

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИНИИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК
Издание 01

Екземпляр 1
Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 1 ,
Вс. Листа:35

Изм.№

НАРЪЧНИК

на

**Система за управление качеството
за следните продукти и услуги:**

**ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И ПУСКАНЕ В
ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИНИИ ЗА
ПРОИЗВОДСТВО НА КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ
И ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ
ДЕЙНОСТИ, ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ ДЕЙНОСТИ И
УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ
НА ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ
(БДС EN ISO 9001:2015)**

Издание №1

Екземпляр №:1

Контролируем :

Информационен:

Разработил: Гергана Мартинова	Проверил, ПРК: Иванка Мартинова	Утвърдил, Управител: Тодорка Лепкова
Подпис: Дата: 12.12.2014 г.	Подпис: Дата: 12.12.2014 г.	Подпис: Дата: 12.12.2014 г.



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

1. Въведение

1.1. Общи положения

Настоящият Наръчник описва Системата за управление качеството на следните продукти и услуги на „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД: **Проектиране, конструиране, производство и пускане в експлоатация на автоматизирани технологични линии за производство на керамични изделия. Производство на машини и оборудване с общо и специално предназначение. Инженерни дейности, технически изпитвания и анализи, научни дейности. Провеждане на обучение за придобиване и повишаване на професионалната квалификация на педагогически и други специалисти.** Внедряването и поддържането на Системата за управление е част от цялостната политика на организацията, включващи елементите **Планиране-Изпълнение-Проверка_Действие** с цел удовлетворяване чрез предлаганите продукти и услуги потребностите и очакванията на съответните заинтересовани страни.

Общата цел е организацията да **създаде, внедри и поддържа** предлагане на качествени продукти и услуги, свързани с проектирането, конструирането, производството: услуги с добавена стойност, пускане в експлоатация на автоматизирани технологични линии за производство на керамични изделия, производство на машини и оборудване с общо и специално предназначение, инженерни дейности, технически изпитания и анализи, научни дейности, обучения за придобиване и повишаване на професионална квалификация на педагогически и други специалисти при стриктното спазване на нормативните изисквания.

- Системата за управление на бизнеса на „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД представлява документирани правила за работа, свързани с документираната информация, персонала, работната среда и инфраструктурата, технологията и системата за контрол, анализ и вземане на решенията. Тя акцентира върху потребностите и изискванията на клиентите и другите заинтересовани страни, да въведе съответстващи изисквания за контрол на продуктите и услуги към външни подизпълнители, доставчици и заинтересовани страни по проекти на ”ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД да не причинява материални и нематериални вреди на клиентите и обществото.

Основната отговорност за качеството на услугите носи ръководството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД . Затова сред основните стратегически цели е изграждане на Система за управление качеството.

Системата за управление е разработена съгласно изискванията на стандарт БДС EN ISO 9001:2015 ”Системи за управление на качеството.Изисквания”.

Благодарение на опитния управленски екип и високо квалифицирани служители, унаследяване на дейността на института по керамично и пътно машиностроене, установените приемственост, контакти с клиентите и заинтересованите страни, съчетаване и внедряване на съвременни технологии за проектиране, конструиране, изграждане и поддръжка на

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК

Издание 01

Екземпляр 1

Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 3 ,

Вс. Листа:35

Изм.№

информационните масиви, текущо документиране на информацията "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД успешно се налага на пазара на посочените продукти и услуги.

1.2. Предмет на дейност

Основен предмет на дейност на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД са протуктите и услугите:

- технологично проектиране на автоматизирани линии за производство на изделия от керамика и техни производни суровини;
- изследване и анализи на суровини – първични и вторични
- конструиране на машини и оборудване с общо и специално предназначение в съответствие заданието на клиента
- производство съгласно утвърдено на Технически съвети технологично оборудване
- подготовка на технологична, техническа и конструкторска документация за заверки от съответстващи органи от България и за чужбина и от чужбина за България по искане от клиента;
- внедряване на лицензни и нови продукти в производство
- професионални обучения;
- научни дейности.

В "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД работи разнообразен по възраст и етнос ентузиазиран екип, професионални специалисти с отлични умения в различни области на науката, които изготвят и съхраняват:

- Проектна, технологична и конструкторска (техническа) документация;
- Лични документи, кореспонденция и др.;
- Фирмени документи – договори, делови писма и др.;
- Технологични регламенти за суровини и стоки
- Техническа документация – каталози за експлоатация, паспорти на машини, собствено производство, сертификати за качество и произход;
- Патенти, научни доклади, доклади на специалистите от внедряването
- Рекламни брошури;
- Документация внос/износ на стоки;
- Попълване на формуляри за виза или работа и обучения в чужбина ;
- Компютърен набор на български и чужд текст, съобразно страната на произход на клиента на изисканата техническа и технологична информация съгласно изискванията на заинтересованите страни.

1.3.Представяне на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД

Основният предмет на дейност на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД са : изследване и анализи, технологично проектиране, конструиране и производство, внедряване, обучения, научна дейност.

С уменията, възможностите и внимателно подбрения екип, можем да ви предоставим изгодни и ефективни решения за фирми и организации от страната и чужбина. Специалистите

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК

Издание 01

Екземпляр 1

Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 4 ,

Вс. Листа:35

Изм.№

са професионалисти с опит и широки познания в областта на керамичната индустрия и индустрията в производството и внедряването на машини и съоръжения с общо и специално предназначение.

- Гарантирано качество на работа – планиране, производство, изпитания , внедряване
- Професионално оформяне на всякакъв вид документация
- Професионално производство
- Бързи срокове на изпълнение в съответствие изискванията на клиента
- Всички продукти и услуги носят собствено лого – регистрирана собствена търговска марка с международен сертификат за регистрация на собствена търговска марка № 002263707-0001 от 27.06.2013г.

Гаранция за конфиденциалност:

- Компанията отговаря на високите изисквания на съвременния бизнес в България и като такава поема гаранция за опазване на пълна тайна за съдържанието на документираната информация и личните данни на нашите клиенти
- Усилията на компанията са насочени само към една цел – бързи срокове и качествени продукти и услуги за клиента
- Абсолютна дискретност и конфиденциалност

1.4.Обхват и област на приложение

Системата за управление качеството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД обхваща предпроектни и проектни дейности, свързани с избор на суровина за производството на стоки от керамика , анализи на суровини, изготвяне на технологични регламенти за технологично оборудване, конструиране , производство и пускане в експлоатация на отделни машини и комплексни технологични линии, професионални обучения, езикови обучения по професии, научни разработка и внедряване на нови стоки и услуги .

Системата за управление качеството покрива всички изисквания на стандарта за управление на системи - ISO 9001:2015 без изключения.

1.3.Структура на организацията

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД е еднолично дружество с ограничена отговорност. Управителят организира и ръководи цялостната дейност на фирмата- (Приложение № 1,стр.35).

2.Термини и определения

2.2. Термини и определения

наръчник – документ, определящ системата за управление на качеството на организацията

процедура – определен начин за извършване на дадена дейност или процес.



запис - документ, съдържащ получени резултати или предоставящ доказателство за извършените дейности.

план – документ, определящ кои процедури и свързани с тях ресурси трябва да бъдат приложени, от кого и кога за определен проект, продукт, процес или конкретен договор, необходими за постигане на резултати, съответстващи на изискванията на клиентите, отчитайки рисковете и възможности.

качество – степента, до която съвкупност от присъщи и планирани характеристики, които удовлетворяват изискванията на клиента и заинтересованите страни

изискване – формулирана потребност или очакване, което обикновено се подразбира или е задължително.

политика – общи намерения и насоки на организацията по отношение на качеството, околна среда и информационна сигурност официално изразени от нейното висше ръководство.

организация – съвкупност от средства и хора с разпределени отговорности, пълномощия и взаимовръзки.

доставчик – организация или лице, което доставя външни продукти и услуги.

клиент – заинтересована организация или лице, което получава продукти и услуга.

удовлетвореност на клиента – възприятието на клиента за равнището, до което са изпълнени неговите изисквания.

процес – съвкупност от взаимносвързани и взаимодействащи си дейности, които превръщат входните елементи в изходни елементи и дават възможност за контрол.

непрекъснато подобряване - повтарящ се процес на усъвършенстване на системата, за да се постигне подобряване в цялостното изпълнение на дейностите, в съответствие с политиката

обучение – способност за усъвършенстване на бъдещото поведение въз основа на натрупани знания, закономерности и опит в предметната област, осигуряване на приемственост;

научни дейности - съвкупност от дейности за изследване, анализи и създаване, производство на прототипи и внедряване на нови продукти и технологични процеси, предоставяне на специализирана информация и научни доклади чрез публикации в специализирани издания, както и въз основа на задание на потребителите за управление на взаимоотношенията между страните по начин, по който се облагодетелстват свързаните с нея заинтересовани страни.

посредничество – независима дейност подчинена на действащото законодателство, като се ръководи от личната съвест и морал на лицата предоставящи услугата, като защитаваща интересите на лицето, което представлява.

компетентност - доказана способност за прилагане на знания и умения от всеки член на екипа, който притежава опит в подготовката, редактирането или коригирането на текстове и терминология в зададената тематична област на документираната информация.



3. Структура на процесите и на организацията

3.1. Структура на процесите

Процесите във фирмата са управленски, основни и спомагателни .

Управленските процеси са ръководни за дружеството и обхващат регламентирането и взимането на решения, определяне на целите, паниране на стратегията и дейностите. Тези процеси са:

- планиране на развитието на фирмата;
- планиране на качеството за удовлетворяване изискванията на заинтересованите страни
- определяне на политиката по качеството;
- определяне на отговорностите и пълномощията;
- планиране на ресурсите: материални, нематериални, човешки и финансови;
- преглед и оценка на действието на СУК с оглед непрекъснатото ѝ подобряване.
- управление на несъответстващ продукт;
- удовлетвореност на клиента,
- създаване на нови полезни модели и процеси, свързани с производството им
- анализ и съхранение на данни.

Основните процеси, които създават стойност осигуряват съществуването на фирмата.

Клиентите са на входа и изхода на тези процеси. Основните процеси влияят директно върху удовлетвореността на клиентите и включват:

- определяне изискванията на клиентите;
- предоставяне на качествени иновативни продукти и услуги;
- наблюдение и контрол на резултатите.

Спомагателните процеси обхващат дейности за подпомагане на основните и управленски процеси и осигуряват необходимата информация и ресурси за тях. Изискванията към тях се определят от основните процеси. Въпреки, че тези процеси не създават директно стойност, тяхното осъществяване може да е толкова значимо, колкото и на основните процеси.

Спомагателни процеси са:

- управление на документите;
- обучения;
- изследвания и анализи;
- коригиращи и превантивни действия.

4. Система за управление на качеството

4.1. Общи изисквания

Основната отговорност за разработване, внедряване и поддържане на СУК носи висшето ръководство на дружеството. Задължително условие е да се дефинират вътрешните отговорности и компетенции, информационния поток, обратната връзка с клиентите. По този начин се заздравява пазарната позиция на дружеството при съществуващата динамична конкуренция.



Системата за управление на качеството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД е изградена съобразно последователността и взаимодействието на процесите в цялата организация.

4.2.Изисквания за документацията.

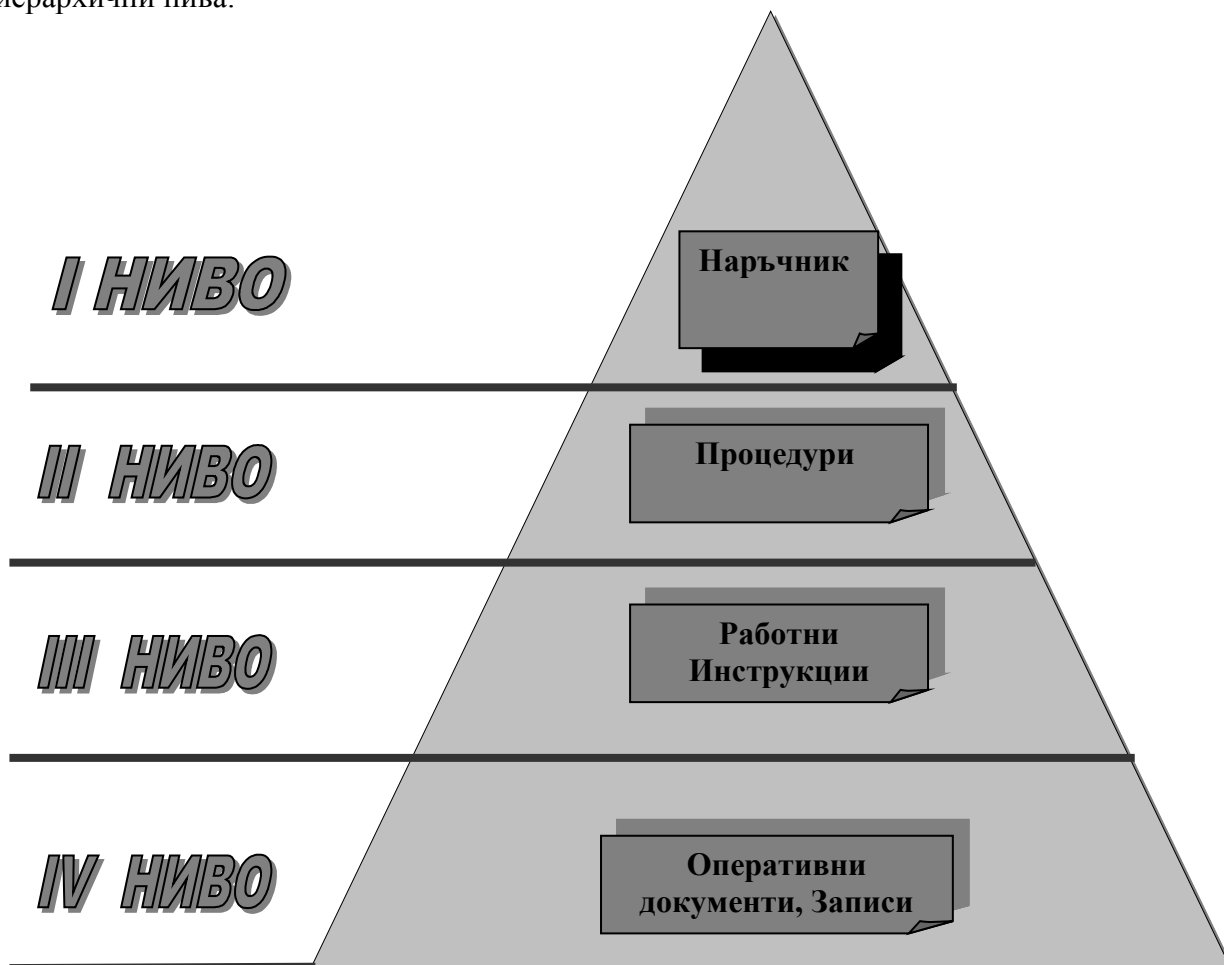
4.2.1. Общи положения

Документацията на Системата за управление включва:

- Съдържание на СУК;
- Наръчник по качеството;
- Декларация на ръководството за Политиката по качеството;
- Записи за осигуряване на планиране, изпълнение и оценка на резултата, контрол

на процесите .

Документацията на Системата за управление на качеството е разработена в следните иерархични нива:



4.2.2.Наръчник по качеството



Настоящият Наръчник по качеството е първо издание. Разработката е съобразена с стандарт БДС EN ISO 9001:2015 "Системи за управление на качеството .

Наръчникът по качеството е основният документ, който описва СУК в съответствие с обявената политика и цели по качеството и стандартите БДС EN ISO 9001:2015.

Ръководството на организацията решава във всеки конкретен случай на кои служители и клиенти може да бъде предоставен екземпляр от Наръчника. Измененията и допълненията в Наръчника по качеството се правят при промяна в структурата или предмета на дейност на организацията. Редът за извършване на измененията е регламентиран в ПК 01 "Управление на документите".

Отговорности:

- Отговорността за разработването, разпространението и поддържането на НК има ПРК.

4.2.3.Управление на документите.

Дружеството създава и управлява документите, необходими за ефективното функциониране на СУК, съгласно разработена процедура по качеството ПК 01."Управление на документите".

В "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД се поддържа информация за актуалните нормативни документи чрез проследяване в сайтовете на съответните институции, собствена техническа, лицензна и научна библиотека. Библиотеката съдържа обща и специализирана техническа документация и придоботи чрез закупуване лицензи в областта на керамичното оборудване, пътна и строителна техника оборудване с общо и специално предназначение от 1963 година до днес.

Съпътстващи документи

- ПК 01. „Управление на документите“.
- РИ 01.01 „Управление на документооборота“;
- РИ 01.02 „Управление на документи с външен произход“;

4.2.4.Управление на записите по качеството.

Записите са особен вид документи и се управляват съгласно процедура по качеството ПК 02."Управление на записите". Записите по качеството служат като доказателство, че предварително определените дейности са извършени и съответстват със заложените при планирането изисквания.

Съпътстващи документи

- ПК 02. „Управление на записите“. Съдържат документи, проследяващи конкретни параметри и приети корекции съгласно планирани показатели като производителност,

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК
Издание 01

Екземпляр 1
Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 9 ,
Вс. Листа:35

Изм.№

надеждност, техническа пригодност за обслужване, енергоресурси, ремонтпригодност, жизнен цикъл на продукта.

5.Отговорност на ръководството

Ръководството е ангажирано с личното си участие в разработването и внедряването на СУК, както и с непрекъснатото подобряване на нейната ефективност, с цел поддържане и повишаване удовлетвореността на клиентите и изпълнението на вътрешно организационните изисквания. За тази цел са определени политиката и целите на организацията, процесите и ресурсите за тяхното осъществяване.

При разработването, внедряването и управлението на СУК са взети предвид осемте принципа на управление на качеството, а именно:

- Ориентиране към клиента;
- Непрекъснато подобряване;
- Отговорност на ръководството;
- Процесно ориентиран модел;
- Ангажиране на сътрудниците;
- Системен подход на управление;
- Вземане на решение, основано на факти;
- Взаимно изгодни връзки с външни доставчици на продукти и услуги.

Отговорност

• Ръководството се ангажира с разработването, внедряването и усъвършенстването на СУК.

5.1.Ангажимент на ръководството

Висшето ръководство документира своя ангажимент в Декларация на ръководството:

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИНИИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК
Издание 01

Екземпляр 1
Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 10 ,
Вс. Листа:35

Изм.№

ДЕКЛАРАЦИЯ

НА РЪКОВОДСТВОТО НА "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД ЗА ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВО

Ръководството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД се ангажира с поддържане и непрекъснато подобряване качеството на предлаганите продукти и услуги – проектни, производствени, внедрителски, научни дейности и обучения, при пълно задоволяване изискванията на действащите нормативни разпоредби.

Ръководството приема да спазва приложимите законови и други доброволно приети изисквания, относно предлаганите продукти и услуги. Внедрява и поддържа Система за управление качеството. Периодично оценяваме ефективността на системата.

Ръководството поема ангажименти за изпълнение на:

ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО

➤ "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД декларира, че главна цел на ръководството и персонала е да удовлетворява изискванията на клиентите и заинтересованите страни, съгласно договорените условия и действащата нормативна уредба.

➤ "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД непрекъснато следи за степента на удовлетвореност на клиентите и проучва техните препоръки, изисквания и рекламации, като използва това за подобряване на качеството чрез прилагане на гаранционно обслужване и собствената търговска марка на всички свои продукти и услуги.

➤ "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД поддържа екип от високо квалифициран персонал и полага грижи за поддържане на благоприятна атмосфера. Ние провеждаме обучение за повишаване на квалификацията на персонала и неговата мотивация за висококачествен труд и вътрешна нагласа за постоянни и измерими подобрения в ежедневната работа. Ние се стремим всеки служител да осъзнава важността на своите действия по отношение удовлетвореността на клиентите и prosperitetata на дружеството.

➤ В работата със заинтересованите страни и клиентите си "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД гарантира за точност, отговорност и

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИНИИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК
Издание 01

Екземпляр 1
Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 11 ,
Вс. Листа:35

Изм.№

експедитивност, постоянен контакт, коректност и стриктно и срочно изпълнение на поетите ангажименти. Ние се стремим към постигне на доверие в Клиента относно възможността за достигане нужното ниво на качеството и системата да го поддържа във времето.

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД внедрява и поддържа Система за управление на качеството съответстваща на изискванията на БДС EN ISO 9001: 2015. Осъществяваме коригиращи и превантивни действия при появили се несъответствия. Във връзка с това извършваме: определяне, планиране, внедряване, контрол и непрекъснато подобряване на всички процеси, оказващи влияние върху качеството на стоките и услугите.

Ръководството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД декларира своята ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВО, която е огласена, разбрана, прилагана и поддържана на всички равнища в организацията.

Като Управител на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД , от мое име и от името на цялото Ръководство

ДЕКЛАРИРАМ :

Участие и отговорност в осъществяването на обявената ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВО и постоянно преразглеждане за адекватност на всички продукти и услуги, носещи търговската марка на „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД.

12.12.2016 г. Управител/маг.ик.инж.Тодорка Лепкова /:.....



5.2. Насоченост към клиента

Всеки процес в организацията е разработен съобразно изискванията и очакванията на клиентите, за да се постигне задоволство у клиента. Ръководството е определило ясно потребностите и очакванията на клиентите:

- Продукти и услуги, отговарящи на пазарното търсене;
- Приемлива цена, съответстваща на предлагано качество и заинтересованите страни;
- Експедитивност при изпълнение;
- Компетентност на обслужващия персонал.

Дейностите и отговорностите свързани с изучаване и определяне изискванията и очакванията на клиентите са разгледани подробно в раздел 7 на насоящия НК.

Отговорности

- Ръководството отговаря за определяне, изпълнение и удовлетворяване на потребностите на клиентите и заинтересованите страни.

5.3. Политика по качеството

Политиката по качеството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД е :

- подходяща за целите на организацията и удовлетворява на изискванията на клиентите;
- съдържа ангажимент за непрекъснато подобряване на СУК;
- цели да постигне у Клиента оправдано доверие относно възможността за достигане нужното ниво на качеството и да го поддържа във времето;
- ефективно използва наличните материални, човешки и финансови ресурси;
- системно провежда обучение за повишаване на квалификацията на персонала и неговата мотивация за висококачествен труд и вътрешна нагласа за постоянни и измерими подобрения в ежедневната работа;
- Експедитивност при изпълнение на договорите;
- Превантивни дейности и контрол;

Съпътстващи документи

- Декларирана Политика по качеството
- Международен сертификат за собствена търговска марка

Отговорности

- Ръководството отговаря за определянето, разпространението и оповестяването, изпълнението на политиката по качеството.



5.4. Планиране

5.4.1. Цели на качеството

За ефективното провеждане на Политиката по качеството, ръководството определя следните основни цели по качеството:

- внедряване, поддържане и непрекъснато усъвършенстване на СУК;
- предлагане на продукти и услуги съобразени с изискванията на пазара;
- маркетинг на пазара за следване световните тенденции в бранша;
- ръст на годишния обем иновативни продукти и услуги;
- разширяване на пазарния дял ;
- повишаване критериите към доставчиците съобразно изискванията на заинтересованите страни;

Основните цели са дългосрочни и определят стратегията на организацията. Те намират своето отражение в краткосрочните цели, които са съобразени с текущото състояние на управление за всяка календарна година. За всяка календарна година се изготвя оперативна “Програма за изпълнение на целите по качеството” – ОД 00.00.01, който планира изпълнението на целите през текущата годината.

Отговорности

- Ръководството отговаря за определяне на целите.
- Ръководството отговаря за планиране, одобряване и оценяване изпълнението на плана по качеството за постигане на тези цели.

5.4.2. Планиране на СУК

В годишната програма – ОД 00.00.01, ръководството планира процесите, които са необходими за ефективното и ефикасно изпълнение на поставените цели по качеството. Чрез осъществяване на входящ, текущ и изходящ контрол на процесите, чрез провеждане на периодични прегледи на СУК, ръководството следи за изпълнението на политиките и целите по качеството.

Входни данни за планирането са:

- Определените цели на организацията;
- Определените потребности и очаквания на клиентите и заинтересованите страни;
- Оценка на данни за резултатите от процесите;
- Оценка на данни от обратната информация на клиентите;
- Оценка на събраната информация за насоките за развитие на водещи фирми;
- Знания от предишен опит.

Съпътстващи документи

- ОД 00.00.01”Програма за изпълнение на целите по качеството”.



Отговорности

- Управителят носи отговорност за правилното интерпретиране на входните данни за изготвяне на плана по качеството;
- ПРК координира процесите в организацията и осъществява контрол при изпълнение плана по качеството.

5.5.Отговорности, пълномощия и обмен на информация

5.5.1.Отговорности и пълномощия

Служителите в „ИНОВАЦИОНТЕ" ЕООД” имат ясно определени отговорности и права. Правата, отговорностите и задълженията са описани в 03.00.01 ”Длъжностни характеристики”, които съпътстват всеки подписан трудов договор.

Ръководството е извършило оценка на условията на труд и оценка на риска за всяко работно място, съгласно изискванията на Закона за здравословни и безопасни условия на труд, Наредба № 7/ 23.09.1999, Наредба № 5/1999. Записите: Прокотоли от контрол, Карти за оценка на риска, Карти за оценка условията на труд се съхраняват към “Системата за здравословни и безопасни условия на труд”. Има подписан договор № 163/ 20.07.2012г., който се актуализира всяка година с анекси (последен анекс от 18.05.2016г.) към основния договор с лицензираната в областта фирма по трудова медицина”ДАНИ МЕД СДИ” ЕООД, гр.Велик Търново. Съгласно изискванията се обучават лица по охрана на труда и по пожарна безопасност

Има сключен договор за противопожарно обследване със лицензирана и специализирана за целта фирма „РАДКОВ КОНСУЛТ” ЕООД, гр. Велико Търново, избран е отговорник по противопожарната охрана, води се необходимата и установена за целта документация, която се актуализира своевременно при всяка актуализация на нормативните уредби.

Административното управление се осъществява, съгласно структурната схема (Приложение 1), при спазване правилата за вътрешния ред описани в “**Правилник за вътрешния ред**”.

За изпълнението на всички дейности в организацията е отговорен Управителят . На пряко подчинение са ПРК и ръководителите на структурни звена:

Ръководството на организацията определя стратегията и дефинира целите за развитие на дружеството. Утвърждава маркетинговата, инвестиционната, търговската и политиката по качеството.

Отговорности

- Управителят отговаря за оценката на работните места и утвърждава длъжностните характеристики и Правилника за вътрешния ред ;
- ПРК съвместно с ръководителите на структурните звена отговаря за създаването на длъжностните характеристики.



- Ръководителите на структурни звена отговарят за спазване на вътрешния ред в дружеството.

5.5.2.Представител на ръководството

За ефективното функциониране на СУК, Ръководството упълномощава свой представител (ПРК), който осъществява оперативна координация и контрол на СУК. Правомощията на ПРК са регламентирани в ОД 03.00.02 "Длъжностна характеристика на ПРК".

Представителят на ръководството (ПРК) е упълномощен да планира, организира, контролира и координира процесите свързани с управлението на СУК. Има задължението периодично да информира Управителя за състоянието и работата на СУК.

5.5.3.Вътрешен обмен на информация

Ръководството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД осигурява ефективна комуникация между различните нива на управление в дружеството. Обменът на информация между ръководството и отделните звена посочени в структурната схема на организацията от една страна и от друга страна обратната връзка от сътрудниците към ръководството се реализира в оперативен порядък. Оперативните събирания (заседания, оперативки и др) на ръководния персонал и изпълнителския състав по конкретен проект също са форма на вътрешна комуникация.

ПРК следи за ефективността на системата за комуникация по отношение на СУК.

Отговорности:

- Управителят е отговорен за всички дейности в организацията;
- Ръководителите на структурни звена отговарят за конкретните звена;
- ПРК отговаря за състоянието на СУК, координира и ръководи коригиращите и превантивни дейности, вътрешните одити, гарантира, че процесите за СУК са правилно дефинирани, въведени и поддържани.

5.6.Преглед от ръководството

Прегледите от Ръководството се провеждат не по-рядко от един път годишно с цел оценяване ефективността и ефикасността на СУК. Управителят издава Заповед, а ПРК организира прегледа от ръководството.

Входни данни за прегледа:

- резултати от одити;
- обратна връзка от клиентите и заинтересованите страни;
- състояние на превантивните и коригиращи действия;
- отчети и резултати от процесите;



- последвали действия от предишни прегледи на ръководството;
- изменения, които биха могли да повлияят върху СУК;
- резултати от измерване на ефективността;
- препоръки за подобрения.

Исходни елементи от прегледа

Включват решенията относно:

- Подобряване на ефективността на Системата и нейните процеси;
- Подобряване точността на измерване на ефективността на механизмите на управление;
- Подобряване на работата по отношение изискванията на клиентите;
- Оценка потребността от ресурси и осигуряването им.

Изводите, препоръките и решенията се документират в Доклад от прегледа и представлява запис по качеството. В доклада Представителят на ръководството прави оценка за постигнатото през отчетния период и предлага мерки за усъвършенстване на отделни дейности, документи и системата като цяло. Ръководството разглежда доклада, анализира информацията, предложенията и постигнатите резултати и взема решения. Решенията и мерките включват следните точки:

- поставяне на нови цели или допълване с нови цели;
- необходими ресурси за изпълнение на целите;
- отговорници и срокове за изпълнение на съответните цели;

На прегледа от ръководството се приемат новите годишни : ОД 00.00.01”Програма за изпълнение на целите по качество”, ОД 08.00.01”Годишен план за провеждане на вътрешни одити”, ОД 03.00.04 „План за обучения”.

6.Управление на ресурсите

6.1.Осигуряване на ресурсите

Ръководството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД гарантира, че са определени и осигурени ресурсите, които са от съществено значение за реализиране стратегията и целите на дружеството, за изграждане и поддържане на ефективно действаща СУК и удовлетвореност на клиентите. Навременно осигуряване както на материални, така и на човешки ресурси, инфраструктура и работна среда.

6.2.Човешки ресурси

Ръководството на дружеството оценява като свой най-голям потенциал за развитие екипа от високо квалифицирани инженерни и технически специалисти и външни изпълнители, с които работи от създаването си през 2006 година насам. При постъпване на работа на нови специалисти задължително се прави тест за определяне входното ниво и ако е необходимо се включват в допълнителни обучения.” ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД следи за изграждане на приемственост между специалистите по възраст, квалификация и международна специализация и опит.



6.2.1. Управление на човешките ресурси

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД подбира персонал – инженери, технически специалисти, експерти и др., с компетентност и квалификация за изпълнение на проекти по пуско в експлоатация на технологични линии за производство на керамични изделия, машини и оборудване с общо и специално предназначение, нови продукти.

Подборът на служителите е регламентиран подробно в ПК 03 Управление на човешките ресурси. Компетентност, обучение и осъзнаване”, в която са определени критериите за професионална компетентност на инженери, техници и експерти в различни области на хуманитарните и техническите науки.

6.2.2. Професионална компетентност на персонала

а) Инженерна компетентност – Всички инженер се подбират въз основа на образование и професионална квалификация/специализация, техническа и езикова компетентност и опит за работа с продукти за проектиране, внедрени във фирмата текстообработка, ползване на референтни материали, удостоверения от предходни обучения по специалностите. Това включва и способността да оценяват проблемите, свързани с разбирането и подготвянето на конструкторската и технологичната документация, на техническата и експлоатационна документация- технически паспорти на продуктите и гаранционните услуги, както и специфичните изисквания на клиента и заинтересованите страни.

Горепосочената компетентност трябва да се придобие чрез:

- официално образование по инженерните специалности – минимално изискуемо образователно ниво е бакалавърска/магистърска степен и/или еквивалентна степен (документи за допълнителна образователна степен и специализация са предимство). За доказателство се приемат дипломи, сертификати за преминати курсове/обучения, препоръки от предишни работодатели и пр.

- технически умения и равностойна квалификация, в която и да е друга област плюс най-малко две години документиран опит в областта на техническите науки, а за младите специалисти – задължително допълнително обучение в собствен професионален център, както и признаване на магистратурите за производствен стаж в случай, че лицето е защитило тема, зададена от "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД ;

-най-малко три години документиран професионален опит в областта на производството на техническите науки (справки за предишен опит, препоръки от бивши работодатели, клиенти и входен тест при постъпване на работното място), а за новопостъпилите и кадрите с опит по-малък от 3 години – задължително включване в ЦПО "ТЕРРА" към „ИНОВАЦИОНТЕХ“ за придобиване на необходимата за целите на качеството квалификация.

б) Езикова компетентност по отношение на персонала, участващ при пуско-наладъчни процеси

Тази компетентност включва способността да се разбира професионалния езика и да се владее конкретна терминология при пребиваване на специалистите в чужбина. Използват се

ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД



НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ

НАРЪЧНИК

Издание 01

Екземпляр 1

Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 18 ,

Вс. Листа:35

Изм.№

подходящи програми и инструменти за търсене и текстообработка, използване на специализиран софтуер тип преводаческа памет за да се гарантира точност и последователност на вече наложена и използвана терминология и лексика в областта. Същите се преподават и придобиват в ЦПО „ТЕРРА” към „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД лицензия № 2014121176 на НАПОО.

в) Компетентност, свързана с изследване, събиране и обработка на информацията

- това включва способността да се използват задължителните офис приложения за работа с Windows и други подходящи програми и инструменти за търсене и текстообработка и специализиран софтуер за проектиране и конструиране, закупени пълни лицензни права на Аутокад инвертор **Autocad-inventor-It-suite** от „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД през 2014 година гарантира точността, бързата корекция съобразно заданието на клиента и последователност на вече използвани и унифицирани възли и детайли в различните области, контрол на променените параметри. Така се набира опит за ефикасно използване на наличните информационни източници. Фирма „ИНОВАЦИОНТЕ” е закупила и програмен продукт за счетоводна отчетност **Microinvest Делта Pro**, за отчетност на персонала: **Microinvest TP3 и ЛС Pro**, складова наличност на входящ и изходящ материал чрез модула **Microinvest Склад Pro** за управление и гъвкавост на системата – стокви наличности потоци - входящ и изходящ контрол. Системата позволява да се използват наличните запаси и да се планират своевременно необходимите разходи. Иновационтех ЕООД инвестира и в собствени софтуерни пордукти за целите на събиране на информацията, като по зададени критерии въвежда всички обучени специалисти и работници. „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД гарантира сигурността на своите данни, работници и служители като е инвестирал в изграждане на система за видеонаблюдение и контрол с постоянен електронен запис , който се съхранява за целите на сигурността и обратния контрол чрез програмен продукт – система за видеонаблюдение „Геовижън”. Тя гарантира намаляване на рисковете по време на производствените процеси, свързани с неточности, липси, заетост на работното място, както и дистанционно подаване на информацията към клиентите в реално време за състоянието на изпълнението на възложената поръчка. **Приемане – предаването** на машините на празен ход се осъществява в реално време чрез използване на новите интернет технологии , създават се записи на данните и се заснема реалното поведение на машините , свързано с технологична и механична пригодност на изделията. Този процес гарантира процесът на приемане - предаване и разплащане на изработените машини или части с клиентите съгласно приети **общи условия**.

г) Компетентност, свързана с културата – това е способността да се използва информацията, свързана с местните особености, бит, нормите на поведение и ценностните системи, които характеризират културите на регионите, където **ИНОВАЦИОНТЕХ ЕООД** има доставени машини и оборудване или договорни отношения по техническо обслужване и поддръжка /гаранционно обслужване за целите на подготовката и сигурността на персонала.

д) Техническа компетентност – тук се включват способностите и уменията, изисквани за професионалната подготовка и попълване на технологични карти и машинни карти по операции. Използват се задължителните офис приложения за работа с Windows и други подходящи програми и инструменти за търсене и текстообработка и специализиран софтуер



тип текстова памет за да се гарантира точност и последователност на вече използвана и унифицирана форма на отчетност в производствения процес..

6.2.3. Професионална компетентност на работниците.

Професионалната компетентност изисква да притежават компетентността на стругар, фрезист, шлосер, механик, заварчик, монтьор, електро специалисти и да имат опит в извършване на правилния технологичен ред в съответствие с техническа документация и изискванията по гаранционните условия, свързано с попълване на документи, пускане в експлоатация и предаване на машините/технологичните линии на нулева и на пълна производствена мощност.

Всички посочени компетенции са разработени и утвърдени съгласно нормативните изисквания за Европейския съюз и се преподават от преподаватели с доказан опит в ЦПО „ТЕРРА” към „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД, свързано с целите на конкретния проект.

6.2.4. Професионална компетентност на изпитателите и научните специалисти.

В „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД има изграден **Технически съвет**, състоящ се от **експерти** от различните области. Специалистите следва да имат познания и да притежават компетентността да имат опит в извършване на технически доклади в съответната област и да бъдат специалисти в пуско-наладъчните дейности при управление на изпълителския персонал.

3.2.5. Непрекъснато професионално развитие (обучение)

„ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД повишава нивото на професионална компетентност и квалификация на своите управленски екипи, инженерни и технически специалисти, приобщава младите кадри, като осигурява първоначални и периодични обучение относно специфичните работните процеси и прилаганите най-добри практики, изискванията за качество и предприеманите действия в тази област, специфичните изисквания при работа по конкретен проект, техническа и работна документация. На служителите се предоставя възможност за повишаване на професионалната квалификация чрез различни курсове, семинари за работа със специализирани софтуерни приложения, онлайн семинари и др. Обученията са насочени също и към усъвършенстване на организационните и управленските умения, въвеждане на процедури за прилагане на най-добри практики и др. Този процес е постоянен и обвързан с изискванията на заинтересованите страни.

6.3. Технически ресурси и материална база

„ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД гарантира наличието на необходимите технически средства за изпълнение на проектите. Техническите ресурси гарантиращи изпълнението на проектите се осъществява чрез:

а) осигуряване на необходимите технически средства за изпълнение на проектите - програмни продукти: локален файлов сървър, подсигурен с механизми за непрекъсваемост на операциите и архивирване, антивирусни и други подходящи програми за обработване,

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК

Издание 01

Екземпляр 1

Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 20 ,

Вс. Листа:35

Изм.№

съхраняване и търсене, архивиране и унищожаване на документи и данни, при спазване на изискванията за запазване на информацията и опазване на професионалната тайна.

б) съхранява всички документи както на електронен носител, така и на хартия;

в) изгражда и поддържа библиотечен фонд, който гарантира приемственост на информацията , проекти по региони , лицензен и собствен архив за всички места, на които са доставяни машини и оборудване или са участвали наши специалисти в услуги по ремонт и гаранционни обслужвания. Поддържа се обратна връзка с всички клиенти и заинтересовани фирми, което е гаранция за надеждност и качество, съответстващо на заинтересованата страни;

г) „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД използва производствената база на Института по керамично и пътно машиностроене в гр. Дебелец – „ИКПМ ООД и фирма „РОСБУЛинженеринг” ООД, гр. Дебелец при условията на дългосрочен наем за срок от 10 години. Тя се състои от: Производствен цех, Механичен цех, Монтажен цех, Прототипен цех, керамична , химическа и електромеханични лаборатории, библиотека, складова база, учебни зали- открит и закрити складови помещения, специализирани зали за обучения – компютърна , лекционна зала за 100 седящи и 70 правостоящи места, специализирана тренировъчна зала. Всички производствени машини – пробивни, заваръчни, металообработващи – отрезни, стругове, фрези, щос, преси,сушилни, пещи, монтажни маси , приспособления, инструментални екипировки, отделни екипировки, измервателните инструменти са собственост на фирмата „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД. Същите са с параметри, гарантиращи изискванията за точност и производствени параметри на обработваните възли и детайли. „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД периодично инвестира в подобряването на машинния парк и производствената база, както и условията на труд, свързани със шум, вибрации и осветеност на работното място.

6.2.2.Компетентност, обучение и осъзнаване

Служителите, на които ръководството възлага отговорности, са компетентни на база подходящо образование, професионално обучение, умения и опит за изпълнение на задълженията си.

При упражняване на дейностите служителите се ръководят от следните основни принципи:

- Независимост – да не се влияят от личните си интереси, да не се поддават на външен натиск или на чуждо въздействие;
- Доверие и почтеност – отношенията между служителите , работниците от една страна и от друга между работодателя, клиенти и заинтересованите институции се градят на основата на доверието;
- Поверителност – опазването на професионалната тайна е основно и първостепенно задължение;
- Отстояване на законните интереси на клиента се ръководи от интересите на своя клиент, като спазва законовите разпоредби.



Ръководството постоянно наблюдава работата на служителите, оценява компетентността им и осигурява непрекъснато повишаване на професионалното им обучение. Служителите са опитни и компетентни. Ръководителите на структурни звена отговарят за правилната организация на работното място.

Служителите преминават задължителен инструктаж по безопасност при работа, противопожарна охрана и инструктаж на работното място, съгласно действащите нормативни документи. Управителят определя със заповеди:

- видовете инструктажи, техният обхват, продължителност, тематика и програми;
- длъжностните лица, които ще ги провеждат;
- документирането на инструктажите.

Проведените инструктажи се регистрират в Книги за инструктаж – за първоначален и за периодичен инструктаж.

Представителите на Групата по условия на труд се обучават съгласно нормативните разпоредби.

Дейностите по изискванията, реда, компетентността и отговорностите при подбора и обучението на персонала са регламентирани в ПК 03 „Управление на човешките ресурси. Компетентност, обучение и осъзнаване”.

Назначаването на работа се извършва чрез подбор на кандидатите, като критериите, на които трябва да отговарят са записани в „Длъжностна характеристика” - ОД 03.00.01. Редът за назначаване и освобождаване на служители е съгласно изискванията на Кодекса на труда. Редът за изпълнение на трудовия процес е описан в “Правилник за вътрешния ред”.

За актуализиране и повишаване знанията си, всеки служител има право да бъде обучен. ПРК изготвя годишен ”План за обучение” - ОД 03.00.04, който се утвърждава от Управителя. Обучението може да се провежда от собствени сътрудници или външни лектори. Резултатите от обучението се документират в ОД 03.00.03 ”Прокотол от обучението”.

Съпътстващи документи

- ПК 03 „Управление на човешките ресурси. Компетентност, обучение и осъзнаване”

Отговорности

- Управителят и ръководителите на структурните звена отговарят за осигуряване на необходимата компетентност на персонала;
- ПРК отговаря за организиране и провеждане на обучението.

6.3.Инфраструктура

Ръководството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД осигурява необходимата инфраструктура

- Компютри с необходимите възможности;



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

- Софтуерни продукти;
- Информационни средства;
- Нормативна и техническа документация.
- Машины и оборудване
- Инструментална екипировка
- Съответстващо обучение и специализация

Поддържа се списък на наличното оборудване – работни места (компютър, принтер, монитор) и офис техника. Особено внимание се отделя на поддръжката на машинните работни места, където е въведена- тетрадка-дневник за състоянието на машината в изправност както и указания за правилна работа с машината. Дейностите по поддръжане на оборудването са регламентирани в ПК 07 "Техническа поддръжка на оборудването".

6.4.Работна среда

Ръководството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД се грижи да осигури на своите служители здравословна и безопасна работна среда в съответствие с изискванията на нормативните разпоредби, оценявайки значението на подходящата работна среда и въздействие върху мотивацията, удовлетвореността и ефективността от работата на персонала. Изготвен е доклад по оценка на риска, свързан с работните условия и околната средата. Съгласно изготвени препоръки предстои инвестиции в ремонтни дейности и подобряване на условията на труд.

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД има офис, оборудван с нужната компютърна техника и софтуерни продукти, офис оборудване, компютърна зала, лицензирани две работни места за автоматизирана проектантска и конструкторска дейност, места за обучения – зали, лаборатории по химия и керамика, електромеханика и отдиш. В процедура е инвестиционен проект, свързан с научната дейност на фирмата, която е регистрирана под № 70-00-11 от 27.01.2017г. и е издадено Удостоверение № 970 на НАЦИД, Република България за научна дейност. Одобрен е инвестиционен проект на собственика на фирмата за ново оборудване за целите на научната дейност: 3-Д принтер; сканиращ микроскоп, и мелници за микро-наночастици, които ще спомогнат научната дейност, бързото внедряване на прототипите и полезни модели в практиката, ръководството гарантира и успешното привличане на международни екипи по съвместни разработки със заинтересованите страни.

Отговорности

- Управителят отговаря за осигуряване на материалните ресурси;
- Служителите отговарят за поддръжката на материалните ресурси.



7. Създаване на продукти и услуги.

7.1. Планиране на създаването на продуктите и услугите.

Планирането в "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД има за главна задача дружеството да се приспособява към непрекъснато променящата се външни условия и регионална и международна пазарна среда. Планирането е съвкупност от координирани действия по осигуряване качеството на предоставяните продукти и услуги и удовлетворяване изискванията на клиентите и заинтересованите страни.

Ръководството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД планира и своевременно се стреми да осигури достатъчно и подходящи ресурси, необходими за обезпечаване на дейността. Планирането включва:

- Критериите, на които трябва да отговарят продуктите и услугите;
- Планиране на финансови ресурси;
- Планиране на човешки ресурси;
- Планиране на материални ресурси;
- Планиране на обратната връзка от клиента.

Инсталираните софтуерен продукт осигурява планиране в оперативен порядък - във всеки един момент и към всяка конкретна дата може да се видят поетите за изпълнение проекти, обучения, предстоящи производствени дейности за служители, работници, обучаващи – курсисти, научни специалисти, следене на срокове и дати и друга информация относно изискванията на клиента.

Отговорности

- Управителят и ръководителите на структурни звена отговарят за планирането, внедряването и поддържането на процесите.

7.2. Процеси свързани с клиента

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД извършва преглед на изискванията на клиентите. Процесът за определяне на изискванията на клиентите, преглед на изискванията, обмен на информация и обратна връзка с клиентите е описан подробно в ПК 04. "Процеси свързани с клиента", ПК 06 "Предоставяне на продукти и услуги" и работните инструкции към нея- РИ 06.01, РИ 06.02, РИ 06.03 и РИ 06.04.

Спътстващи документи

- ПК 04 "Процеси свързани с клиента";
- ПК 06 "Предоставяне на продукти и услуги".

Отговорности

- **Управител**
- следи за удовлетвореността на клиентите.



- **Ръководители на структурни звена**
 - отговарят за определянето и прегледа на изискванията на клиентите;
- **ПРК**
 - отговаря за обработване на информацията от удовлетвореността на клиентите.

7.3.Проектиране и разработване

Още в процеса на оферирание се извършва предварителен проектно-план във варианти , който се представя на клиента и заинтересованите страни за обсъждане и избор. Всяка оферта се съгласува с проектно-разработващият ръководител на екип. За целите на проектирането и конструирането в съответствие с изискванията на клиентите и заинтересованиите страни е закупен лицензиран софтуерен продукт, оборудвани са две автоматизирани работни места за целта. Това гарантира съответствие , бърза, безгрешна и качествена работа.

7.4.Закупуване

7.4.1. Процес на закупуване

Управлението на процеса закупуване е описан в ПК 05 "Управление на процеса закупуване". Регламентирани са процесите на оценяване и избор на доставчиците и външните изпълнители.

Съпътстващи документи

- ПК 05."Управление на процеса закупуване".

Отговорности

- **Управител**
 - определя политиката по отношение на закупуването;
 - контролира процеса закупуване.

7.5.Предоставяне на продукти и услуги под собствена търговска марка

7.5.1.Управление на предоставяне на продукти и услуги

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД управлява процесите, осигурява ефективен контрол и наблюдение на всички процеси оказващи влияние върху качеството и удовлетворяване изискванията на клиентите. Правилното протичане на процесите се осигуряват чрез:

- ПК 03 „Управление на човешки ресурси. Компетентност, обучение и осъзнаване“;
- ПК 04 „Управление на процеси, свързани с клиента“;
- ПК 05 „Управление на процеса закупуване“;
- ПК 06 „Предоставяне на продукти и услуги“
- РИ 06.01 „Управление на проекти и обучения“;
- РИ 06.02 „ Организация на работата при производството и внедряването“;



- РИ 06.03 „Професионални обучения “;
- РИ 06.04 „ Изпитания, научна дейност и патенти".

Отговорности

- Ръководителите на структурни звена отговарят за процесите и техническата поддръжка на оборудването на съответното звено;
- Управителят носи цялата отговорност .

7.5.2 Управление на проекта

Разработена е ПК 06 „Управление на проекта”. Ръководителят на проекти носи отговорност за качеството на изпълнение на проекта. Ръководителят на проекта:

- определя екипа от конструктори, инженерни специалисти, отговорник по качеството и ги запознава с предмета на проекта, като се обсъждат различни аспекти на бъдещата работа;
- осигурява необходимите технически ресурси, референтни материали, указания и терминологични база данни, документарна информация;
- осигурява взаимодействията между изпълнителите във фирмата, външните подизпълнители и останалите членове на екипа;
- създава индивидуален номер на проекта, който съдържа, номер на техническа документация съгласно номенклатурата на фирмата, номер на договора, година на договор, производствен номер, година на производство и държава на реализация, указана от клиента. Посоченият номер съпътства всички издадени документи по дадения продукт или проект. Когато това е услуга по обучение – съдържа, номер на професионалното направление и специалност, номер на документ и година на завършване на услугата.

7.5.2.1. Отношения между клиентите и доставчиците на продукти и услуги.

Общи положения

Разработена е ПК 04 „Управление на процеси, свързани с клиента”, в която са регламентирани реда за разглеждане и анализиране на запитванията, за оценяване изпълнимостта на проекта, установяват се характеристиките на документа, езика, продукта срока и цената, условията на доставка, приемане и предаване, съгласуват се юридически и митически услуги изготвят се поръчки и/или оферти/договори.

Запитвания и изпълнимост

Приемането на поръчката за даден продукт или услуга изисква:

- уточнява се вида на документа;
- уточнява се езика, на който ще се подготвя (задължителен език е българския и втори , съгласно изискванията на клиента и заинтересованите страни);
- уточнява се предназначението на документа (оферта, предварителен проект, работен);
- уточнява се обема на поръчката ;
- уточняват се изискванията на клиента по съответствие на даден стандарт или нормативен документ
- уточнява се срока за изпълнение;

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК
Издание 01

Екземпляр 1
Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 26 ,
Вс. Листа:35

Изм.№

-уточняват се възможностите на клиента да предостави своевременното и качествено извършване на предварителна подготовка на фундаментни планове

-уточняват се възможностите или желанието на клиента за монтаж и специалисти

-уточняват се възможностите или желанието на клиента за обучения.

7.5.2.2. Оферта

При запитване от страна на клиент, "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД предоставя оферта, в която се посочват подробностите и цената свързани с изпълнението на проекта и конкретния продукт и услуги, които фирмата ще предостави.

Споразумение между клиента и "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД

Споразумението между клиента и "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД за производство на конкретен продукт и/или извършването на конкретна услуги се изразява в изготвяне на ОД 04.00.01 „Поръчка”, в която изрично са посочени общите търговски условия, които включват:

- уникален номер на поръчката
- дата на приемане
- срок на предаване
- име на приелия поръчката (ръководител на проекта)
- име на възложителя-клиента
- данни за обратна връзка (адрес, телефон, интернет адрес)
- брой на съпътстващата документация
- брой на изготвени екземпляри
- език на оригинала и целевия език за клиента
- начин на плащане
- допълнителни изисквания;

За корпоративни клиенти се изготвят рамкови договори, а за всеки конкретен клиент се оформя с ОД 04.00.01 „Поръчка”. Всички отклонения от първоначалното споразумение допълнително се съгласуват от двете страни и приетите промени в условията се документират.

Обработване на информацията от клиента във връзка с проекта.

Ръководителят на проекта обработва цялата информация и всички материали, получени от клиента съгласно документирания изисквания на Системата за управление качеството на производството и услугите – процедури по качеството, работни инструкции, оперативни документи, технически паспорти на машините, удостоверения при обучения.

7.5.2.3. Приключване на проекта

Разработената ПК 06 „Управление на проекта” регламентира изпълнението на всеки конкретен проект съгласно изискванията на клиента и заинтересованите страни : контрол на качеството на изпълнение, проследимост, непрекъснато наблюдение, обратна връзка и оценяване удовлетвореността на клиента.

7.5.2.4.Процедури приложими за обученията и научната дейност

Общи положения

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК

Издание 01

Екземпляр 1

Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 27 ,

Вс. Листа:35

Изм.№

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД гарантира изпълнението на всяко едно споразумение в съответствие с документираните процедури за управление на качеството на предоставяните услуги съгласно приетите нормативни документи и в съответствие с изискванията на заинтересованите страни.

Създадената организация на работа гарантира качеството на изпълнение на проекта за проектиране, конструиране, производство, приемо-предаване, пуск в експлоатация и обучения от момента на неговото приемане до предаването му на клиента съгласно договорените параметри.

Управление на проекти за обучения и научна дейност

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД управлява изпълнението на проекта съгласно ПК 06 „Управление на проекта” .

Контактите с клиента по време на изпълнение е съгласно разработената ПК 04 „Управление на процеси, свързани с клиента”.

Управлението на проекта за обучения и научна дейност включва:

- наблюдение и контрол на процеса на подготовка;
- определяне на вида модул, програма и преподавателски екипи, екипи от специалисти;
- определяне на експерти и членове на Технически съвет за конкретната тема;
- предоставяне на инструкции на всички страни, които участват в проекта;
- създаване на условия за осигуряване и за контрол на последователността и

съгласуваността на действията по време на провеждане на обученията и научната дейност съгласно Вътрешен правилник

- наблюдение и контрол на графика за изпълнение на проекта;
- осигуряване поддържането на контакти с всички участващи страни, включително с клиента;

- контрол на процеса на обучение чрез тестове, пряко участие, обратна информация;
- даване на разрешение за явявания за изпити – писмени, устни и практика
- изготвяне на протоколи
- провеждане на Технически съвети и конференции

Подготовка

Подготовката обхваща подходящите административни, технически и научни аспекти във връзка с условията и конкретните изисквания на всеки научен проект. Проектите биват инициирани от ръководството на фирмата, от клиенти, от заинтересованите страни. След потвърждение на поръчката, Ръководителят на проекта преглежда получения материал и ако установи несъответствия информира клиента и изисква допълнителни указания и информация. След като се увери че документа съответства на условията в договора той пристъпва към неговото регистриране, съгласно ПК 06 „Управление на проекта” .

Административни аспекти

Регистриране на проекта

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД води записи за всеки предаден и приет проект, поддържа за целия срок на изпълнение непрекъснатата връзка със заинтересованите страни. Тези записи

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК
Издание 01

Екземпляр 1
Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 28 ,
Вс. Листа:35

Изм.№

позволяват идентифициране и проследяване на проекта и определяне по всяко време на какъв етап на изпълнение е.

Определяне на изпълнители на проекта

Ръководителят на проекти определя екипа от подходящи вътрешни и/или външни изпълнители съгласно ПК 06 „Управление на проекта” .,

Технически аспекти

Технически ресурси

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД гарантира наличието на необходимите технически и съобщителни средства за изпълнение на конкретните проекти за обучения и научна работа. Техническите ресурси, с които разполага дружеството са описани съгласно РИ 06.01 „Техническа поддръжка на оборудването” в ОД 06.01.01 „Списък на оборудването”.

Предварително обработване на проектите

Ръководителят на проекта извършва всички технически задачи и предварително подготвя документите за работа – програма, приложения - основни и спомагателни материали, екипировки.

Предварителното обработване включва технически аспекти като:

- подготовка на документа – указания за участника в проекта ;
- форматиране на техническо задани;
- прилагане или създаване на таблици, съществуваща терминология на клиента и/или стилистични указания на клиента;
- анализ на текста, протоколиране на резултатите от експеримента.
- научен доклад съгласно изискванията.

Езикови аспекти

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД гарантира, че указанията, свързана с конкретните езикови изисквания относно даден проект се записват, с цел осигуряване качеството и удовлетворяване изискванията на клиента и заинтересованите страни. Информацията включва изисквания за съответствие с указанията на клиента за конкретни показатели и използването на подходяща терминология. Ръководителят на проекти изисква от клиента предоставянето на референтни материали, архивни материали, регионална култура и бит, други особености.

Анализ на проектните възможности

Ръководителят на проекти анализира както външни и вътрешни фактори, описания, изисквания на клиента, макроструктури, вид и функция, надстройка, несловесни елементи (чертежи, скици, графики, илюстрации), микроструктура, за да се намали до минимум допускането на несъответствия и грешки . (ПК 06 „Управление на проекта”).

Продуктово проучване.

По задание на Ръководството или клиента „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД изготвя продуктово проучване и сравнителен анализ на продукта или услугата на международния пазар.

Указания

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИННИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК

Издание 01

Екземпляр 1

Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 29 ,

Вс. Листа:35

Изм.№

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД може да използва собствени или други подходящи указания и регламенти, когато клиента не му е предоставил такива.

7.5.2.5.Процес на производство

Процеса на производство, включващ подготовка на техническа документация съгласно предварително утвърдени/планирани изходящи параметри, технологични карти, проверка, изпитване, коригиране и последна проверка, подробно регламентирано в ПК 06 „Управление на проекта”.

Преводи

„ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД ползва лицензирани преводачески услуги на фирми, свързани с легализация на документи, както свързани с различните етапи на проектната дейност, така и на обученията , издадени удостоверения, сертификати и свидетелства, технически паспорти. Преводачът създава текст в съответствие с правилата на езиковата система на езика на превода и удовлетворява инструкциите, получени при възлагане на проекта от Ръководството или клиентите и заинтересованите лица.

Проверка

След приключване на проекта се извършва повторна проверка на протоколи, документи, технологични и гаранционни карти като първа стъпка за контрол на качеството на продукта и услугата. Ако е необходимо се предприемат действия за отстраняване на пропуски и грешки, за да са изпълнени определените първоначално заложен изисквания. Отговорните ръководители по проекта и лица , съпътстващи и част от системата на качество се подписват и удостоверяват, че вписаните по протоколите данни съответстват на заложените по поръчката параметри.

Корегиране и промяна

При установени на несъответствия отговорника по качеството, който след консултация с Ръководителя на проекта предприемат корегирани действия, съгласно ПК 09 „Управление на несъответстващ продукт” и уведомяват чрез докладна Ръководството. Тази процедура дава възможност за отразяване на последващи корекции. Всяка корекция носи и допълнително наименование- съдържащо името на проекта/клиента или региона, изписани след номера на приетата номенклатура във фирмата. При корекция се нанася и задължително годината на корекция и подпис на лицето, извършило корекцията. Такива правомощия във фирмата имат само ръководителите на проектите и отговорниците по качествен контрол. Всички корекции се докладват в писмен вид и съпровождат техническата документация.

Пригодност на продуктите и услугите под собствена търговска марка.

Изискванията на ръководството за поставяне на собствена търговска марка включват и проверка на техническа и технологична пригодност. Те се извършват от страна на ръководителя на работния екип или експерт в съответната област като се провеждат проби за 24 часа и 72 часа при празен ход за пригодността на продукта или услугата. При необходимост се съгласуват коригирани действия съгласно съществуваща базова техническа документация. Съответстващ регламент за изпитания има всяка съпроводителна техническа документация.

ПК 10 „Коригирани и превантивни действия”.



Коригиране

Когато изискванията за услугата включват коригиране, Ръководителят на проекти и/или редактора осигурява проверката на коректурата, съгласно ПК 06 „Управление на проекта”.

Последна проверка

Последната проверка се извършва с цел установяване дали предоставените продукти и услуги отговарят на изискванията преди предоставяне им на клиента. Документира се в ОД 06.00.03 „Сертификат за качество на продукцията”.

7.5.2.6. Услуги с добавена стойност

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД предлага изпълнение на продуктите и услугите си с добавена стойност съгласно изисквания на Закона за счетоводство.

7.5.3. Валидиране на процеса за предоставяне на услугите при обучения.

Процесите в организацията протичат при съблюдаване изискванията на СУК и нормативната документация. „ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД притежава лиценз за обучения от НАПОО № 2014121176 .

В "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД не се прилагат процеси, чиито резултати /изходни елементи/ не могат да бъдат проверявани чрез своевременно и последващо наблюдение.

7.5.4..Идентификация и проследимост

Организацията е определила реда и начините за идентификация и проследимост по време на изпълнение на производствените дейности и услуги като даваме информация и проследимост чрез договорни клаузи.

Идентификацията и проследимостта на документите по качеството е съгласно ПК 01. ”Управление на документите”.

Отговорности

- Отговорност за идентификацията и проследимостта носят всички длъжностни лица , които участват в съответните дейности.
- ПРК осъществява контрол.

7.5.4.Собственост на клиента

"ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД гарантира собствеността на клиента (техническа документация, финансови аванси, материали, лични документи, дипломи, бланки, предвидени в съответните норматинти документи и др.) докато се намират под контрола на дружеството. Собствеността на клиента се опазва с грижата на добър стопанин за предпазване и връщането им в годно състояние.

7.5.5.Предпазване на продуктите и услугите



Създаден е ред за производството на продуктите и изпълнението на услугите, предвидените дейности за тяхното създаване така, че да се осигури предпазване и защита от незнание и неразбиране на законите на Република България и морала .

7.6.Управление на техническите средства за наблюдение и измерване

„ИНОВАЦИОНТЕХ” ЕООД поддържа система от средства и инструменти, инвестра и поддържа международно приети такива за реализиране на наблюдението и измерването.

8.Измерване, анализ и подобряване

8.1.Общи положения

В "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД широко е застъпен един от основните принципи на ISO 9001:2015 – непрекъснато подобряване на качеството и ефективността на СУК с оглед постигане на по-голяма удовлетвореност у клиентите, стабилни позиции на пазара и висока конкурентноспособност. За постигане на тези цели са планирани и въведени процесите за наблюдение, измерване, анализ и подобряване.

Събраната информация служи за основа при предприемане на коригиращи и превантивни действия.

8.2.Наблюдение и измерване

8.2.1.Удовлетворяване на клиента

Ръководството на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД счита, че един от най-важните критерии за оценка на СУК е обратната информация за удовлетвореността на клиентите и всички заинтересовани страни. Събраната информация се използва за анализ на извършената дейност , както и за набеязване на превантивни действия.

Информацията постъпва от различни източници:

-Обратна връзка - референции, анкети, предложения, забележки от контргенти, инспектиращи органи;

-Допитвания до персонала ;

-Проучвания за потребностите на клиентите в целевия пазарен сегмент.

Управителят контактува с представителите на заинтересованите страни и събира информация за тяхната удовлетвореност. Ръководството разглежда и всяка друга информация от страна на клиентите, с което се допринася за по-доброто определяне на изискванията и планиране на действията по удовлетворяването им.

Анализът на резултатите е база за измерване на заявените и предполагаеми очаквания относно качеството на предоставяните услуги и се използва за оценка и планиране на мерки за подобрене на СУК.

Отговорности

- **Управител**

- контролира процеса по набиране на информация и взимане на становища;

- **ПРК**



-управлява дейността по набиране на информация.

3.4.4.Вътрешен одит

Организиран е процеса на наблюдение и контрол на качеството на предоставените услуги. Събраната информация от направените наблюдения, измервания и контрол се обработва и разглежда при провеждане на Прегледите от ръководството. Тази информация служи за основа при вземане на конкретни и адекватни решения за предприемане на коригиращи и превантивни действия с цел подобряване ефикасността на системата.

Процесите по наблюдение, измерване, анализ и оценка на резултатите са описани в ПК 08 „Вътрешен одит”. Осъществяват се посредством:

- мониторинг на процесите, отчитане изпълнението на планираните цели и задачи;
- контрол от страна на контролните органи на фирмата;
- контрол от Ръководителя на проекта и вътрешен самоконтрол и оценка;
- контрол от страна на клиента, външни организации, оторизирани и акредитирани организации, регулаторни органи;
- анализ на информацията, удостоверяваща степента на удовлетвореност на клиентите;
- анализ на информацията, удостоверяваща степента на удовлетвореност на заинтересованите страни;
- ефективност и ефикасност на усвояване на финансовите ресурси;
- перманентно проследяване спазването на изискванията на СУК чрез редовно провеждане на Вътрешни одити и Прегледи от ръководството.

Събираната информация служи за основа при предлагане на коригиращи и превантивни действия. При вземане на решения се отчитат мнението и идеите на специалисти в съответната област.

Съпътстващи документи

- ПК 08. ”Вътрешен одит”.

8.2.3.Наблюдение и измерване на процесите

Обобщен анализ и измерване на постигнатите резултати и набелязване на коригиращи действия се извършва чрез провеждане на:

- вътрешни одити;
- мониторинг на управлението;
- измерване и наблюдение на резултатността при управление на качеството;
- прегледи на СУК от страна на ръководството.

При управлението на възможни отклонения от изискванията, се отчита потенциалната вероятност от възникването на негативни фактори на въздействие върху работните процеси. Отчитат се променящите се обстоятелства и фактори, оказващи негативно влияние върху процесите и предприемане на съответните действия.



В "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД редовно се наблюдава и измерва резултатността по отношение на качеството, като основната отговорност е на ПРК, Ръководителите на структурни звена и Управителя. На регулярни заседания и Технически съвети се разглеждат постъпилите записи за предприети коригиращите и превантивни действия и се оценява тяхната ефективност. Разглеждат се данните за степента на реализация на целите по качеството, информацията от заинтересовани страни и контролни органи, информация от одити на СУК и приложимото законодателство; Изготвят се доклади и се публикуват резултатите в електронната страница и електронните социални медии от Ръководителя по връзки с обществеността. Това дава възможност за популяризирането на добрите практики и доброто име на фирмата.

8.2.4.Наблюдение и измерване на продуктите и услугите

В разработените процедури са описани етапите, на които се извършва контрол за съответствие на постигнатите резултати с поставените цели. Посочени са документите, които удостоверяват със записите си установени съответствия или несъответствия.

8.3.Управление на несъответстващ продукт

Управлението на несъответстващ продукт е описано подробно в ПК 09 “Управление на несъответстващ продукт”, където са определени правилата и отговорностите по идентификация, маркиране, отстраняване, съхранение на несъответстващ продукт.

Съпътстващи документи

- ПК 09 ” Управление на несъответстващ продукт”; Протоколи от архивиране

8.4.Анализ на данни

Ръководството е определило методи за анализ на данни: становища на клиентите, удовлетвореност на клиентите, ефективност на прилаганата СУК. Обобщените резултати представят тенденциите в развитието на бизнес перспективите, конкурентноспособността и дават възможност да бъдат открити местата, където са необходими подобрения чрез предприемане на коригиращи или превантивни действия.

Основни източници на данни за анализ служат и представяните отчети относно финансовите резултати на дружеството, доклади от вътрешни одити, проучвания за удовлетвореността на клиентите, маркетинговите проучвания на пазара, конкурентите и предлаганите от тях продукти и услуги.

Заклученията от анализа служат като оценка за ефективността на СУК и приноса и за постигнатите резултати.

Отговорности

- Управителят и ПРК е отговорят за анализа на данни.

8.5.Подобряване



8.5.1.Непрекъснато подобряване

Ръководството се е ангажирало с постоянно оценяване и подобряване на СУК.

Вътрешните одити са средство за проверка пригодността на системата, а анализите на дейностите, удовлетвореността на клиентите, рекламациите и др. информация, посочват необходимите последващи стъпки за подобряване, прилагане на Политиката по качество и актуализиране на целите.

Чрез ежегодно залагане на цели, които да водят до реализиране на Политиката по качеството, както и чрез постоянния им преглед и актуализация, "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД се стреми към непрекъснато подобрене ефективността на СУК при прилагане на:

- Политиката по качеството;
- Целите по качеството;
- Процедурите;
- Одитите;
- Анализа на данните;
- Коригиращи действия;
- Превантивни действия;
- Преглед от ръководството.

Анализът на изпълнението на целите по утвърдените показатели е основа при планирането на действия, които да доведат до непрекъснато подобрене. При предприемането на действия за непрекъснати подобрения се отчитат както предложенията на служителите, така и отзивите на клиентите и обществото.

Отговорности

- ПРК отговаря за определянето, поддържането и внедряването на тези дейности;
- Управителят упражнява контрол.

8.5.2.Коригиращи и превантивни действия

Управлението и отговорностите на коригиращите и превантивните действия е описано подробно в ПК 10."Коригиращи и превантивни действия".

Съпътстващи документи

- ПК 10."Коригиращи и превантивни действия".

9.Приложения

Приложение № 1 – –Органиграма на "ИНОВАЦИОНТЕХ" ЕООД ;

10. Оперативни документи към Наръчника:

**ИНОВАЦИОНТЕХ
ЕООД**



**НАРЪЧНИК
НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОТО НА
ПРОЕКТИРАНЕ, КОНСТРУИРАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО И
ПУСКАНЕ В ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА АВТОМАТИЗИРАНИ
ТЕХНОЛОГИЧНИ ЛИНИИ ЗА ПРОИЗВОДСТВО НА
КЕРАМИЧНИ ИЗДЕЛИЯ, ПРОИЗВОДСТВО НА МАШИНИ И
ОБОРУДВАНЕ С ОБЩО И СПЕЦИАЛНО
ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, ИНЖЕНЕРНИ ДЕЙНОСТИ,
ТЕХНИЧЕСКИ ИЗПИТАНИЯ И АНАЛИЗИ, НАУЧНИ
ДЕЙНОСТИ И УСЛУГИ, ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ЗА
ПРИДОБИВАНЕ И ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНА
КВАЛИФИКАЦИЯ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИ И ДРУГИ
СПЕЦИАЛИСТИ**

НАРЪЧНИК
Издание 01

Екземпляр 1
Важи от: 12.12.2014г.

Лист: 35 ,
Вс. Листа:35

Изм.№

- Од 00.00.01 „Програма за управление на целите по качество“;
- „Доклад от преглед от ръководството”- свободна форма.

СТРУКТУРНА СХЕМА на ИНОВАЦИОНТЕХ ЕООД Приложение 1

