



Автономная некоммерческая организация
«Учебный центр ИТЦ Эксперт»

УТВЕРЖДАЮ
Исполнительный директор
АНО «УЦ ИТЦ Эксперт»



А.А. Фролов
2014 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

г. МОСКВА

Содержание

Краткая характеристика АНО «УЦ ИТЦ Эксперт»	3
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
1.1. Общие положения	4
1.2. Область применения	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ, АББРЕВИАТУРЫ	5
3.1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
4. СИСТЕМА КАЧЕСТВА	7
4.1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ	7
4.2. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ	8
4.2.1. Общие положения	8
4.2.2. Руководство по качеству	9
4.2.3. Управление документацией	9
4.2.4. Управление записями	10
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	10
5.1. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА РУКОВОДСТВА	10
5.2. ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ	11
5.3. ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА	11
5.4. ПЛАНИРОВАНИЕ	11
5.4.1. Цели в области качества	11
5.4.2. Планирование в рамках системы качества	12
5.5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ПОЛНОМОЧИЯ И ВЗАИМОСВЯЗИ	12
5.5.1. Ответственность и полномочия	12
5.5.2. Представители руководства	13
5.5.3. Внутренний обмен информацией	13
5.6. АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА	14
5.6.1. Общие положения	14
5.6.2. Входные данные для анализа	14
5.6.3. Выходные данные анализа	14
6. РЕСУРСЫ	15
6.1. ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕСУРСАМИ	15
6.2. ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ	15
6.3. ИНФРАСТРУКТУРА	15
6.4. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СРЕДА	16
6.5. ФИНАНСОВЫЕ РЕСУРСЫ	17
7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	17
7.1. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	17
7.2. ПРОЦЕССЫ, СВЯЗАННЫЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	18
7.2.1. Определение требований потребителей к оказываемым услугам	18
7.2.2. Анализ требований потребителей к оказываемым услугам	19
7.2.3. Взаимосвязь с потребителями	19
7.3. ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА	19
7.4. ЗАКУПКИ	20

