Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 58581-2019 "Бережливое производство. Особые требования по применению бережливого производства в авиационной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части" (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 9 октября 2019 г. N 909-ст)

Lean production. Special requirements for the application of lean production in aerospace industry, operating and service organizations

ОКС 03.120.10

Дата введения - 1 января 2021 г.
Введен впервые

Предисловие

1 Разработан Обществом с ограниченной ответственностью "Центр "Приоритет" (ООО "Центр "Приоритет") совместно с рабочей группой в составе: Иркутский авиационный завод - филиал ПАО "Корпорация "Иркут" (ИАЗ - филиал ПАО "Корпорация "Иркут"), Акционерное общество "Российская самолетостроительная корпорация "МиГ" (АО "Российская самолетостроительная корпорация "МиГ"), Акционерное общество "РТ-Техприемка" (АО "РТ-Техприемка")

2 Внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 076 "Системы менеджмента"

3 Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 9 октября 2019 г. N 909-ст

4 Введен впервые

Введение

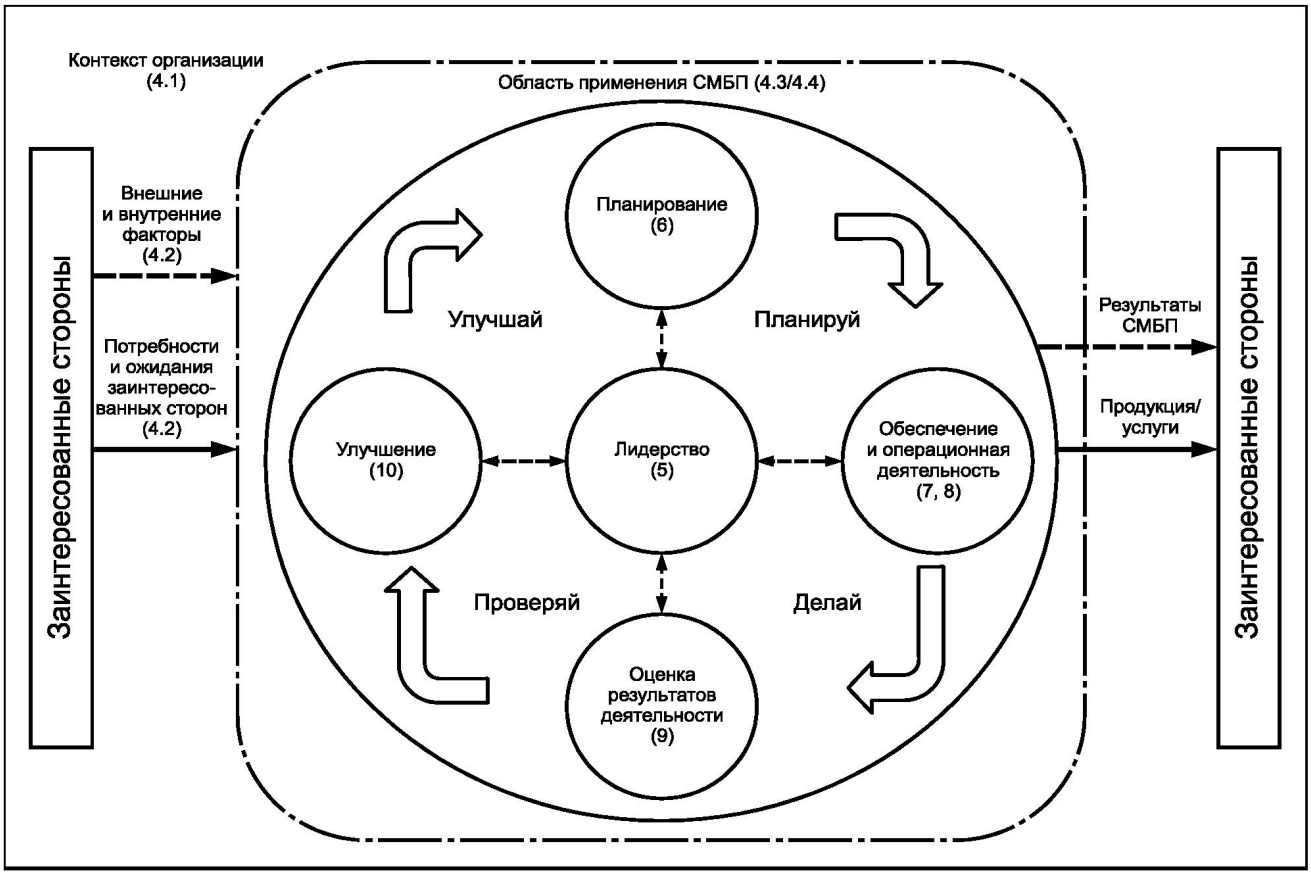
Настоящий стандарт разработан на основе накопленного опыта повышения эффективности деятельности в организациях авиационной промышленности с учетом лучшей мировой практики применения бережливого производства.

Настоящий стандарт разработан для применения в любых организациях авиационной промышленности, принявших решение повышать эффективность деятельности на основе системы менеджмента бережливого производства.

Настоящий стандарт разработан с использованием рекомендаций по разработке стандартов на системы менеджмента, изложенных в ГОСТ Р 56245 и предназначенных для улучшения согласованности стандартов на различные системы менеджмента за счет установления унифицированной согласованной структуры стандартов, идентичного основного текста, общих терминов и определений. Текст в рамках по структуре и общему содержанию соответствует рекомендациям, изложенным в ГОСТ Р 56245.

Требованиями в настоящем стандарте являются нормы, вводимые модальным глаголом "должен". Положения стандарта, вводимые модальным глаголом "следует", носят рекомендательный характер. Текст, приведенный в примечаниях, служит для разъяснения сути требований.

Приведенная на рисунке 1 модель системы менеджмента бережливого производства охватывает все основные требования стандарта, не детализируя их.



- деятельность, добавляющая ценность; - поток информации; - связь разделов; - связь шагов цикла PDCA

Рисунок 1 - Модель системы менеджмента бережливого производства

В настоящий стандарт включены основные положения ГОСТ Р 56404. При этом в него внесены дополнительные требования, учитывающие особенности авиационной промышленности, положения ГОСТ Р 56404 приведены в рамках, а дополнительные требования, учитывающие указанные выше особенности, приведены вне рамок.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к системе менеджмента бережливого производства организаций авиационной промышленности, включая эксплуатирующие и ремонтные организации, в случаях, когда организация:

- ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей, акционеров, работников организации, общества, государственных органов и других заинтересованных сторон посредством результативного применения системы менеджмента бережливого производства;

- нуждается в демонстрации достигнутого уровня эффективности деятельности с точки зрения повышения ценности для потребителей,

акционеров, работников организации, общества, государственных органов и других заинтересованных сторон;

- нуждается в демонстрации динамики повышения эффективности деятельности по созданию ценности для потребителей, акционеров, работников организации, общества, государственных органов и других заинтересованных сторон.

Настоящий стандарт определяет требования к системе менеджмента бережливого производства организаций в цепочке поставок авиационной промышленности с целью снижения рисков невыполнения требований потребителей и уменьшения потерь в цепочке поставок, а также на этапах жизненного цикла.

Настоящий стандарт определяет требования к системе менеджмента бережливого производства организаций в вертикально интегрированных структурах с целью управления эффективностью их деятельности и уменьшения потерь.

Требования настоящего стандарта являются общими и предназначены для применения всеми организациями авиационной промышленности, независимо от их вида, размера и поставляемой продукции.

Если какое-либо требование настоящего стандарта нельзя применить вследствие специфики организации, то допускается его исключение. Допустимые исключения относятся также к требованиям 8.3.2, если организация не отвечает за проектирование (разработку) продукции.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 51897 Менеджмент риска. Термины и определения

ГОСТ Р 56020 Бережливое производство. Основные положения и словарь

ГОСТ Р 56245 Рекомендации по разработке стандартов на системы менеджмента

ГОСТ Р 56406 Бережливое производство. Аудит. Вопросы для оценки системы менеджмента

ГОСТ Р 56407 Бережливое производство. Основные методы и инструменты

ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 19011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

ГОСТ Р ИСО/ТО 10017 Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001

ГОСТ Р ЕН 9100 Системы менеджмента качества. Организации авиационной,

космической и оборонных отраслей промышленности. Требования

ГОСТ Р ЕН 9110 Системы менеджмента качества. Требования к организациям технического обслуживания авиационной техники

ГОСТ Р ЕН 9120 Системы менеджмента качества организаций авиационной, космической и оборонных отраслей промышленности. Требования к дистрибьюторам продукции

ГОСТ Р 57522 Бережливое производство. Руководство по интегрированной системе менеджмента качества и бережливого производства

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя "Национальные стандарты" за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 56020, ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 19011, ГОСТ Р 51897, ГОСТ Р 56404, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 авиационная техника; АТ: Воздушное судно, авиационные двигатели, воздушные винты и предназначенные для установки на них агрегаты/компоненты, детали (включая программное обеспечение), а также используемые при их создании авиационные материалы.

3.1.2 аудит: Систематический, независимый и документированный процесс получения объективных свидетельств аудита и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

Примечания

1 Основные элементы аудита включают определение соответствия объекта согласно процедуре, выполняемое персоналом, не ответственным за проверяемый объект.

2 Аудит может быть внутренним (аудит, проводимый первой стороной) или

внешним (аудит, проводимый второй или третьей стороной), а также аудит может быть комплексным или совместным.

3 Внутренние аудиты, иногда называемые аудиты, проводимые первой стороной, проводятся обычно самой организацией или от ее имени для анализа со стороны руководства и других внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии. Независимость может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, подвергаемую аудиту.

4 Внешние аудиты включают в себя аудиты, обычно называемые аудитами, проводимыми второй стороной или третьей стороной. Аудиты, проводимые второй стороной, выполняются сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например потребителями, или другими лицами от их имени. Аудиты, проводимые третьей стороной, выполняются внешними независимыми аудитирующими организациями. Эти организации осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям или являются государственными органами.

3.1.3 высшее руководство: Лицо или группа людей, осуществляющие руководство и управление организацией на высшем уровне.

Примечания

1 Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в рамках организации.

2 Если область применения системы менеджмента охватывает только часть организации, под высшим руководством подразумевают тех, кто осуществляет руководство и управляет этой частью организации.

3.1.4 компетентность: Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

Примечание - Продемонстрированная компетентность иногда рассматривается как квалификация.

3.1.5 корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

Примечания

1 Несоответствие может иметь несколько причин.

2 Корректирующее действие предпринимают для предотвращения повторного возникновения события, тогда как предупреждающее действие - для предотвращения его возникновения.

3 Следует различать термины "коррекция" и "корректирующее действие".

3.1.6 коррекция: Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

3.1.7 несоответствие: Невыполнение требования.

3.1.8 организация: Лицо или группа людей, связанные определенными

отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения их целей.

Примечание - Понятие организации включает в себя, но не ограничивается следующими примерами: индивидуальный предприниматель, компания, корпорация, фирма, предприятие, орган власти, товарищество, ассоциация, благотворительное учреждение, а также их часть или их объединение, являющиеся юридическим лицом или нет, государственные или частные.

3.1.9 постоянное улучшение: Повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности.

Примечания - Процесс установления целей и поиска возможностей улучшения является постоянным процессом, использующим наблюдения аудита и заключения по результатам аудита, анализ данных, анализ со стороны руководства или другие средства и обычно ведущим к корректирующим действиям или предупреждающим действиям.

3.1.10 поток создания ценности: Все действия, как создающие, так и не создающие ценность, которые позволяют продукции пройти все процессы - от разработки концепции до запуска в производство и от принятия заказа до доставки потребителю.

Примечание - Данные действия включают в себя обработку информации, полученной от клиента, а также операции по преобразованию продукта по мере его продвижения к потребителю.

3.1.11 процесс: Совокупность взаимосвязанных и/или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

Примечания

1 В зависимости от контекста "намеченный результат" называется выходом, продукцией или услугой.

2 Входами для процесса обычно являются выходы других процессов, а выходы процессов обычно являются входами для других процессов.

3 Два или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов совместно могут также рассматриваться как процесс.

4 Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности.

5 Процесс, в котором подтверждение соответствия конечного выхода затруднено или экономически нецелесообразно, часто называют "специальным процессом".

3.1.12 процесс измерения: Совокупность операций, проводимых с целью определения значения величины.

3.1.13 результативность: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

3.1.14 риск: Влияние неопределенности.

Примечания

1 Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата - позитивном или негативном.

2 Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

3 Риск часто определяют по отношению к потенциальным событиям и их последствиям или к их комбинации.

4 Риск часто выражается в терминах комбинации последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и связанных с ними вероятностей возникновения.

5 Слово "риск" иногда используется в тех случаях, когда существует возможность только негативных последствий.

3.1.15 система менеджмента: Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей.

Примечания

1 Система менеджмента может относиться к одному или нескольким аспектам деятельности, например менеджмент качества, финансовый менеджмент или экологический менеджмент.

2 Элементы системы менеджмента определяют структуру организации, роли и ответственность, планирование, функционирование, политики, практики, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей.

3 Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию, определенные функции организации, определенные части организации, одну или более функций в группе организаций.

3.1.16 система менеджмента бережливого производства; СМБП: Система менеджмента процессов организации на основе принципов бережливого производства.

Примечания

1 СМБП включает в себя организационную структуру, процессы, ресурсы, процедуры, методы и инструменты.

2 Принципы БП определены в ГОСТ Р 56020.

3.1.17 соответствие: Выполнение требования.

3.1.18 требование: Потребность или ожидание, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными.

Примечания

1 Слова "обычно предполагается" означают, что это общепринятая практика

организации и заинтересованных сторон, что рассматриваемые потребности или ожидания предполагаются.

2 Установленным является такое требование, которое определено, например, в документированной информации.

3 Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например такие, как требование к продукции, требование к менеджменту качества, требование потребителя, требование к качеству.

4 Требование может быть сформировано разными заинтересованными сторонами или самой организацией.

5 Для достижения высокой удовлетворенности потребителя может потребоваться удовлетворить ожидание потребителя, даже если оно не установлено, не является предполагаемым или обязательным.

3.1.19 управление проектом: Планирование, организация и контроль трудовых, финансовых и материально-технических ресурсов проекта, направленные на эффективное достижение целей проекта.

3.1.20 финалисты АТ: Организации, осуществляющие окончательную (финальную) сборку воздушного судна наряду с другими видами деятельности.

3.1.21 цепочка поставок: Совокупность организаций, взаимодействующих в материальных, финансовых и информационных потоках, а также потоках услуг от источников исходного сырья до конечного потребителя.

3.2 В настоящем стандарте применены следующие сокращения:

АТ - авиационная техника;

БП - бережливое производство;

РКД - рабочая конструкторская документация;

СМБП - система менеджмента бережливого производства;

СМК - система менеджмента качества.

4 Организационная среда (контекст)

4.1 Понимание организации и связанного с ней контекста

Организация должна определить внешние и внутренние факторы (среду), относящиеся к ее целям и влияющие на способность достигать целевого результата(ов) СМБП.Высшему руководству организации следует рассмотреть:- социальные, культурные, законодательные, технологические, экономические и конкурентные факторы (среду);- действующие системы менеджмента в организации, их взаимодействие и интеграцию.

Организация должна сохранять документированную информацию по определению факторов, влияющих на способность достижения целей по БП.

Высшему руководству следует провести анализ первичной оценки организации, основанный на рассмотрении слабых сторон, сильных сторон, возможностей и угроз.

Высшему руководству организации следует рассмотреть факторы, если применимо:

- инновации в авиационной промышленности и смежных отраслях;

- конкурентоспособность организации;

- применимые методы и средства проектирования и разработки, производства, эксплуатации и ремонта в авиационной промышленности и смежных отраслях.

Организации следует определить факторы, связанные с интеграцией СМБП с другими системами менеджмента, например с системой менеджмента качества, основывающейся на ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ЕН 9100, ГОСТ Р ЕН 9110, ГОСТ Р ЕН 9120, [1], ГОСТ Р 57522.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Организация должна определять заинтересованные стороны, имеющие отношение к СМБП, их потребности и ожидания.К заинтересованным сторонам следует отнести потребителей, акционеров, работников организации, общество, государственные органы, а также поставщиков и партнеров.Высшему руководству следует определять сбалансированный подход к удовлетворению потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон.Удовлетворение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон следует рассматривать через повышение эффективности потока создания ценности для потребителя(ей) (потока создания ценности). Повышение эффективности потока создания ценности следует рассматривать с точки зрения:- безопасности;- качества;- сроков;- стоимости;- объемов;- рисков;- корпоративной культуры.

Организация должна включить в состав заинтересованных сторон, если применимо, управляющую компанию вертикально интегрированной структуры, в которую входят организация, заказчик, потребители (эксплуатирующие и ремонтные организации и их сотрудники), участники жизненного цикла авиационных проектов и заказов, в которых участвует организация и ее персонал.

К заинтересованным сторонам следует отнести также:

- разработчиков АТ;

- финалистов АТ;

- изготовителей компонентов АТ;

- изготовителей систем наземного обслуживания;

- поставщиков АТ;

- внутренних потребителей организации;

- эксплуатантов;

- летный состав воздушного судна;

- пассажиров воздушного судна;

- организации, осуществляющие техническое обслуживание и ремонт АТ;

- предприятия воздушного транспорта (аэропорты, аэровокзалы);

- государственные органы (министерства, агентства, ведомства);

- международные организации, выполняющие регулирующие функции [например, Международная аэрокосмическая группа по качеству (IAQG), Международная организация по сотрудничеству государств по всем аспектам деятельности гражданской авиации (ICAO)].

Примечания

1 Повышение эффективности потока создания ценности может рассматриваться с точки зрения организационной структуры.

2 Состав заинтересованных сторон зависит от степени их влияния на результативность и эффективность СМБП, в реализации которой участвует организация.

4.3 Определение области применения СМБП

Организация должна определить границы СМБП, чтобы установить область ее применения, рассмотрев факторы и требования, указанные в 4.1 и 4.2.Область применения должна быть представлена в виде документированной информации касательно:а) продукции и услуг организации, на которые распространяются требования;б) процессов организации, составляющих поток создания ценности продукции и услуг;в) обоснования любого случая, где какое-либо требование настоящего стандарта не может быть применимо.

Ответственность за определение области применения СМБП должна быть возложена на высшее руководство организации.

Область применения СМБП описывается в руководстве по СМБП. Исключения из области применения СМБП должны быть обоснованы и представлены в виде документированной информации в руководстве по СМБП.

Примечание - Исключения могут быть сделаны только из требований раздела 8 и в том случае, если требование, в силу особенностей операционной деятельности, не применимо.

4.4 СМБП

Организация должна разработать, применять, поддерживать в рабочем состоянии и постоянно улучшать СМБП и ее процессы на основе принципов и инструментов БП в соответствии с требованиями настоящего стандарта.Примечание - В процессы СМБП, упомянутые выше, рекомендуется включать процессы управленческой деятельности, обеспечения ресурсами, процессы жизненного цикла продукции и измерения.

Организация должна устанавливать и применять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативного и эффективного функционирования процессов СМБП и управления ими.

Примечание - Процессная модель организации, разработанная для выполнения требований к системе менеджмента, например в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 или иным стандартом, может быть принята за основу при разработке процессной модели СМБП.

Если организация решает передать сторонней организации выполнение какого-либо процесса, то она должна обеспечить со своей стороны управление этим процессом в зависимости от возможного влияния переданного процесса на эффективность СМБП.

Примечание - Управление может включать технико-экономическое обоснование, анализ рисков по отношению к эффективности СМБП, мониторинг сроков выполнения процесса, качество продукции или услуг.

5 Лидерство

5.1 Лидерство и обязательства руководства

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и выполнение взятых на себя обязательств в отношении СМБП посредством:а) обеспечения разработки и развертывания политики и целей СМБП как элемента стратегии развития организации;б) обеспечения интеграции требований СМБП в процессы системы менеджмента организации;в) обеспечения ресурсами, необходимыми для достижения целей СМБП;г) доведения до сведения работников организации важности выполнения требований СМБП и ее результативности;д) обеспечения достижения поставленных целей СМБП;е) побуждения и оказания поддержки работникам принимать активное участие и вносить свой личный вклад в обеспечение результативности СМБП;ж) поощрения и содействия постоянному улучшению деятельности СМБП;

ГАРАНТ:

Нумерация подпунктов приводится в соответствии с источником

и) поддержки других руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.Высшему руководству следует принимать личное участие в улучшении потока создания ценности в месте возникновения проблем.Высшему руководству следует направить свои усилия на развитие лидерских качеств работников для формирования поведения, ориентированного на заинтересованные стороны, постоянное улучшение и снижение потерь.Высшему руководству и руководителям всех уровней организации следует развивать корпоративную культуру, основанную на:а) отказе от системы наказания за непреднамеренные ошибки и несоответствия;б) открытости и прозрачности СМБП организации, используя соответствующие механизмы реализации;в) приверженности высшего руководства ценностям и принципам БП.Примечание - Механизмы реализации могут включать: информационный портал организации, комплекс средств визуализации, публичные выступления руководителей и работников, вовлечение работников в разработку целей организации, элементы системы мотивации, направленные на признание достижений, ротацию работников и др.

Примечание - Лидерские качества работников следует развивать посредством обучения, участия и руководства проектами по развитию СМБП.

5.2 Политика в области бережливого производства

Высшее руководство должно разработать и поддерживать политику, отражающую приверженность ценностям и принципам БП, которая:- соответствует целям организации;- создает основу для установления целей СМБП;- включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;- включает в себя обязательство постоянно улучшать СМБП.Политика должна быть:- доступной в документированном виде;- доведенной до сведения работников организации (см. 7.3);- доступной для заинтересованных сторон, насколько это применимо.Примечание - Политика БП может быть разработана как отдельный документ либо как часть политики организации.

Политика в области БП должна основываться на принципах БП, сформулированных в ГОСТ Р 56020, и быть направлена на повышение эффективности деятельности организации.

5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия

Высшее руководство должно обеспечивать определение и доведение до сведения работников организации ответственности и полномочий в соответствии с предусмотренным распределением организационных ролей, в том числе во взаимоотношениях "поставщик - потребитель".Высшее руководство должно устанавливать ответственность и делегировать полномочия для:а) обеспечения соответствия СМБП требованиям настоящего стандарта;б) предоставления отчетов высшему руководству о функционировании СМБП.Высшему руководству следует распределять ответственность и полномочия таким образом, чтобы совершенствовать процессы организации.

Высшее руководство должно назначить представителя руководства организации (далее - представитель руководства по СМБП), установить его ответственность и делегировать соответствующие полномочия. В ответственность представителя руководства по СМБП должна входить деятельность по разработке, функционированию, поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению СМБП, распространению лучших практик, обучению, проведению аудитов организации взаимодействия по направлениям развития СМБП внутри организации и с другими заинтересованными сторонами, интеграция с СМК.

Высшее руководство должно сформировать специализированное подразделение для разработки, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения СМБП. Специализированное подразделение должно подчиняться напрямую представителю руководства по СМБП.

Высшему руководству следует рассматривать решение проблем в месте их возникновения, используя средства визуализации.

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в СМБП организация должна рассматривать положения, указанные в 4.1, и требования, указанные в 4.2, и определять риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:- обеспечения уверенности в том, что СМБП может достичь целей;- предотвращения или уменьшения нежелательных результатов или последствий;- достижения постоянного улучшения.Организация должна планировать:а) действия в отношении этих рисков и возможностей;б) каким образом интегрировать и внедрить эти действия в процессы организации, входящие в область применения СМБП, оценивать результативность этих действий.При планировании действий в отношении рисков следует рассмотреть риски, связанные с потоком создания ценности и выполнением требований потребителей по показателям качества, срокам выполнения заказов, стоимости, объемам.

Организация должна осуществить разработку и довести до соответствующего персонала документированную информацию по управлению рисками (определение, разработку мер, препятствующих реализации риска (если возможно), и разработку мер, если риск реализуется, порядок мониторинга риска).

По результатам анализа рисков, а также реализации мероприятий по воздействию на риск представитель руководства по СМБП должен сформировать предложения в план развития СМБП организации.

6.2 Цели СМБП и планирование их достижения

6.2.1 Цели СМБП

Организация должна устанавливать цели СМБП для соответствующих функций и уровней организации.Цели СМБП следует основывать на требованиях, указанных в 4.2, с учетом баланса интересов всех заинтересованных сторон.

Информация о целях организации должна быть представлена в документированном виде.

6.2.2 Цели СМБП должны:

а) быть согласуемыми с политикой организации;б) быть измеримыми (если это осуществимо на практике);в) учитывать применимые требования;г) подлежать мониторингу;д) быть доведенными до работников;е) актуализироваться по мере необходимости.

Цели должны соответствовать:

- стратегии развития организации;

- ожиданиям заказчиков по качеству, срокам и стоимости выполнения заказов по АТ;

- результатам аудитов СМБП;

- выявленным несоответствиям в ходе реализации деятельности;

- предложениям сотрудников организации по направлениям развития реализуемых и планируемых к реализации мероприятий.

6.2.3 Организация должна определить методы доведения целей до всех работников подразделений, на которые распространяется СМБП, для обеспечения понимания этих целей и участия в их достижении.

При постановке целей СМБП организации следует определить и использовать методы развертывания целей по соответствующим функциям и уровням организации для вовлечения и мотивации работников в их достижение.При постановке целей СМБП следует переносить акцент с краткосрочных целей на долгосрочные для повышения устойчивости бизнеса. При этом следует уделять отдельное внимание:а) результатам процессов создания ценности для потребителей;б) улучшению характеристик процессов;в) увеличению ценности для потребителя;г) сокращению реальных и потенциальных потерь.Примечания1 При развертывании целей могут использоваться методы: Хосин Канри, программно-целевое планирование, система сбалансированных показателей и др.2 К характеристикам процессов следует относить производительность, время протекания процесса, эффективность использования всех видов ресурсов, возможности процессов и др.

Цели СМБП следует развернуть внутри организации и организовать их анализ на регулярной основе по уровням и процессам организации.

При выполнении авиационных проектов следует развернуть цели по развитию СМБП до организаций-участников.

6.2.4 Организация должна сохранять в документированном виде информацию о целях СМБП.При планировании действий по достижению целей СМБП организация должна определить:а) что должно быть сделано;б) какие потребуются ресурсы;в) кто будет нести ответственность;г) когда эти действия будут завершены;д) каким образом будут оцениваться результаты.Для достижения целей и постоянного улучшения детальности следует определить и использовать методы мотивации работников.

Организация должна разработать и применять документированную процедуру мотивации работников всех уровней к достижению целей СМБП, повышению эффективности деятельности, осуществлению постоянных улучшений и созданию для инноваций среды благоприятной.

7 Вспомогательные средства

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Организация должна определять и обеспечивать ресурсы, необходимые для разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения СМБП.Примечание - Ресурсы для СМБП могут включать: человеческие ресурсы, инфраструктуру, среду функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерения, знания организации, время.

Организация должна обеспечить планирование, предоставление и мониторинг ресурсов, необходимых для функционирования и развития СМБП.

Примечание - В ресурсы могут входить расходы на обучение работников и руководителей, приобретение средств визуализации, консультационные услуги, программные средства, средства автоматизации и т.д.

7.1.2 Человеческие ресурсы

Для обеспечения способности на постоянной основе выполнять требования потребителей, а также применяемые законодательные и другие обязательные требования организация должна обеспечить наличие квалифицированных работников, необходимых для результативного функционирования СМБП.Высшему руководству следует поддерживать инициативу, предложения по улучшению, компетентность (см. 7.2) работников, а также развивать их творческий потенциал.

7.1.3 Инфраструктура

Организации следует определять и поддерживать инфраструктуру для обеспечения результативного функционирования СМБП.Примечание - Инфраструктура для СМБП может включать: стенды, табло, разметку, зоны для работы в группах, тренажеры, учебные помещения и др.

Организация должна управлять производственным оборудованием для повышения эффективности его использования.

При управлении производственным оборудованием следует охватывать применимые стадии жизненного цикла оборудования (проектирование, изготовление, монтаж, наладка, эксплуатация, в том числе модернизация, ремонт, техническое и сервисное обслуживание и т.д.).

Примечания

1 При управлении производственным оборудованием следует учитывать:

- обеспечение требуемого уровня безопасности при работе на оборудовании;

- снижение затрат на обслуживание оборудования;

- повышение производительности оборудования;

- увеличение загрузки оборудования;

- сокращение срока восстановления оборудования после поломки;

- вовлечение работников в деятельность по предупреждению и устранению потерь, связанных с работой оборудования.

2 Управление производственным оборудованием может основываться на методе всеобщего обслуживания оборудования (ТРМ).

3 Организации следует управлять не только производственным оборудованием, но и сооружениями, энергетическими установками и др. объектами, влияющими на эффективность СМБП.

Организации следует выделить оборудование, отклонения в работе которого могут оказать критическое влияние на выполнение требований потребителя и достижение целей в области БП. Для данного оборудования следует разработать и документировать меры предупреждения и экстренного реагирования на отклонения в его работе.

Для развития существующей системы управления оборудованием следует установить цели.

Примечание - Цели следует формулировать с учетом рисков последствий отклонений в работе оборудования, статистики по поломкам оборудования, уровня потерь, связанных с его работой, эффективности работы оборудования. Установленные цели должны быть доведены до сотрудников, работающих и управляющих оборудованием.

7.1.4 Среда функционирования процессов

Высшему руководству следует создавать и поддерживать социально-психологическую среду в организации, позволяющую раскрыть и использовать талант работников, их интеллектуальные и творческие способности для развития организации.Социально-психологическую среду следует рассматривать как основу для вовлечения работников организации в поиск и сокращение реальных и потенциальных потерь, процесс постоянного улучшения потоков создания ценности.Примечание - Социально-психологическая среда обеспечивается поддержкой соответствующей корпоративной культуры в организации на основе уважения к человеку, его достоинству, компетентности, ответственности, творчеству.Высшее руководство организации должно создавать и поддерживать мотивационную среду работников для достижения:а) целей в области БП;б) осуществления постоянных улучшений;в) создания условий для содействия инновациям.Мотивационную среду следует рассматривать как основу для пропагандирования БП и осведомленности во всей организации, а также совместного внедрения и выполнения изменений.Организация должна иметь процедуру измерения степени осведомленности работников об актуальности и важности их деятельности в области БП и вкладе в достижение целей.

Организации следует создавать и поддерживать мотивационную среду с использованием средств визуализации, размещения актуальной информации на стендах, организации рабочего пространства и других применимых методов БП.

Примечание - Среда функционирования процессов обеспечивается реализацией принципов БП по ГОСТ Р 56020.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию по мотивации работников всех уровней к достижению целей в области БП.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

Организация должна определить потребность в ресурсах для мониторинга и измерений характеристик процессов (см. 6.2.3).Высшее руководство должно обеспечить ресурсы для мониторинга и измерения характеристик процессов.

Примечание - Ресурсы для мониторинга и измерения могут включать программные продукты, отслеживающие показатели результативности и эффективности процессов СМБП, электронные табло, информационные стенды и др., а также персонал, ответственный за процесс мониторинга.

7.1.6 Знания организации

В организации должны быть идентифицированы, документально оформлены, внедрены и регулярно обновляться лучшие практики в области БП.В организации следует определить процесс создания, сохранения, распределения и применения знаний в области БП для достижения целей СМБП, постоянного улучшения характеристик процессов (см. 6.2.3), ценности для потребителей и других заинтересованных сторон.

Знания организации должны включать лучшие практики, результаты выполненных проектов по улучшению и другой опыт по развитию СМБП, полученный как внутри, так и вне организации. Организации следует назначить ответственного за систему управления знаниями в области БП.

Организации следует оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям при рассмотрении изменения внутренних и внешних факторов, а также политики и целей.

Примечание - Основой знаний организации могут быть:

- внутренние источники (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом; результаты улучшений процессов, продукции, услуг, потоков создания ценности);

- внешние источники (например, стандарты; информация научных сообществ; конференции; семинары; знания, полученные от потребителей, внешних поставщиков и т.п.).

7.2 Компетентность

7.2.1 Организация должна:- определять необходимый состав компетенций работников, выполняющих работу под ее управлением, который оказывает влияние на результаты СМБП;- обеспечивать компетентность работников на основе соответствующего образования, обучения и профессиональной подготовки или опыта;- где это возможно, предпринимать действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивать результативность предпринятых действий;- сохранять соответствующую документированную информацию, подтверждающую компетентность.Примечания1 Предпринимаемые действия могут включать, например, проведение обучения и подготовки, наставничество или перераспределение обязанностей среди имеющихся работников или же наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности.2 Состав компетенций работников определяется в зависимости от степени участия в СМБП.

Организация должна определить необходимые компетенции для всех категорий персонала и, исходя из этого, составить программы подготовки персонала.

Компетенции работников следует определить с учетом их роли в работах по развитию БП.

7.2.2 Работники организации должны владеть базисными понятиями БП, такими как: ценность для потребителя, поток создания ценности, совершенствование потока создания ценности, потери в потоке создания ценности.Высшему руководству следует организовать обучение и постоянное повышение компетентности в области БП как на рабочих местах, так и в специализированных учебных центрах (подразделениях) исходя из поставленных целей и задач. В область компетенции работников следует включать методы и инструменты БП, а также другие методы, применяемые организацией в СМБП.

Высшее руководство должно организовать обучение и постоянное повышение компетентности работников в области БП. Программы подготовки должны быть дифференцированы по категориям работников и уровням подготовки. Всем работникам организации следует пройти подготовку для владения базисными понятиями в области БП.

Примечание - При определении областей компетенции по развитию СМБП для работников разного уровня и роли следует применять ГОСТ Р 57523.

Организации следует разрабатывать такие формы обучения работников, как с отрывом от производства, так и обучение на рабочем месте.

Организация должна обеспечить компетентность работников, отвечающих за проектирование и разработку, с точки зрения выполнения требований по проектированию (соблюдение графиков разработки и повышение эффективности процесса проектирования), в том числе по применению соответствующих средств и методов БП в проектировании.

Примечание - Примерами средств и методов БП в проектировании являются:

- картирование потока создания ценности при проектировании и разработке;

- организация рабочего пространства в офисе (5S);

- способы выявления и устранения потерь, не создающих ценность, в проектировании;

- аналитические методы, направленные на разработку конструкторских решений, повышающих эффективность производства (методы защиты от непреднамеренных ошибок, структурирование функции качества (QFD), теория решения изобретательских задач (ТРИЗ), анализ видов и последствий потенциальных отказов (FMEA), анализ дерева отказов (FTA), анализ стоимости жизненного цикла (LCC), проектирование для удобства сборки (DFA), проектирование для удобства изготовления (DFM);

- методы планирования и мониторинга графиков разработки РКД (диаграмма Гантта, метод структурной декомпозиции работ, сетевое планирование и метод критического пути).

7.3 Осведомленность

Работники организации должны быть осведомлены о:- политике и целях СМБП;- своем вкладе в обеспечение безопасности работников, продукции, процессов, в выполнение требований потребителей (см. 8.2), достижение требуемой результативности СМБП, включая преимущества от улучшения результативности СМБП;- последствиях несоответствия требованиям СМБП, в том числе несоблюдения положений стандартов, регламентов, инструкций и других обязательных документов СМБП.

Работники организации должны быть осведомлены о возможном влиянии их деятельности в рамках СМБП на результативность и эффективность деятельности внутренних и внешних потребителей.

7.4 Обмен информацией

7.4.1 Организация должна определить потребность во внутренних и внешних каналах коммуникаций, связанных с СМБП, включая:а) какая информация будет передаваться;б) когда и в каких случаях будет передаваться информация;в) кому будет передаваться информация.Информация, связанная с СМБП, должна включать:а) требования потребителей и других заинтересованных сторон;б) результаты функционирования процессов создания ценности для потребителя и других заинтересованных сторон.7.4.2 В информацию, связанную с СМБП, следует также включать:а) характеристики процессов создания ценности, в том числе возможности процессов;б) оценку реальных и потенциальных потерь в потоках создания ценности;в) перечень проблем в процессах создания ценности;г) области улучшения СМБП.Организации следует использовать каналы коммуникаций для осуществления прямых и обратных связей в СМБП как по вертикали (по уровням управления), так и по горизонтали (по функциям).Примечания1 К каналам коммуникации следует относить информационные доски, совещания, документооборот, информационные системы и другие способы обмена информацией.2 К прямой связи следует относить передачу информации от высшего руководства организации к заинтересованным сторонам.3 К обратной связи следует относить передачу информации от заинтересованных сторон к высшему руководству организации.

Организации следует определить каналы коммуникаций, перечень передаваемой информации и ответственных за эту деятельность.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

СМБП организации должна включать в себя:а) документированную информацию, требуемую настоящим стандартом;б) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативности СМБП.

СМБП организации должна быть в документированном виде, и в нее должно быть включено руководство по СМБП. Формат и структура руководства по СМБП устанавливаются на усмотрение организации, и оно должно включать описание процессов, процедур и документации, используемой для функционирования и развития СМБП.

Примечание - Степень документированности и объем документированной информации в СМБП одной организации могут отличаться от другой в зависимости от:- размера организации и ее вида деятельности, процессов, продукции и услуг;- сложности и их взаимодействия;- компетентности работников.

7.5.2 Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации организация должна соответствующим образом обеспечивать:а) ее идентификацию и описание (например, название, дата, автор, ссылочный номер);б) ее формат (например, язык, версия программного обеспечения, графические средства) и носитель (например, бумажный или электронный);в) анализ и официальное одобрение с точки зрения достаточности и пригодности.

7.5.3 Управление документированной информацией

Документированная информация, требуемая СМБП и настоящим стандартом, должна находиться под управлением в целях обеспечения ее:- доступности и пригодности, где и когда она необходима;- достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности, от ненадлежащего использования или потери целостности).Для управления документированной информацией организация должна предусматривать следующие действия в той степени, насколько это применимо:- ее распределение, обеспечение доступности, восстановление и использование;- хранение и обеспечение сохранности, включая четкость;- управление изменениями (например, управление версиями);- сохранение документов в течение установленных сроков, а также их удаление.Документированная информация внешнего происхождения, определенная организацией как необходимая для планирования и функционирования СМБП, должна быть соответствующим образом идентифицирована и находиться под управлением.

При определении этапов управления документированной информацией следует учитывать вид документированной информации, способ хранения и защиту от несанкционированного доступа.

Для управления документированной информацией организации следует применять автоматизированные системы, согласованные в вертикально интегрированной структуре.

Примечание - Доступ подразумевает разрешение просмотра документированной информации или разрешение просмотра с полномочиями по внесению изменений в документированную информацию.

8 Операционная деятельность

8.1 Планирование и управление операционной деятельностью

Организация должна осуществлять менеджмент процессов (см. 4.4) с учетом действий, указанных в 6.1, в отношении рисков посредством:- планирования операционной деятельности для достижения целей СМБП (см. 6.2.1);- организации операционной деятельности как единого потока создания ценности для потребителя на всех ее этапах;- установления критериев для процессов;- управления процессами в соответствии с установленными критериями;- сохранения документированной информации в объеме, необходимом для подтверждения того, что данные процессы выполнялись так, как было запланировано.Организация должна представить результаты планирования операционной деятельности в форме, принятой в организации.Организация должна обеспечивать, чтобы процессы, переданные внешним организациям, находились под управлением.

Результаты планирования должны включать перечень методов бережливого производства, распределенных по стадиям жизненного цикла продукции/услуги организации, цели и ожидаемые результаты их использования.

Результаты планирования, там, где это применимо, должны относиться к конкретному продукту/ услуге, проекту и/или заказу и включать действия по обеспечению заданных требований к характеристикам производственной системы.

Примечания

1 При планировании операционной деятельности акцент следует делать на применении методов бережливого производства на ранних стадиях жизненного цикла продукции/услуги.

2 Требования, указанные в 8.2, к характеристикам производственной системы могут быть установлены потребителем и другими заинтересованными сторонами.

3 К характеристикам производственной системы могут быть отнесены временные, стоимостные, объемные и др.

8.2 Определение требований потребителей к продукции и услугам

Организация должна определять требования потребителей к продукции и услугам, в том числе требования:а) к качеству;б) стоимости;в) объемам;г) срокам выполнения заказа.При определении требований к продукции и услугам следует определять и учитывать потребности и ожидания всех заинтересованных сторон (см. 4.2).На основе требований потребителей к продукции и услугам организации следует детализировать требования по объему производства, ритмичности производства и поставок, размеру поставляемых партий, где это применимо. Детализированные требования к продукции и услугам следует рассматривать как составную часть входных данных для проектирования.Требования к продукции и услугам, а также последующие изменения к ним должны быть доведены до заинтересованных работников организации (см. 7.3).

Организация должна анализировать с точки зрения выполнимости требования конкретного потребителя до принятия организацией контрактных обязательств. Организация должна предпринимать действия в отношении рисков, указанные в 6.1, для обеспечения выполнения установленных требований.

Организация должна развернуть требования к продукции и услугам в целях СМБП и ее процессах.

Примечание - К требованиям следует также относить любые согласованные изменения и дополнения к ним в процессе реализации авиационного проекта.

Организации следует рассмотреть и согласовать с потребителем:

- совместные с потребителем и поставщиками действия по созданию и управлению единым потоком создания ценности, включая его улучшение;

- распределение экономического эффекта от работ в области БП в ходе реализации контракта;

- совместное управление рисками, связанными с цепочкой поставок;

- порядок внесения изменений в требования к контракту;

Организации для оценки способности выполнения требований следует использовать картирование потока создания ценности.

8.3 Проектирование

8.3.1 Общие положения

Организация при проектировании продукции и процессов должна применять принципы, методы и инструменты БП для поиска и сокращения потерь.В процессах проектирования для снижения рисков, сокращения времени разработки и потенциальных потерь следует применять:а) полипрофессиональные и/или межфункциональные команды;б) параллельно-последовательное проектирование;в) встроенное качество, включая методы предупреждения ошибок;г) специализированные информационные системы;д) методы проектного управления.Организация должна планировать проектирование и разработку продукции и процессов для выполнения требований к продукции и услугам с точки зрения потребителя.Организация должна документировать результаты планирования проектирования и разработки в форме, принятой организацией, используя средства визуализации.Примечание - Рекомендуется в полипрофессиональные и/или межфункциональные команды привлекать представителей поставщиков.

Примечание - При проектировании в состав полипрофессиональных и/или межфункциональных команд следует включать представителей потребителей и поставщиков.

Организация должна сформировать требования к результатам проектирования, в том числе:

- к решениям, существенно влияющим на экономическую эффективность организации и процессов производства;

- решениям, существенно влияющим на длительность и эффективность производственного цикла;

- срокам разработки конструкторской и технологической документации.

Требования должны анализироваться на достаточность и непротиворечивость.

Организация должна осуществлять оценку исполнимости и осуществимости графика разработки конструкторской и технологической документации.

Организация должна синхронизировать график разработки конструкторской и технологической документации и проводить мониторинг его выполнения. При выявлении отклонений от графика представитель руководства по СМБП должен инициировать деятельность по управлению несоответствиями по 10.2.

8.3.2 Проектирование продукции

На этапе проектирования продукции организация должна обеспечивать заданные функциональные и стоимостные характеристики проектируемой продукции на основе прогноза рыночной цены, расчета себестоимости и требований в соответствии с 8.2.Организации следует установить, отслеживать и постоянно улучшать следующие характеристики: продолжительность, равномерность, качество, стоимость проектирования продукции.

8.3.3 Проектирование процессов

Результаты проектирования процессов должны быть представлены как поток создания ценности, характеристики которого соответствуют требованиям потребителей (см. 8.2).К характеристикам потока создания ценности следует относить, где это применимо:а) коэффициент эффективности потока создания ценности;б) время такта;в) время производственного цикла.При проектировании процессов следует предусмотреть передачу части управленческих функций в поток создания ценности.Примечания1 Передача управленческих функций, таких как планирование, контроль, координация, обеспечивается применением методов БП: канбан, стандартизация работы, визуализация и др. в соответствии с ГОСТ Р 56407.2 Коэффициент эффективности потока создания ценности определяется отношением времени обработки (времени добавления ценности) к общему времени нахождения продукции или услуги в потоке создания ценности.

При проектировании процессов организация должна анализировать технологические решения относительно способности своевременного завершения и обеспечения эффективности выполнения контракта посредством:

- определения процессов, которые должны быть выполнены для обеспечения эффективности контракта;

- обеспечения взаимосвязи и синхронизации отдельных процессов,

- включения в поток создания ценности процессов поставщиков;

- оценки последовательности и продолжительности процессов;

- обеспеченности запланированными ресурсами.

8.4 Управление внешним снабжением (поставщиками)

8.4.1 Организация должна управлять поставками для обеспечения соответствия требованиям потребителей, в интересах которых проводится закупка продукции и услуг, в отношении:а) качества и потребительских свойств закупаемой продукции и услуг;б) сроков и объема;в) управления рисками.При управлении поставками следует обеспечивать синхронизацию поставок с потоком создания ценности организации.Примечание - Следует рассматривать требования внешних и внутренних потребителей организации (в ряде организаций к внутренним потребителям применяют термин "функциональный заказчик").

Организация должна обеспечить развертывание требований в области БП по всей цепочке поставок.

Организация должна включить в требования к поставщикам соответствие настоящему стандарту или ГОСТ Р 56404 или наличие программы развития СМБП организации.

Организация должна оценивать и выбирать поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями

организации в области БП. Должны быть разработаны и применяться критерии отбора, оценки и повторной оценки поставщиков.

Организация должна анализировать деятельность по управлению поставщиками на основе достигнутых результатов выполнения поставщиками своих контрактных обязательств точно в срок с минимумом потерь и их влияния на эффективность выполнения контракта.

Организация должна поддерживать в рабочем состоянии и использовать реестр одобренных поставщиков с результатами их оценивания. Результаты оценивания следует использовать как основу при установлении применяемого к поставщику уровня управления.

При невыполнении поставщиком установленных требований по развитию СМБП организация должна пересмотреть результаты оценки поставщика.

Организация должна регулярно передавать своим поставщикам информацию об изменениях для своевременной корректировки их графиков производства и поставки.

Организации следует включить в требования к поставщикам условия, относящиеся к точности поставок по времени, размеру поставляемых партий, синхронизации процессов производства поставщика и организации, оценке и управлению рисками срыва поставок, снижению стоимости поставляемой продукции/услуг, качеству поставляемой продукции/услуг.

8.4.2 При управлении поставками организации следует учитывать:а) соответствие системы менеджмента предприятия-поставщика требованиям настоящего стандарта;б) демонстрируемые поставщиком характеристики: сроки (точно вовремя), объем минимальной партии, качество поставляемой продукции, с учетом рисков, связанных с поставщиком;в) возможность совместной деятельности с поставщиком по развитию его СМБП.

Организации следует устанавливать долговременные отношения с поставщиками как условие постоянного улучшения и сокращения потерь в цепочке поставок.

Примечание - Во взаимоотношениях с поставщиками в части применения принципов и методов БП следует руководствоваться соответствующими национальными стандартами.

Организации следует разработать программу развития поставщиков, включающую:

- информирование поставщика о проблемах с поставками и содействие поставщику в их решении;

- систему обучения и развития персонала поставщика;

- систему обмена опытом и знаниями с поставщиками;

При разработке конструкторской и технологической документации организация должна осуществлять взаимодействие с поставщиками продукции для обеспечения технологичности изготовления продукции.

8.5 Производство продукции и оказание услуг, послепродажное обслуживание

8.5.1 Общие положения

Организация должна разрабатывать, применять, поддерживать и улучшать поток(и) создания ценности для потребителя(ей) в соответствии с результатами проектирования (см. 8.3) и требованиями (см. 8.2).Организация должна осуществлять в управляемых условиях производство продукции, оказание услуг, деятельность по поставке и, где это применимо, действия после поставки, включая послепродажное обслуживание.Примечание - Управляемые условия включают в себя:- наличие процедур планирования и обеспечения необходимыми ресурсами потока создания ценности;- наличие необходимой документации для реализации потока создания ценности;- наличие процесса подготовки персонала для реализации потока создания ценности;- наличие процесса мониторинга потока создания ценности;- наличие процесса анализа и улучшения потока создания ценности;- обеспечение соответствующей производственной среды для реализации потока создания ценности.Организация должна определять характеристики потока создания ценности (см. 8.3.3) и обеспечивать их соответствие требованиям потребителей (см. 8.2). Для этого организация должна определять и применять соответствующие методы и инструменты БП.

Организация должна применять необходимые методы и инструменты БП для обеспечения необходимых управляемых условий в соответствии с результатами планирования (см. 8.1).

8.6 Уровни потока создания ценности

8.6.1 Организации следует разрабатывать, применять, поддерживать и улучшать поток(и) создания ценности для потребителя(ей) на следующих уровнях:а) межорганизационном уровне;б) уровне организации;в) уровне процессов;г) уровне операций.

Поток создания ценности на межорганизационном уровне должен охватывать процессы организаций, реализующие смежные стадии жизненного цикла продукции/услуги, при их наличии, а также потребителя и ключевых поставщиков первого уровня.

Поток создания ценности на уровне организации должен охватывать процессы организации от закупок до отгрузки готовой продукции.

Поток создания ценности на уровне процесса должен охватывать входящие в него операции.

Поток создания ценности на уровне операции должен рассматривать составляющие действия производственной операции.

8.6.2 На каждом выделенном организацией уровне потоки создания ценности должны формироваться на основе определения:а) ценности с точки зрения потребителя;б) материальных и информационных потоков;в) порядка действий по улучшению потока создания ценности.

При управлении потоком создания ценности следует, если применимо:

- определить фактические возможности производства на этапе проектирования;

- синхронизировать процессы при формировании графика производства на основе фактических данных;

- визуализировать и установить связи между всеми процессами потока создания ценности;

- выявлять проблемы, потери, риски, области улучшений;

- повышать эффективность потока создания ценности;

- вовлекать в процесс улучшений персонал, влияющий на результативность и эффективность потока создания ценности;

- анализировать результативность предпринятых действий;

- управлять полученными знаниями.

8.6.3 Дополнительно на межорганизационном уровне потоки создания ценности следует формировать на основе:а) интеграции потоков создания ценности организаций, входящих в цепочку поставок, в единый поток создания ценности для конечного пользователя;б) реализации принципа вытягивания заказов конечным пользователем в цепи поставок;в) определения финансового(ых) потока(ов) по всей цепочке поставок.8.6.4 Дополнительно на уровне организации потоки создания ценности следует формировать на основе:а) интеграции потока создания ценности организации в единую цепочку поставок по конкретному продукту;б) реализации принципа вытягивания в потоке создания ценности организации;в) определения финансового(ых) потока(ов) в организации.8.6.5 Дополнительно на уровне процессов организации потоки создания ценности следует формировать на основе:а) интеграции процессов в поток создания ценности организации;б) реализации принципа вытягивания в процессах.8.6.6 Дополнительно на уровне операций потоки создания ценности следует формировать на основе интеграции операций в процессы организации, образующие поток создания ценности для внутренних потребителей.

8.7 Стандартизация работы

8.7.1 Организация должна обеспечить воспроизводимость операций, процессов в потоке создания ценности для обеспечения их соответствия установленным требованиям (см. 8.2). Организация должна определить и применять критерии и методы обеспечения воспроизводимости.8.7.2 Организация должна определить потребность в документации для обеспечения воспроизводимости операций, процессов в потоке создания ценности, разработать, внедрить и поддерживать в актуальном состоянии в соответствии с 7.5. На основе разработанной документации организация должна проводить необходимую подготовку работников.Разработанные документы следует использовать в качестве основы для постоянного улучшения в соответствии с разделом 10.Примечания1 Воспроизводимость предполагает повторение во времени установленного порядка действий и их результатов.2 В качестве документов могут использоваться стандарты организации, регламенты, процедуры, инструкции и другие виды документов, принятые в организации. Документы могут содержать порядок, схемы выполнения работ, схемы процессов, планировочные решения, требования по времени выполнения работ, их воспроизводимости и др.

Организация должна, где это применимо, использовать метод стандартизированной работы для обеспечения воспроизводимости операций, процессов в потоке создания ценности, в том числе:

- определять порядок выполнения действий в соответствии с технологической документацией;

- определять требуемый уровень безопасности труда;

- снижать изменчивость в повторяющихся действиях, влияющих на результативность и эффективность потока создания ценности;

- создавать условия для быстрого поиска и обнаружения отклонений при выполнении операций или процессов;

- создавать основы для программ обучения производственного и вспомогательного персонала;

- создавать условия для деятельности по улучшению в соответствии с 10.2.

8.8 Управление изменениями

Организация должна управлять запланированными изменениями и анализировать последствия непредусмотренных изменений, предпринимая, при необходимости, действия по смягчению любых негативных воздействий.

Если изменения могут оказать воздействие на разрешения, лицензии, аккредитации или свидетельства какой-либо третьей стороны, то организация должна провести консультации с этими сторонами.

Для изменений, в отношении которых считается, что может возникнуть потенциально существенное влияние на выполнение требований и достижение целей СМБП, организация должна провести оценку рисков с целью обеспечения их приемлемого уровня.

9 Оценка качества функционирования

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Организация должна определить:- что должно подлежать мониторингу и измерениям;- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки в той степени, насколько они применимы, в целях обеспечения достоверности результатов;- когда должны проводиться мониторинг и измерения;- когда результаты мониторинга и измерений должны быть проанализированы и оценены.Организация должна сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельства полученных результатов в соответствии с 7.5.Организация должна оценивать результаты, связанные с деятельностью в области БП, и результативность СМБП.При проведении мониторинга, измерения, анализа и оценки организация должна использовать соответствующие статистические методы.Примечание - ГОСТ Р ИСО/ТО 10017 следует использовать в качестве руководства.

9.1.2 Мониторинг и измерения

Организация должна проводить мониторинг и измерение потока(ов) создания ценности.Организации следует поводить мониторинг и измерение характеристик потока создания ценности на следующих уровнях:а) межорганизационном: в цепи поставок при взаимодействии с поставщиками и потребителями;б) уровне организации;в) уровне процессов организации;г) уровне операций.Примечание - Характеристики каждого последующего уровня детализируют характеристики вышестоящего.Мониторинг и измерения следует проводить в части:- достижения целей;- вовлечения персонала;- постоянного улучшения.Организации следует осуществлять мониторинг степени реализации всех применяемых инструментов БП и результатов их применения.

Организация должна осуществлять регулярный мониторинг:

- плана разработки, поддержания и развития СМБП;

- достижения целей и связанных с ними рисков;

- показателей процессов СМБП;

- выполнения проектов по БП;

- подачи предложений по улучшениям по БП;

- потоков создания ценностей;

- программ подготовки и развития работников;

- графиков производства;

- графика разработки конструкторской и технологической документации.

Организация должна определить характеристики, подлежащие мониторингу и измерению, для каждого уровня потока создания ценности.

9.1.3 Анализ и оценка

Организации следует проводить анализ и оценку данных, полученных в результате мониторинга и измерений (см. 9.1.2) и других источников для определения областей улучшения.

Организации следует определить периодичность проведения анализа результатов мониторинга и ответственных за эту деятельность по уровням организации.

9.2 Внутренние аудиты

Организация должна проводить внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для получения информации о том, что СМБП:а) соответствует:- собственным требованиям организации к ее СМБП;- требованиям настоящего стандарта;- требованиям потребителей к СМБП организации - там, где они установлены.б) результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.Организация должна:а) планировать, разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии программу(мы) аудитов, включая периодичность и методы проведения аудитов, а также ответственность, требования, касающиеся планирования, и предоставление отчетности. Программа(мы) аудитов должна(ы) разрабатываться с учетом важности и значения проверяемых процессов и результатов, полученных при проведении предыдущих аудитов;б) определять критерии аудитов и область проверки для каждого аудита;в) выбирать аудиторов и проводить аудиты так, чтобы обеспечивалась объективность и беспристрастность процесса аудита;г) обеспечивать передачу информации о результатах аудитов соответствующим руководителям;д) сохранять документированную информацию как свидетельство, подтверждающее внедрение программы аудитов и полученные результаты аудитов.В программу аудитов следует включать поток(и) создания ценности как имеющий(ие) особую важность для СМБП. Программу(ы) аудита следует разрабатывать, принимая во внимание количество и значимость несоответствий в СМБП, выявленных ранее для тех или иных процессов и/или подразделений, а также влияние проверяемых процессов и/или подразделений на поток создания ценности для конечного потребителя.Примечание - См. ГОСТ Р 56406.

При проведении внутренних аудитов следует применять стандартизированные вопросы для оценки (чек-листы) СМБП.

При проведении внутреннего аудита следует совмещать аудит системы менеджмента качества (СМК) с аудитом СМБП.

9.3 Анализ со стороны руководства

Высшее руководство должно анализировать СМБП через запланированные интервалы времени в целях обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности.Этот анализ должен включать в себя рассмотрение:а) статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;б) изменений во внешних и внутренних факторах, имеющих важное значение для СМБП;в) реализации политики и достижения целей СМБП.г) информации о результатах деятельности в области БП, включая тенденции, относящиеся:- к несоответствиям и корректирующим действиям;- результатам мониторинга и измерений и- результатам аудитов;д) возможностей для постоянного улучшения.Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения, относящиеся к возможностям для постоянного улучшения и к любым необходимым изменениям СМБП.Организация должна сохранять документированную информацию как свидетельства, подтверждающие результаты анализов со стороны руководства.В анализ со стороны руководства следует включать рассмотрение связи СМБП организации с ценностями и принципами БП.

Организация должна постоянно определять периодичность анализа СМБП со стороны высшего руководства организации, но не реже одного раза в год. В анализ СМБП следует включать анализ характеристик, подлежащих мониторингу и измерениям.

10 Улучшение

10.1 Несоответствия и корректирующие действия

При появлении несоответствия организация должна:а) реагировать на данное несоответствие и, если это применимо:- предпринимать действия по управлению и устранению выявленного несоответствия;- предпринимать действия в отношении последствий данного несоответствия;б) оценивать необходимость действий по устранению причин данного несоответствия с тем, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте посредством:- анализа несоответствия;- определения причин, вызвавших появление несоответствия, и- определения наличия другого аналогичного несоответствия или возможности его возникновения;в) выполнить любое необходимое действие;г) проанализировать результативность любого предпринятого корректирующего действия;д) внести при необходимости изменения в СМБП.Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.Организация должна сохранять документированную информацию как свидетельство:- характера выявленных несоответствий и последующих предпринятых действий;- результатов любого корректирующего действия.Организации следует обеспечить выполнение корректирующих действий в полном объеме в запланированные организацией сроки.

При управлении несоответствующей продукцией и формировании корректирующих действий следует руководствоваться документами, разработанными в СМК.

10.2 Постоянное улучшение

10.2.1 Общие положения

Организация должна постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность СМБП.

10.2.2 Ценность для потребителей

Организации следует принимать меры по увеличению ценности для потребителей на всех этапах операционной деятельности (см. раздел 8).

10.2.3 Улучшение потока создания ценности

Организация должна осуществлять улучшение потока создания ценности на основе запланированных действий в отношении рисков (см. 6.1).Улучшение потока создания ценности должно рассматриваться при безусловном соблюдении требований потребителей и обеспечении гарантированного уровня безопасности.На всех этапах операционной деятельности (см. раздел 8) следует обеспечивать поиск и сокращение потерь в цепочке создания ценности, направленные на постоянное снижение себестоимости.Деятельность по улучшению следует направить на:- выравнивание потоков создания ценности;- синхронизацию потоков создания ценности;- улучшение характеристик финансового, информационного и материального потоков.Примечание - Безопасность может включать техническую, экономическую, социальную, экологическую и другие виды безопасности.

10.2.4 Организация улучшений

В организации должны быть определены и использованы индивидуальные и коллективные формы организации работников для вовлечения в деятельность по постоянному улучшению на всех этапах операционной деятельности (см. раздел 8), а также в развитие СМБП.Примечание - Формами организации работников могут выступать проектные команды по улучшению, кайдзен-группы и др.

Для проведения улучшений СМБП организация должна применять проектный подход с расчетом экономического эффекта (при необходимости) от реализации проектов улучшений.

Библиография

[1]	Руководство ИСО/МЭК 2:2004	Стандартизация и смежные виды деятельности - Общий словарь (Standardization and related activities - General vocabulary)