

Руководство по системе менеджмента качества, охраны труда и экологии

DHS Standard
504N0001
Approved 2018-03

Strategic Owner:
Peder Helmuth Hansen

Content Owner:
Lars Sejr Kristensen

Approved by:
Peder Helmuth Hansen

Введение

Система менеджмента качества, охраны труда и экологии (СМК_ОТ и Э) разработана и внедрена с целью задокументировать практики ведения бизнеса Danfoss Heating Segment для:

- Поддержания способности поставлять продукцию, соответствующую требованиям заказчика, применимым нормативным и законодательным требованиям посредством эффективного применения СМК_ОТиЭ.
- Повышение удовлетворенности потребителя путем постоянного улучшения СМК_ОТиЭ и ее процессов во всех структурных и бизнес подразделениях DHS и производственных площадках.
- Описания процессов и их взаимодействия в рамках СМК_ОТиЭ и представления ссылок на документированные процедуры.
- Достижения унификации процессов всех структурных и бизнес подразделений DHS и производственных площадок.

СМК_ОТиЭ соответствует требованиям международных стандартов: ISO 9001, IATF 16949, ISO 14001, OHSAS 18001. СМК_ОТиЭ охватывает такие процессы, как: проектирование, разработку, производство, продажу и сервисное обслуживание продукции DHS, поставляемой на рынок.

Данное Руководство предназначено для внутреннего использования в качестве инструкции для работников DHS по требованиям вышеуказанных стандартов, которые должны соблюдаться для обеспечения удовлетворенности потребителя и постоянного улучшения.

Данное Руководство используется вне организации для ознакомления потребителя или других заинтересованных лиц с СМК_ОТиЭ. Руководство служит примером применяемых средств управления и подтверждением того, что интегрированная СМК_ОТиЭ поддерживается в рабочем состоянии и сфокусирована на удовлетворенности потребителя и постоянном улучшении.

Область распространения

Область распространения СМК_ОТиЭ соответствует структуре управления и распределению прибыли и затрат в сегменте DHS. Это означает, что соблюдается точная взаимосвязь между деятельностью конкретной производственной площадки и процессом анализа со стороны руководства соответствующего структурного подразделения. Более того, область распространения разделена в соответствии с применением международных стандартов и представлена в приложении 1 к настоящему руководству:

- [504N0001A01, DHS QEHS-MS Scope.](#)

Область применения Данное Руководство применимо ко всем структурным и бизнес подразделениям DHS и производственным площадкам по всему миру и, в частности, относится ко всему руководящему составу, руководителям по качеству, ответственным за охрану труда и экологию, а так же к представителям руководства.

Данный документ, согласно определениям корпоративного стандарта [500B1069en](#), классифицируется, как открытая информация и может быть передан внешним заинтересованным сторонам по запросу.

Содержание

-
1. Политика по качеству, задачи, цели
 2. Организация управления
 3. Дистанционное управление и поддержка
 4. Система менеджмента СМК_ОТиЭ DHS
 5. Стандартизированная документированная информация
 6. Главный портал СМК DHS
 7. Последовательность процессов и их взаимодействие
 8. Соответствие международным стандартам
-

1. Политика по качеству, задачи и цели

Политика

Сегмент DHS верит, что подход к бизнес-процессам и сервису, сфокусированный на принципе 0 дефектов, является фундаментальным для достижения значимых, устойчивых и ожидаемых покупателем улучшений в области качества. Данный принцип вместе со стремлением DHS понимать существующие и превосходить будущие ожидания заказчика, а также подстраивать под ожидания заказчика наше предложение гарантирует конкурентное преимущество.

Политика Данфосс заключается в балансе финансовых, экологических и социальных аспектов, и DHS борется за снижение использования ресурсов и экологического воздействия от нашей деятельности. Мы планируем и проводим нашу деятельность, принимая во внимание безопасные и здоровые условия труда, обеспечивая условия, при которых мероприятия по охране труда носят превентивный характер и всегда соответствуют требованиям законодательства.

Детально ознакомиться с Политикой по качеству DHS можно на портале СМК_ОТиЭ (документ [504N0001en](#)).

Задачи и цели.

Производственные площадки, структурные и бизнес подразделения DHS для выполнения подхода 0 дефектов будет использовать инструменты и процессы СМК_ОТиЭ на уровне теплового сегмента. Основная цель сегмента DHS улучшить качество продукции для завоевания лидирующей позиции в своей группе товаров по качеству на занимаемых DHS рынках. Постановка и контроль задач и целей осуществляется посредством перспективного планирования и оценки результатов, интегрированных в процесс оценки бизнеса.

Основная задача – внедрение общей системы СМК_ОТиЭ, соответствующей вышеупомянутым международным стандартам и основанной на успешном опыте внутри Данфосс.

2. Управление

Топ менеджмент

Ответственным за внедрение и соответствие СМК_ОТиЭ является высшее руководство сегмента DHS. Ответственность и полномочия за внедрение, поддержание в рабочем состоянии и постоянное повышение эффективности СМК_ОТиЭ, в соответствии с вышеуказанными требованиями международных стандартов, делегировано руководителям по качеству структурных и бизнес подразделений DHS.

Директор по качеству будет получать необходимую поддержку от владельцев процессов на уровне структурных/ бизнес подразделений и производственных площадок.

Высшее руководство сегмента DHS определяет полномочия и ответственность руководителей с помощью организационных структур. Другие ответственности определяются в отдельных процессах и задокументированы в стандартах, процедурах, и, если применимо, в инструкциях.

СМК_ОТ и Э разработана и внедрена с учетом процессного подхода.

Полномочия и ответственность за оценку эффективности СМК_ОТ и Э и ее постоянное улучшение предоставлены владельцем процессов на уровне сегмента.

Общее представление владельцев процессов и руководителей процессов в сегменте на уровне структурного подразделения/ дивизиона и производственной площадки определено в приложении 2 к настоящему руководству:

[504N0001A02](#) – Роли и ответственность СМК

Данный документ будет обновляться дважды в год (31 марта и 30 сентября).

Владельцы процессов сегмента

Ответственность владельцев процесса на уровне сегмента DHS соответствует определенным в документе [504N0001A02](#)– Роли и ответственность СМК, включая:

- Обеспечение выполнения в соответствии с должностными обязанностями с целью выполнения требований потребителя и потребностей бизнеса
- Описание процесса и разработка соответствующих документов
- Разработка и внедрение процесса, поддержание его в рабочем состоянии и постоянное улучшение
- Определение показателей оценки процессов и обеспечение их измерения и анализа
- Возможность представлять сегмент в межсегментных рабочих группах для внесения изменений и оптимизации

Руководители процессов

Ответственность руководителей процесса соответствует определенным в документе [504N0001A02](#) – Роли и ответственность СМК, включая:

- Внедрение процесса и обеспечение использования инструментов и шаблонов в соответствии с описанием процесса
- Обеспечение результативности и эффективности процесса, основываясь на отчетности РРІ для сферы ответственности
- Выполнение оценки процесса, предложение улучшений и входных данных процесса для владельцев на уровне сегмента
- Поддерживать в рабочем состоянии оценку процесса и предоставлять результаты владельцу процесса на уровне сегменте и соответствующим заинтересованным лицам

3. Дистанционное управление и поддержка

Дистанционное управление и поддержка

Сегмент DHS распределен глобально и организован с некоторыми общими ресурсами, обеспечивающими дистанционную поддержку локальным площадкам. Более того локальные площадки пользуются корпоративными ресурсами Danfoss вне зоны ответственности DHS.

Детальное описание взаимосвязи представлено в документе

- [504N0001A03](#) – Описание функций дистанционного управления и поддержки.

Мониторинг и контроль дистанционного управления и поддержки проводится с помощью внутренних аудитов и показателей оценки процессов, отслеживаемых ответственными руководителями процессов. Результаты деятельности должны представляться и оцениваться на Совещаниях с высшим руководством на уровне структурного/ бизнес подразделения и производственной площадки.

4. СМК_ОТиЭ

Процессная структура

Процессная структура определяет последовательность, границы, взаимосвязь и другие взаимоотношения элементов внутри процесса. Более того, процессная структура определяет и описывает границы и взаимосвязь элементов процесса с внешними процессами.

Процессная структура Данфосс состоит из следующих элементов:

Типы процессов: Процессы управления, Процессы Ориентированные на Потребителя и Поддерживающие процессы (смотри ниже).

Категория процесса: (например Разработка Продуктов и Услуг): общее описание деятельности компании.

Основной процесс (например, Управление аудитами по качеству): производит проекцию или оказывает услуги.

Подпроцесс (пример Аудит производственного процесса): действия необходимые к выполнению для выполнения части основного процесса.

Действия (например, подготовка к аудиту): индивидуальные задачи или этап в подпроцессе.

Процессы управления

Процессы управления делятся на три категории: управление стратегией, управление рисками и возможностями, управление бизнес процессами.

Процессы управления интегрированы между собой для обеспечения результативной и действенной СМК_ОТиЭ и для поддержки руководства при принятии важных решений, основанных на информации, обсуждаемой на совещаниях с высшим руководством по качеству.

Процессы, ориентированные на потребителя

Процессы, ориентированные на потребителя включают:

- *Разработку Продукции и услуг* – процесс разработки новых продуктов и изменения существующих для выполнения или предвосхищения ожиданий заказчика, обеспечивая при этом выполнение всех стадий разработки продукта процесса, а также контроля за изменениями
- *Предложение и продажа продукции и услуг* - взаимодействие с потребителем и другими основными процессами для обеспечения определения и выполнения требований и нужд заказчика.
- *Поставку продукции и выполнение обслуживания* – производство и поставка продукции, соответствующей требованиям заказчика или предвосхищающей их. Эти процессы включают закупки, обеспечивающие, что все закупаемые материалы, продукция и услуги также соответствуют требованиям и ожиданиям заказчика и требованиям Данфосс.
- *Управление сервисом, предоставляемым клиенту* - процесс обеспечивает эффективную обработку обратной связи от потребителя для поддержания удовлетворенности потребителя, а также использования данных для постоянного улучшения продукции, услуг, решений, процессов и СМК_ОТиЭ.

Вспомогательные процессы

К вспомогательным процессам относятся управление компетенцией, управление эффективной работой сотрудников, управление инфраструктурой и производственными условиями. Взаимодействие данных процессов между собой, а также с другими процессами СМК_ОТиЭ является важнейшим фактором для создания действенной системы поддержки основным процессам.

Аутсорсинговые процессы

Процессы, переданные на аутсорсинг, определяются каждым структурным подразделением самостоятельно, контролируются СМК_ОТиЭ и должны соответствовать всем обязательным требованиям заказчика, требованиям Данфосс, а также законодательным и нормативным требованиям. Менеджмент качества, охрана труда и экологии взаимодействуют со всеми процессами для обеспечения эффективной и результативной СМК_ОТиЭ

5. Стандартизированная документированная информация

Пирамида документации

СМК_ОТиЭ имеет 4 уровня документации, показанных на нижеприведённой пирамиде.

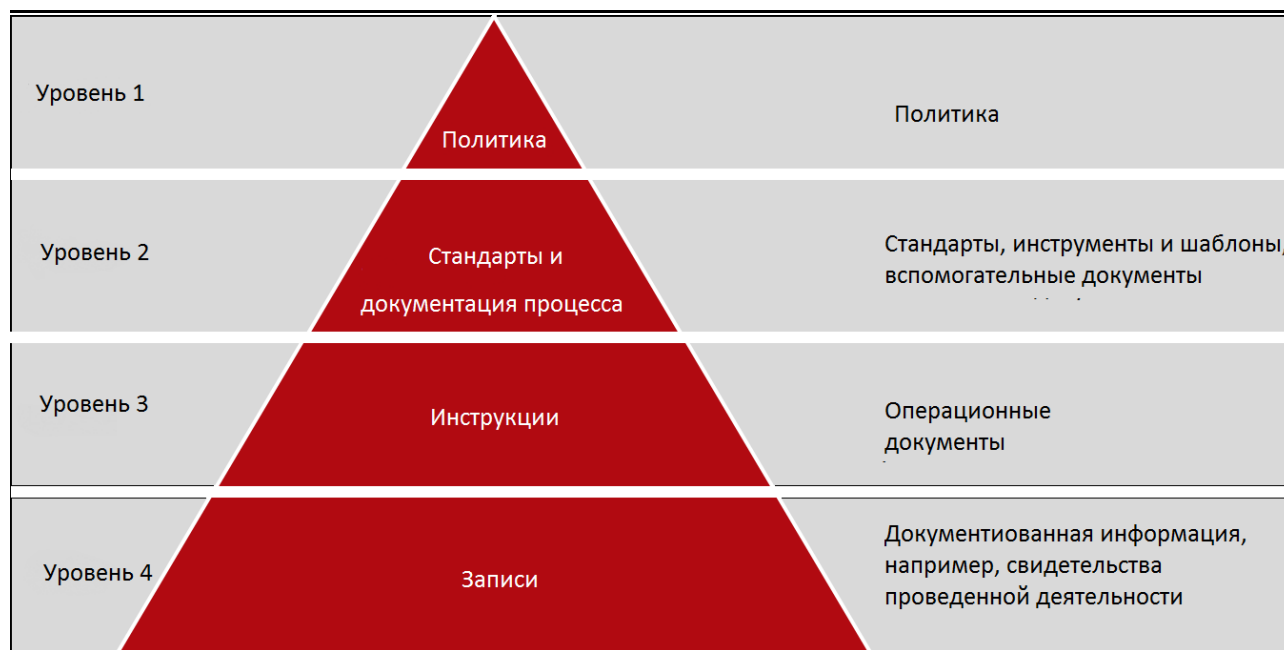


Рис. 1 Пирамида документации SMK_OT и Э

**Уровень 1 –
Руководство и
политики**

Уровень 1 включает область распространения SMK_OTиЭ, политики по качеству, экологии, охране труда и описание взаимодействия процессов и процедур SMK_OTиЭ.

**Уровень 2 –
Стандарты, процессы
и процедуры**

Уровень 2 определяет с помощью системы документированных процессов и процедур «кто», «что» и «когда» делает в подразделениях и производственных площадках DHS. Система учитывает требования SMK_OTиЭ и взаимодействие процессов, если применимо.

**Уровень 3 –
Операционные
документы (такие как
рабочие инструкции,
стандартные
операционные
процедуры и т.д.)**

Уровень 3 отвечает на вопрос «как» выполнять и какое оборудование использовать, чтобы обеспечить соответствие продукции и достичь запланированных результатов.

Уровень 4 – Записи

Уровень 4 включает на регистрацию информации и доказательств соответствия требованиям и доказательства результативности SMK_OTиЭ.

6. Главный портал CMK DHS

Главный портал CMK DHS

Нижеприведенная диаграмма (рис. 2) показывает карту основных процессов CMK_ОТиЭ на главном портале. Главный портал CMK_ОТиЭ доступен через сайт Стандартизации Данфосс в SharePoint ([ссылка](#)).

Навигация по portalу CMK_ОТиЭ разделена на две основных зоны:

- Навигация по процессам – центральная голубая зона на диаграмме.
- Навигация по организациям - левая серая зона на диаграмме.

Для формирования процессного понимания работы организации и навигация по portalу CMK_ОТиЭ осуществляется по графическому представлению основных процессов. При выборе какого-либо процесса пользователь увидит всю документацию по этому процессу, применимую к части или ко всем подразделениям DHS. Возможен альтернативный подход к навигации через организационную структуру для получения доступа к полному списку документов CMK_ОТиЭ, применимых к определенному дивизиону, подразделению или площадке.

Стоит учитывать, что платформа CMK_ОТиЭ является отображением действующей карты процессов DHS и в последующем может развиваться и меняться. Таким образом, нижеприведенная схема является только примером вида portalа CMK_ОТиЭ в момент публикации настоящего Руководства по качеству, а текущий вид portalа необходимо смотреть на основном portalе Данфосс.

Standards Repository

DHS QEHS-MS

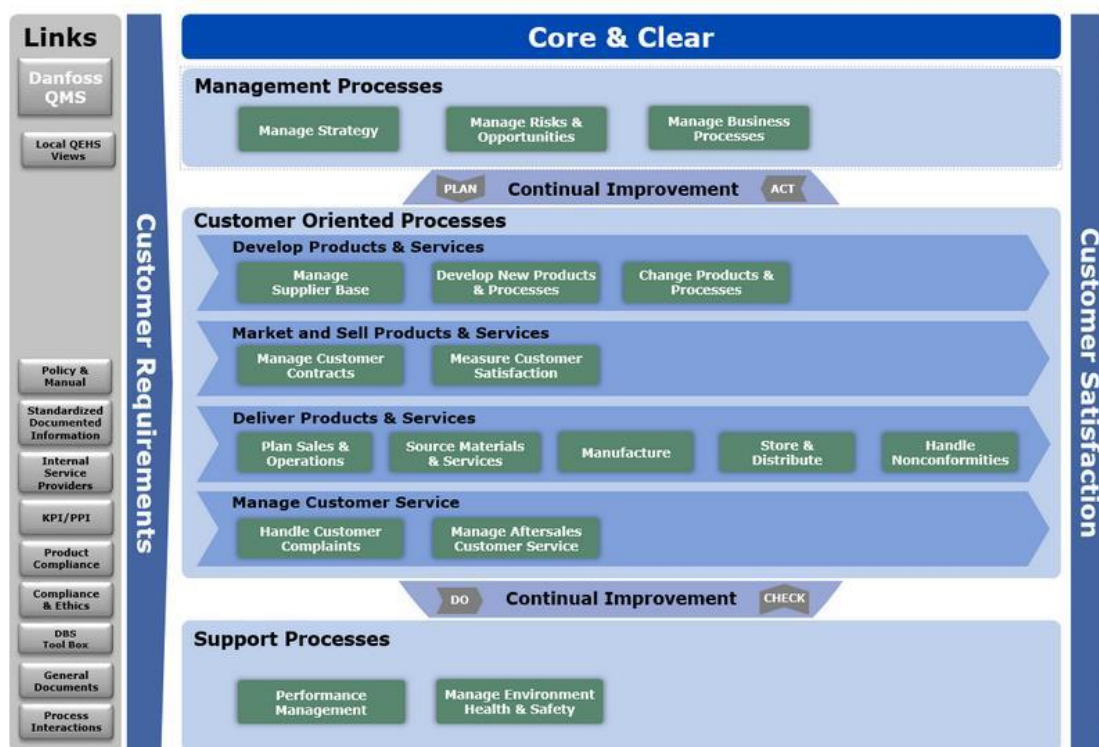


Рис. 2 Портал процессов CMK_ОТ и Э сегмента DHS

7. Последовательность процессов и их взаимодействие

Последовательность и взаимодействие процессов Общая схема процессов СМК_ОТиЭ и их взаимодействие доступна на сайте стандартизации Данфосс в SharePoint ([ссылка](#)).

8. Соответствие международным стандартам

Compliance Matrix Взаимосвязь между процессами СМК_ОТиЭ и требованиями международных стандартов: ISO 9001, IATF 16949 и ISO 14001 представлена в документе [504N0001A04](#) – DHS QEHS-MS Compliance Matrix.

Ссылки	ISO 9001	Системы менеджмента качества – требования
	IATF 16949	Системы менеджмента качества для автомобильных производств и организаций, производящих соответствующие сервисные части– требования
	ISO 14001	Системы экологического менеджмента – требования
	OHSAS 18001	Системы менеджмента безопасности труда - требования
	500B1069	Управление стандартизированной документированной информацией
	500B1212	Policies on Danfoss Business Conduct
	500B1216	Process Roles and Responsibilities
	504N0001A01	DHS QEHS-MS Scope
	504N0001A02	DHS QEHS-MS Process Governance Overview
	504N0001A03	DHS QEHS-MS Remote Supporting Function Overview
	504N0001A04	DHS QEHS-MS Compliance Matrix

Изменения в сравнении с предыдущей версией. Документ выпущен вновь со следующими изменениями:

- В разделе 2 добавлена ссылка на документ [504N0001A02](#)
- В разделе 4 добавлена новая категория процессов
- В разделе 6 обновлена структура Портала процессов СМК_ОТ и Э сегмента DHS

* Данное Руководство является переводом на русский язык Руководства по Качеству DHS – [504N0001en](#)