



УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Председателя Правления  
АО «Кызылординская распределительная  
электросетевая компания»  
№ 372 от 02.11.2022 года

**РУКОВОДСТВО  
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
Р СМК 10-01/2022**

Рег.№ 1

Экз.№ 1

Дата введения 07.11.2022 г.

г. Кызылорда, 2022



## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общие положения .....	4
2. Нормативные ссылки .....	4
3. Термины и определения .....	4
4. Обозначения и сокращения .....	4
5. Система менеджмента качества .....	5
5.1. Общие требования .....	5
5.2. Требования к документации .....	5
6. Ответственность руководства .....	5
6.1. Обязательства руководства .....	5
6.2. Ориентация на потребителя .....	6
6.3. Политика в области качества .....	6
6.4. Планирование .....	6
6.4.1. Цели в области качества .....	6
6.4.2. Планирование, создания и развития системы менеджмента качества .....	6
6.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией .....	7
6.5.1. Ответственность и полномочия .....	7
6.5.2. Представитель руководства .....	7
6.5.3. Внутренний обмен информацией .....	7
6.6. Анализ со стороны руководства .....	7
7. Менеджмент ресурсов .....	8
7.1. Обеспечение ресурсами .....	8
7.2. Человеческие ресурсы .....	8
7.2.1. Общие положения .....	8
7.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность .....	8
7.3. Инфраструктура .....	8
7.4. Производственная среда .....	8
8. Процессы жизненного цикла продукции .....	9
8.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции .....	9
8.2. Процессы, связанные с потребителем.....	9
8.2.1. Определение требований, относящихся к продукции .....	9
8.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции .....	10
8.2.3. Связь с потребителями .....	10
8.3. Закупки .....	10
8.4. Производство и обслуживание .....	10
8.5. Управление оборудованием для мониторинга и измерения .....	10
9. Измерение, анализ и улучшение .....	10
9.1. Общие положения .....	10
9.2. Мониторинг и измерения .....	11
9.2.1. Удовлетворенность потребителей .....	11
9.2.2. Внутренние аудит .....	11
9.2.3. Мониторинг и измерение процессов .....	11



**РУКОВОДСТВО**  
**системы менеджмента качества**

**Р СМК 10-01-2022**

**Редакция 1**

**Лист 3 из 13**

9.2.4. Мониторинг и измерение продукции .....	11
9.3. Управление несоответствующей продукцией .....	11
9.4. Анализ данных.....	11
9.5. Улучшение .....	12
9.5.1. Постоянное улучшение.....	12
9.5.2. Корректирующие и предупреждающие мероприятия.....	12
Лист согласования .....	13



## Руководство системы менеджмента качества

Р СМК 10-01/2022

Редакция 1

Лист 4 из 13

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее руководство системы менеджмента качества (далее – Руководство) описывает систему менеджмента качества (далее – СМК) в рамках интегрированной системы менеджмента (далее – ИСМ).

1.2. Руководство закрепляет полномочия и ответственность персонала в соответствии организационной структурой.

1.3. Область применения СМК и настоящее руководство: распределение электрической энергии, эксплуатация электрических сетей и подстанций, ремонт энергетического оборудования.

1.4. Руководство соответствует требованиям СТ РК ISO 9001, за исключением пунктов 7.3. и 7.5.5.

1.5. Руководство распространяется на всех работников АО «Кызылординская РЭК» (далее – Организация).

1.6. Руководство не подлежит предоставлению другим сторонам, кроме аудиторских органов при проведении проверок соответствия ИСМ.

1.7. Пересмотр и актуализация Руководства осуществляется в соответствии с внесением изменений в СТ РК ISO 9001 и процессов деятельности компании.

### 2. Нормативные ссылки

В настоящем Руководстве использованы ссылки на следующие нормативные документы:

СТ РК ISO 9001 Система менеджмента качества. Требования;

ДП 10-05/2022 «Управление документацией»;

ДП 10-06/2022 «Управление записями»;

ДП 10-07/2022 «Управление персоналом»;

ДП 10-08/2022 «Внутренний аудит»;

ДП 10-15/2022 «Корректирующие и предупреждающие действия».

### 3. Термины и определения

В настоящем Руководстве применяются термины и определения в соответствии СТ РК ISO 9000-2007.

### 4. Обозначения и сокращения

В настоящем Руководстве применяется следующие сокращения:

ДП – документированная процедура;

ПР – представитель руководства;

РЭС – районная электрическая сеть.

### 5. Система менеджмента качества

#### 5.1. Общие требования

5.1.1 СМК обеспечивает оказание качественных услуг при распределении



## Руководство системы менеджмента качества

Р СМК 10-01/2022

Редакция 1

Лист 5 из 13

электрической энергии, эксплуатации электрических сетей и подстанций, ремонте энергетического оборудования на всех этапах жизненного цикла.

5.1.2 В организации разработана, документирована и поддерживается в рабочем состоянии СМК в соответствии с требованиями СТ РК ISO 9001. СМК Организации ориентирован на:

- постоянное улучшение ее результативности;
- выявление и устранение несоответствий;
- предупреждение предоставления несоответствующих услуг.

### 5.2. Требование к документации

#### 5.2.1. Общие положения

В Организации оформлены политика и цели в рамках ИСМ.

Разработано Руководство в соответствии требованиями СТ РК ISO 9001.

Разработаны ДП и поддерживается записи в соответствии с требованиями СТ РК ISO 9001.

5.2.2. Настоящее Руководство разработано и поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с требованием пункта 4.2.2 СТ РК ISO 9001 и включает ДП для СМК, описание взаимодействие процессов СМК.

#### 5.2.3. Управление документацией

Для выполнения требований пункта 4.2.3 СТ РК ISO 9001 разработаны ДП 10-05/2022 «Управление документацией», ДП 10-06/2022 «Управление записями».

#### 5.2.4. Управление записями

Записи, ведутся для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК, и должны управляться.

Организация установила ДП для определения средств управления, требуемых при идентификации, хранении, защите, восстановлении, сохранении и изъятии записей.

Записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и подлежать восстановлению.

## 6. Ответственность руководства

### 6.1. Обязательства руководства

Высшее руководство обеспечивает выполнение своих обязательств по разработке и внедрению СМК и постоянному улучшению ее результативности посредством:

- доведения до сведения всех работников важности требований потребителей, а также законодательных и нормативных требований;
- разработки политики в области качества;
- обеспечения разработки целей в области качества;
- проведения анализа со стороны руководства;
- обеспечения необходимыми ресурсами;
- создание рабочих групп для рассмотрения вопросов ИСМ, разработки,



внесения изменений в ДП в процессе жизненного цикла ИСМ.

## 6.2. Ориентация на потребителя

С целью повышения удовлетворенности потребителя услугами Организации, высшее руководство приняло на себя ответственность за создание и обеспечение механизмов определения и выполнения требований потребителей для повышения их удовлетворенности.

Организация обеспечивает сбалансированный подход к запросам потребителей и организует взаимодействие с потребителями.

## 6.3. Политика в области качества

Политика в рамках ИСМ была сформирована и периодически рассматривается с учетом плана развития компании, текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей, анализа со стороны руководства. Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы политика в области качества:

- соответствовала целям организации;
- включала обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность СМК;
- создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
- была доведена до сведения персонала организации и понятна ему;
- анализировалась на постоянную пригодность.

## 6.4. Планирование

### 6.4.1. Цели в области качества

Высшее руководство организует с установленной периодичностью разработку целей в области ИСМ на следующих уровнях:

- цели Организации;
- цели структурных подразделений;
- цели РЭСов.

Цели в области ИСМ должны быть измеримыми и согласоваться с политикой ИСМ.

### 6.4.2. Планирование создания и развития СМК

6.4.2.1. Высшее руководство обеспечивает создание и развитие СМК в рамках ИСМ для выполнения требований, путем:

- разработки планов внедрения и развития СМК;
- контроля за актуализацией документации ИСМ для поддержания ее в рабочем состоянии;
- постоянного мониторинга результативности ИСМ на основе утвержденных планов, периодического контроля и анализа функционирования ИСМ.

6.4.2.2. В целях сохранения целостности СМК при планировании и внедрении в нее изменений проводится анализ со стороны высшего руководства:

- проводится анализ требований всех заинтересованных сторон в случае необходимости внесения изменений;
- выделяются основные угрозы и возможности, а также анализируются различные сферы деятельности и определяются его внутренние слабые и сильные стороны.



## 6.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

### 6.5.1. Ответственность и полномочия

С целью обеспечения результативности СМК определены ответственность и полномочия на всех уровнях Организации. Распределение ответственности и полномочий в рамках ИСМ осуществляется в соответствии организационной структурой, приказами и распоряжениями.

### 6.5.2. Представитель руководства

Высшее руководство назначило ПР, который независимо от других обязанностей несет ответственность и имеет полномочия, распространяющиеся на:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых ИСМ;
- представление отчетов высшему руководству о функционировании ИСМ и любой необходимости ее улучшения;
- содействие распространению понимания требований потребителей по всей Организации;
- поддержание связи с внешними сторонами по вопросам, касающимся ИСМ.

### 6.5.3. Внутренний обмен информацией

6.5.3.1. Высшее руководство обеспечивает высокий уровень обмена информацией в организации на всех уровнях, используя следующие методы обмена информацией:

- распорядительную документацию;
- организацию заседаний координационного совета по ИСМ;
- проведение собраний коллектива;
- информационные системы.

6.5.3.2. На уровне структурных подразделений и РЭСов обмен информацией осуществляется:

- служебными записками;
- проведением оперативных совещаний;
- собраниями коллективов;
- информационной системой.

## 6.6. Анализ со стороны руководства

Высшее руководство с целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности ИСМ проводит анализ не реже одного раза в год. Анализ включает оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях в ИСМ, в том числе политики и целях.

## 7. Менеджмент ресурсов

### 7.1. Обеспечение ресурсами

В Организации определены ресурсы, необходимые для внедрения и поддержания в рабочем состоянии ИСМ, а также постоянного повышения её



результативности и повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. К ресурсам относятся:

- персонал Организации;
- инфраструктура;
- производственная среда.

## 7.2. Человеческие ресурсы

### 7.2.1. Общие положения

Работники, выполняющие работу, влияющую на соответствие продукции предъявляемым требованиям, компетентные в соответствии с полученными образованием, подготовкой, навыками и опытом.

### 7.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность

Организация:

- определила необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на соответствие продукции требованиям;
- при необходимости, обеспечивает подготовку или предпринимает другие действия для достижения необходимого уровня компетентности;
- оценивает результативность предпринятых действий;
- обеспечивает осведомленность своего персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области ИСМ.

Процессы об образовании, подготовке, навыках и опыте описаны в ДП 10-07/2022 «Управление персоналом».

## 7.3. Инфраструктура

Организация определила, обеспечила и поддерживает в рабочем состоянии соответствующую инфраструктуру с целью достижения соответствия требованиям к продукции, которая включает в себя:

- рабочие места;
- коридоры, лестничный марш;
- цеха, склады;
- транспорт;
- оборудование подстанций, линий электропередач;
- мебель, офисная техника и программное обеспечение к ней.

## 7.4. Производственная среда

Производственная среда определяется комбинацией физических, социальных, психологических и экологических факторов, воздействующих на здоровье, качество деятельности работников.

Целью процесса является обеспечение условий безопасного проведения работ и создание благоприятной окружающей рабочей обстановки. Результатами процесса управления производственной средой является:

- по физическим факторам: аттестованные рабочие места, предложения по улучшению условий труда, статистические данные по производственному травматизму, использование СИЗ, спецодежды, обуви;





- по экологическим факторам: шум, температура, влажность, освещенность или погодные условия.

## **8. Процессы жизненного цикла продукции**

### **8.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции**

Организация планирует и разрабатывает процессы, необходимые для оказания качественных услуг при передаче и распределении электрической энергии, эксплуатации электрических сетей и подстанций, ремонте энергетического оборудования на всех этапах жизненного цикла. Планирование оказания услуг согласовывается с требованиями к другим процессам СМК.

При планировании оказания услуг Организация устанавливает следующее:

- цели в области ИСМ и требования к продукции;
- потребность в разработке процессов и документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;
- необходимую деятельность по верификации, валидации, мониторингу, измерению, контролю и испытаниям для конкретной продукции, а также критерии приемки продукции.

### **8.2. Процессы, связанные с потребителями**

#### **8.2.1. Определение требований, относящихся к продукции**

Организация определяет:

- требования, установленные потребителями, включая требования к поставке и деятельности после поставки;
- требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования;
- законодательные и нормативные требования, применимые к продукции;
- любые дополнительные требования, определенные организацией как необходимые ей.

#### **8.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции**

Организация анализирует требования, относящиеся к продукции. Этот анализ должен проводиться до принятия Организацией обязательства поставлять продукцию потребителю (участие в тендере, принятие договоров или заказов, принятие изменений к договорам или заказам) и обеспечивает:

- определение требований к продукции;
- согласование требований договора или заказа, отличающихся от ранее сформулированных;
- способность Организации выполнять определенные требования;
- запрос документированных требований от потребителя;
- исправление соответствующих документов при изменении требований к продукции, а также осведомленность работника об изменившихся требованиях.

#### **8.2.3. Связь с потребителем**



Организация определяет и осуществляет эффективные меры по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

- информации о продукции;
- прохождения запросов, договоров или заказа, включая поправки;
- обратной связи с потребителем, включая жалобы потребителей.

### **8.3. Закупки**

Организация обеспечивает соответствие закупленной продукции установленным требованиям к закупкам. Тип и степень управления, применяемые по отношению к поставщику и закупленной продукции, зависят от ее воздействия на последующие стадии жизненного цикла продукции или готовую продукцию.

Организация оценивает и выбирает поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации. Разработаны критерии отбора, оценки и повторной оценки.

### **8.4. Производство и обслуживание**

Организация планирует и обеспечивает производство и обслуживание в управляемых условиях. Управляемые условия включает:

- наличие информации, описывающей характеристики продукции;
- наличие рабочих инструкций;
- использование соответствующего оборудования;
- наличие и применение контрольных и измерительных приборов;
- проведение мониторинга и измерений;
- осуществление деятельности по оказанию услуг.

### **8.5. Управлением оборудованием для мониторинга и измерений**

Организация определяет виды мониторинга и измерений, которые предстоит осуществлять, а также оборудование для мониторинга и измерений, необходимое для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям.

## **9. Измерение, анализ и улучшение**

### **9.1. Общие положения**

Организация планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые для:

- демонстрации соответствия требованиям к продукции;
- обеспечения соответствия ИСМ;
- постоянного повышения результативности ИСМ.

### **9.2. Мониторинг и измерение**

#### **9.2.1. Удовлетворенность потребителей**

Организация осуществляет мониторинг информации, касающийся восприятия потребителями соответствия организации требованиям потребителей, как одного из показателей работы ИСМ.

#### **9.2.2. Внутренний аудит**



Организация проводит внутренние аудиты через запланированные интервалы с целью установления того, что ИСМ:

- соответствует запланированным мероприятиям, и требованиям к ИСМ, разработанным организацией;
- внедрена, результативна и поддерживается.

Программа аудитов планируется с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов.

Определены критерии, область применения, частота и методы аудитов. Выбор аудиторов и проведение аудитов обеспечивать объективность и беспристрастность процесса аудита. Процессы для определения ответственности и требований, связанных с планированием, проведением аудитов, ведением записей и составлением отчетов о результатах описаны в ДП 10-08/2022 «Внутренний аудит».

### 9.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Организация проводит измерения процессов ИСМ. Эти методы демонстрирует способность процессов достигать запланированных результатов. Если запланированные результаты не достигнуты, то, предпринимаются коррекции и корректирующие действия.

### 9.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Организация осуществляет мониторинг и измеряет характеристики продукции с целью проверки соблюдения требований к продукции. Это осуществляется на соответствующих стадиях процесса.

## 9.3 Управление несоответствующей продукцией

Организация обеспечивает, чтобы продукция, которая не соответствует требованиям, была идентифицирована и управлялась с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки.

## 9.4 Анализ данных

Организация определяет, собирает и анализирует соответствующие данные, о пригодности и результативности ИСМ, и оценивает, где нужно осуществлять постоянное повышение результативности ИСМ. Данные включают информацию, полученную в результате мониторинга и измерения и из других соответствующих источников.

Анализ данных предоставляет информацию, касающуюся:

- удовлетворенности потребителей;
- соответствия требованиям к продукции;
- характеристик и тенденций процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- поставщиков.

## 9.5 Улучшение

### 9.5.1 Постоянное улучшение

Организация постоянно повышает результативность ИСМ посредством использования политики и целей в области ИСМ, результатов аудитов, анализа



## Руководство системы менеджмента качества

Р СМК 10-01/2022

Редакция 1

Лист 12 из 13

данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

### 9.5.2 Корректирующие и предупреждающие действия

Организация предпринимает корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Корректирующие действия должны быть адекватны последствиям выявленных несоответствий.

Определения требований к анализу несоответствий, установлению причин несоответствий, оцениванию необходимости действий, определению и осуществлению необходимых действий, записям результатов предпринятых действий, анализу результативности предпринятых корректирующих действий описаны в ДП 10-15/2022 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Организация определяет действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем.

Определения требований к установлению потенциальных несоответствий и их причин, оцениванию, определению и осуществлению необходимых действий, анализу результативности предпринятых предупреждающих действий описаны в ДП 10-15/2022 «Корректирующие и предупреждающие действия».

### 13. Лист согласования

Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
Заместитель Председателя Правления по производству-главный инженер	Итлеуов Н.		
Управляющий директор по ТБОТюОС	Ибраев Г.		
И.о. начальника ЮО	Аблаев А.		
И.о. начальника ПТС	Мустафа А.		
И.о. начальника ОКвД	Кожбанова Ш.		