

EN 9100:2018 Kokybės vadybos sistemos aviacijos, kosmoso ir gynybos srityse

Kokybės vadyba aviacijos ir kosmoso srityse

93 reikalavimai. Pagal šį standartą galima sertifikuotis akredituotoje sertifikavimo įstaigoje. Redakcija 07/2026.

Šis sąrašas yra savarankiškas. EN 9100 jau apima visus ISO 9001 reikalavimus, o papildomi aviacijos, kosmoso ir gynybos reikalavimai čia yra pažymėti. Todėl antro sąrašo šalia nereikia. EN 9100, AS9100 ir JISQ 9100 turiniu yra tapatūs. Sertifikuojama organizacija konkrečioje nustatytoje vietoje, o sertifikatas galioja tik tada, kai jis įrašytas į IAQG duomenų bazę OASIS. Tai įsivertinimas be jokio tikrinamojo pobūdžio ir ne sertifikavimo įrodymas.

Įmonė

Data

Pildė

4 Organizacijos aplinka ir vadybos sistemos struktūra

6

4.1 Išorės ir vidaus aplinkybės, turinčios įtakos gebėjimui patikimai tiekti tinkamus skraidyti gaminius ir paslaugas, yra nustatytos ir peržiūrimos nustatytais intervalais. Prie jų, be kita ko, priskiriami aviacijos institucijų ir klientų keliama reikalavimai, priklausomybės tiekimo grandinėje, technologijų ir medžiagų raida, kvalifikuoto personalo prieinamumas ir pačios organizacijos padėtis pagal įrangą bei kompetenciją.

Iš ko tai galima atpažinti: Trumpa organizacijos aplinkos apžvalga su data ir atsakingu asmeniu, pavyzdžiui, lentelė su stulpeliais aplinkybė, išorės ar vidaus, poveikis vadybos sistemai, paskutinė peržiūra. Kartu su ja vadovybinės vertinamosios analizės protokolas, kuriame užfiksuotas atnaujinimas. Maža įmonė laiko tai vieno puslapio dokumentu ir atnauja kartą per metus tame pačiame susirinkime kaip ir vadovybinę vertinamąją analizę.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

4.2 Vadybos sistemai svarbios šalys yra nustatytos kartu su jų lūkesčiais dėl gaminio ir sistemos. Įtraukti bent klientai ir aviacijos grandinės galutiniai naudotojai, atsakingos priežiūros ir tinkamumo skraidyti institucijos, sertifikavimo įstaigos, išorės tiekėjai ir pačios organizacijos darbuotojai. Informacija apie šias šalis ir jų reikalavimus yra stebima ir palaikoma aktuali.

Iš ko tai galima atpažinti: Šalių sąrašas, kuriame kiekvienai eilutei nurodomas reikalavimas, jo šaltinis (sutartis, kliento specifikacija, teisės akto reikalavimas, įstatymas, standartas) ir paskutinės peržiūros data. Patvirtinantis įrodymas yra pati sutartinė dokumentacija, klientų specifikacijos ir susirašinėjimas su institucijomis. Mažoje įmonėje pakanka dešimties ar penkiolikos eilučių lentelės, atnaujinamos kaskart, kai atsiranda naujas kliento reikalavimas arba sutarties pakeitimas.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

4.3 Vadybos sistemos taikymo sritis yra prieinama kaip dokumentuota informacija. Joje įvardytos apimamos vietos, gaminiai, paslaugos ir procesai, ir taip nubrėžiama aiški riba. Standarto punktai, laikomi netaikytiniais, išvardyti po vieną ir pagrįsti, ir nė vienas iš šių netaikymų neveikia gaminio atitikties ar kliento reikalavimų vykdymo. Nustatant taikymo sritį atsižvelgiama į kliento ir teisės aktų reikalavimus.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Taikymo sritis kaip atskiras valdomas dokumentas arba kaip aiškiai apibrėžtas sistemos aprašo skyrius, kuriame nurodyti vietų adresai, gaminių linijos, gamybos ir kontrolės metodai, kartu su netaikomų punktų sąrašu ir kiekvieno pagrindimu. Mažam tiekėjui pakanka dviejų pastraipų, jeigu jose vienareikšmiškai pasakyta, kurie metodai ir kuri vieta yra apimti ir kurios veiklos sąmoningai paliktos nuošalyje.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

4.4 Vadybos sistemai reikalingi procesai yra nustatyti ir parodyta jų sąveika. Procesai, perduoti išorės tiekėjams arba perkelti į kitas įmonės vietas, aiškiai lieka sistemos dalimi ir yra taip identifikuoti, įskaitant jų valdymo būdą.

Iš ko tai galima atpažinti: Procesų žemėlapis arba eigos apžvalga, rodanti vadybos, pagrindinius ir palaikomuosius procesus ir jų perdavimo taškus. Kartu su ja visų perduotų vykdyti procesų sąrašas (pavyzdžiui, terminis apdorojimas, neardomoji kontrolė, paviršiaus apdorojimas, kalibravimas) su nuoroda, kaip kiekvienas iš jų valdomas. Kelis darbuotojus turinčiai įmonei pakanka vieno puslapio, kuriame šeši ar aštuoni procesai sujungti rodyklėmis.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

4.4.1 Kiekvienam procesui yra nustatyti įėjimai ir laukiami išėjimai, taip pat eiliškumas sraute, reikalingi ištekliai, atsakingas asmuo bei kriterijai ir rodikliai, pagal kuriuos atpažįstamas rezultatyvus valdymas. Su procesu susijusios rizikos ir galimybės yra apsvaistytos, o procesai gerinami remiantis surinktomis reikšmėmis.

Iš ko tai galima atpažinti: Vieno puslapio proceso aprašas kiekvienam procesui: paskirtis, įėjimas, išėjimas, atsakingas asmuo, vienas ar du rodikliai su siektina reikšme, reikalingi ištekliai, nustatytos rizikos. Kartu su juo faktiškai išmatuotos reikšmės, pavyzdžiui, pristatymas laiku, defektų dalis, broko kiekis, skundai per laikotarpį, ir iš jų kilę veiksmai. Svarbu ne rodiklių skaičius, o tai, kad išmatuotos reikšmės įrodomai patenka į sprendimus.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

4.4.2 Procesams vykdyti reikalingi dokumentai yra prieinami ir valdomi, o įrašai rodo, kad procesai vyksta taip, kaip nustatyta. Nuoseklus sistemos aprašas sujungia taikymo sritį, procesus ir jų sąveiką ir nurodo susijusias procedūras.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Sistemos aprašas arba vadovas su nuorodų sąrašų į procedūras ir darbo instrukcijas bei dokumentų registras su redakcijos būkle, patvirtinimu ir galiojimu. Įrodymas, kad eiga iš tikrųjų gyvuoja, gaunamas iš pačių einamųjų įrašų, tokių kaip lydraščiai, kontrolės įrašai ir išleidimo pažymos. Maža įmonė tai atlieka kelių puslapių vadovu, kuris iš esmės yra sutvarkytas nuorodų sąrašas.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

5 Lyderystė: aukščiausiosios vadovybės atsakomybė, politika ir vaidmenys

7

5.1.1-a Aukščiausioji vadovybė asmeniškai atsako už kokybės vadybos sistemos rezultatyvumą: ji yra nustačiusi kokybės politiką ir kokybės tikslus, jie dera su organizacijos strategine kryptimi, o sistemos reikalavimai yra įdiegti į kasdienes verslo procesus, o ne tvarkomi kaip atskiras popierių srautas.

Iš ko tai galima atpažinti: Patvirtinta kokybės politika su data ir vadovybės parašu, tikslų lapas su priemonėmis, vadovybinės vertinamosios analizės protokolas, susietas su verslo strategija. Mažoje įmonėje pakanka vieno puslapio tikslų lapo ir metinio vadovybės susirinkimo protokolo, kuriame savininkas asmeniškai įvardija ir pasirašo tikslus.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

5.1.1-b Aukščiausioji vadovybė skiria reikalingus išteklius, organizacijos viduje aiškiai parodo rezultatyvios kokybės vadybos svarbą, remia darbuotojus, prisidedančius prie šio rezultatyvumo, ir skatina procesinį mąstymą, rizika grindžiamą mąstymą ir nuolatinį gerinimą.

Iš ko tai galima atpažinti: Biudžeto ir išteklių patvirtinimai kokybės klausimais, vadovybės skelbimai ar trumpi pranešimai, kokybės susirinkimų dalyvių sąrašai, gerinimo pasiūlymai kartu su duotu grįžtamojo ryšiu. Mažos įmonės tai parodo trumpais savaitinio susirinkimo užrašais, kuriuose užfiksuotos kokybės temos, atsakingi asmenys ir terminai.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

5.1.2 Aukščiausioji vadovybė užtikrina, kad kliento reikalavimai ir taikomi teisės aktų reikalavimai yra nustatyti, suprasti ir nuosekliai vykdomi, kad atsižvelgta į gaminio atitiktį veikiančias rizikas ir galimybes ir kad gaminio atitiktis bei pristatymo laiku rodikliai lieka stebimi ir, jiems nukritus, paremiami veiksmais.

Iš ko tai galima atpažinti: Rodiklių lapas su pristatymo laiku ir skundų dalimi pagal klientą, klientų skundų vertinimas, veiksmų sąrašas nepasiektoms siektinoms reikšmėms, įrodymas, kad kliento teisės aktų reikalavimai peržiūrimi priimanant užsakymą. Maža įmonė tai laiko viena mėnesine lentele su pažadėta ir faktine pristatymo data bei stulpeliu vėlavimo priežasčiai.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

5.2.1 Yra kokybės politika, kuri atitinka organizacijos paskirtį ir organizacijos aplinką, sudaro pagrindą kokybės tikslams nustatyti ir aiškiai apima įsipareigojimą tenkinti taikomus reikalavimus ir nuolat gerinti vadybos sistemą.

Iš ko tai galima atpažinti: Galiojanti kokybės politikos redakcija su redakcijos būkle ir išleidimo data kartu su tuo, kaip iš jos teiginių kildinami einamieji kokybės tikslai. Auditui tinkama ji tampa tada, kai kiekvienam politikos teiginiui galima įvardyti bent vieną išmatuojamą tikslą arba vieną priemonę.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

5.2.2 Kokybės politika yra prieinama kaip dokumentuota informacija, perduota visiems darbuotojams ir jų suprasta, taikoma praktikoje ir tinkama forma pateikiama svarbioms suinteresuotosioms šalims.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Išplatimo įrašas arba darbuotojų susipažinimo patvirtinimas, skelbimas įmonėje arba įrašas valdomų dokumentų sistemoje, paskelbimas klientams ir tiekėjams, pavyzdžiui, interneto svetainėje arba tiekėjų portale. Mažoje įmonėje pakanka pasirašyto susipažinimo lapo ir politikos įsegimo į valdomų dokumentų aplanką.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

5.3-a Atsakomybės ir įgaliojimai kokybei svarbioms užduotims yra paskirti ir žinomi organizacijoje: kas užtikrina atitiktį standarto reikalavimams, kas atsako už procesų veiklos rezultatus ir ataskaitas aukščiausiajai vadovybei, kas skatina orientaciją į klientą ir kas tvirtina vadybos sistemos pakeitimus.

Iš ko tai galima atpažinti: Organizacinė schema su įvardytais asmenimis, pareigybių ar funkcijų aprašai su įgaliojimais, pavadinimo tvarka, sistemos pakeitimų tvirtinimo matrica. Maža įmonė tai atvaizduoja vieno puslapio vaidmenų matrica, kurioje kiekviena eilutė yra užduotis, o kiekvienas stulpelis yra asmuo.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

5.3-b Vienam vadovybės nariui aiškiai pavesta atsakomybė ir įgaliojimai dėl kokybės vadybos sistemos, jis nepriklausomai nuo kitų pareigų turi neribotą priėjimą prie aukščiausiosios vadovybės ir laisvę be aplinkelių spręsti gaminio atitikties ir sistemos neatitikties klausimus.

Iš ko tai galima atpažinti: Rašytinis paskyrimas su data, vadovybės parašu ir įgaliojimų aprašu bei protokolai, rodantys tiesioginį atsiskaitymą vadovybei. Mažose įmonėse šį vaidmenį dažnai prisiima savininkas, ir tai taip nurodoma paskyrimo, kad priėjimas prie aukščiausiosios vadovybės liktų atsekamas.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6 Planavimas: rizikos ir galimybės, kokybės tikslai, planuojami pakeitimai

7

6.1.1-a Organizacija iš savo veiklos aplinkos ir svarbių suinteresuotųjų šalių lūkesčių yra išvedusi, kurios rizikos ir kurios galimybės veikia kokybės vadybą; analizė matomai nukreipta į numatytų rezultatų pasiekimą, į nepageidaujamo poveikio išvengimą ar sumažinimą ir į gerinimo skatinimą.

Iš ko tai galima atpažinti: Rizikų ir galimybių registras, kuriame kiekvienam įrašui nurodyta kilmė (organizacijos aplinkos analizės išvada, kliento, institucijos ar tiekėjo lūkestis) kartu su tikimybės ir poveikio vertinimu. Tinka susirinkimo, kuriame registras buvo sudarytas, protokolas ir žyma, kada jis paskutinį kartą peržiūrėtas. Mažai įmonei pakanka vienos lentelės, kuri kartą per ketvirtį peržiūrima gamybos susirinkime ir patvirtinama data.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6.1.2-a Nustatytoms rizikoms ir galimybėms yra suplanuoti veiksmai, įtraukti į kokybės vadybos procesus, tai yra įtvirtinti ten, kur darbas iš tikrųjų vyksta, o ne tvarkomi atskirame sąraše šalia kasdienės veiklos.

Iš ko tai galima atpažinti: Veiksmų planas su atsakingu asmeniu, terminu ir būkle bei įtvirtinimo įrodymas: pataisyta procedūra ar darbo instrukcija, papildyta kontrolės instrukcija, pakeista išleidimo taisyklė, naujas punktas kontroliniame sąraše arba tiekėjų vertinime. Mažos įmonės veiksmo eilutėje tiesiog nurodo dokumentą, kurį veiksmas pakeitė.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6.1.2-b Veiksmui skirtos pastangos yra atsekamai susijusios su galimu poveikiu gaminių ir paslaugų atitikčiai bei klientų pasitenkinimui, o įgyvendinusi veiksmą organizacija įvertina, ar jis iš tikrųjų sumažino riziką arba pasinaudojo galimybe.

Iš ko tai galima atpažinti: Kiekvieno veiksmo rezultatyvumo patikra, kurioje nurodytas kriterijus, pagal kurį matuotas poveikis, pavyzdžiui, defektų dalis, pristatymas laiku arba skundų kiekis prieš įgyvendinimą ir po jo, kartu su rizikos pervertinimu užbaigus veiksmą. Mažai įmonei pakanka vieno rezultatyvumo stulpelio su data, skaičiumi ir trumpa pastaba, ar veiksmas lieka, ar sugriežtinamas, ar atsisakomas.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6.2.1-a

Kokybei svarbioms funkcijoms, lygmenims ir procesams yra dokumentuoti kokybės tikslai; jie išreikšti išmatuojamai arba kitaip patikrinamai, dera su kokybės politika, atsižvelgia į taikomus kliento ir teisės aktų reikalavimus ir yra matomai susieti su išėjimo atitiktimi bei klientų pasitenkinimu.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Tikslų lapas arba rodiklių apžvalga, kurioje kiekvienam tikslui nurodyta siektina reikšmė, atskaitos pagrindas, laikotarpis ir atsakingas asmuo, bei kildinimas iš kokybės politikos ir iš konkrečių kliento ar teisės aktų reikalavimų. Aviacijoje pristatymas laiku ir skundų dalis yra tipiniai kliento tikslai, nustatomi sutartyje arba tiekėjų portale. Mažos įmonės laiko vieną lentą su keliais tikslais, bet kiekvienas iš jų turi skaičių, terminą ir atsakingą asmenį.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6.2.1-b

Kokybės tikslai yra žinomi darbuotojams, jų pažanga stebima, o tikslai prireikus atnaujinami, pavyzdžiui, kai tikslas pasiektas, kai keičiasi kliento reikalavimai arba kai pasikeičia įmonės veiklos sąlygos.

Iš ko tai galima atpažinti: Skelbimas informacinėje lentoje, susirinkimo protokolas arba trumpas instruktažo įrašas, rodantis, kad tikslai buvo perduoti, faktinių reikšmių istorija, tokia kaip mėnesiniai skaičiai, diagrama ar sekimo sąrašas, ir sprendimas atnaujinti su data bei pagrindu. Maža įmonė abu dalykus užfiksuoja trumpame mėnesiniame įrašė, kuriame tikslo eilutėje nurodoma esama reikšmė.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6.2.2-a

Kiekvienam kokybės tikslui yra suplanuota, kas iš tikrųjų daroma, kokie išteklių tam skirti, kas atsakingas, iki kada tikslas įgyvendinamas ir kaip vertinamas jo pasiekimas.

Iš ko tai galima atpažinti: Kiekvieno tikslo įgyvendinimo planas su penkiais dalykais: veiksmas, ištekliai, atsakingas asmuo, terminas ir vertinimo kriterijus, pavyzdžiui, kaip tikslų lentelės stulpeliai arba kaip trumpas tikslų lapas. Vertinimo kriterijus reiškia reikšmę, ties kuria tikslas laikomas pasiektu, pavyzdžiui, broko dalis ≤ 1 procentas arba pristatymas laiku ≥ 98 procentai. Mažos įmonės tiesiog papildo esamą tikslų lentelę šiais stulpeliais, užuot pradėjusios antrą dokumentą.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

6.3-a

Kokybės vadybos sistemos pakeitimai yra planuojami, o ne daromi prabėgomis; prieš įgyvendinimą apsvaistytą pakeitimo paskirtis ir galimos pasekmės, užtikrintas visos sistemos vientisumo išlikimas, prieinami reikalingi ištekliai, o atsakomybės ir įgaliojimai paskirti arba perskirstyti.

Iš ko tai galima atpažinti: Pakeitimo pranešimas arba pakeitimo prašymas su priežastimi, numatomu poveikiu, paveiktais procesais ir dokumentais, reikalingais ištekliais, atsakingu asmeniu ir išleidimu, kartu su įgyvendinimo įrodymu, pavyzdžiui, nauja pakeistos instrukcijos redakcijos būkle ir paveiktų asmenų instruktavimu. Tipinės priežastys yra naujas procesas, persikėlimas į kitą vietą, vadovybės pasikeitimas arba programinės įrangos pakeitimas. Mažos įmonės veda vieno puslapio pakeitimų žurnalą, kuriame kiekvienas sistemos pakeitimas įrašomas su data, priežastimi, paveiktais dokumentais ir išleidimu.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7 Parama: ištekliai, kompetencija, sąmoningumas, komunikacija ir dokumentuota informacija

18

7.1.1

Ištekliai, reikalingi kokybės vadybos sistemai sukurti, palaikyti ir nuolat gerinti, yra nustatyti ir prieinami, sąmoningai pasveriant pajėgumą, laikomą viduje, ir pajėgumą, kurį tenka gauti iš išorės tiekėjų.

Iš ko tai galima atpažinti: Išteklių planas, apimantis žmones, mašinas, matavimo priemones ir programinę įrangą, einamųjų metų investicijų ar biudžeto sąrašas ir sprendimai gaminti pačiai ar pirkti dėl išorėje vykdomų procesų, tokių kaip terminis apdorojimas, kalibravimas ar neardomoji kontrolė. Maža įmonė tai užfiksuoja viena lentele, kurioje kiekvienam proceso žingsniui nurodoma, ar jis vykdomas viduje, ar perkamas, ir koks pajėgumas už jo stovi.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.1.2 Žmonių skaičius ir jiems reikalingi gebėjimai rezultatyviam vadybos sistemos įgyvendinimui ir procesų valdymui yra nustatyti, o tie žmonės iš tikrųjų prieinami, taip pat ir kam nors nesant arba užsakymų kiekiui pasiekus piką.

Iš ko tai galima atpažinti: Personalo planas kiekvienai sričiai, gebėjimų matrica su pavadavimo tvarka ir pavadavimo įrodymas pagrindinėms užduotims, tokioms kaip galutinė kontrolė ar išleidimas. Mažoje įmonėje pakanka asmenų ir užduočių matricos, jeigu kiekvieną kritinę užduotį moka atlikti bent du žmonės.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

7.1.3 Pastatai, inžineriniai tinklai, mašinos, transporto įranga bei informacinės ir ryšių technologijos yra apibrėžti ir prižiūrimi taip, kad gaminiai ir paslaugos atitiktų sutartus reikalavimus.

Iš ko tai galima atpažinti: Priežiūros planas su intervalais ir atlikta kiekvienos mašinos priežiūra, gedimų ir remontų istorija, duomenų atsarginių kopijų ir naudojamos programinės įrangos prieinamumo įrodymas. Maža įmonė kiekvienai mašinai veda vieną lapą su priežiūros datomis ir parašu, ir to kaip įrodymo pakanka.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

7.1.4 Sąlygos, kuriomis vyksta procesai, yra nustatytos ir palaikomos ten, kur jos veikia gaminio atitiktį. Tai apima fizikinius veiksnius, tokius kaip temperatūra, švara, elektrostatinės iškvovos valdymas, apšvietimas ir triukšmas, taip pat žmogiškuosius veiksnius, tokius kaip darbo krūvis ir nuovargis atliekant vizualinės apžiūros ir kontrolės užduotis.

Iš ko tai galima atpažinti: Nustatytos ribos kiekvienai sričiai, aplinkos, švaros ar ESD stebėsenos įrašai, ESD darbo vietų patikros įrašai ir taisyklė dėl pertraukų bei didžiausios vizualinės kontrolės trukmės. Mažos įmonės tai pagrindžia paprastu matavimų įrašu ir trumpu nurodymu, koks yra priimtinas intervalas ir kas įsikiša jį viršijus.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

7.1.5.1 Kai rezultatai matuojami arba stebimi atitiktčiai parodyti, naudojamos priemonės tinka konkrečiai matavimo užduočiai, jų tinkamumas palaikomas, o to įrodymas saugomas.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Kiekvienos matavimo užduoties priskyrimas matavimo priemonei nurodant reikalaujamą toleranciją ir priemonės skiriamąją gebą, tinkamumo vertinimas arba matavimo sistemos analizė kritinėms charakteristikoms ir priemonės išleidimas naudoti. Maža įmonė kiekvienai kontrolės charakteristikai dokumentuoja, kuri priemonė naudojama ir kodėl jos skiriamoji geba yra pakankama tolerancijos atžvilgiu, kaip praktinė taisyklė skiriamoji geba <= viena dešimtoji tolerancijos.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

7.1.5.2-a Stebėsenos ir matavimo priemonės yra kalibruojamos arba verifikuojamos nustatytais intervalais arba prieš naudojimą pagal etalonus, atsekamus iki tarptautinių ar nacionalinių matavimo etalonų, o kai tokio etalono nėra, kalibravimo pagrindas yra registruojamas.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Kalibravimo pažymėjimai su laboratorijos atsekamumo nuoroda, kalibravimo grafikas su terminais ir vidaus etalonams rašytinis kalibravimo pagrindo apibrėžimas. Maža įmonė slankmačius ir mikrometrus siunčia į akredituotą laboratoriją ir kiekvienos priemonės pažymėjimus laiko byloje.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

7.1.5.2-b Yra aktualus visų stebėsenos ir matavimo priemonių registras, kuriame kiekvienai priemonei nurodytas unikalus identifikavimas, buvimo vieta, kalibravimo intervalas, taikomas metodas ir priėmimo kriterijai ir iš kurio bet kada matoma kalibravimo būklė.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Priemonių registras kaip sąrašas ar duomenų bazė su inventoriniu numeriu, terminu ir būkle bei pavėluotų priemonių apžvalga. Maža įmonė tai laiko lentelę, kurioje kiekvienai priemonei skirta viena eilutė ir stulpelis kitai kalibravimo datai, peržiūrima kas mėnesį.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

7.1.5.2-c Stebėsenos ir matavimo priemonės yra ženklinamos taip, kad būtų atpažįstama jų kalibravimo būklė, apsaugotos nuo neleistino derinimo, sugadinimo ir būklės blogėjimo tvarkant, sandėliuojant ir vežant, o kontrolei naudojama programinė įranga patvirtinama kaip tinkama prieš pirmąjį naudojimą ir po kiekvieno pakeitimo.

Iš ko tai galima atpažinti: Kalibravimo lipdukas arba spalvinis kodas ant priemonės, apsaugoti nustatymai ir plombos, jautrios įrangos laikymo taisyklės ir kontrolės programinės įrangos bei kontrolės programų išleidimo įrašas su versija. Maža įmonė tai išsprendžia lipduku su kitos termino datos nuoroda ir rakinama spinta etaloninėms priemonėms.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.1.5.2-d Kai matavimo priemonė pripažįstama netinkama savo paskirčiai, įvertinamas anksčiau ja gautų matavimo rezultatų galiojimas. Paveiktas gaminys identifikuojamas, klientams ir, kai reikalaujama, institucijoms pranešama, o atlikti veiksmai registruojami.

Iš ko tai galima atpažinti: Kalibravimo išvados įrašas su nustatyto nuokrypio, atgalinis vertinimas visoms partijoms nuo paskutinio galiojusio kalibravimo, sprendimas sulaikyti arba atšaukti ir pranešimas klientui. Maža įmonė tai užfiksuoja trumpa žyma kalibravimo byloje, įvardydamą priemonę, nuokrypį, paveiktus užsakymus ir sprendimą.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.1.6 Žinios, kurių organizacijai reikia procesams ir gaminio atitikčiai, yra nustatytos, palaikomos prieinamos ir sąmoningai plečiamos keičiantis reikalavimams, kad jos nesiremtų pavieniais asmenimis.

Iš ko tai galima atpažinti: Vidaus patirties rinkinys, toks kaip nustatymo parametrai, gamybos pastabos ir iš skundų išmoktos pamokos, valdoma prieiga prie išorės šaltinių, tokių kaip standartai, klientų specifikacijos ir gamintojų duomenys, ir pagrindinių žinių perdavimo bei perėmimo tvarka. Maža įmonė kiekvienai detalių šeimai veda žinių lapą, į kurį po kiekvienos problemos įrašoma nauja išvada.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.2-a Kiekvienai veiklai, veikiančiai kokybės veiklos rezultatus, yra nustatyta reikalinga kompetencija, paskirti asmenys ją iš tikrųjų turi pagal išsilavinimą, mokymą ar patirtį, o kompetencijos įrodymas saugomas, taip pat ir asmenų, dirbančių pas išorės tiekėjus organizacijos vardu.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Reikalavimų profilis kiekvienai veiklai, pažymėjimai, kvalifikacijos ir galiojantys procesų patvirtinimai, pavyzdžiui, suvirinimui, litavimui ar neardomajai kontrolei, ir gebėjimų matrica su galiojimo pabaigos datomis. Mažos įmonės veda asmens, veiklos, įrodymo ir galiojimo pabaigos datos matricą ir kas ketvirtį peržiūri ją dėl pasibaigusių patvirtinimų.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.2-b Esant kompetencijos spragai, imtasi veiksmų, pavyzdžiui, mokymo, mentorstės, perskyrimo kitoms užduotims arba tinkamos kvalifikacijos asmens pasitelkimo, o veiksmo rezultatyvumas po to įvertintas.

Iš ko tai galima atpažinti: Mokymo planas su siektina ir esama būkle, dalyvavimo įrašai ir rezultatyvumo patikros per praktinį išleidimą, darbo pavyzdį, keturių akių principo patvirtinimą arba defektų dalies vertinimą po mokymo. Maža įmonė rezultatyvumą parodo prižiūrint atliktu ir patvirtintu pirmuoju darbo pavyzdžiu, o ne testu.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.3-a Darbuotojai žino kokybės politiką ir jiems svarbius kokybės tikslus, supranta, kaip jų darbas prisideda prie vadybos sistemos rezultatyvumo, ir suvokia sistemos reikalavimų nevykdymo pasekmes.

Iš ko tai galima atpažinti: Instruktazo įrašas su turiniu ir parašu, politika ir srities tikslai, išskabinti darbo vietoje, ir trumpa patikra vidaus audito metu. Maža įmonė tai pagrindžia metinio darbuotojų instruktazo protokolu su dalyvių sąrašu.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

7.3-b	Darbuotojai suvokia savo indėlį į gaminio atitiktį ir gaminio saugą bei etiško elgesio svarbą. Tai aiškiai apima teisę pranešti apie nuokrypius, sugadinimus ir abejones dėl dalių autentiškumo nepatiriant jokių neigiamų pasekmių.
Iš ko tai galima atpažinti: Instruktažas apie gaminio saugą, pašalinių daiktų prevenciją ir suklustotas dalis su pavyzdžiais iš pačios organizacijos, elgesio kodeksas su susipažinimo patvirtinimu ir pranešimų kanalas nerimą keliantiems atvejams kartu su įrodymu, kad pagal pranešimus buvo imtasi veiksmų. Mažai įmonei tam pakanka vieno puslapio elgesio kodekso, pasirašyto kiekvieno asmens, kuriame įvardytas kontaktinis asmuo konfidencialiems pranešimams.	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas
Įrodymas / pagrindimas	
7.4	Vidaus ir išorės komunikacijai apie vadybos sistemą yra nustatyta, kas perduodama, kada, su kuo, koku kanalu ir kas perduoda, ypač dėl kokybės tikslų, nuokrypių, gaminių ir procesų pakeitimų bei grįžtamojo ryšio klientams ir institucijoms.
Iš ko tai galima atpažinti: Komunikacijos matrica su priežastimi, gavėju, kanalu, terminu ir atsakingu asmeniu, kokybės susirinkimų protokolai ir įrodymas, kad esant nuokrypiams pranešta klientui ir, kai reikalaujama, atsakingai institucijai. Mažos įmonės tai laiko vienu puslapiu su keturiais stulpeliais ir jame nustato klientų skundų eskalavimo lygį.	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas
Įrodymas / pagrindimas	
7.5.1	Vadybos sistema apima standarto aiškiai reikalaujamą dokumentuotą informaciją ir dokumentus bei įrašus, kuriuos pati organizacija laiko būtinais savo procesų rezultatyvumui, o apimtis atitinka organizacijos dydį, veiklą ir sudėtingumą.
Iš ko tai galima atpažinti: Galiojančių dokumentų registras, susietas su standarto punktais, ir įrašų rūšių apžvalga su saugojimo terminais. Mažai įmonei pakanka vieno sąrašo, kuriame nurodytas dokumento pavadinimas, versija, atsakingas asmuo ir saugojimo vieta.	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas
Įrodymas / pagrindimas	
7.5.2	Kuriant ir atnaujinant dokumentuotą informaciją užtikrinamas unikalus identifikavimas su pavadinimu, data ir redakcijos būkle, tinkamas formatas bei laikmena ir įgalioto asmens peržiūra bei patvirtinimas.
Iš ko tai galima atpažinti: Dokumento antraštė su numeriu, versija, data, rengėju ir tvirtintoju, pakeitimų istorija su pakeitimo priežastimi ir patvirtinimo žyma arba elektroninis patvirtinimas sistemoje. Maža įmonė visiems dokumentams naudoja vieną nustatytą antraštės šabloną ir kiekvieną patvirtinimą įrašo į centrinį versijų sąrašą.	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas
Įrodymas / pagrindimas	
7.5.3	Dokumentuota informacija yra valdoma: ji prieinama ten, kur jos reikia, apsaugota nuo praradimo, neleistino keitimo ir konfidencialumo netekimo, pasenusios versijos išimamos iš naudojimo, išorės kilmės dokumentai, tokie kaip klientų specifikacijos ir standartai, yra taip identifikuoti ir palaikomi aktualūs, o saugojimo terminai nustatyti ir jų laikomasi, taip pat kai įrašus laiko išorės tiekėjas.
Iš ko tai galima atpažinti: Prieigos ir teisių tvarka, duomenų atsarginė kopija su atkūrimo patikra, negaliojančių versijų pažymėjimas ar išėmimas, klientų reikalavimų ir standartų nuorodų sąrašas su redakcijos būkle, saugojimo planas kiekvienai įrašų rūšiai su vieta, terminu ir tvarkymu pasibaigus terminui bei atitinkamas įsipareigojimas sutartyje su išorės tiekėjais. Maža įmonė tai tvarko vieno puslapio saugojimo planu ir taisykle, kad galioja tik tinklo diske esanti versija, o popieriniai spausdiniai turi spausdinimo datą ir laikomi nevaldomais.	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas
Įrodymas / pagrindimas	
8 Veikla: planavimas, kliento reikalavimai ir projektavimas	
8.1-a	Gaminių ir paslaugų teikimo procesai yra planuojami ir valdomi: gaminio reikalavimai žinomi, procesų ir gaminių priėmimo kriterijai nustatyti, reikalingi ištekliai paskirti, o įrašai rodo, kad procesai vyko taip, kaip suplanuota.
Iš ko tai galima atpažinti: Gamybos ar užsakymų planas kiekvienam darbui, technologinės kortelės su kontrolės taškais ir priėmimo kriterijais, pajėgumų ir išteklių planavimas, lydraščiai ar darbo kortelės, pasirašytos ir datuotos ties kiekviena operacija. Mažai dirbtuvei pakanka vieno lydraščio kiekvienai partijai su operacija, darbuotoju, data ir kontrolės rezultatu.	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas
Įrodymas / pagrindimas	

- 8.1-b Planuojami veiklos procesų pakeitimai peržiūrimi ir išleidžiami prieš įgyvendinimą; neplanuoti pakeitimai peržiūrimi vėliau, o jų pasekmės suvaldomos. Perduoti vykdyti procesai ir darbo perkėlimas į kitą vietą ar išorės tiekėjui yra planuojami, valdomi ir stebimi dėl jų poveikio gaminiui.**

Iš ko tai galima atpažinti: Pakeitimų prašymai su peržiūra ir išleidimu, neatitiktųjų pranešimai dėl neplanuotų pakeitimų, perkėlimo planas su kvalifikavimo žingsniais ir pirmojo gaminio patikros įrodymu naujoje vietoje, perduotų vykdyti procesų sąrašas su atitinkamomis valdymo priemonėmis. Mažoje dirbtuvėje pakanka vieno puslapio pakeitimo formos su priežastimi, poveikiu, išleidimu ir rezultatyvumo patikra.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.1.1 Veiklos procesus apima ištisinis rizikos valdymo būdas: atsakomybės paskirtos, rizikos nustatytos ir įvertintos, veiksmų imamasi pagal nustatytus priimtino kriterijus, o šių veiksmų rezultatyvumas sekamas.**

Aviacija

Iš ko tai galima atpažinti: Rizikų registras kiekvienam užsakymui ar gaminių linijai su vertinimo skale, veiksmais, terminu, atsakingu asmeniu ir liekamąja rizika bei reguliarių peržiūrų protokolai. Mažos įmonės registrą laiko skaičiuoklėje ir peržiūri jį pradėdant užsakymą bei vadovybinėje vertinamojoje analizėje.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.1.2 Galiojanti gaminio būklė bet kuriuo metu nustatoma vienareikšmiškai: konfigūracijos duomenys apibrėžti, jų pakeitimai atsekami, o pristatyta būklė įrodomai atitinka išleistą būklę.**

Aviacija

Iš ko tai galima atpažinti: Medžiagų žiniaraščiai ir brėžiniai su redakcijos lygiu, pakeitimų istorija kiekvienai redakcijai, išleidimo spaudas, pagamintos būklės palyginimas su reikalaujama būkle prieš pristatymą. Neturint tam skirtos sistemos pakanka tvarkingai vedamo redakcijų ir išleidimų registro su nuo rašymo apsaugotais aplankais kiekvienai redakcijai.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.1.3 Gaminio sauga visame būvio cikle nagrinėjama planingai: saugai svarbios charakteristikos ir gedimų pasekmės įvertintos, atitinkamos priemonės projektavime ir gamyboje nustatytos, o saugai svarbūs įvykiai pranešami ir vertinami.**

Aviacija

Iš ko tai galima atpažinti: Saugos vertinimas arba pavojų analizė kiekvienam gaminiui, saugai svarbių charakteristikų žymėjimas brėžinyje ir technologinėje kortelėje, pranešimo apie eksploatacijos įvykius kelias su vertinimu. Mažoje dirbtuvėje pakanka trumpo analizės lapo kiekvienai gaminių šeimai ir vieno nustatyto pranešimų adreso.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.1.4 Yra rezultatyvios apsaugos priemonės nuo suklastotų ar neatsekamų dalių naudojimo: perkama pirmiausia iš patvirtintų šaltinių, kilmės įrodymas reikalaujamas ir tikrinamas, personalas informuotas, o įtartinos dalys izoliuojamos ir apie jas pranešama.**

Aviacija

Iš ko tai galima atpažinti: Patvirtintų šaltinių sąrašas, pažymėjimai su nenutrūkstama tiekimo grandine platintųjų medžiagoms, įeinamoji kontrolė su autentiškumo ir tikėtino patikromis, izoliavimo zona su sulaikymo kortelėmis, mokymo įrašai. Mažos įmonės perka tiesiai iš gamintojo arba įgalioto platintojo ir kilmės grandinę įsėga į priėmimo įrašą.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.2.1-a Komunikacija su klientu yra nustatyta ir apima informaciją apie gaminį, užklausas ir užsakymus su jų pakeitimais, taip pat grįžtamąjį ryšį ir skundus.**

Iš ko tai galima atpažinti: Pasiūlymai ir užsakymų patvirtinimai, susirašinėjimas arba užklausų ir pakeitimų registravimo sistema, skundų žurnalas su gavimu, atsakymu ir užbaigimu. Mažoje įmonėje pakanka kliento užsakymo aplanko, kuriame komunikacija sudėta chronologine tvarka.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

8.2.1-b Elgesys su kliento nuosavybe suderintas su klientu, o nenumatytų atvejų tvarka dėl sutrikusio tiekimo pajėgumo suderinta ten, kur to reikalaujama.

Iš ko tai galima atpažinti: Kliento nuosavybės identifikavimas ir atskiras laikymas, įskaitant perduotus brėžinius ir duomenis, pranešimas pažeidimo atveju, nenumatytų atvejų planas tiekimo pajėgumui su alternatyviais šaltiniais ir atkūrimo laikais. Mažos įmonės nenumatytų atvejų planą laiko viename puslapyje su kontaktiniu asmeniu, alternatyviu šaltiniu ir pranešimo terminu.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.2.2 Prieš įsipareigojant klientui yra nustatyti visi gaminio reikalavimai: ką nurodo klientas, ko reikalauja numatytas naudojimas, ko reikalauja teisės aktai ir aviacijos institucija ir ką pati organizacija žada. Organizacija gali parodyti, kad yra pajėgi šiuos reikalavimus vykdyti.

Iš ko tai galima atpažinti: Reikalavimų sąrašas arba specifikacija kiekvienam užsakymui, nuoroda į taikomas tinkamumo skraidyti taisykles ir sertifikavimo pagrindą, pačios organizacijos patvirtinimų ir procesų išleidimų įrodymas, įgyvendinamumo žyma prieš išsiunčiant pasiūlymą. Mažos įmonės naudoja trumpą įgyvendinamumo kontrolinį sąrašą, pasirašytą už pasiūlymą atsakingo asmens.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.2.3.1 Kiekvienas užsakymas peržiūrimas prieš priimant: kliento reikalavimai, įskaitant pristatymo ir veiklų po pristatymo reikalavimus, ypatingi reikalavimai, kritiniai elementai, veiklos rizikos bei besiskiriantys ar neaiškūs sutarties duomenys yra patikrinami ir išsiaiškinami prieš įsipareigojant.

Iš ko tai galima atpažinti: Užsakymo peržiūra su varnele prie kiekvieno punkto ir parašu, žyma apie išspręstus užklauso ir pasiūlymo skirtumus, ypatingų reikalavimų ir kritinių elementų nurodymas užsakymo byloje, nuoroda į susijusį rizikos vertinimą. Žodinių užsakymų atveju organizacija raštu patvirtina klientui suprastus reikalavimus.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.2.3.2 Užsakymo peržiūros rezultatas ir kiekvienas per peržiūrą pridėtas reikalavimas yra registruojami.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Pasirašyta peržiūros forma arba išleidimo būklė užsakymų sistemoje, žyma byloje apie vėliau sutartus reikalavimus, saugojimas kartu su užsakymo dokumentais nurodant datą ir atsakingą asmenį.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.2.4 Pasikeitus gaminio reikalavimams, paveikti dokumentai pataisomi, o visi dalyvaujantys asmenys ir funkcijos informuojami apie pakeitimą prieš tęsiant darbą.

Iš ko tai galima atpažinti: Pakeitimo pranešimas su platinimo sąrašu ir gavimo patvirtinimu, atnaujinti užsakymo dokumentai su nauja būkle, sulaikymo žyma ant pakeistų dokumentų. Mažoje dirbtuvėje pakanka trumpos pakeitimo žymos lydraštyje, kurią papildomai pasirašo gamyba ir kontrolė.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.3.1 Gaminiam, kurių projektas priklauso organizacijai, yra nustatytas projektavimo ir plėtros procesas. Jei projektą visiškai apibrėžia klientas, šis netaikymas pagrindžiamas ir įrodomas taikymo srityje.

Iš ko tai galima atpažinti: Projektavimo procedūra su etapais ir išleidimo taškais arba, netaikymo atveju, sutarties ir brėžinių padėtis, rodanti kliento projektavimo teisę, kartu su pagrindu, nurodytu vadybos sistemos taikymo srityje.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.3.2-a

Projektavimas ir plėtra yra planuojami: nustatyti etapai, peržiūros, verifikavimo ir validavimo žingsniai, atsakomybės ir įgaliojimai, dalyvaujančių šalių sąsajos, reikalingi ištekliai ir kliento bei naudotojo įtraukimas. Reikalaujamas tikslų pasiekimo įrodymas yra nustatytas ir saugomas.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Plėtos planas kiekvienam projektui su etapų planu, datomis, vaidmenimis ir reikalaujamų įrodymų sąrašu, kontaktų matrica sąsajoms, etapų rezultatų saugojimas. Mažos įmonės planą laiko dviejuose puslapiuose su gairių lentele ir paskirtomis atsakomybėmis.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.3.2-b

Plėtos plane atsižvelgiama į techninę brandą, pagaminamumą, testuojamumą ir prižiūrimumą bei iš jų kylančias rizikas. Jis atnaujinamas pasikeitus apimčiai, datoms ar ištekliams, o pažanga ties gairėmis tikrinama pagal iš anksto nustatytus išleidimo kriterijus.

Iš ko tai galima atpažinti: Atnaujintos plano redakcijos su pakeitimo žyma, gairių protokolai su kriterijų sąrašu ir sprendimu tęsti, plėtos rizikų įrašai su veiksmais. Mažoje dirbtuvėje pakanka gairės įrašo su trimis stulpeliais: kriterijus, įvykdyta, veiksmas.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.3.3

Projektavimo įėjimai yra išsamūs ir vienareikšmiai: užfiksuota funkcija ir veikimo rodikliai, teisės aktų reikalavimai, taikomi standartai ir tinkamumo skraidyti taisyklės, ankstesnių panašių plėtos darbų patirtis ir galimos gedimo pasekmės. Prieštaraujantys įėjimai išsprendžiami, o įėjimai saugomi.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Reikalavimų sąrašas su kiekvienoje eilutėje nurodytu šaltiniu, standartų ir taisyklių registras su leidimo būkle, ankstesnių gaminių defektų ir skundų vertinimas, žyma apie išspręstus prieštaravimus su data ir sprendimą priėmusiu asmeniu.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.3.4

Projektavimas ir plėtra yra valdomi: nustatytuose taškuose įvertinama, ar rezultatai atitinka įėjimus, ar rezultatas tinka numatytam naudojimui ir kurios problemos lieka neišspręstos. Nustatytos problemos sekamos iki užbaigimo su atsakingu asmeniu ir terminu, o šių veiklų rezultatai saugomi.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Peržiūros protokolai su dalyviais, sprendimais ir veiksmų sąrašu, verifikavimo įrodymas, toks kaip skaičiavimas, modeliavimas ar palyginimas su išbandytu projektu, validavimo įrodymas iš naudojimo numatytomis sąlygomis, veiksmų sekimas iki užbaigimo.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.3.4.1

Kai verifikavimas ir validavimas parodomi bandymais, bandymai iš anksto suplanuoti ir dokumentuoti: bandymų planas su bandymo metodais ir priėmimo kriterijais, bandinys, kurio konfigūracija ir gamybos sąlygos atitinka vėlesnę serijinę būklę, ir tinkama, stebima bandymo įranga kartu su bandymo programine įranga. Vykdomas atitinka planą, rezultatai registruojami visa apimtimi ir vertinami pagal priėmimo kriterijus.

[Dokumentas](#)[Aviacija](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Bandymų planas ir bandymo instrukcija kiekvienam įrodymui, bandinio konfigūracijos įrašas su redakcijos lygiu ir naudotomis gamybos priemonėmis, bandymo įrangos ir taikytos bandymo programinės įrangos kalibravimo bei išleidimo įrodymas, bandymo protokolas su pirminiais duomenimis, nuokrypiais ir vertinimu, išleidimo spaudas. Mažos įmonės bandymus perka iš akredituotos laboratorijos ir užsakymą, bandymų planą bei protokolą saugo kartu.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.3.5

Projektavimo išėjimai atitinka įėjimus ir yra pakankami tolesniems žingsniams: juose nurodyti gamybos ir kontrolės priėmimo kriterijai, identifikuoti kritiniai elementai ir saugai svarbios charakteristikos, pateikti duomenys apie aprūpinimą, išsaugojimą, priežiūrą ir atsargines dalis. Išėjimai saugomi.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Išleistas brėžinių ir medžiagų žiniaraščių rinkinys, kontrolės specifikacija su tolerancijomis ir priėmimo kriterijais, kritinių elementų žymėjimas brėžinyje ir kontrolės plane, naudojimo ir priežiūros dokumentai, atsarginių dalių sąrašas, išleidimo spaudas su data ir asmeniu.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

8.3.6	Pakeitimai projektavimo ir plėtros metu ir po jų yra identifikuojami, peržiūrimi ir valdomi prieš įsigaliojant. Įvertinamas poveikis jau pagamintiems ar pristatytiems gaminiais, gauti reikalingi kliento ar institucijos patvirtinimai, o pakeitimas, jo peržiūra, išleidimas ir atlikti veiksmai saugomi.	Dokumentas
	Iš ko tai galima atpažinti: Pakeitimo prašymas su techniniu ir komerciniu vertinimu, įsigaliojimo data ir pirmuoju pritaikymu, kliento ar institucijos patvirtinimo įrodymas, kai reikalaujama, poveikio vertinimas atsargoms ir eksploatuojamiems vienetams su sprendimu dėl atšaukimo, modifikavimo ar tolesnio naudojimo, atnaujintos brėžinių redakcijos.	
	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas	
	Įrodymas / pagrindimas	
8.4.1	Perkamais gaminiais, dalimis ir paslaugoms, kurie įmontuojami į savą gaminį arba siunčiami tiesiai klientui, yra nustatytas reikalingas valdymo lygis. Yra dokumentuoti kriterijai išorės tiekėjams atrinkti, patvirtinti, stebėti ir pakartotinai vertinti, o šių vertinimų rezultatai saugomi kaip dokumentuota informacija.	Dokumentas
	Iš ko tai galima atpažinti: Tiekėjų vertinimo procedūra su taikomais kriterijais, užpildyti vertinimo lapai arba tiekėjų sąrašas su patvirtinimo būkle ir data, įrašai apie veiksmus, kilusius dėl prastų veiklos rezultatų. Maža dirbtuvė tai gali daryti vienoje skaičiuoklėje: kiekvienam tiekėjui patvirtinimo būklė, patvirtinimo data, pristatymas laiku, kokybės incidentai, kitas pakartotinis vertinimas.	
	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas	
	Įrodymas / pagrindimas	
8.4.1.1	Atsakomybė už kiekvieno perkamo elemento atitiktį lieka organizacijai, net kai šaltinį nurodo klientas. Vedamas patvirtintų tiekėjų registras su kiekvieno patvirtinimo apimtimi ir ribomis, tiekėjų veiklos rezultatai sekami, nuokryptai eskaluojami, o kliento nurodytų ar institucijos patvirtintų šaltinių yra laikomasi.	Dokumentas
	Iš ko tai galima atpažinti: Patvirtintų tiekėjų registras su patvirtinimo apimtimi, sulaikymo žymomis ir datomis, veiklos rezultatų lapas kiekvienam tiekėjui, eskalavimo raštai ar koregavimo veiksmų prašymai su tolesniu sekimu, įrodymas užsakyme, kad buvo naudotas kliento nurodytas šaltinis. Neturint ERP sistemos pakanka tvarkingai vedamos skaičiuoklės ir įsėgto susirašinėjimo su tiekėjais.	
	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas	
	Įrodymas / pagrindimas	
8.4.2-a	Išorės tiekėjo valdymo pobūdis ir apimtis priklauso nuo perkamo elemento poveikio gaminio saugai, atitikčiai ir kliento reikalavimams. Perduoti vykdyti procesai lieka savoje vadybos sistemoje, o užsakymo pateikimas neperkelia atsakomybės tiekėjui.	
	Iš ko tai galima atpažinti: Dalių ar prekių grupių rizikos klasifikacija su iš jos kylančiu valdymo metodu, pavyzdžiui, pirmojo gaminio išleidimas, šimtaprocentinė kontrolė, atranka ar pažymėjimų peržiūra. Perduotiems vykdyti procesams, tokiems kaip terminis apdorojimas ar paviršiaus apdorojimas, įrodymas, kad jie yra savame procesų žemėlapyje.	
	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas	
	Įrodymas / pagrindimas	
8.4.2-b	Nustatytos verifikavimo veiklos, patvirtinančios tiekimo atitiktį prieš naudojimą, pavyzdžiui, įeinamoji kontrolė, pažymėjimų ir bandymų protokolų peržiūra arba auditai pas tiekėją. Žemesnės pakopos pirkimai yra valdomi, o reikalavimai perduodami per visą tiekimo grandinę.	
	Iš ko tai galima atpažinti: Įeinamosios kontrolės instrukcija su kontrolės apimtimi kiekvienai rizikos klasei, kontrolės įrašai su partija ir kontrolieriumi, gamyklos pažymėjimai ir atitikties deklaracijos užsakymo byloje, audito ataskaitos arba tiekėjų patvirtinimai, kad reikalavimai buvo perduoti jų žemesnės pakopos tiekėjams.	
	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas	
	Įrodymas / pagrindimas	
8.4.3	Pirkimo dokumentuose visa apimtimi nurodyta, ką tiekėjas tiekia ir ko laikosi: gaminys ir procesas, taikomos specifikacijos ir redakcijų lygiai, gaminio, metodų ir įrangos patvirtinimo reikalavimai, personalo kvalifikacija, pranešimas apie neatitiktis ir pakeitimus, įrašų saugojimas ir organizacijos, kliento bei institucijos teisė patekti į patalpas ir susipažinti su dokumentais. Informacijos tinkamumas peržiūrimas prieš išleidžiant užsakymą.	
	Iš ko tai galima atpažinti: Pavyzdinis užsakymas su visais reikalaujamais nurodymais, kokybės užtikrinimo susitarimas ar bendroji sutartis, nurodyta kaip taikomas dokumentas, išleidimo žyma, rodanti, kad užsakymą patikrino antras asmuo. Maža dirbtuvė užsakymo formoje laiko nustatytą teksto bloką ir prieš siųsdama pažymi punktus varnelėmis.	
	Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas	
	Įrodymas / pagrindimas	

8.5.1-a

Gamyba ir paslaugų teikimas vyksta valdomomis sąlygomis. Tai reiškia, kad prieinama dokumentuota informacija apie reikalaujamas charakteristikas ir siektinus rezultatus, yra prieinamos tinkamos stebėsenos ir matavimo priemonės, stebėseną ir kontrolę vyksta nustatytuose etapuose, infrastruktūra ir aplinka tinkamos, personalas kompetentingas ir, kur reikia, atskirai įgaliotas, o žmogaus klaidų prevencijos priemonės įdiegtos.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Darbo ir kontrolės planai su charakteristikomis, tolerancijomis ir kontrolės etapais, personalo kompetencijos įrašai ir įgaliojimai, kontrolės įrašai nustatytuose etapuose, naudojamos klaidų prevencijos aprašas, toks kaip įtaisai, antro asmens patikros ar kontroliniai sąrašai kritiniuose taškuose.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

8.5.1-b

Galiojantys gamybos ir kontrolės dokumentai yra darbo vietoje su aktualių redakcijos lygiu, kritiniai elementai ir pagrindinės charakteristikos juose aiškiai pažymėti ir stebimi. Pašalinių daiktų daroma žala sistemingai užkardoma, inžineriniai tinklai ir tiekiamos terpės, tokios kaip suslėgtas oras, vanduo ar apsauginės dujos, yra stebimi, o įranga prižiūrima pagal planą.

Iš ko tai galima atpažinti: Technologinė arba lydraščio kortelė su operacijų seka, redakcijos lygiu ir brėžiniu, pagrindinių charakteristikų nurodymas brėžinyje ir kontrolės plane kartu su užregistruotomis išmatuotomis reikšmėmis, švaros ir pašalinių daiktų taisyklės atitinkamoms sritims su patikrų įrodymu, mašinų priežiūros planas ir priežiūros istorija, terpių bandymų protokolai.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

8.5.1.1

Įranga, įtaisai, įrankiai ir kontrolės programinė įranga, naudojami gaminio atitikčiai patvirtinti, yra validuojami prieš pirmąjį naudojimą ir vėliau pakartotinai verifikuojami nustatytais intervalais. Laikymą, priežiūrą, redakcijos lygį ir būklę reglamentuoja taisyklės, o bet koks programinės įrangos pakeitimas reikalauja naujo patvirtinimo.

Dokumentas

Aviacija

Iš ko tai galima atpažinti: Naudojamų įtaisų, matuoklių ir kontrolės programų registras su jų versijos lygiu, validavimo ir periodinio pakartotinio verifikavimo protokolai su data ir rezultatu, išleidimo žyma po programinės įrangos pakeitimo, laikymo ir priežiūros taisyklės. Maža dirbtuvė kiekvienam įtaisui veda vieną įrankio kortelę su pirminiu išleidimu, periodinėmis patikromis ir sulaikymo žymomis.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

8.5.1.2

Procesai, kurių išėjimo negalima visiškai verifikuoti vėlesne stebėseną ar matavimu, pavyzdžiui, suvirinimas, klijavimas, terminis apdorojimas, paviršiaus apdorojimas ar neardomoji kontrolė, yra iš anksto kvalifikuojami. Kvalifikavimas apima metodą, įrangą ir jį atliekantį personalą, nustatytų parametrų laikomasi ir jie registruojami, o pakartotinis kvalifikavimas atliekamas po kiekvieno pakeitimo arba pasibaigus galiojimui.

Dokumentas

Aviacija

Iš ko tai galima atpažinti: Kiekvieno ypatingojo proceso kvalifikavimas su parametrų intervalu, įrangos kvalifikavimas, asmeniniai pažymėjimai su galiojimo pabaigos data, einamieji parametrų įrašai arba krosnies diagramos kiekvienai partijai, pakartotinio kvalifikavimo terminų apžvalga. Kai procesas perkamas, taikomas tiekėjo kvalifikavimo įrodymas.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

8.5.1.3

Prieš serijinį išleidimą reprezentatyvus pirmasis gaminys parodo, kad suplanuotas gamybos procesas su numatytais mašinomis, įrankiais, programomis ir dokumentais atitinka kiekvieną reikalaujamą charakteristiką. Pirmojo gaminio patikra dokumentuojama visa apimtimi ir kartojama po reikšmingų projekto, proceso, įrangos, vietos ar tiekėjo pakeitimų bei po ilgos gamybos pertraukos.

Dokumentas

Aviacija

Iš ko tai galima atpažinti: Pirmojo gaminio patikros protokolai, kuriame charakteristika po charakteristikos palyginta reikalaujama ir faktinė reikšmė, nuoroda į brėžinio redakciją, įrankio ir programos numerį, medžiagų pažymėjimai ir ypatingųjų procesų protokolai, išleidimo žyma. Kiekvieno pakartojimo priežastis registruojama, kad priežastys liktų atsekamos.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.5.2-a** Gaminiai ir dalys visame sraute yra unikaliai identifikuoti, o kontrolės būklė matoma bet kuriuo metu, tai yra, ar elementas nepatikrintas, išleistas, ar sulaikytas. Identifikavimas išlieka perpakuojuant, dalijant partijas ir perduodant tarp sričių.

Iš ko tai galima atpažinti: Identifikavimo taisyklė su naudojamomis priemonėmis, pavyzdžiui, lydraščio kortele, etikete, kortele ar spaudu, patalpų planas su pažymėtomis izoliavimo zonomis, nuotraukos arba apėjimo žyma iš vidaus audito kaip įrodymas, kad praktika gyvuoja.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.5.2-b** Atsekamumas užtikrintas nustatyta apimtimi: pristatytą dalį galima atsekti iki jos medžiagos partijos, gamybos partijos, naudotų procesų ir susijusių kontrolės įrašų, o kita kryptimi partiją galima atsekti iki mazgų ir klientų, kuriems ji pateko. Tam reikalingi įrašai saugomi.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Partijų ar serijos numerių schema, lydraščio kortelė su medžiagos pažymėjimu ir partijos numeriu, važtaraštis su partijos nuoroda, abiem kryptimis atlikto atsekamumo bandymo įrodymas su data ir sugaištu laiku. Popierinės kiekvienos partijos bylos tam pakanka, jeigu ji vedama be spragų ir randama iš naujo.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.5.3** Klientų ar išorės tiekėjų nuosavybė, kol ji yra įmonės patalpose, tokia kaip perduotos medžiagos, įrankiai, įtaisai, matavimo priemonės, programinė įranga, intelektinė nuosavybė ir asmens duomenys, yra identifikuojama, saugoma ir tikrinama dėl tinkamumo. Apie praradimą, sugadinimą ar netinkamumą pranešama savininkui ir tai registruojama.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Perduotos nuosavybės registras su savininku, buvimo vieta ir būkle, gauto elemento įeinamojo verifikavimo įrašas, pranešimo klientui apie pažeidimą raštas su data ir atsakymu. Kliento perduoti brėžiniai ir duomenys taip pat priklauso šiam registrui.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.5.4** Gaminiai gamybos, sandėliavimo ir siuntimo metu tvarkomi, pakuojami ir išsaugomi taip, kad išliktų jų atitiktis. Riboto tinkamumo vartoti termino ar senėjimui jautrios medžiagos tvarkomos su galiojimo pabaigos data ir sunaudojamos pradedant nuo seniausių atsargų, o jautrios dalys apsaugomos nuo pažeidimo, užteršimo ir elektrostatinės iškrovos.

Iš ko tai galima atpažinti: Sandėliavimo ir pakavimo instrukcijos, riboto tinkamumo vartoti termino medžiagų atsargų sąrašas su galiojimo pabaigos data ir izoliavimo taisykle, sandėliavimo sąlygų įrodymas, toks kaip temperatūros ar drėgmės įrašai, elektrostatinei iškrovai jautriems įtaisams skirtų sričių ženklavimas. Mažai dirbtuvei pakanka lentynos etiketės su galiojimo pabaigos data ir mėnesinės vizualinės patikros, pasirašytos data bei inicialais.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.5.5** Veiklų po pristatymo apimtis yra nustatyta ir priklauso nuo rizikų, tarnavimo trukmės, kliento reikalavimų, teisinių išipareigojimų ir grįžtamojo ryšio iš eksploatacijos. Atsarginių dalių tiekimą, remontą, techninę pagalbą bei skundų ir eksploatacijos įvykių rinkimą ir analizę reglamentuoja taisyklės, o išvados grįžta į projektavimą ir gamybą.

Iš ko tai galima atpažinti: Sutartinė tvarka dėl paslaugų po pristatymo, atsarginių dalių registras su nuoroda į tą patį gamybos standartą, eksploatacijos skundai su analize ir iš jos kilusiais veiksmais, klientui duoto grįžtamojo ryšio įrodymas. Pranešimo pareigos klientui ar institucijai registruojamos kartu su jų terminais.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.5.6** Gamybos ir paslaugų teikimo pakeitimai, pavyzdžiui, medžiagos, metodo, įrankių, įrangos, programinės įrangos, vietos ar tiekėjo, yra įvertinami ir patvirtinami prieš įgyvendinimą, kad išliktų atitiktis. Kai reikalaujama kliento ar institucijos patvirtinimo, jis gaunamas prieš įgyvendinimą. Vertinimas, tvirtinantis asmuo ir atlikti veiksmai registruojami.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Pakeitimo prašymas su poveikio gaminiui, procesui ir naujo pirmojo gaminio poreikiui vertinimu, patvirtinimo parašas su data, kliento ar institucijos patvirtinimas byloje, nuoroda į dėl to atnaujintus dokumentus ir į pakartotą pirmojo gaminio patikrą.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.6** **Gaminys išleidžiamas klientui tik tada, kai visos suplanuotos patikros ir įrodymai yra atlikti ir tenkinami. Ankstyvasis išleidimas vyksta tik pritarus įgaliojai funkcijai ir, kai reikalaujama, klientui. Išleidimo įrašas parodo atitiktį ir rodo, kuris įgaliojamas asmuo elementą išleido. Kai reikalaujama institucijos ar kliento pažymėjimo, jis siunčiamas kartu su gaminiu.**

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Galutinės kontrolės įrašas su rezultatais pagal kontrolės sąrašą, įgaliojato asmens išleidimo spaudas ar parašas, išleidimui įgaliojoto personalo sąrašas su kiekvieno įgaliojimo apimtimi, atitikties pažymėjimas ar institucijos išleidimo pažymėjimas kartu su važtaraščiu. Kiekvienas ankstyvasis išleidimas registruojamas nurodant pritarusį asmenį ir priežastį.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.7.1** **Neatitinkantys išėjimai aptinkami, identifikuojami ir atskiriami, kad jų nebūtų galima netyčia panaudoti ar išsiųsti. Įgaliojamas asmuo sprendžia, kas su jais daroma, o galimi sprendimai yra pataisymas, atmetimas, sulaikymas, kliento informavimas ar brokavimas. Naudoti tokį, koks yra, arba remontuoti leidžiama tik pritarus įgaliojai funkcijai ir, kai reikalaujama, klientui, o brokuotos dalys padaromos netinkamos naudoti. Po pataisymo elementas patikrinamas iš naujo.**

Iš ko tai galima atpažinti: Izoliavimo zona ar izoliavimo sandėlis su aiškiu ženkliniu, sulaikymo kortelė ant elemento, sprendimo įrašas su asmeniu ir data, kliento nuolaida byloje, brokavimo įrodymas, pakartotinės kontrolės įrašas po pataisymo. Asmenų, įgaliotų priimti sprendimą, ratas įvardytas aiškiai.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 8.7.2** **Kiekvienai neatitiktčiai registruojama, iš ko ji susideda, kokių veiksmų imtasi, ar buvo suteikta nuolaida ir kas nusprendė. Įrašus galima analizuoti, kad būtų matomi pasikartojantys defektų dėšningumai ir patektų į koregavimo veiksmus.**

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Defekto pranešimas arba neatitikties pranešimas kiekvienam atvejui su aprašymu, kiekiu, veiksmu, sprendimą priėmusiu asmeniu ir data, apibendrinanti analizė pagal defektų rūšį ir dažnumą, sąsaja su iš jos pradėtais koregavimo veiksmais. Tvarkingai vedamos skaičiuoklės su viena eilute kiekvienam atvejui pakanka, jeigu analizė ir susiejimas išlieka įmanomi.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

9 Veiklos rezultatų matavimas, tikrinimas ir vertinimas

11

- 9.1.1-a** **Yra nustatyta, kurie kokybės vadybos sistemos ir procesų parametrai stebimi ir matuojami, kokiais metodais tai daroma, kuriuose taškuose matuojama ir kada rezultatai analizuojami.**

Iš ko tai galima atpažinti: Rodiklių apžvalga su kiekvieno apibrėžimu: duomenų šaltinis, matavimo metodas, matavimo intervalas, atsakingas asmuo, analizės data. Mažai įmonei pakanka vienos lentelės, kurioje kiekvienoje eilutėje yra vienas rodiklis ir šalia įrašyta mėnesinė reikšmė.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 9.1.1-b** **Kokybės vadybos sistemos rezultatyvumas ir veiklos rezultatai vertinami remiantis šiais matavimais, o stebėsenos rezultatai laikomi kaip saugoma dokumentuota informacija.**

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Saugomos analizės, tokios kaip mėnesinės ataskaitos, rodiklių lapai ar atspausdintos suvestinės su data. Svarbi istorija: ankstesnės versijos lieka atsekamos, kad matytųsi tendencija, o ne tik esamas skaičius.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 9.1.2-a** **Nuolat stebima, kaip klientai suvokia, kokių mastu jų reikalavimai yra įvykdyti, ir nustatyta, iš kokių šaltinių ši informacija gaunama ir kaip ji analizuojama.**

Iš ko tai galima atpažinti: Analizės, parengtos iš klientų apklausų, kliento paties atliekamų tiekėjų vertinimų, klientų portalų rodiklių lentelių, skundų pranešimų, susitikimų su klientais protokolų. Kelis klientus turinti įmonė vietoj to dokumentuoja vieną trumpą struktūruotą grįžtamojo ryšio pokalbį su kiekvienu klientu per metus.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

9.1.2-b Klientų pasitenkinimas fiksuojamas ne tik iš nuomonių, bet ir iš objektyvių veiklos duomenų, tokių kaip pristatytų gaminių defektų dalis, pristatymas laiku, skundų ir pareikalautų koregavimo veiksmų skaičius bei grįžtamasis ryšys dėl tiekimo sutrikimų, ir iš šių duomenų kildinami gerinimo veiksmai.

Iš ko tai galima atpažinti: Rodiklių rinkinys kiekvienam klientui: pristatymas laiku procentais, pristatytų dalių defektų dalis, klientų skundų skaičius, pareikalautų koregavimo veiksmų skaičius, kiekvienas su siektina ir faktine reikšme. Nepasiekus siektinos reikšmės, susietas veiksmo įrašas. Kai klientas pateikia savo rodiklių lentelę, pakanka ją perimti ir pridėti savo veiksmų stulpelį.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

9.1.3-a Surinkti duomenys analizuojami ir vertinami, kad būtų prieita prie teiginių apie gaminio atitiktį, klientų pasitenkinimą, procesų veiklos rezultatus, veiksmų dėl rizikų ir galimybių rezultatyvumą, išorės tiekėjų veiklos rezultatus ir sistemos gerinimo poreikį.

Iš ko tai galima atpažinti: Analizės dokumentas, sutraukiantis pirminius duomenis į teiginius, pavyzdžiui, ketvirtinė kokybės ataskaita su tendencijų linijomis ir rašytiniu kiekvieno rodiklio vertinimu. Svarbus yra vertinamasis sakiny, o ne pats skaičius: ką tendencija reiškia ir ar ji priimtina.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

9.2.1-a Vidaus auditai vyksta suplanuotais intervalais ir tikrina du dalykus: ar kokybės vadybos sistema atitinka pačios organizacijos reikalavimus ir standarto reikalavimus ir ar ji iš tikrųjų rezultatyviai įdiegta bei palaikoma.

Iš ko tai galima atpažinti: Metinis auditų grafikas su datomis ir audito ataskaitos, atskirai atsakančios į abu klausimus. Auditas, kuris tik sugretina dokumentus, rezultatyvumo neparodo: ataskaitoje yra stebėjimų iš gamybos arba iš darbo vietos.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

9.2.2-a Audito programa yra sukurta ir, nustatant dažnumą bei audito apimtį, atsižvelgia į atitinkamų procesų svarbą, įmonės pokyčius, klientų grįžtamąjį ryšį ir ankstesnių auditų rezultatus, kad kritinės sritys būtų audituojamos dažniau nei nekritinės.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Audito programa kaip kelerių metų ar metinė matrica, procesai eilutėse, mėnesiai stulpeliuose, su trumpu stulpeliu pasirinkto dažnumo priežastiai. Iš programos matyti, kad daug skundų turintis procesas audituojamas dažniau.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

9.2.2-b Kiekvienam atskiram auditui nustatyti tikslai, kriterijai ir taikymo sritis, auditoriai parenkami taip, kad neaudituoję savo darbo srities, o rezultatai pateikiami atitinkamai vadovybei.

Dokumentas

Iš ko tai galima atpažinti: Audito planas kiekvienai datai su tikslu, kriterijais ir taikymo sritimi, auditoriaus kompetencijos įrodymas ir nepriklausomumo deklaracija bei audito ataskaita su platinimo sąrašu. Mažos įmonės nepriklausomumą išsprendžia kolegišku apsikeitimu tarp dviejų sričių arba valandiniu pagrindu pasitelktu išorės auditoriumi.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

9.2.2-c Radiniai ištaisomi be nepagrįsto delsimo, priežasčių šalinimas sekamas, o atliktų veiksmų rezultatyvumas verifikuojamas prieš uždariant radinį.

Iš ko tai galima atpažinti: Prie audito ataskaitos pridėtas veiksmų sąrašas su atsakingu asmeniu, terminu, būkle ir laiku rezultatyvumo patikrai, įskaitant datą ir tikrintoją. Radinys, tik pažymėtas kaip atliktas, kai niekas nėra pasirašęs įrodymo, audite laikomas atviru.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

- 9.3.2-a** Aukščiausioji vadovybė suplanuotais intervalais peržiūri kokybės vadybos sistemą ir remiasi nustatyto jėgimų rinkiniu: ankstesnės analizės veiksmų būkle, aplinkos pokyčiais, klientų pasitenkinimu ir suinteresuotųjų šalių grįžtamuoju ryšiu, tikslų pasiekimu, procesų veiklos rezultatais ir gaminio atitiktimi, neatitiktimis ir koregavimo veiksmais, auditų rezultatais, išorės tiekėjų veiklos rezultatais, išteklių padėtimi, veiksmų dėl rizikų ir galimybių rezultatyvumu bei gerinimo galimybėmis.

Iš ko tai galima atpažinti: Nustatyta vadovybinės vertinamosios analizės darbotvarkė, kurios struktūrą sudaro šie punktai, ir pagrindžiantys jėgimai, tokie kaip rodiklių ataskaita, auditų santrauka, skundų apžvalga ir tiekėjų vertinimas. Mažose įmonėse pakanka pusės dienos susirinkimo kartą per metus, jeigu darbotvarkė išnagrinėjama visa apimtimi ir protokoluojama.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 9.3.3-a** Vadovybinė vertinamoji analizė duoda sprendimus ir veiksmus dėl gerinimo galimybių, dėl reikalingų sistemos pakeitimų ir dėl išteklių poreikių, o šie rezultatai saugomi kaip dokumentuota informacija.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Vadovybinės vertinamosios analizės protokolas su data, dalyviais, nagrinėtais jėgimais ir aiškiai atskirta sprendimų dalimi: kiekvienam sprendimui veiksmas, atsakingas asmuo, terminas ir išteklių įsipareigojimas. Protokolą patvirtina aukščiausioji vadovybė, o kitame susirinkime jis vėl iškeliamas kaip būklės punktas.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

10 Gerinimas: neatitiktį užbaigimas ir sistemos plėtra

5

- 10.1** Organizacija aktyviai ieško gerinimo galimybių ir įgyvendina pasirinktas, kad kliento reikalavimai būtų vykdomi patikimiau, defektai ir jų padariniai mažėtų, o kokybės vadybos sistema taptų rezultatyvesnė, apimant gaminius ir paslaugas bei juos grindžiančius procesus.

Iš ko tai galima atpažinti: Gerinimo žurnalas arba veiksmų planas su priežastimi, atsakingu asmeniu, terminu ir rezultatu, paremtas pavyzdžiais iš klientų grįžtamojo ryšio, broko analizės ar procesų rodiklių, rodančių, iš kur kilo kiekvienas gerinimas. Maža įmonė tai veda kaip vieną tvarkomą lentelę, į kurią suplaukia skundai, vidiniai defektai ir cecho idėjos, kad liktų matoma, kas iš kiekvieno jų išėjo.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 10.2.1-a** Atsiradus neatitiktį, taip pat ir kilusiai iš kliento skundo, ji pirmiausia suvaldoma ir sutvarkomos jos pasekmės, paveiktas gaminy sulaikomas, o tada įvertinama, ar reikia pašalinti priežastį, kad atvejis nepasikartotų ar neatsirastų kitur. Pagrindinės priežasties analizė aiškiai atsižvelgia ir į žmogiškųjų veiksmų įtaką.

Iš ko tai galima atpažinti: Defekto pranešimas arba skundo įrašas su atliktu neatidėliotinu veiksmu, paveiktų dalių sulaikymo pranešimu ir atsekama pagrindinės priežasties analize, tokia kaip 5 Kodėl ar Ishikawa, kurioje buvo nagrinėtos ir darbo sąlygos, instruktavimas, pamaina bei laiko spaudimas. Mažos įmonės kiekvienam atvejui naudoja vieno puslapio formą su laukais kas nutiko, kas padaryta iš karto, kodėl tai įvyko, kas neleidžia pasikartoti, ar suveikė.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

- 10.2.1-b** Nuspręsti koregavimo veiksmai atliekami laiku, jų rezultatyvumas po to verifikuojamas, o išmokta pamoka perkeliama į panašius procesus, gaminius ir darbo vietas. Kai dėl to atsiranda poreikis, rizikos ir galimybės, procesų aprašai bei pati vadybos sistema yra pakoreguojami. Jei priežastis yra pas išorės tiekėją, koregavimo veiksmo pareikalaujama iš to tiekėjo ir sekamas jo įgyvendinimas.

Iš ko tai galima atpažinti: Veiksmų sekimas su planuota ir faktine termino data, rezultatyvumo patikra su data ir priėmimo kriterijumi, pavyzdžiui, jokio pasikartojimo per nustatytą kiekį ar laikotarpį, žyma apie perkėlimą į panašias detalių šeimas bei pranešimas tiekėjui su jo atsakymu ir vertinimu. Mažai įmonei pakanka toje pačioje lentelėje stulpelio rezultatyvumas patikrintas su data ir inicialais kartu su trumpu laišku tiekėjui, nustatančiu terminą, ir įsėgtu atsakymu.

Atviras Vykdomas Įvykdytas Netaikomas

Įrodymas / pagrindimas

10.2.2

Kiekvienai neatitikčiai ir dėl jos atliktiems veiksams yra dokumentuota informacija: neatitikties pobūdis, atlikti veiksmai ir jų rezultatas. Šią dokumentuotą informaciją galima surasti, kad pasikartojantys dėsningumai būtų atpažinti ir galėtų būti įvertinti vidaus audito ir vadovybinės vertinamosios analizės metu.

[Dokumentas](#)

Iš ko tai galima atpažinti: Einamasis neatitikčių ir veiksmų registras su unikaliu kiekvieno atvejo numeriu, nuoroda į užsakymą, detalę ar procesą, data, atsakingu asmeniu, būkle ir rezultatyvumo rezultatu kartu su susijusiais atskirais įrašais. Pakanka tvarkomos lentelės su saugojimo nuoroda; svarbu, kad kiekvienas atvejis būtų randamas iš naujo nenaršant pašto dėžutės.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas

10.3

Organizacija nuolat gerina kokybės vadybos sistemos tinkamumą, pakankamumą ir rezultatyvumą ir naudoja analizės bei vertinimo rezultatus ir vadovybinės vertinamosios analizės išvadas, kad atpažintų, kur reikia veiksmų arba kur galimybės lieka nepanaudotos.

Iš ko tai galima atpažinti: Vadovybinės vertinamosios analizės protokolas su iš jo kilusiais gerinimo sprendimais, pagrindinių rodiklių tendencijų vertinimas per kelis laikotarpius, pavyzdžiui, skundų dalis, pristatymas laiku ar broko kaštai, bei siektinos ir faktinės reikšmės palyginimas su iš jo pradėtomis iniciatyvomis. Mažoje įmonėje metinė apžvalga su trimis ar penkiais rodikliais ir iš jų padarytomis išvadomis įtikinamai parodo nuolatinę plėtrą.

Atviras	Vykdomas	Įvykdytas	Netaikomas
---------	----------	-----------	------------

Įrodymas / pagrindimas