якістю можуть бути різні для кожної конкретної організації і зумовлені:

- розміром організації та видами діяльності;
- складністю процесів та їх взаємодій;
- компетентністю персоналу.

Документація системи управління якістю може містити визначення. Використовувана термінологія має відповідати застандартованим визначенням і термінам, наведеним в ISO 9000 або у загальноживаному словнику.

Документація системи управління якістю зазвичай містить таке:

- політику та цілі у сфері якості;
- настанову з якості;
- задокументовані методи;
- робочі інструкції;
- форми;
- програми якості;
- технічні умови;
- зовнішні документи;
- протоколи.

Документація системи управління якістю може бути на будь-якому носії, наприклад, паперовому або електронному.

Примітка. Деякими перевагами використання електронних носіїв є таке:

- відповідний персонал має доступ до актуалізованої інформації в будь-який час;
- легкість та проконтрольовність доступу та внесення змін;
- оперативність та проконтрольовність розповсюдження з можливістю друкування паперових копій;
- забезпечення доступу до документів з віддалених структурних підрозділів;
- просте та ефективне вилучення застарілих документів.

4.2. Призначеність та переваги

Призначеність та переваги, пов'язані із запровадженням документації системи управління якістю для організації, містять, поряд з іншим, таке:

- опис системи управління якістю організації;

b) забезпечення інформацією міжфункційних груп для кращого розуміння ними взаємозв'язків;

c) інформування працівників про зобов'язання керівництва щодо якості;

d) сприяння працівникам у розумінні їхньої ролі в організації, поглибленні усвідомлення ними призначення та важливості їхньої роботи;

e) забезпечення взаємного розуміння між працівниками та керівництвом;

f) забезпечення основи сподівань належного виконання робіт;

g) викладення того, як треба працювати для виконання встановлених вимог;

h) надання об'єктивного доказу виконання встановлених вимог;

i) забезпечення чіткої, ефективної схеми функціонування;

j) забезпечення основи для підготовки нових працівників та періодичного перепідготовки штатного персоналу;

k) забезпечення основи для впорядкованості та збалансованості в межах організації;

l) забезпечення послідовності та узгодженості у виконанні операцій на основі задокументованих процесів;

m) забезпечення основи для постійного поліпшування;

n) забезпечення довіри замовників завдяки задокументованій системі;

o) демонстрування зацікавленим сторонам можливостей в межах організації;

p) забезпечення чіткої структури вимог до постачальників;

q) забезпечення основи для здійснювання аудиту системи управління якістю;

r) забезпечення основи для оцінювання результативності та постійної придатності системи управління якістю.

4.3. Політика та цілі у сфері якості

Політика та цілі у сфері якості мають бути задокументовані і можуть бути окремим документом або вміщені до настанови з якості.

4.4. Настанова з якості

4.4.1. Змістовність

Настанова з якості є специфічною для кожної організації. Цей стандарт передбачає гнучкість у визначенні структури, форми, змісту або способу представлення для документування системи управління якістю для всіх типів організацій.

Для малих організацій може бути доречним долучення опису всієї системи управління якістю до однієї настанови, у тому числі всіх задокументованих методик, що їх вимагає ISO 9001. Для великих, транснаціональних організацій доцільніше мати декілька настанов, що відбиватимуть їх глобальний, національний або регіональний рівні, а також матимуть складнішу ієрархію документації.

У настанові з якості треба навести сферу застосування системи управління якістю, деталізацію та обґрунтування будь-яких вилучень, задокументованих методик або посилання на них, а також опис процесів системи управління якістю та їх взаємодії.

Настанова з якості повинна містити інформацію про організацію: назву, місцезнаходження, засоби зв'язку з нею. Може також містити

додаткову інформацію, таку, як напрямки господарської діяльності, стислі дані про історію, розміри організації.

Настанова з якості має містити елементи, описані в 4.4.2–4.4.9, але не обов'язково в тому самому порядку.

4.4.2. Назва і сфера застосування

Назва і (або) сфера застосування настанови з якості мають визначати організацію, в якій застосовують настанову. У настанові треба навести посилання на конкретний стандарт на систему управління якістю, на якому базується система управління якістю.

4.4.3. Зміст

У змісті настанови з якості треба навести номер, назву та сторінку для кожного розділу.

4.4.4. Аналізування, ухвалення і перегляд

У настанові з якості треба чітко зазначити докази її проаналізування та ухвалення, номер редакції та дату перегляду.

У разі наявності змін у настанові з якості або у відповідних додатках треба зазначити їх характер.

4.4.5. Політика та цілі у сфері якості

Якщо організація вирішує навести політику у сфері якості в настанові з якості, остання може містити виклад цієї політики і цілей у сфері якості. Конкретні завдання у сфері якості для досягнення цих цілей можуть бути встановлені в інших документах системи управління якістю, визначених самою організацією. Політика у сфері якості має містити зобов'язання щодо задоволення вимог і постійного поліпшення результативності системи управління якістю.

Цілі звичайно формуються на основі визначеної організації політики у сфері якості і мають бути досяжні. Кількісно визначені цілі стають конкретними завданнями і є вимірними.

4.4.6. Організація, відповідальність та повноваження

У настанові з якості треба навести опис структури організації. Відповідальність, повноваження і взаємозв'язки можуть бути зазначені за допомогою схеми організаційної структури, карт послідовності робіт і (або) посадових інструкцій. Вони можуть бути наведені безпосередньо в настанові з якості або посиланням на них.

4.4.7. Посилання

У настанові з якості треба навести перелік документів, не вміщених до настанови, але на які зроблено посилання.

4.4.8. Опис системи управління якістю

У настанові з якості треба навести опис системи управління якістю та її впровадження в організації. Настанова з якості має містити опис процесів та їх взаємодій. До настанови з якості мають бути долучені задокументовані методики або посилання на них.

Організації треба задокументувати свою власну систему управління якістю, виходячи з послідовності процесів чи зі структури обраного стандарту або з будь-якої прийнятної для організації послідовності. Корисним може бути наведення перехрестних посилань між обраним стандартом і настановою з якості.

У настанові з якості треба вказати методи, які організація використовує для досягнення своєї політики та цілей.

4.4.9. Додатки

Настанова може містити додатки з допоміжною інформацією.

4.5. Задокументовані методики

4.5.1. Структура і форма

Організація має визначити структуру і форму представлення задокументованих методик (паперові копії або електронні носії): текст, карти послідовності робіт, таблиці, їх комбінація або будь-який інший придатний спосіб представлення відповідно до потреб організації. Задокументовані методики мають містити необхідну інформацію (див. 4.5.2) та мати власну позначку.

Задокументовані методики можуть мати посилання на робочі інструкції, які визначають порядок виконання конкретної роботи. Задокументовані методики зазвичай описують види діяльності, які охоплюють різні функції, тоді як робочі інструкції стосуються завдань в межах однієї функції.

4.5.2. Зміст

4.5.2.1. Назва

У назві треба забезпечити чітке позначення задокументованої методики.

4.5.2.2. Призначеність

Треба визначити призначеність задокументованої методики.

4.5.2.3. Сфера застосування

Треба описати сферу застосування задокументованої методики, долаючи як охоплені ділянки, так і ті, що не треба охоплювати.

4.5.2.4. Відповідальність і повноваження

У методиках треба визначити відповідальність і повноваження персоналу і (або) функційних підрозділів організації, а також їхні взаємозв'язки з процесами та видами діяльності. Відповідальність і повноваження можуть бути описані в методиці у вигляді карт послідовності робіт або тексту.

4.5.2.5. Опис видів діяльності

Рівень деталізації може змінюватися залежно від складності видів діяльності, використовуваних методів і рівнів кваліфікації та підготованості персоналу, необхідних для здійснення діяльності. Незалежно від рівня деталізації, треба розглядати такі аспекти, якщо вони застосовні:

- a) визначення потреб організації, її замовників та постачальників;
- b) описання процесів у вигляді тексту і (або) карт послідовності робіт, пов'язаних з необхідними видами діяльності;
- c) встановлювання того, що і хто (особа чи функційний підрозділ) робили; чому, коли, де і як;
- d) описання способів контролювання процесів і способів контролювання визначених видів діяльності;
- e) визначення необхідних ресурсів для виконання видів діяльності (персоналу та його підготовлювання, обладнання та матеріалів);
- f) визначення відповідної документації, пов'язаної з необхідними видами діяльності;
- g) визначення входу та виходу процесу;
- h) визначення необхідних вимірювань.

Організація може сама вирішити, яку з вищенаведеної інформації подати в робочій інструкції.

4.5.2.6. Протоколи

У цьому розділі або в інших відповідних розділах задокументованої методики треба визначити протоколи, пов'язані з видами діяльності щодо цієї задокументованої методики. Треба встановити форми, а також спосіб складання, зберігання та ведення протоколів.

4.5.2.7. Додатки

Задокументована методика може містити додатки з допоміжною інформацією у вигляді таблиць, графіків, карт послідовності робіт і форм.

4.5.3. Аналізування, ухвалювання і перегляд

Слід зазначити докази проаналізування та ухвалення, номер редакції і дату перегляду задокументованої методики.

4.5.4. Зазначення змін

У разі наявності змін у методиці або у відповідних додатках треба зазначити їх характер.

4.6. Робочі інструкції

4.6.1. Структура і форма

Робочі інструкції треба розробити, щоб описати порядок виконання тих робіт, які за відсутності таких інструкцій можуть бути неналежає виконані, а також їх актуалізувати. Існує багато способів готування та оформлювання інструкцій.

У робочих інструкціях має бути назва і власна позначка. (Цю інформацію викладено в 4.6.4.)

Структура, форма і рівень деталізації робочих інструкцій залежать від складності роботи, використовуваних методів, а також від проведеного підготування, навичок та кваліфікації персоналу організації і мають бути пристосовані до його потреб.

Структура робочих інструкцій може бути відмінна від структури задокументованих методик.

Задокументовані методики можуть містити безпосередньо робочі інструкції або посилання на них.

4.6.2. Зміст

У робочих інструкціях треба описувати важливі види діяльності. Треба уникати деталізації, яка не сприяє посиленню контролювання діяльності. Підготування персоналу може зменшувати потребу у розробленні деталізованих інструкцій за умови, що відповідний персонал володіє інформацією, необхідною для правильного виконання своєї роботи.

4.6.3. Види робочих інструкцій

Хоча немає встановлених вимог до структури або форми робочих інструкцій, вони звичайно мають містити інформацію про призначеність, сферу та цілі роботи і мати посилання на пов'язані з ними задокументовані методики.

Незалежно від обраної форми чи комбінації форм, робочі інструкції треба складати відповідно до порядку виконання або послідовності операцій, правильно вказуючи вимоги і відповідні види діяльності. Для зменшення плутанини та невизначеності треба встановити та підтримувати їх єдину форму або структуру.

Приклад робочих інструкцій наведено в додатку В.

4.6.4. Аналізування, ухвалювання і перегляд

Організація має надати чіткий доказ проаналізування та ухвалення робочих інструкцій, а також їх номер редакції і дату перегляду.

4.6.5. Протоколи

У цьому розділі або в інших відповідних розділах треба визначити протоколи, зазначені в робочій інструкції. Мінімальний комплект необхідних протоколів визначено в ISO 9001. Треба встановити форми, а також спосіб складання, зберігання та ведення цих протоколів.

4.6.6. Зазначання змін

У разі наявності змін у робочих інструкціях або у відповідних додатках треба зазначити їх характер.

4.7. Форми

Форми розробляють для реєстрування даних, які підтверджують дотримання вимог системи управління якістю, а також актуалізування їх.

У формах мають бути назва, ідентифікаційний номер, номер редакції і дата перегляду. Форми треба або додавати до настанови з якості, задокументованих методик і (або) робочих інструкцій, або згадувати в них посиланнями.

4.8. Програми якості

Програми якості – це частина документації системи управління якістю.

Програма якості стосується лише задокументованої системи управління якістю і показує, як останню треба застосовувати у конкретній розгляданій ситуації, а також визначає та документує, як організація виконує вимоги стосовно конкретної продукції, процесу, продукту або контракту.

Треба визначити сферу застосування програми якості. Програма якості може містити конкретні методики, робочі інструкції і (або) протоколи.

4.9. Технічні умови

Технічні умови – це документи, що встановлюють вимоги. Технічні умови далі в цьому стандарті не деталізовано, оскільки вони специфічні для конкретної продукції (організації).

4.10. Зовнішні документи

У межах своєї задокументованої системи управління якістю організації треба враховувати зовнішні документи та контролювати їх. Зовнішні документи можуть містити креслення замовників, технічні умови, законодавчі та регламентувальні вимоги, стандарти, зводи правил та інструкції з технічного обслуговування.

4.11. Протоколи

Протоколи системи управління якістю призначені для викладання досягнутих результатів або наведення доказу щодо виконання видів діяльності, зазначених у задокументованих методиках та робочих інструкціях. У протоколах треба зазначити дотримання вимог системи управління якістю і конкретних вимог до продукції. У документації системи управління якістю треба передбачити відповідальність за підготування протоколів.

Примітка. Протоколи зазвичай не переглядають, оскільки до них не вносять зміни.

5. ПРОЦЕС ГОТУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

5.1. Відповідальність за підготування

Документацію системи управління якістю треба розробляти особам, залученим до процесів та діяльності. Це сприятиме кращому розумінню необхідних вимог і забезпечить сприйняття персоналом важливості свого залучення та внеску.

Аналізування і використовування вже наявних документів та посилань може значною мірою скоротити час розроблення документації системи управління якістю, а також бути допоміжним засобом у визначенні тих сфер, де невідповідності в системі управління якістю потребують розгляду та виправлення.

5.2. Метод готування документації системи управління якістю

Організаціям, в яких триває процес впровадження або яким ще належить впроваджувати систему управління якістю, треба:

- a) визначити процеси, необхідні для результативного впровадження системи управління якістю;
- b) зрозуміти взаємодії між цими процесами;
- c) задокументувати процеси до ступеня, необхідного для забезпечення їхнього результативного функціонування та управління ними.

Аналізування процесів має бути рушійним чинником у визначенні обсягів документації, необхідної для системи управління якістю. Це не має бути документація, яка «приводить в дію» процеси.

Послідовність готування документації системи управління якістю необов'язково має слідувати ієрархії, проілюстрованій у додатку А, оскільки задокументовані методики і робочі інструкції часто розробляють до завершення остаточного варіанта настанови з якості.

Нижче наведено приклади дій, які можуть бути зініційовані:

- a) вирішення того, як застосовувати вимоги документації системи управління якістю згідно з обраним стандартом на систему управління якістю;
- b) отримання даних про наявні процеси та систему управління якістю різноманітними способами, наприклад, за допомогою анкетування та опитування;
- c) встановлення і складення переліку необхідних документів системи управління якістю і аналізування цих документів для визначення їхньої корисності;
- d) підготування залучених осіб щодо розроблення документації і застосовних вимог стандарту на систему управління якістю або інших обраних критеріїв;
- e) подання запиту і отримання від підрозділів документації з додатковими джерелами інформації або посилань на них;
- f) визначення структури і форми передбачених документів;
- g) розроблення карт послідовності робіт, що охоплюють процеси в межах сфери дії системи якості, див. додаток В;
- h) проаналізування карт послідовності робіт стосовно можливих поліпшень та впровадження цих поліпшень;
- i) підтвердження правильності документації дослідним впровадженням;

і) використання будь-якого іншого методу, придатного в межах організації для завершення розроблення документації системи управління якістю;

к) проаналізування та затвердження документації перед її випуском.

5.3. Використовування посилань

У разі необхідності і для зменшення обсягу документації треба наводити посилання на чинні стандарти на системи управління якістю або доступні для користувача документи.

Під час використання посилань треба уникати зазначення редакції документа з тим, щоб у разі зміни редакції документа, на який посилаються, не змінювати документа, в якому є таке посилання.

6. ПРОЦЕС УХВАЛЮВАННЯ І ВИПУСКАННЯ ДОКУМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА УПРАВЛІННЯ НИМИ

6.1. Аналізування і ухвалювання

Перед випуском документи мають бути проаналізовані уповноваженими особами для забезпечення чіткості, правильності, відповідності і належної структури. Передбаченим користувачам також треба надати можливість ознайомитися з документами і висловити зауваження щодо зручності користування і щодо того, чи відображають документи наявну практику. Випуск документів має бути ухвалений керівництвом, відповідальним за їх впровадження. Кожний примірник має містити доказ щодо санкціонування цього випуску. Треба зберігати доказ ухвалення документів.

6.2. Розповсюдження

Спосіб розповсюдження документів уповноваженим персоналом має забезпечувати надавання актуалізованих видань відповідних документів у розпорядження персоналу, якому необхідна показана в документах інформація. Належному розповсюдженню та контролюванню може сприяти, наприклад, використання номерів примірників доку-

ментів для одержувачів. Розповсюдження таких документів, як настанова з якості і програма якості, може передбачати зовнішні сторони (наприклад, замовників, органи з сертифікації і регламентувальні органи).

6.3. Внесення змін

Необхідно забезпечити процес ініціювання, розроблення, аналізування, контролювання та внесення змін у документи. Процес аналізування та ухвалювання змін має бути аналогічний процесові розроблення документів.

6.4. Керування випуском та змінами

Керування випуском документів та змінами до них є суттєвим для забезпечення належного ухвалення уповноваженим персоналом змісту документів і легкого ототожнювання такого ухвалення.

Для спрощення процесу внесення змін можуть бути передбачені різноманітні способи.

Необхідно запровадити процес забезпечування використання лише чинних документів. За певних обставин можна використовувати не найостаннішу редакцію документа. Переглянуті документи треба замінити найостаннішою редакцією. Можна використовувати реєстр документів з тим, щоб користувачі могли впевнитися у тому, що вони володіють заактуалізованим виданням санкціонованих документів.

Організації повинні передбачити реєстрування внесених змін у документи для цілей правового характеру і (або) накопичення відповідних знань.

6.5. Неконтрольовані примірники

У разі використання документів у тендерах, поза межами організації та іншого спеціального розповсюдження, коли контролювання за змінами не передбачено, такі документи треба чітко позначати як не контрольовані примірники.

Примітка. Незабезпечення цього процесу може спричинити непередбачене використання застарілих документів.

ДОДАТОК А
(довідковий)

ТИПОВА ІЄРАРХІЯ ДОКУМЕНТАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ



Зміст документа

А: описує систему управління якістю згідно з проголошеною політикою та цілями у сфері якості (див. 4.3 та 4.4).

В: описує взаємопов'язані процеси та діяльність, необхідні для впровадження системи управління якістю.

С: складається з деталізованих робочих документів.

Примітка 1. Кількість рівнів може змінюватися залежно від потреб організації.

Примітка 2. Форми можуть бути застосовними на всіх ієрархічних рівнях.

Рисунок А. Графічне подання типової ієрархії документації системи управління якістю

ПРИКЛАД СТРУКТУРОВАНИХ ТЕКСТОВИХ РОБОЧИХ ІНСТРУКЦІЙ**В.1. Робочі інструкції щодо стерилізації інструментів**

Номер: Ттв 2.6 Дата: 15 вересня 1997 Редакція: 0

В.2. Інструменти одноразового використання

Помістити інструменти одноразового використання (наприклад, шприци, голки, ножі та інструменти для зняття швів) у спеціальний контейнер. Контейнер треба знищувати відповідно до програми видалення відходів.

В.3. Інструменти, стерилізовані гарячим повітрям

В.3.1. Витерти секретію ганчіркою одноразового використання.

В.3.2. Занурити інструменти в 10%-вий хлорний розчин (1 дл рідини Klorilli і 9 дл води). Рідину треба міняти два рази на тиждень.

В.3.3. Тримати інструменти у розчині протягом щонайменше 2 год.

В.3.4. Вимити інструменти за допомогою щітки, користуючись захисними рукавичками.

В.3.5. Ополоснути і просушити інструменти.

В.3.6. Перевірити, щоб інструменти були у справному стані. Пошкоджені інструменти треба відправити на технічне обслуговування.

В.3.7. Стерилізування в мішку:

- помістити інструменти в мішок, тривкий до гарячого повітря;
- накласти на гострі краї марлю;
- згорнути мішок кілька разів для отримання щільного пакування;
- запечатати мішок термотривкою стрічкою;
- проставити дату і вкласти в мішок індикатор температури гарячого повітря;
- помістити мішок у сушильну шафу і залишити його на 30 хв за температури 180 °С.

Ці інструменти дозволено використовувати протягом одного місяця після простерилізування за умови, що їх зберігають в запечатаному на-
лежним чином мішку.

В.3.8. Стерилізування в металевому контейнері:

- вкласти термотривку тканину на дно контейнера для захисту інструментів;
- помістити інструменти на дно контейнера;
- вставити індикатор гарячого повітря в контейнер;
- залишити контейнер на 30 хв за температури 180 °С.

Щоденно використовують по черзі один з двох контейнерів.

В.4. Інші інструменти (наприклад, отоскопи)

Ополоснути у воді інструменти після тримання в хлорному розчині протягом 2 год.

УЗГОДЖЕНО
Державний департамент
з нагляду за охороною праці
(лист від 07.09.2000 № 06-03-15/3285)
Національний НДІ охорони праці
(лист від 08.09.2000 № 279)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства транспорту України
від 14 вересня 2000 р. № 506



З ОХОРОНИ ПРАЦІ ДЛЯ МОНТУВАЛЬНИКІВ ШИН ПІ 5.1.12-106-2000

1. Загальні положення

1.1. Ця Примірні інструкція (далі інструкція) розроблена на основі Правил охорони праці на автомобільному транспорті, затверджених наказом Держнаглядохоронпраці України від 13.01.97 № 5, визначає обов'язки монтувальників шин, установлює вимоги безпеки при виконанні шиномонтажних робіт.

На основі цієї інструкції на підприємствах залежно від наявної виробничої бази і технології розробляється і затверджується інструкція з охорони праці для монтувальника шин конкретного підприємства.

1.2. Для виконання шиномонтажних робіт власник зобов'язаний призначити монтувальників шин, які пройшли навчання за спеціальною програмою, затвердженою Міністерством освіти України чи міністерствами (відомствами) і узгодженою з Держнаглядохоронпраці України, та які мають посвідчення на право виконання таких робіт.

Навчання та атестація монтувальників шин проводиться в порядку, визначеному для працівників, що виконують роботи з підвищеною небезпекою.

1.3. Виконання шиномонтажних робіт може проводитися тільки працівниками, яким виповнилося 18 років.

1.4. Перед призначенням на роботу монтувальники шин повинні пройти медичний огляд для визначення відповідності їх фізичного стану вимогам, що ставляться до цієї професії (цього виду робіт). Особи, які мають медичні протипоказання, до виконання такого виду робіт не допускаються.

1.5. Допуск до роботи монтувальників шин (шиномонтажних робіт) оформляється наказом по підприємству.

1.6. Перед допуском до роботи монтувальник шин проходить вступний та первинний інструктаж з охорони праці, а також перевірку знань вимог безпеки при виконанні шиномонтажних робіт і стажування з відповідним оформленням у спеціальному журналі.

Монтувальнику шин повинна видаватися під розписку інструкція з охорони праці при виконанні цих робіт або вона вивішується на його робочому місці.

Повторний інструктаж монтувальник шин проходить не рідше одного разу на три місяці.

Позаплановий інструктаж монтувальник шин проходить у таких випадках:

– при введенні в дію нових або переглянутих нормативних актів про охорону праці, а також при внесенні змін та доповнень до них;

– при зміні технологічного процесу, заміні або модернізації устаткування, приладів та інструментів, матеріалів та інших факторів, що впливають на стан охорони праці;

– при порушенні вимог нормативних актів про охорону праці, що можуть призвести або призвели до травм, аварій, пожеж тощо;

– при виявленні особами, які здійснюють державний нагляд і контроль за охороною праці, незнання вимог безпеки щодо робіт, які виконуються;

– при перерві в роботі монтувальника шин більш ніж 30 календарних днів.

1.7. Попереднє спеціальне навчання і перевірку знань з охорони праці монтувальники шин проходять одноразово до початку самостійної роботи у разі:

– переходу з одного підприємства на інше;

– перерви в роботі за спеціальністю понад один рік.

1.8. Періодичну перевірку знань з охорони праці монтувальники шин проходять кожні 12 місяців.

1.9. Перевірку знань проводить комісія підприємства. У разі, коли на підприємстві відсутня така комісія, періодичну перевірку знань монтувальники шин проходять в комісіях споріднених підприємств або в комісії Держнаглядохоронпраці.

1.10. Перевірка знань проводиться за відповідною програмою з урахуванням інструкції з охорони праці для монтувальника шин конкретного підприємства.

1.11. Допущений до самостійної роботи монтувальник шин повинен знати:

– технологію проведення шиномонтажних робіт;

– будову і розміри різних типів і видів шин і коліс, що використовуються на підприємстві, правила їх експлуатації і зберігання;

– безпечні прийоми демонтажу, монтажу та накачування коліс автомобілів різних марок;

– будову і правила безпечної експлуатації обладнання, пристроїв, приладів та інструменту, що застосовуються в процесі проведення шиномонтажних робіт;

– небезпечні фактори під час виконання шиномонтажних робіт, способи надання першої допомоги при нещасних випадках;

– норми тиску в шинах різних розмірів і типів.

1.12. Монтувальник шин зобов'язаний:

– знати і виконувати вимоги цієї інструкції і нормативних актів про охорону праці, пожежної безпеки, правила поводження з машинами, механізмами, устаткуванням, користуватися засобами колективного та індивідуального захисту;

– додержуватись зобов'язань щодо охорони праці, передбачених колективним договором (угодою, трудовим договором) та правилами внутрішнього трудового розпорядку підприємства;

– співробітничати з власником у справі організації безпечних і нешкідливих умов праці, особисто вживати належних заходів щодо усунення будь-якої виробничої ситуації, що створює загрозу його життю чи здоров'ю або оточуючих його людей та навколишньому середовищу, повідомляти про небезпеку свого безпосереднього керівника або іншу посадову особу.

1.13. Під час виконання шиномонтажних робіт можуть мати місце такі небезпечні та шкідливі виробничі фактори:

- виліт замкового кільця при накачуванні чи підкачуванні шини або знятті здвоєних коліс з автомобіля;
- розрив покриття при накачуванні шини;
- падіння виваженої частини автомобіля;
- самовільний рух автомобіля;
- наїзди транспортних засобів;
- рухомі і обертові частини обладнання (шків, муфти, рухомі частини пристроїв, столів тощо);
- інструменти або їх частини, що відлітають;
- падіння робітників при відкручуванні чи закручуванні гайок кріплення коліс;
- падіння колеса чи шини;
- ураження електричним струмом при відсутності або несправності захисного заземлення чи занулення, ізоляції струмоприймачів;
- знижена температура повітря в холодний період року.

1.14. Монтувальник шин повинен володіти навичками і прийомами безпечного виконання шиномонтажних робіт.

1.15. Обладнання (установки для очищення ободів коліс, шафи для сушіння покриттів після миття тощо), при роботі на якому виділяються шкідливі речовини, повинне бути обладнане місцевою вентиляцією (відсмоктувачами).

1.16. Вміст шкідливих речовин у повітрі робочої зони повинен перевірятися у визначені терміни і не повинен перевищувати встановлених гранично-допустимих концентрацій: вуглецю оксиду – 20 мг/м³, азоту оксиду – 5 мг/м³, тальк – 4 мг/м³.

1.17. Пристрої, пристосування та інструмент, що застосовуються при виконанні шиномонтажних робіт, повинні відповідати виду робіт, бути справними і підлягають щомісячному контролю та вибракуванню.

1.18. Манометри для вимірювання тиску в шинах повинні проходити держперевірку не рідше 1 разу на 12 місяців, мати штамп про перевірку і бути опломбованими.

1.19. Монтувальники шин повинні бути забезпечені такими засобами індивідуального захисту з терміном носіння: фартух бавовняний з нагрудником – 6 міс., рукавиці комбіновані – 3 міс. та іншими засобами індивідуального захисту згідно з колективним договором.

1.20. Температура, вологість і швидкість повітря в приміщенні дільниці повинні відповідати допустимим нормам: в холодний період року – відповідно 15–21°C, 75%, не більше 0,4 м/с, а в теплий період року – відповідно 16–27°C, 75%, 0,2–0,5 м/с.

1.21. У приміщенні (робочій зоні) шиномонтажних робіт повинна

бути освітленість не менше 200 лк (при застосуванні люмінесцентних ламп) у системі загального освітлення.

1.22. Роботи з монтажу і демонтажу шин, зняття і встановлення коліс на транспортні засоби, контролю стану покриттів і ободів коліс, тиску в шинах повинні проводитися згідно з технологічною документацією (картою).

1.23. На дільниці повинні бути вивішені такі знаки безпеки:

- заборонні – «Накачування шин без захисного пристрою заборонено», «Ліквідувати (поправляти) положення на диску стопорних (замочних) кілець при наявності тиску в шині забороняється»;
- приписуючий – «При накачуванні шин використовувати захисний пристрій».

1.24. Знаходячись на території підприємства і у виробничих приміщеннях, монтувальник шин повинен ходити по пішохідних доріжках, бути уважним до руху транспорту, не перебігати дорогу близько від транспорту, що рухається, не їздити в кузовах самоскидів, причепів, на підніжках автомобілів тощо.

Переходити через оглядові канали треба по перехідних містках, не дозволяється їх перестрибувати.

1.25. Монтувальник шин повинен виконувати тільки ту роботу, яка доручена йому безпосереднім керівником (бригадиром, майстром, начальником дільниці) після ознайомлення з вимогами безпеки її виконання, а також вимогами правил внутрішнього трудового розпорядку підприємства, режиму праці і відпочинку.

1.26. Не дозволяється наступати на електричні кабелі, знаходитись під піднятим вантажем, переодягатись біля верстатів, що працюють, підходити до відкритих люків, наближатися до місць проведення вантажно-розвантажувальних робіт тощо.

1.27. Монтувальник шин, навчений та атестований у встановленому порядку згідно з нормативними документами, несе особисту відповідальність за порушення вимог, викладених в цій інструкції з охорони праці, згідно з чинним законодавством України.

2. Вимоги безпеки перед початком виконання робіт

2.1. Перед тим, як стати до роботи, монтувальник шин повинен:

2.1.1. Перевірити справність засобів індивідуального захисту і одягнути їх.

2.1.2. Уважно оглянути робоче місце, привести його в порядок, прибрати всі предмети, що заважають роботі. Перевірити справність інструментів і пристосувань, розташувати їх і матеріали в зручному і безпечному для користування порядку.

2.1.3. Перевірити і переконатись у справності:

- технологічного устаткування (шиномонтажних стендів, борторозширників, компресорів, гайковертів, домкратів, електричних кабелів, штепсельних з'єднань тощо), пристроїв, приладів, стелажів;
- загальнообмінної і місцевої вентиляції;
- освітлення робочого місця (зони).

2.2. При виявленні під час огляду устаткування, приладів, пристроїв, систем (освітлення, вентиляції тощо) несправностей чи недоліків, які перешкоджають безпечній роботі, і неможливості їх усунення своїми силами монтувальник шин, не приступаючи до роботи, доповідає про це майстру (бригадиру) та іншим службам в установленому на підприємстві порядку.

2.3. Монтувальник шин не повинен ставати до роботи при відсутності чи несправності вентиляції, устаткування, приладів, інструменту, освітлення на робочому місці.

3. Вимоги безпеки під час виконання робіт

3.1. Проведення шиномонтажних робіт (зняття і установлення коліс на транспортні засоби, монтаж і демонтаж шин) на підприємстві повинно здійснюватися на спеціально відведеній ділянці (посту) із застосуванням спеціального устаткування, пристроїв та інструменту, передбачених технологічною документацією.

3.2. Робота на ділянці монтування шин повинна проводитися тільки при працюючій загальнообмінній припливно-втяжній вентиляції.

3.3. Під час виконання робіт монтувальник шин повинен працювати тільки в спецодязі, спецодяг слід використовувати за своїм призначенням.

3.4. Приступати до виконання шиномонтажних робіт на автотранспортному засобі на спеціалізованому посту треба тільки після того як він буде старанно вимитий, очищений від бруду, льоду і снігу. Якщо в автомобіля не вимита ходова частина, ставити його на пост і виконувати шиномонтажні роботи не допускається.

3.5. В'їзд (виїзд) у приміщення і постановка автомобілів на шиномонтажний пост повинні здійснюватися з дозволу та під керівництвом відповідальної особи (бригадира, майстра, начальника ділянки).

3.6. Перед зняттям колеса необхідно перевірити положення замкового кільця, ослабити затягнення гайки, автомобіль вивісити на спеціальному підйомнику або за допомогою іншого підйомного механізму (спеціальних пристроїв для підймання автобуса безпосередньо за диск колеса, домкрата тощо).

3.7. При проведенні вивішування автомобіля на підйомнику на пульті його управління необхідно вивісити табличку із написом «Підйомник не включати – працюють люди!».

3.8. Плунжер гідравлічного, пневматичного підйомника у робочому (піднятому) положенні слід надійно зафіксувати упором (штангою), що гарантує неможливість довільного опускання підйомника.

3.9. Перед виважуванням частини автомобіля домкратом (спеціальним пристроєм для підймання автобуса безпосередньо за диск колеса тощо) необхідно встановити його на горизонтальний неслизький майданчик, зупинити двигун (крім випадків накачування або підкачування шин від компресора автомобіля), ввімкнути знижену передачу, загальмувати автомобіль стоянковим гальмом.

Під колеса, що не підіймаються, необхідно підкласти не менше двох упорних колодок, а під вивішену частину автомобіля – спеціальну підставку (козелок).

У автобусів, які обладнані пневморесорами, для зняття (установлення) колеса після вивішування (підймання) кузова і встановлення під нього підставки необхідно підійняти задню або передню вісь і встановити під неї другу підставку.

Використовувати випадкові предмети як підставки для виважування транспортних засобів не допускається.

У автобуса перед виважуванням необхідно перевірити стан опорної поверхні.

При виважуванні автомобіля на ґрунтовій поверхні для попередження зісковзування його вивішеної частини необхідно вирівняти місце установки домкрата, покласти під домкрат міцну (завтовшки не менше 40 мм) дерев'яну підставку площею не менше 0,1 м² або дошку.

3.10. При виважуванні частини транспортного засобу плунжер домкрата (наканавного пересувного підйомника) або надставка до нього, підставки (козелки) повинні бути встановлені у місцях, які вказані у технологічній документації, Керівництві (інструкції) з експлуатації транспортних засобів.

3.11. Перед відкручуванням слід перевірити справність гайкового ключа і як ключ підходить до гайки. Ключі повинні відповідати розмірам гайок і не мати тріщин та забоїв. Робоча головка ключа (у т. ч. електрогайковерта) повинна надійно охоплювати гайку колеса. Обгінна муфта гайковерта повинна припинити передачу обертового моменту від двигуна на робочу головку в разі припинення впливу працюючого на важіль вимикача. Гайковерт повинен бути обладнаний гумовими держакми, електропроводка не повинна мати пошкоджень ізоляції.

Електрогайковерт необхідно приєднувати до електромережі тільки за допомогою штепсельних з'єднань.

Не допускається проводити відкручування гайки ключем за допомогою воротка ривком або ставати для цього на вороток ногами, що може призвести до падіння і пошкоджень (переломів) ніг, рук тощо.

3.12. При знятті коліс з маточини для демонтажу або їх переставлення особливу увагу необхідно приділяти бездискним колесам і колесам, які складаються із трьох частин, у яких фланці, призначені для з'єднання частин ободу, є одночасно і дисками. Перед відкручуванням гайок кріплення таких коліс необхідно повністю випустити повітря із шини.

3.13. Операції зі зняття, переміщення та встановлення коліс вантажного автомобіля, автобуса, причепа, напівпричепа повинні проводитися з використанням обладнання (використовуватись спеціальні візки, гайковерти тощо).

3.14. Керування вантажопідйомною машиною з підлоги і зачіплювання вантажу на гак монтувальники шин повинні проводити тільки після відповідного навчання за розробленою власником програмою, перевірки навичок з керування машиною та зачіплювання вантажів.

3.15. Демонтаж і монтаж шин слід проводити на стенді або на майданчику для монтажу коліс.

3.16. Перед демонтажем шини (з диска колеса) повітря із камери повинне бути повністю випущене.

Демонтаж шини, яка щільно прилягає до ободу, необхідно виконувати на спеціальному стенді або за допомогою зйомного пристрою.

Монтаж та демонтаж шин у дорозі необхідно проводити спеціальним монтажним інструментом.

3.17. Перед монтажем шини необхідно перевірити справність і чистоту ободу, диска, бортового і замкового кільця, а також шини.

3.18. Ободи і їх елементи не допускаються до монтажу при виявленні на них деформацій, тріщин, гострих кромки і задирок, іржі в місцях контакту з шиною, розроблення кріпильних отворів більше допустимих розмірів.

3.19. Замкове кільце повинне надійно входити у виїмку ободу всією внутрішньою поверхнею під час монтажу шини на диск колеса.

3.20. Під час виконання шиномонтажних робіт не дозволяється:

- проводити демонтаж шини вибиванням диска ковадлом (молотком);

- зняття одного зі здвоєних коліс з автомобіля без застосування підйомного механізму (домкрата), шляхом наїзду другого здвоєного колеса на предмет, що виступає;

- поправляти положення шини на диску постукуванням у процесі її накачування повітрям;

- монтувати шини на диски коліс, що не відповідають розмірам шин і якщо вони мають задирки та пошкодження, які перешкоджають монтажу;

– поправляти положення бортового та замкового кілець, бити по замковому кільцю молотком, ковадлом або іншими предметами під час накачування шини або коли шина знаходиться під тиском;

– накачувати шину більше норми, встановленої заводом-виробником;

– перекочувати вручну колеса, диски та шини; з цією метою слід користуватися спеціальними візками або таями;

– застосовувати при монтажі шини, замкові та бортові кільця, що не відповідають такій моделі.

3.21. Накачування та підкачування знятих з транспортних засобів шин в умовах підприємства монтувальник шин повинен виконувати тільки на спеціально відведених для цієї мети місцях в запобіжних огороженнях (клітках) або з використанням інших запобіжних пристроїв, що перешкоджають вильоту кілець і травмуванню ними працюючих відлітаючими частинами шини при її розриві. Крім того, у процесі накачування шини необхідно стежити за показаннями контрольно-вимірвальних приладів (манометрів, дозатора тиску повітря, запобіжних клапанів).

3.22. Довжина шланга для накачування шин повинна бути рівна відстані від повітродозподільної колонки до запобіжної клітки (огорожі).

3.23. Кран повітродозподільної колонки повинен закриватися (відкриватися) спеціальним ключем (ключем-маркою), який повинен бути в монтувальника шин, що не дозволяє брати участь у накачуванні шин стороннім особам.

3.24. Накачування шин слід вести у два етапи: спочатку до тиску 0,05 МПа (0,5 кг/см²) з перевіркою положення замкового кільця, а потім переконавшись, що кромка кільця знаходиться під бортом шини, провести накачування шин до максимального тиску, який встановлений інструкцією для такої марки автомобіля.

Не дозволяється направляти шланг зі стиснутим повітрям на людей.

3.25. У разі виявлення неправильного положення замкового кільця необхідно випустити повітря із шини, що накачується, поправити положення кільця, а потім повторити вказані в п. 3.24 операції.

При повторному неправильному положенні замкового кільця його необхідно замінити.

3.26. Підкачування шин без демонтажу слід проводити, тільки якщо тиск повітря в них знизився не більше як на 40% від норми, і є впевненість, що правильність монтажу не порушена.

3.27. Перед накачуванням шин на розбірних ободах з болтовим з'єднанням необхідно переконатись, що всі гайки затягнуті однаково, відповідно до інструкції з технічного обслуговування автомобілів; не допускаються до застосування ободи, у яких немає хоч би однієї гайки.

3.28. На дільниці повинен бути установлений, а монтувальник шин повинен використовувати дозатор тиску повітря або манометр, що дозволяють регулювати величину тиску для різних шин під час їх накачування.

3.29. Редуктор на стенді для демонтажу та монтажу шин повинен бути закритий кожухом.

3.30. Під час накачування шин у дорожніх умовах необхідно використовувати запобіжну вилку відповідної довжини та міцності, запобіжні пристрої інших конструкцій або покласти колесо замковим кільцем униз.

3.31. Для огляду внутрішньої поверхні шини необхідно застосовувати спредер.

3.32. При огляді покришок необхідно працювати тільки в рукавицях, оскільки можливе поранення рук застряглими в шинах предметами.

3.33. Для вилучення із шини металевих предметів, цвяхів слід користуватися кліщами, а не виворотком, шилом чи ножом.

3.34. При роботі з пневматичним стаціонарним підйомником для переміщення покришок великого розміру обов'язкова фіксація піднятої покришки стопорним пристроєм.

3.35. Обладнання, пристрої та інструменти повинні використовуватись за своїм призначенням, їх слід розміщувати у легкодоступних місцях таким чином, щоб виключалась можливість випадкового переміщення або падіння.

3.36. Для попередження нещасних випадків у процесі роботи монтувальник шин повинен тримати своє робоче місце в чистоті і порядку, не допускається захарачувати приміщення колесами, шинами, ободами тощо. Вони повинні знаходитися на стелажах або в спеціально відведених для цього місцях.

4. Вимоги безпеки після закінчення роботи

4.1. По закінченні роботи монтувальник шин зобов'язаний дотримуватись таких вимог:

4.1.1. Привести в порядок робоче місце. Інструменти і пристосування протерти і скласти на відведене для них місце.

4.1.2. Доповісти майстру (бригадиру) про всі несправності і неполадки, виявлені під час роботи, і про вжиті заходи щодо їх усунення.

4.1.3. Зняти і покласти (здати) на зберігання у встановленому місці засоби індивідуального захисту (спеціальний одяг та взуття).

4.1.4. Відключити споживачі електроенергії від мережі у всіх приміщеннях дільниці.

4.1.5. Після закінчення робіт необхідно ретельно вимити з милом обличчя і руки та прийняти душ.

5. Вимоги безпеки в аварійних ситуаціях

5.1. Про нещасний випадок з ним монтувальник шин повинен (при можливості сам або через інших працівників) доповісти безпосередньому керівникові або іншим посадовим особам і звернутися за допомогою в медпункт або до лікаря.

5.2. При несправності устаткування для уникнення аварійної ситуації необхідно негайно відключити:

– компресор, якщо не спрацьовує запобіжний клапан при перевищенні допустимого тиску стиснутого повітря;

– шиномонтажний стенд, якщо вийшла з ладу гідростанція;

– борторозширник, якщо не спрацьовує запобіжний клапан при перевищенні допустимого тиску стиснутого повітря.

Для усунення несправності слід звернутися в установленому порядку до відповідної служби підприємства.

5.3. При виникненні пожежі необхідно негайно повідомити про це безпосередньому керівникові (бригадиру, майстру, тощо), знеструмити устаткування (при необхідності) і приступити до ліквідації (локалізації) пожежі.

5.4. У разі подальшого розповсюдження вогню, що загрожує життю, необхідно залишити приміщення самому і допомогти залишити його іншим працівникам згідно з планом евакуації дільниці або зони.

5.5. У разі несправності електрообладнання, виходу з ладу місцевої або загальної припливно-витяжної вентиляції необхідно негайно припинити роботу, відключити обладнання від джерел живлення і доповісти про несправності безпосередньому керівникові або звернутися в установленому порядку до відповідної служби. За наявності травм, які загрожують життю чи здоров'ю потерпілого, надати йому долікарську медичну допомогу.