
	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 1 / 37
БДС ISO 9001:2015		

**НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА  
УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**  
*(Система за управление на качеството по БДС ISO 9001:2015)*

*Екземпляр №  
Контролиран  
Неконтролиран*

*Този документ е собственост на "ЙОВ БЪЛГАРИЯ" ЕООД, гр. София. Копирането и предоставянето му на  
външни лица се разрешава само с одобрението на Ръководството.*

<b>Разработил</b>	<b>Утвърдил</b>	<b>Издание № 1</b>
<b>Фамилия:</b>	<b>Фамилия:</b>	<b>Изменение № 0</b>
<b>Подпис:</b>	<b>Подпис:</b>	<b>В сила от: 18.01.2021 г.</b>

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 2 / 37
БДС ISO 9001:2015		

## СЪДЪРЖАНИЕ


I. ПРЕДСТАВЯНЕ НА ЙОВ България ЕООД. ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА .....	2
II. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОЛИТИКАТА ПО КАЧЕСТВО.....	5
III. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ. ОЗНАЧЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ .....	7
IV. КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА.....	9
1.1. Разбиране на организацията и на нейния контекст .....	9
1.2. Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни.....	11
IV. СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ. СТРУКТУРА, ОТГОВОРНОСТИ И ПРОЦЕСИ .....	13
4.1 Общи изисквания и описание на процесите .....	13
4.2 Структура на документацията на Интегрираната система за управление .....	14
4.3 Процеси на Система за управление на качеството .....	14

### I. ПРЕДСТАВЯНЕ НА ЙОВ България ЕООД. ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА

ЙОВ България е част от семейството на ЙОВ основана през 1993 г., като самостоятелни фирми в държавите от Източна Европа - Полша, България, Чехия и Литва. Диверсифицираният бизнес модел на компанията, позволява бързо развитие първоначално в Източна Европа, като в момента е пазарен лидер за Източна Европа и активен доставчик на клиенти от Европа, Азия, Африка и Латинска Америка, на които няма наложени санкции и ограничения. С повече от 30 години опит групата продължава да развива портфейла си от клиенти в областта на машиностроенето, като предлага компоненти за първоначално вграждане, сервиз, резервни части и дизайн на хидродинамични трансмисии, двигателни мостове, редуктори, ел. мотори, филтриращи системи, хидравлични системи и други услуги.

Фирмата ЙОВ България е регистрирана, като дружество с ограничена отговорност през 2003 от Красен Милев и двама международни партньори, за да представлява и защитава интересите на производители на машиностроителни компоненти на основание договори за дистрибуция. Първоначално фокуса е върху производителите на подемно транспортна техника, но след подписване на договори за представителство и одит от няколко други партньори, фирмата разделя развойният си потенциал в няколко дивизии.

- Продуктов и сервизен център на DANA Spicer Off-Highway equipment. В който се прави подбор и първоначално вграждане на компоненти за подемно транспортни, строителни селскостопански, железопътни и минни машини. Основно двигателни мостове, хидродинамични трансмисии, хидростатични трансмисии, хибридни задвижвания, автономни електрифицирани задвижвания, разработени по задание на клиента, за конкретния проект.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 3 / 37
БДС ISO 9001:2015		

- Продуктов и сервизен център на DANA Motion Power transmission, Varvel и I-Mak. В който фокуса е върху първоначално вграждане на планетарни, конусно/цилиндрични, цилиндрични, червячни редуктори и електро мотори. С приложение в заводите произвеждащи инсталации за хранително-вкусовата промишленост, дървообработващи, металообработващи и опаковъчни машини.

- Продуктов и сервизен център, партньор в разработката на хидравлични систем на базата на хидравлични компоненти произведени от Casappa, Walvoil, AKG, Safim, Poclain, SAI, SAIP, Amber line.

- Продуктов център на MANN&HUMMEL, Blue line обслужващ индустриални клиенти за филтриращи елементи и филтърни технологии в областта на Селско стопанската, строителната железопътна и минна техника.

- Оторизиран сервизен център на DANA Spicer off-highway, ZF, Carraro, Kessler, Twin disc, Omci за ремонт на хидродинамични трансмисии, хидростатични трансмисии, хибридни задвижвания, автономни електрифицирани задвижвания,

- Сервизен и продуктов център Regal/Rexnord Centa и Reich couplings. За разработване, вграждане и подмяна на еластични съединители за индустриални и морски апликации.


От 2017 г. ЙОВ България, както и цялата група ЙОВ, са част от бизнес групата „Индустриални решения” на Axel Johnson International и сестринско дружество на Trans–Auto AB. Axel Johnson International е частна индустриална група, която придобива и развива компании в стратегически избрани пазарни ниши, предимно предлагащи индустриални и технологични решения.

Фирмата предлага ресурс от високо квалифицирани и профилирани продуктови инженери, които съвместно с конструктивните отдели на клиентите да разработват дизайна и функционалността на крайният продукт.

ЙОВ България разполага с Офис, склад и сервизен център на ул.Смреката 3, с.Герман, на околновръстното шосе на София. Базата е разположена на площ от 3 декара и съдържа Сервизен център 430кв.м, Складово стопанство 600кв.м, Офиси 460кв.м. Базата е оборудвана и отговаря на изискванията по ЗБУТ. Складовото стопанство е оборудвано с 920 палето места, ричтрак и кран. Сервиза е оборудван с 1т кранове, 2т кран, 5т кран; 50т хидравлична преса, 20т хидравлична преса, 5т хидравлична преса, струг, фреза, колонна пробивна машина, индустриална пералня, винтов компресор, изпитателна станция 200к.с. (стенд), изпитателна станция 30к.с (стенд)., изпитателна станция за хидравлични компоненти 3kW, стативи, колани, сапани, инструменти. 2,5т газокар, 2т мотокар, 12т мотокар. Офиса е подходящ за 25-35 човека персонал.

На три години фирмата преминава одит процес от основния си доставчик DANA Spicer Off-Highway за процесите по водене на ERP система, Мениджмънт на складовото стопанство, мениджмънт, история и документация на сервизните ангажименти, актуални сертификати на оборудването и инструментите, комуникация с доставчиците и клиентите. След оценка на критериите проверяващия взема решение дали да продължи лиценза или да даде препоръки и срок за отстраняване на нередностите.

Следвайки установените и разписани вътрешни правила създаваме условия за коректно изпълнение на работните задължения, според ролите формулирани в длъжностните характеристики на служителите.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 4 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Според ролята, служителя получава възможност за професионална квалификация, която да гарантира условията за изпълнение на служебните му задължения и отговаря на изискванията за здраве и безопасност.

Инструментите и оборудването са възложени на сертифицирани партньори, които да гарантират изправността и безотказна работа на агрегатите.

Фирмата следва утвърдените дигитални стратегии, като развива ЕСОМ канали за комуникация с клиентите и основните доставчици, за да повиши ефективността и направи услугите си по-достъпни за клиентите. Следваме утвърден план от стратегически инициативи за стимулиране на дългосрочен растеж и рентабилност. Разделени по групи и споделени между отделите, за по-висока ефективност. Залагаме на ЕСОМ (e-commerce), EDI и API дигитални комуникации, структуриране и анализ на резултатите в реално време, както и ефективност на веригата за доставки и обслужване, инициативи за устойчивост, свързани с персонала, климата и разработване на кръгови предложения за продукти и услуги.

**Адрес за кореспонденция:**


Герман 1186, София, ул.Смреката 3

Тел. +359 2 992 84 43 моб.тел. +359 898 55 11 60

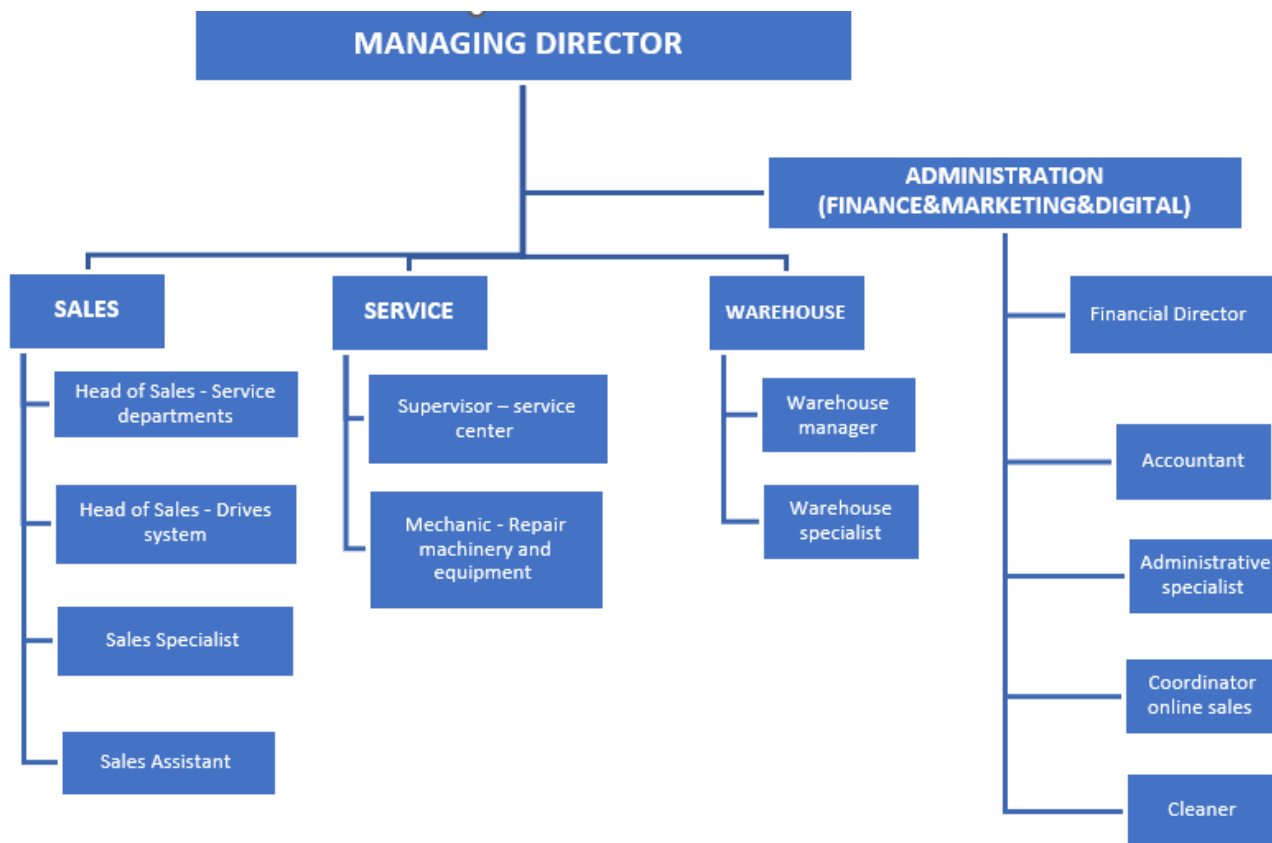
E-mail: iow@iow.bg

Обхватът на Системата за управление качеството на ЙОВ България ЕООД е формулиран по следния начин:

***„Инженеринг и Дизайн, Първоначално вграждане, Оторизирано гаранционно и извънгаранционно обслужване на машиностроителни компоненти и задвижващи системи“***


	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 5 / 37
БДС ISO 9001:2015		

## ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА



## II. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОЛИТИКАТА ПО КАЧЕСТВО

**ДЕКЛАРАЦИЯ**  
*на ръководството на ЙОВ БЪЛГАРИЯ ЕООД, гр. София*

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 6 / 37
БДС ISO 9001:2015		

*Ръководството на Дружеството, представявано от Управителя, официално декларира своята ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО, за да бъде разгласена, разбрана, прилагана и поддържана от целия персонал и оповестена пред заинтересованите делови партньори и пред обществеността.*


*ПОЛИТИКАТА ПО КАЧЕСТВОТО е непрекъснат стремеж към удовлетворяване на изискванията, нуждите и очакванията на нашите клиенти, чрез предлагане на качествени продукти и услуги и насърчаване всеки член на персонала да допринесе в рамките на своята компетентност и правомощия за постигане на тази цел.*

*Следвайки пътя към устойчивото развитие, в комбинация с удовлетворяване изискванията и очакванията на заинтересованите страни, гарантира осигуряването на непрекъснатост на своите дейности и операции чрез възприемането на процесния подход в управлението на качеството.*

*Крайната цел на ръководството е непрекъснато подобряване на качеството на своите продукти и услуги, съчетано с разумно и рационално използване на природните ресурси и свеждане до минимум на вредните въздействия от дейността върху околната среда.*

*В съответствие с така обявената Политика, ръководството поема ангажимент за:*

- Определяне на нуждите и очакванията на нашите клиенти и да удовлетворяването им в максимална степен и професионално;*
- Определяне на цели по качеството и информизиране на целия персонал за значението на тяхното изпълнение;*
- Развиване на уменията на персонала и повишаване на неговото сътрудничество чрез ефективно обучение;*
- Развиване на взаимоотношенията с доставчиците за осигуряване на бездефектни доставки на материали;*
- Съобразяване с действащото законодателство в страната;*
- Спазване на законовите и нормативни документи по, както и на вътрешните критерии, които дружеството приема да съблюдава.*
- Осигуряване на прозрачност на дейностите по разработването, внедряването и поддържането на Система за управление на качеството, за собствениците, за клиентите и доставчиците и за местната общественост;*
- Осигуряване и поддържане на безопасна работна среда;*
- Осигуряване на такава информация, инструкции и обучение, каквито са необходими, за да гарантира здравословна и безопасна работна среда за целия персонал;*
- Непрекъснато подобряване на Система за управление на качеството в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015.*

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 7 / 37
БДС ISO 9001:2015		

### **ДЕКЛАРИРАМ**

**ЛИЧНОТО СИ УЧАСТИЕ И ОТГОВОРНОСТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЯВЕНАТА ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО, И ЗА НЕЙНОТО РАЗВИТИЕ В СЪОТВЕТСТВИЕ С АНГАЖИРАНОСТТА ЗА НЕПРЕКЪСНАТО ПОДОБРЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА ПО ОТНОШЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО.**

18.04.2023 г.

Управител:

## **III. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ. ОЗНАЧЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ**

### **ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящия Наръчник на Системата за управление на качеството (СУК) са използвани термини и определения, в съответствие с БДС ISO 9001:2015 и БДС ISO 9000:2015, в процедурите на СУК.

### **НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ**

Настоящият е разработен в съответствие с изискванията на

БДС ISO 9001:2015 СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО. ИЗИСКВАНИЯ

Закон за националната стандартизация

Закон за техническите изисквания към продуктите

Закон за измерванията

Закон за защита на потребителите

### **ОСНОВНИ НОРМАТИВНИ АКТОВЕ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА БЕЗОПАСНОСТ И ЗДРАВЕ ПРИ РАБОТА**

Конституция на Република България

Кодекс на труда

Закон за здравословни и безопасни условия на труд от 23.12.1997 г.


Наредба №7 на МТСП и МЗ от 23.09.1999г. за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд на работните места и при използване на работното оборудване, ДВ, бр. 881 от 1999 г.

Наредба №7 от 15.08.2005г. за минималните изисквания за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд при работа с видеодисплеи, ДВ бр. 70 от 2005 г.

Наредба №5 на МТСП и МЗ от 11.05.1999 г. за реда, начина и периодичността за извършване оценка на риска, ДВ бр. 47, 1999 г.

Наредба №3 на МТСП от 1998 г. за функциите и задачите на длъжностните лица и на специализираните служби в предприятията за организиране изпълнението на дейностите, свързани със защитата и профилактиката на професионалните рискове.

Наредба № РД-07-2 от 16.12.2009г. за условията и реда за провеждането на периодично обучение и инструктаж на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд, обн., ДВ, бр. 102 от 22.12.2009г., в сила от 01.01.2010г.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 8 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Наредба №4 на МТСП и МЗ от 03.11.1998 г. за обучението на представителите в комитетите и групите по условия на труд в предприятията, ДВ бр. 133, 1998 г.

Наредба №3 на МЗ от 29.02.1987 г. за задължителните предварителни и периодични медицински прегледи на работниците, ДВ бр. 16, 1987, изм. и доп. бр. 65 от 1991 г., бр. 102 от 1994 г. и бр. 78 от 2005 г.

Наредба за трудоустрояване –ДВ бр.7 от 1987г, изм и доп., бр. 52 от 1988 г.; бр. 47 от 1990 г., изм. доп. ДВ бр. 111/2001 г., бр. 78/2005 г.

Наредба за болестите, при които работниците боледуващи от тях имат особена закрила, съгласно чл. 333 от Кодекса на труда.

Наредба за установяване, разследване, регистриране и отчитане на трудовите злополуки, ДВ бр. 6 от 2000 г., изм. и доп. бр. 61 от 2000 г.

Наредба №15 на МТСП и МЗ от 31.05.1999 г. за условията, реда и изискванията за разработване и въвеждане на физиологични режими на труд и почивка по време на работа, ДВ бр., 1999 г.

Наредба №3 на МТСП и МЗ от 19.04.2001 г. за минималните изисквания за безопасност и опазване здравето на работещите при използване на лични предпазни средства на работното място, ДВ бр. 46, 2001 г.

Наредба № РД-07/8 от 20.12.2008г. за минималните изисквания за знаци и сигнали за безопасност и/или здраве при работа.

Наредба № 8121з-647 от 01.10.2014 г. за правилата и нормите за пожарна безопасност при експлоатация на обектите.

Наредба № Из-1971 от 29.10.2009 г. за строително-технически правила и норми за осигуряване на безопасност при пожар, издадена от Министъра на вътрешните работи и Министъра на регионалното развитие и благоустройството, обн. в ДВ бр. 96 от 4.12.2009 г., в сила от 5.06.2010 г., попр. бр. 17 от 2.03.2010 г., посл. променена в ДВ бр. 89 от 28.10.2014 г.;

Правилник за безопасност и здраве при работа по електрообзавеждането с напрежение до 1000 V.

НАРЕДБА № 12 от 30.12.2005 г. за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд при извършване на товарно-разтоварни работи.


НАРЕДБА № 16 от 31.05.1999 г. за физиологични норми и правила за ръчна работа с тежести.

Наредба № РД-07-3 от 18 юли 2014 г. за минималните изисквания за микроклимата на работните места, в сила от 01.11.2014г.

Наредба № 16-116 за техническа експлоатация на енергообзавеждането /ДВ, бр. 26 от 07.03.2008г./.

## ОЗНАЧЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

СУК	Система за управление на качеството
НИСУ	Наръчник на система за управление на качеството
У	Управител
СНИ	Средства за наблюдение и измерване

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 9 / 37
БДС ISO 9001:2015		

#### IV. КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА


##### 1.1. Разбиране на организацията и на нейния контекст

ЙОВ България ЕООД е част от групата на Аксел Джонсън Интернешънъл - индустриална група, в която устойчивият бизнес и уважението към отделните личности са неразделна част от нашите ценности.

ЙОВ България ЕООД разработи, документира, интегрира, въведе в действие и поддържа система за управление на качеството, съгласно модела, предложен в ISO 9001:2015. Системата отразява спецификата на дейността на Дружеството, като се базира на конкретните изисквания на заинтересованите страни, с отчитане на външни и вътрешни обстоятелства, изпълняваните задачи и процеси, размера и структурата ѝ.

Анализът на дейността на ЙОВ България ЕООД, с цел определянето на външните и вътрешните обстоятелства и предприемане на действия за постигане на желания резултат на нейната СУК, е управленски акт, който се извършва във връзка с планиране, разработване, развитие и усъвършенстване на СУК. Ръководството извърши:

- преглед на характеристиките и състоянието на извършваните дейности;
- определяне на контекста на Организацията, представляващ комбинация от вътрешни и външни обстоятелства/фактори и условия на околната среда, които могат да оказват положително или отрицателно въздействие върху подхода на Организацията към нейните услуги и инвестиции, начина по който управлява своите отговорности по околната среда и заинтересованите страни;
- стратегическо планиране и вземане на адекватни решения за функционирането на Организацията, следвайки груповите правила на Аксел Джонсън Интернешънъл;
- определяне на стратегическите цели за развитие на компанията за следващите три години и съгласуването им с Борда на директорите на ежегодни срещи през Април/Май месец;
- ежегодно изготвяне на бюджет за следващата година и задаване на основните инициативи, които компанията ще следва, свързани с повишаване ефективността на работа в организацията, подобряване на рентабилността, както и изграждане и поддържане на здравословна и безопасна среда на работа
- изготвяне и отчитане на финансови прогнози за текущата година, служещи като коректив на бюджета - три път в годината (Март, Юни и Септември). Задължителните отчети, които се изготвят са Отчет за приходите и разходите и Баланс.
- регулярно месечно, тримесечно и годишно отчитане на финансовото състояние на компанията, съгласувано с груповите политики и срокове на Аксел Джонсън Интернешънъл
- финансово отчитане в съответствие с инструкциите и времевите планове, зададени за всички компании, които са част от групата на Аксел Джонсън Интернешънъл.
- Ежегодна оценка на риска и представянето ѝ и одобрението ѝ от Борда на директорите на компанията. Оценката на риска включва: детайлен анализ на клиентите и доставчиците на компанията и нейната зависимост от тях, анализ на ключови договори и споразумения за организацията, правни искове и спорове, активи заложи като обезпечения и др.
- разпространение на информация за взетите решения сред персонала.
- ежегодното проучване сред всички служители на групата Аксел Джонсън Интернешънъл. Служителите на компанията са много важна част от развитието на организацията и тяхната ангажираност и удовлетвореност от работата им имат огромно значение за успеха на компанията. Целта на проучването е да събере обратна връзка от служителите относно различни аспекти на тяхната работна среда и опит. Целта на Групата е постоянно да подобрява удовлетвореността на служителите, тяхната ангажираност и представяне. След извършване на проучването се идентифицират възможностите за подобрене, последващите действия, които могат да се предприемат и отговорностите. Резултатите от проучването и предприетите действия се представят на Борда на директорите.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 10 / 37
БДС ISO 9001:2015		

- Създаване и поддържане на Етичен кодекс - това е вътрешен документ, който описва очакванията към всеки служител в групата на Аксел Джонсън Интернешънъл, както и какво може да очаква всеки един служител от групата. Кодексът предоставя ясни инструкции за поведение в съответствие с етичните стандарти на организацията.
- Създаване и поддържане на Кодекс на поведение - кодексът на поведение очертава взаимоотношенията на организацията с нейните доставчици. Той е гаранция, че всички доставчици работят в съответствие с нормите, определени в Кодекса, които се основават на общопризнати стандарти за правата на човека, трудовите практики, антикорупционните мерки и околната среда.
- определяне на силните и слабите страни и възможностите и заплахите на Организацията, чрез използване на методологията за извършване на SWOT анализ;
- SWOT анализът е етап от стратегическото планиране, осъществяван между формулирането на мисията на организацията и определянето на нейните цели и стратегии.




Основните цели при прилагане на SWOT анализа са:

- максимално използване на предимствата на Организацията и минимизиране на ефекта от нейните недостатъци;
- използване на възможностите и избягване на заплахите на средата.

За постигане на поставените цели е необходимо подробно разглеждане на четирите елемента на SWOT анализа - силни страни (Strengths), слаби страни (Weaknesses), възможности (Opportunities) и заплахи (Threats):

**Силните и слабите страни** представляват част от вътрешната среда на Организацията. Това са аспекти, върху които Организацията може пряко да влияе и да ги контролира и най-важните от тях са:

**Възможностите и заплахите** са част от външната среда, над които Организацията няма влияние и контрол, но които трябва да отчита.

	<p align="center"><b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b></p>	<b>НИСУ</b>
		<p>Издание: 1</p> <p>Изменение: 0</p> <p>В сила от: 18.01.2021 г.</p> <p>Страница 11 / 37</p>
<p align="center">БДС ISO 9001:2015</p>		

Разбирането на Организацията включва определянето на онези вътрешни и външни обстоятелства, които са от съществено значение за постигането на поставените цели и следване на стратегическата посока.

Към анализът на външната среда се разглеждат потребностите и очакванията на заинтересованите страни и условията на околната среда и здравословните и безопасни условия на труд.

Събирането на информация за всеки един от четирите елемента на SWOT анализа дават яснота и перспектива за следващия етап – планиране. На база на информацията се генерират идеи, от които ръководството определя конкретни цели и действия.

За генерирането на идеи могат да се използват четирите стратегии, определени на базата на комбинация между отделните елементи на SWOT анализа:


- стратегия „**Maxi-Maxi**“ – основава се на силните страни и възможностите пред Организацията, като целта е да се извлече максимална полза от тях;
- стратегия „**Maxi-Mini**“ – силните страни на Организацията се ползват за минимизиране на заплахите;
- стратегия „**Mini-Maxi**“ – умело използване на благоприятните възможности и насочване на усилията в превръщане на слабите страни на Организацията в силни;
- стратегия „**Mini-Mini**“ – минимизиране на слабите страни и избягване на заплахите.

Коя стратегия ще се използва и какви действия ще се планират е въпрос на избор от ръководството и зависи от неговото разбиране за визията и бъдещото развитие на Организацията.

Минимум един път годишно (при провеждане на преглед от ръководството) Организацията наблюдава, проверява и актуализира информацията, свързана с тези външни и вътрешни обстоятелства за актуализиране на стратегическата си насоченост, които са от значение за постигане на нейната крайна цел, влияещи на способността ѝ да постига желаните резултати от нейната интегрирана система за управление.


### **1.2. Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни**

Вземайки под внимание възможността да се оказва въздействие върху способността на Дружеството постоянно да доставя услуги и продукти, които да съответстват на изискванията на клиентите и на изискванията на заинтересованите страни, на приложимите нормативни актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган, са определени заинтересованите страни, които са свързани със системата за управление и техните изисквания. Същите са посочени в следващата таблица.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 12 / 37
БДС ISO 9001:2015		

### СПИСЪК НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ И ТЕХНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ

Заинтересовани страни	Въздействие за изпълнение на целите	Изисквания на заинтересованите страни	Мерки
Клиенти и потребители на услугите и продуктите	Удовлетвореност Осигуряват средства за развитие на бизнеса	Качество при извършване на съответните услуги Предотвратяване или намаляване на риск от скрити дефекти Приемливи цени Спазване на планираните графици	Осигуряване на нужните ресурси Отговорности на собствен персонал и на доставчиците Планиране Навременна реакция Мениджмънт Обмен на информация Спазване на законови и нормативни изисквания Прилагане на добра практика Компетентност на служителите, съответстваща на изпълняваната от тях длъжност Програма за периодично провеждане на обучения и актуализиране на записите от тях
Доставчици на материали и услуги	Намаляване на жалби/рекламации чрез: изпълнение на заявките в срок и качествени/съответстващи доставки/услуги	Навреме заявени материали и услуги Коректно оформена заявка Финансови взаимоотношения Достатъчен/реален срок на изпълнение	Поддържане на резерв Разпределени отговорности Планиране Външен обмен на информация Изискване спазването на законовите и нормативните изисквания
Персонал	Намаляване на жалби/рекламации чрез квалификация и мотивация.	Обективно оценяване и признаване на положения труд Екипна работа Удовлетворяваща работна среда Безопасни условия на труд Добра социална среда	Програма за периодично провеждане на обучения и актуализиране на записите от тях Оценка на риска и изпълнение на програма за минимизиране на рисковете за здравето Екипни неформални форми на общуване
Собственик	Осигуряване на ресурси за поддържане и подобряване на СУК	Повишаване имиджа на Организацията Печалба	Лидерство Роли, отговорности и правомощия във Дружеството Оценяване на риска и идентифициране на възможностите за Дружеството

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 13 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Заинтересовани страни	Въздействие за изпълнение на целите	Изисквания на заинтересованите страни	Мерки
Законодателни и местни органи	Имиджа на Организацията	Изпълнение на изискванията	Идентифициране на приложимите законови и нормативни изисквания Следене на изменения/актуализация на изискванията
Обществеността	Имиджа на организацията	<p>Опазването на ОС за сегашните и бъдещите поколения, защитата на здравето и създаване на безопасни условия на труд на хората</p> <p>Съхраняване на биологичното разнообразие в съответствие с природната биогеографска характеристика на страната</p> <p>Опазване и ползване на компонентите на околната среда</p> <p>Контрола и управлението на факторите, които увреждат околната среда</p> <p>Осъществяване контрол върху състоянието на околната среда и източниците на замърсяване</p> <p>Предотвратяване и ограничаване на замърсяването</p>	

Организацията наблюдава, проверява и актуализира информацията, свързана със заинтересованите страни и техните изисквания. В т. 8.4. от настоящия Наръчник са определени кои от потребностите и очакванията стават нейни задължения за спазване.

#### **IV. СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ. СТРУКТУРА, ОТГОВОРНОСТИ И ПРОЦЕСИ**

##### **4.1 Общи изисквания и описание на процесите**

Разработената и внедрена СУК на ЙОВ България ЕООД обхваща дейностите:

**„ Център за Инженеринг и Дизайн, Първоначално вграждане, Оторизирано гаранционно и извънгаранционно обслужване на машиностроителни компоненти и задвижващи системи “**

Тя се отнася за целия персонал на дружеството.


СУК е разработена така, че отговаря на изискванията на БДС ISO 9001:2015, на спецификата на произвежданите продукти и на нуждите на дружеството.

Резултатността от функционирането на СУК се оценява по време на вътрешните одити на системата и при провеждане на преглед от Ръководството.

Структурата, отговорностите, процедурите, дейностите и ресурсите за осъществяване на политиките по качество, на общите и конкретни цели са координирани и взаимно обвързани с действията, извършвани при протичане на процесите на Системата за управление на качеството.

Система за управление на качеството обхваща:

- търговската, производствената и контролната дейности;

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 14 / 37
БДС ISO 9001:2015		

- дейностите по поддържане на инфраструктурата ;
- дейностите по управление на качеството.

#### 4.2 Структура на документацията на Интегрираната система за управление

Структурата на документацията на Система за управление на качеството е представена на схемата по-долу.




#### 4.3 Процеси на Система за управление на качеството

Изискванията на СУК са основани на прилагането на процесния подход на управление. Процесите са класифицирани в следните групи:

- **Управленски процеси;**
- **Основни процеси;**
- **Спомагателни процеси;**
- **Процеси за измерване, анализ и подобряване;**

**Управленските процеси** обхващат дейностите по регламентирането и вземането на решения, определянето на целите, делегирането на отговорности и пълномощия, **планират** насоките за протичане на основните процеси в дружеството. Входните данни за тези процеси са свързани с **изискванията на законодателството по качеството и с изискванията и очакванията на клиентите, на заинтересованите страни на персонала и на собствениците.**

**Основните процеси** обхващат извършваните дейности, чрез които се избягват, намаляват или се контролират опасностите за качеството. Входните данни за тези процеси са свързани с въздействията на дейностите и продуктите върху качеството.

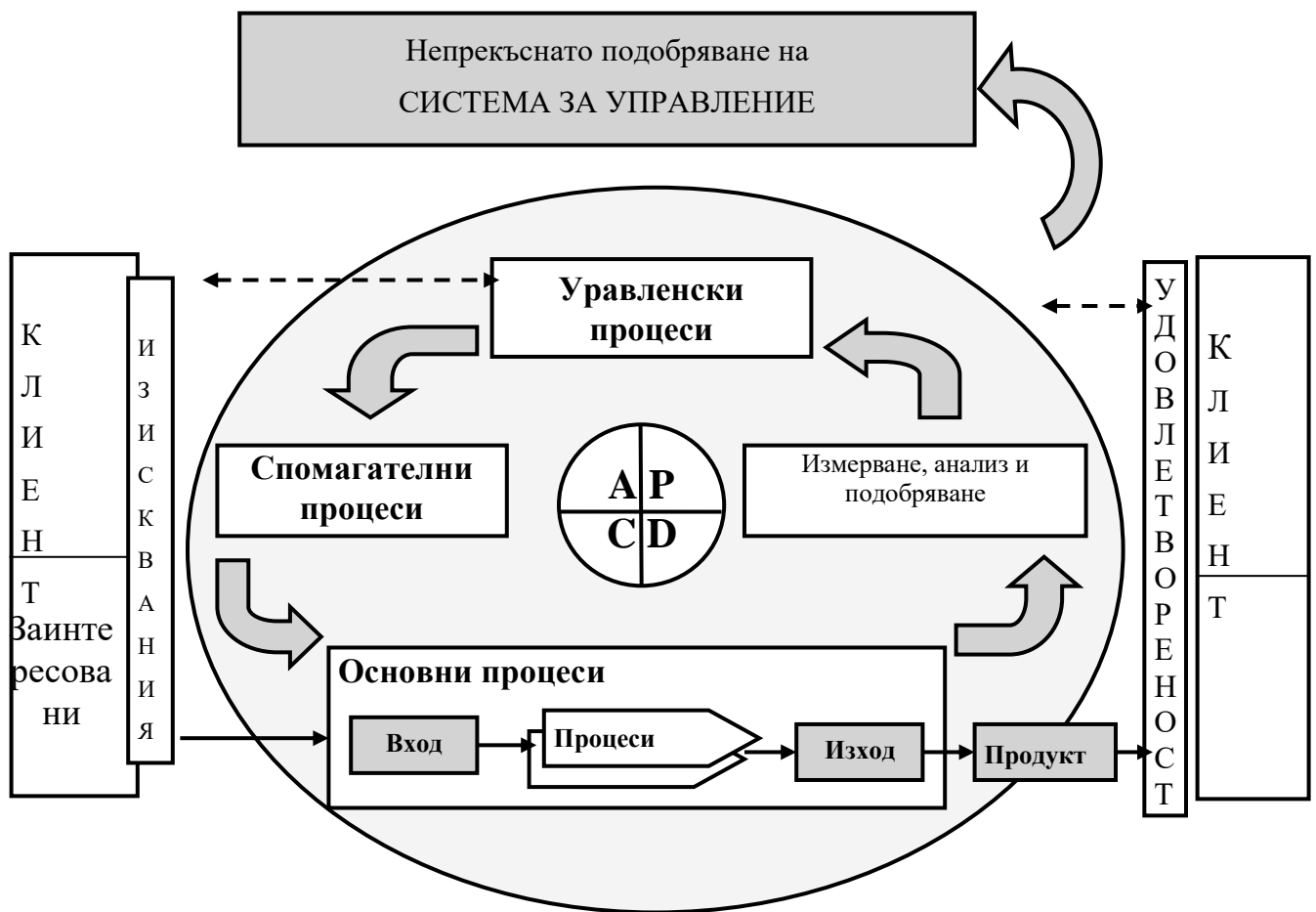
	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 15 / 37
БДС ISO 9001:2015		

**Спомагателните процеси** обхващат дейности за подпомагане на управленските и основните процеси и на процесите за измерване, анализ и подобряване чрез управление на необходимите ресурси и на средствата за наблюдение, измерване и контрол.


**Процесите за измерване, анализ и подобряване** са от съществено значение за оценяване на управленските, основни и спомагателни процеси и за вземане на ефективни и ефикасни решения за осигуряване на непрекъснатото им подобряване.

Осъществяването на дейностите по отделните процеси на СУК е описано в настоящия наръчник, в процедурите на Интегрираната системата за управление и във вътрешно-фирмените документи.

Процесно ориентираният модел на ИСУ е илюстриран на фиг. 1, а самите процеси на ИСУ са представени на фиг. 2.



**Фиг. 1** Процесен модел на система за управление на качеството

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 16 / 37
БДС ISO 9001:2015		

**ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ  
на качеството**

**УПРАВЛЕНСКИ ПРОЦЕСИ**

1. Политика по качеството
2. Цели по качеството
3. Планиране на СУК
4. Програми по качеството
5. Структура, отговорности по качество
6. Комуникации по качеството
7. Осигуряване на ресурси за СУК
8. Преглед на СУК от ръководството и непрекъснато подобряване на СУК
9. Оценка на рисковете и възможностите

**ОСНОВНИ ПРОЦЕСИ**

1. Продажна дейност
2. Планиране на процесите за доставка на продукта
3. Взаимоотношения с клиентите (удовлетвореност)
4. Закупуване
5. Търговска дейност
6. Сервизна дейност
7. Складова дейност


**СПОМАГАТЕЛНИ ПРОЦЕСИ**

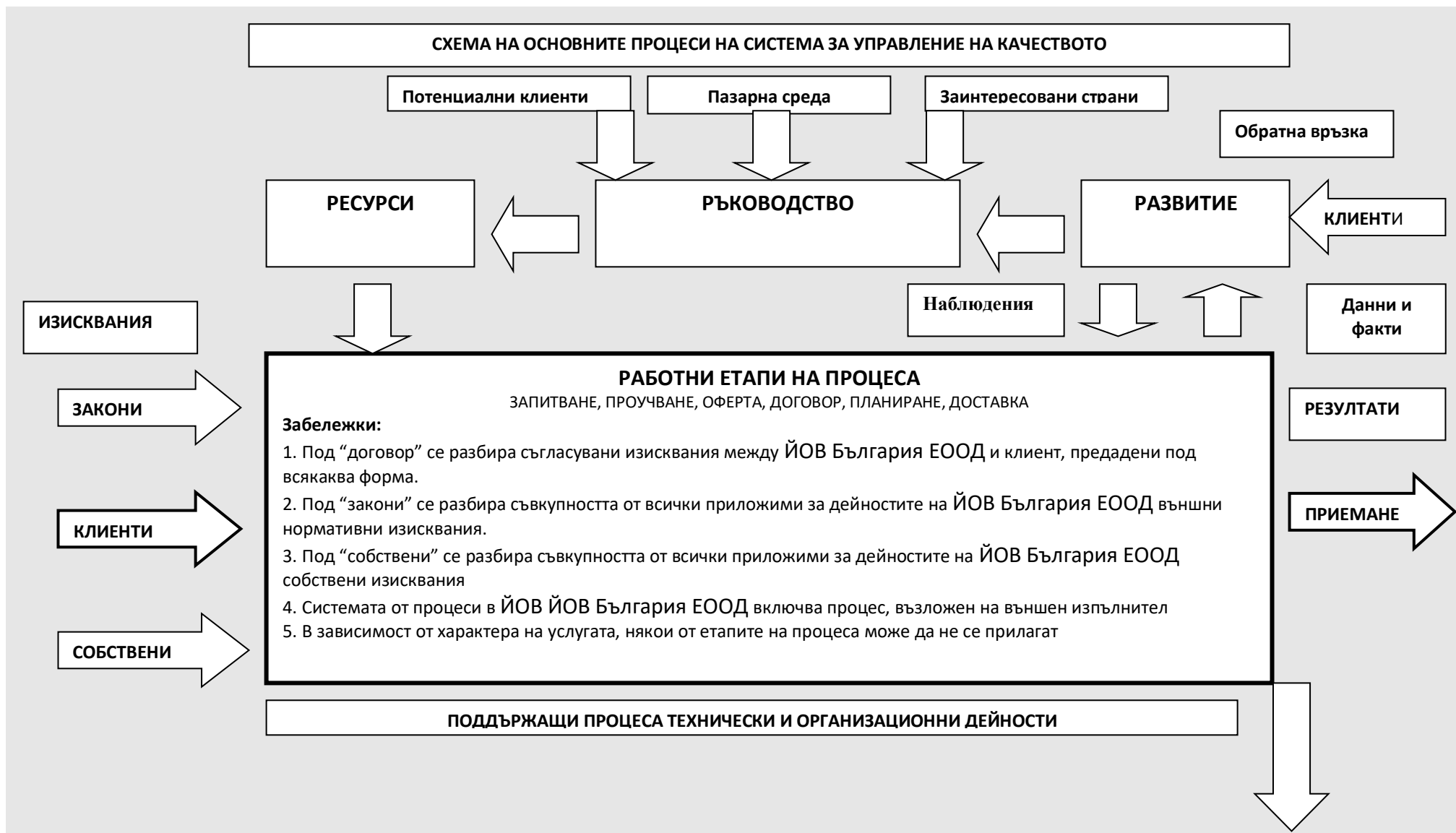
1. Управление на документите на СУК и други документи
2. Записи по качество
3. Обучение, осъзнаване, компетентност (ежегодни курсове за повишаване на квалификацията)
4. ЗБУТ
5. Инфраструктура
6. Работна среда
7. Средства за наблюдение и измерване
8. Анализ на данни по качество


**ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ**

1. Измерване удовлетвореността на клиентите
2. Вътрешни одити на СУК на 2 години
3. Измерване на процесите на СУК
4. Управление на несъответстващи продукти
5. Коригиращи действия
6. Оценка на съответствието
7. Управление на несъответствията
8. Мониторинг и измерване на резултатността

**Фиг. 2 Процеси на СУК**


	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 17 / 37
БДС ISO 9001:2015		




	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 18.01.2021 г. Страница 18 / 37
БДС ISO 9001:2015		

### ПРОФИЛИ НА ПРОЦЕСИТЕ В ЙОВ БЪЛГАРИЯ ЕООД


ПРОЦЕС	РЪКОВОДСТВО
<b>“СОБСТВЕНИК”</b>	<b>УПРАВИТЕЛ</b>
<b>ВХОДОВЕ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• състояние на бизнес-средата;</li> <li>• изисквания на клиента във връзка със сключени договори;</li> <li>• изисквания на партньори-подизпълнители;</li> <li>• законово установени нормативни изисквания;</li> <li>• получени рекламации от клиента;</li> <li>• направени проучвания на пазара, клиента и заинтересовани страни;</li> <li>• налични, потребни или използвани ресурси;</li> <li>• проверки за изпълнение на решения и разпореждания;</li> <li>• ефекта от приложени решения;</li> <li>• доклади от одити от първа, втора и трета страна;</li> <li>• протоколи от проведени прегледи на ръководството;</li> <li>• отчети за изпълнение на взети решения от прегледи на ръководството;</li> <li>• удовлетвореност на клиента;</li> <li>• предприети коригиращи действия и анализ на несъответствията;</li> <li>• действието, ефективността и ефикасността на СУК;</li> <li>• резултати от всички видове контрол.</li> </ul>
<b>ДЕЙНОСТИ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• определяне на политики и цели;</li> <li>• провеждане на прегледи на СУК;</li> <li>• маркетинг;</li> <li>• определяне на стратегии за договаряне;</li> <li>• проучване на клиенти и партньори за договаряне;</li> <li>• търговско договаряне;</li> <li>• разясняване на изискванията на договора;</li> <li>• определяне на изискванията за изпълнение;</li> <li>• вземане на управленски решения;</li> <li>• контрол на изпълнение на решенията.</li> </ul>
<b>ИЗХОДИ</b>	Преки резултати от протичането на процеса са: <ul style="list-style-type: none"> <li>• политика по качеството;</li> <li>• цели по качеството;</li> <li>• сключени договори;</li> <li>• съставени програми, планове и отчетни документи, свързани с тяхното прилагане и резултати;</li> <li>• фирмена структура;</li> <li>• определени и възложени отговорности, включително и свързани с качеството;</li> <li>• заповеди, програми и планове за общо развитие на фирмените функции, както и по изпълнението им;</li> <li>• постигнати резултати от провежданите политика и цели по качеството;</li> <li>• резултати от прегледи от Ръководството;</li> </ul>

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 19 / 37
БДС ISO 9001:2015		


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• утвърдени документи на СУК, технически документи и документи от оперативно управление на бизнеса.</li> </ul>
<b>ВРЪЗКИ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• с външната бизнес среда, клиенти и заинтересовани страни;</li> <li>• с процес „Измерване, анализ и подобряване” - данни, факти, сведения и предложения в помощ на ръководството при вземане на решения за подобряване на процесите и общо ръководство;</li> <li>• с процес „Управление на ресурсите” - действия и решения по планиране, осигуряване и ползване на ресурси;</li> <li>• с процес „Създаване на продукта” - планиране и организация на бизнеса.</li> </ul>
<b>КРИТЕРИИ</b>	Процесът е на нужното равнище на изпълнение, ако: <ul style="list-style-type: none"> <li>• постановките на Политиката не се нарушават;</li> <li>• определените цели се постигат;</li> <li>• необходимите ресурси се осигуряват и поддържат;</li> <li>• съществените изисквания към услугите/продуктите и процесите за изпълнение са определени;</li> <li>• съставените бизнес-планове, програми, заповеди и други документи за ръководство са реалистични и изпълними ;</li> <li>• постигнатата степен на удовлетвореност на клиентите е приемлива; привлечени са нови клиенти;</li> <li>• налице са планирани и успешно приложени подобрения.</li> </ul>
<b>МЕТОДИ</b>	Проверката на процеса по горните критерии става: <ul style="list-style-type: none"> <li>• по данните, подготвени за преглед на СУК от Ръководството;</li> <li>• чрез изпълнение на вътрешен одит;</li> <li>• при одит от трета страна (ако е планиран).</li> </ul>
<b>ОТЧИТАНЕ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• веднъж годишно – при преглед на СУК от Ръководството или</li> <li>• извънредно (при необходимост) или</li> <li>• преди/след направени подобрения или промени</li> </ul>
<b>ПРОЦЕС</b>	<b>РЕСУРСИ</b>
<b>“СОБСТВЕНИК”</b>	<b>УПРАВИТЕЛ</b>
<b>ВХОДОВЕ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• данни за виждането на ръководството за развитие на ЙОВ България ЕООД, с оглед на необходимите ресурси за сключени и очаквани договори;</li> <li>• информация за техническите и информационни нужди на бизнес дейностите по повод на осигуряване на ресурси за изпълнението им;</li> <li>• общ поглед за нужната инфраструктура за осъществяване на дейността на организацията;</li> <li>• документи (документация за продукти и процеси, документи определящи нормите, свързани с персонала, общо приложими нормативни актове, свързани с ресурсите).</li> </ul>
<b>ДЕЙНОСТИ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• определяне на нуждите от ресурси;</li> <li>• осигуряване за ползване на налични и достъпни ресурси;</li> <li>• подбор на персонал;</li> <li>• контрол на ползването на ресурсите;</li> <li>• развитие на техническите ресурси;</li> <li>• развитие на информационните ресурси;</li> </ul>

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 20 / 37
БДС ISO 9001:2015		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• развитие на квалификационния ресурс.</li> </ul>
<b>ИЗХОДИ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• персонал – осигурен и избран с необходимата квалификация, според идентифицираните нужди;</li> <li>• инфраструктура – адекватна и поддържана;</li> <li>• работна среда – установена, осигурена и поддържана.</li> </ul>
<b>ВРЪЗКИ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• с процес “Ръководство” – решения за набавяне, насочване и използване на ресурси, необходими на ЙОВ България;</li> <li>• с процес “Създаване на продукта” – за набавяне на ресурси, поддържащи цялостно дейностите, свързани със създаването на продукта;</li> <li>• с процес “Измерване, анализ и подобряване” – за предоставяне на данни и информация, които са обект на анализ.</li> </ul>
<b>КРИТЕРИИ</b>	Процесът е на нужното равнище на изпълнение, ако: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ресурсите, необходими за предоставяне на услуги са постоянно налични и достъпни;</li> <li>• липсват неоснователни разходи или преразход на ресурси;</li> <li>• няма отказани запитвания на клиент/неизпълнени срокове или работи поради недостиг на технически и/или информационен ресурс;</li> <li>• няма отказани запитвания на клиент/неизпълнени срокове, работи или понижено качество на изпълнението поради недостиг на квалификация или на численост на необходимия персонал.</li> </ul>
<b>МЕТОДИ</b>	Проверката на процеса по горните критерии става: <ul style="list-style-type: none"> <li>• по данните, подготвени за преглед на СУК от Ръководството;</li> <li>• чрез изпълнение на вътрешен одит;</li> <li>• при одит от трета страна (ако е планиран).</li> </ul>
<b>ОТЧИТАНЕ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• веднъж годишно – при преглед на СУК от Ръководството или</li> <li>• извънредно (при необходимост) или</li> <li>• преди/след направени подобрения или промени</li> </ul>
<b>ПРОЦЕС</b>	<b>РАБОТЕН</b>
<b>“СОБСТВЕНИК”</b>	<b>УПРАВИТЕЛ</b>
<b>ВХОДОВЕ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пълна и точна информация за изискванията на клиента, включително за характеристиките на продукта/услугата;</li> <li>• Изисквания на клиента във връзка със сключени договори;</li> <li>• Законово установени нормативни изисквания към дейността.</li> </ul>
<b>ДЕЙНОСТИ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• търсене и подбор на клиенти;</li> <li>• проучване на документация и на клиенти на място</li> <li>• оферирание и сключване на договор;</li> <li>• планиране на работите по производството и доставката на продукта/услугата ;</li> <li>• изпълнение на работите по производството и доставката на продукта/услугата ;</li> <li>• контрол на изпълнението;</li> <li>• прилагане на дейности след доставка .</li> </ul>
<b>ИЗХОДИ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• изяснени изисквания на клиента към продукта/услугата;</li> <li>• оценени и одобрени доставчици на продукти и услуги;</li> </ul>


	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 21 / 37
БДС ISO 9001:2015		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• техническа и информационна осигуреност на бизнес дейностите;</li> <li>• краен резултат, съгласно договорените изисквания с клиента;</li> <li>• отчетни данни за изпълнение по вид, срок, количество, качество.</li> </ul>
<b>ВРЪЗКИ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• с процес “Ръководство” – за оперативно управление и осигуряване на процеса и планиране на бизнес дейностите, също и за предложения за подобрене на процеса, предадени към ръководството на организацията;</li> <li>• с процес „Управление на ресурсите” - за осигуряване на необходимите за протичане на процеса ресурси (квалифициран персонал, обучения, инфраструктура и работна среда, необходими за процесите);</li> <li>• с клиентите – за изясняване на изискванията им към продукта/услугата и за доставка и след доставка;</li> <li>• с процес “Измерване, анализ и подобряване” – за предоставяне на данни и информация, които са обект на анализ.</li> </ul>
<b>КРИТЕРИИ</b>	Процесът е на нужното равнище на изпълнение, ако: <ul style="list-style-type: none"> <li>• всички договори са изпълнени според договорените изисквания;</li> <li>• всички клиенти са удовлетворени от резултатите по договорените и извършените доставки;</li> <li>• няма просрочено изпълнение поради неправилно извършено проучване на документи по клиентски заявки;</li> <li>• няма лошо качество или просрочено изпълнение поради неточно планиране или непълна подготовка на производството и доставките на продукта/услугата;</li> <li>• няма забележки или рекламации от клиенти.</li> </ul>
<b>МЕТОДИ</b>	Проверката на процеса по горните критерии става: <ul style="list-style-type: none"> <li>• по данните, подготвени за преглед на СУК от Ръководството;</li> <li>• чрез изпълнение на вътрешен одит;</li> <li>• при одит от трета страна (ако е планиран).</li> </ul>
<b>ОТЧИТАНЕ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• веднъж годишно – при преглед на СУК от Ръководството или</li> <li>• извънредно (при необходимост) или</li> <li>• преди/след направени подобрения или промени</li> </ul>

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1
	Изменение: 0	
	В сила от: 22.06.2021 г.	
	БДС ISO 9001:2015	Страница 22 / 37

**Взаимната връзка на процесите на СУК с изискванията на е показана в следващата таблица**

ПРОЦЕСИ НА СУК	ОТГОВОРНИК
<b>УПРАВЛЕНСКИ ПРОЦЕСИ</b>	
Политика по качеството	Управител
Цели по качеството	Управител, ФД
Планиране на СУК	Управител ,ФД, Специалист продажби
Програми по качеството	Специалист продажби
Структура, отговорности по качество,	Управител, ФД
Комуникации по качеството	Специалист продажби
Осигуряване на ресурси за СУК	Управител, ФД
Преглед на СУК от ръководството и непрекъснато подобряване на СУК	Управител, Специалист продажби, ФД
<b>ОСНОВНИ ПРОЦЕСИ</b>	
Планиране на процесите за създаване на продукта	Управител, Търговец
Взаимоотношения с клиентите	Търговец, Специалист продажби, Асистент продажби
Закупуване	Търговец, Специалист продажби, Асистент продажби, Супервайзер
Контрол	Управител ,ФД, Специалист продажби
<b>СПОМАГАТЕЛНИ ПРОЦЕСИ</b>	
Управление на документите на СУК и други документи	Специалист продажби
Записи по качество	Специалист продажби
Обучение, осъзнаване, компетентност	Управител, ФД, Специалист продажби
Инфраструктура	

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 23 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Работна среда (ЗБУТ)	Специалист продажби, Счетоводител
Средства за наблюдение и измерване	Управител
Анализ на данни по качество	Управител ,ФД, Специалист продажби
<b>ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ</b>	
Измерване удовлетвореността на клиентите	Специалист продажби
Вътрешни одити на СУК	Специалист продажби
Измерване на процесите на СУК	Специалист продажби
Управление на несъответстващи продукти	Управител ,ФД, Специалист продажби
Коригиращи действия	Управител ,ФД, Специалист продажби
Оценяване на съответствието	Управител ,ФД, Специалист продажби

#### 4.7.2. Ангажираност на ръководството

Управителят на ЙОВ България ЕООД демонстрира ангажираност към изграждането, поддържането и развитието на СУК и към подобряване на нейната ефикасност като:


- осигурява условия Политиката по качеството да бъде разпространена, разбрана и усвоена и периодично проверявана за актуалност;
- определя цели по качеството за организацията като цяло и за отделните звена и функции;
- утвърждава бизнес планове, програми и документи на СУК, насочени към планиране и изпълнение на проекти за подобрения, търсене на нови методи и решения;
- определя разработващите и поддържащите процеси, добавящи стойност за организацията;
- определя помощните процеси (техническите и организационни), влияещи на ефикасността на работните процеси;
- създава среда, стимулираща участието и развитието на хората;
- осигурява структурата и ресурсите, необходими за изпълнение на средносрочните и дългосрочните планове на организацията.

Информацията от измервания и оценки се използва на входа на прегледа от Ръководството, за да се осигури, че постоянното подобрене на СУК е двигател за подобряване на функционирането на ЙОВ България ЕООД.

#### 4.7.3. Клиенти и заинтересовани страни

Ръководството на ЙОВ България ЕООД осъзнава, че организацията зависи от клиентите си, и следователно, трябва да разбира настоящите и бъдещите им нужди, да отговаря на изискванията им и да се стреми да оправдае техните очаквания.

Приетите подходи и прилаганите практики са описани в т. 4.6.2 и 4.9.4 от настоящия Наръчник.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 24 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Разчита се на много източници на информация от клиенти и партньори или техни представители, в т.ч. устна и писмена, и на използването на тази информация за извършване на подобрения.

Информацията се отнася до:

- промени в приложимите нормативни документи и браншови стандарти;
- съответствието на предоставяната услуга и продукти;
- дейностите на конкурентите;
- изисквания на клиентите, данни за обслужването и договорна информация;
- промени в пазарните нужди и въздействието на конкуренцията.

Прилагат се, подходящи за организацията, методи за определяне и наблюдение на клиентските нужди и очаквания, в т.ч. ефекта от качеството, цената и условията на доставка върху удовлетворението на клиентите.

Определянето на цели за удовлетворение на клиента, и планове за постигане на тези цели, се основава на:

- сравнителни конкуренти анализи;
- съпоставяне с добрите постижения във вътрешната и външната среда;
- възприемането от клиентите на постиженията на организацията.

Ефикасността на мерките, които трябва да бъдат предприемани, се оценява периодично.

Тенденциите в удовлетворението на клиентите се анализират и се използват за вътрешни подобрения.

#### **4.7.4. Компетентност, обучение и осъзнаване**

Ежегодно ръководството извършва анализ и оценка, както на настоящите, така и на бъдещите потребности от компетентни ръководители, сътрудници и изпълнителски персонал. При този анализ се вземат под внимание и изискванията, произтичащи от действащата СУК и на законовите и стандартизационни документи.

В ЙОВ България ЕООД се прилагат правила за подбор и назначаване и са определени изисквания към квалификацията на персонала по отношение на неговата компетентност на базата на подходящо образование, обучение, умения и опит.

Ръководството на ЙОВ България ЕООД води политика за осъзнаване от персонала на необходимостта от непрекъснато повишаване на компетентността му. Ежегодно се провежда анализ и оценка на възможността за бъдещо развитие на служителите. Работи се в две основни направления:


- Идентифициране и развитие на служители, в началото на трудовия си стаж, с амбиции и талант за бъдеща ръководна позиция
- Идентифициране и развитие на служители, на които профила им ги категоризира като най-подходящи кандидати за приемственост при пенсиониране на ръководни кадри.

Персоналът в дружеството е класифициран в две групи:

- висш и среден ръководен персонал и
- изпълнителски персонал.

Обучението на персонала по изискванията и прилагане на системата за управление на качеството е част от обучение по изискванията на СУК.

Компанията е ангажирана да създава възможности за личностно и професионално развитие на своите служители. Персоналът със своите знания, умения и идеи е основна предпоставка за растеж на бизнеса.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 25 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Организацията провежда вътрешни и външни обучения.

Вътрешните обучения се извършват от централизирано Бизнес училище, създадено специално за групата. Наличните възможности се обявяват на споделено облачно пространство, до което всички служители имат достъп. Целта на курсовете е повишаване квалификацията на персонала, стимулиране на желанието им за развитие и иновативност. Обучението може да бъде присъствено или в електронна среда.

Външните обучения

Целта на външните обучения е придобиване на знания, умения и навици, необходими за осъществяване на правата и задълженията на служителите в съответствие с Нормативните документи за здравословни и безопасни условия на труд. Обученията се извършват от външни обучителни компании, легализирани да извършват тази дейност. Обученията се провеждат първоначално и ежегодно за опресняване на знанията и уменията и се идентифицират от Групата по условия на труд (ГУТ).

Ръководството на дружеството провежда политика за непосредствена комуникация с персонала, с цел осъзнаване от последния на смисъла и важността на изпълняваните дейности върху действителните и потенциални въздействия върху работната среда и ползата за работната среда от подобряване на работата на персонала. Всеки член от персонала на ЙОВ България ЕООД получава непрекъснато информация за ролята и отговорностите, които са му делегирани за стриктното прилагане на процедурите от СУК, за протичане на технологичните процеси, за поддържането и ремонта на съоръженията, за контролирането на производството на продукти, за други дейности, както и за евентуалните последствия върху работната среда при отклонения от тези процедури. Всичко това осигурява активно участие на персонала в производствения процес и постигане на общите и конкретни цели по качеството.

В организацията се поддържа актуален **Списък на заинтересованите страни**, който се утвърждава от Ръководството. Ежегодно, а също и при необходимост списъкът се преразглежда и актуализира от Експерт продажби и управление на качеството.

Видът на предоставената информация, като публикации в медии, рекламни брошури, информация в интернет, справки до контролиращите органи, провеждане на срещи в дружеството и други, периодичността на предоставянето ѝ и отговорните за това длъжностни лица се посочват в **Списък на предоставената информация на заинтересованите страни**.


Служителите са много важни за развитието на организацията и тяхната ангажираност и удовлетворение от свършената работа имат значително влияние за успеха на компанията. Ежегодно се провежда проучване сред служителите. Целта на проучването е да се получи обратна връзка от служителите относно различни аспекти на тяхната работна среда. Целта на групата е постоянно подобряване удовлетвореността на служителите, тяхната ангажираност и представяне. Резултатите от изследването се анализират, обсъждат се резултатите и действията, които ще се предприемат през предстоящата година.

#### 4.7.5.1 Обмен на информация в дружеството

Дейността по информиране на персонала на дружеството относно обявената от ръководството политика по качеството; приетите цели по качеството и изискванията на СУК се осъществява основно от Експерт продажби и управление на качеството.

Основните методи за информиране на персонала са:

- чрез пряка комуникация между ръководството и персонала с цел предаване на необходимата информация на персонала и получаване на обратна информация, съображения и предложения от него;
- чрез писмена комуникация, предоставена на хартиен или електронен носител;
- Предоставянето на писмена комуникация може да стане чрез заповеди, разпореждания или протоколирани решения на ръководството; планове, програми и други.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 26 / 37
БДС ISO 9001:2015		

- Писмената информация се предоставя чрез осигуряване на копие от документа на конкретния изпълнител или чрез поставяне на задача в ERP Системата на ЙОВ България ЕООД.

Вътрешната комуникация, свързана с огласяване на политиката и целите на СУК и привличане на персонала за осигуряване на ефективно функциониране на системата се осъществява чрез:

- провеждане на първоначално и периодично обучение на персонала;
- провеждане на оперативни периодични срещи на определените чрез документите на СУК комисии;
- дискутиране на свързани с качеството на срещи или разговори на ръководството с отделните структурни звена в дружеството;
- лични контакти на Експерт продажби и управление на качеството с персонала на дружеството с цел персоналет да познава личността, която е упълномощена от ръководството.

При провеждане на обучението на ръководителите и на персонала, се осигурява информация относно политиката и целите по качеството, както и за изискванията на СУК. Чрез придобитите знания и получената информация за стратегията за развитие на дружеството, персоналет осъзнава необходимостта от правилното изпълнение на възложените му дейности за постигане на точното и навременно изпълнение на изискванията и очакванията на клиентите от предоставените продукти.

На оперативки на ръководството и по структурни звена Експерт продажби и управление на качеството информира персонала относно въпроси, свързани с реализиране на политиката и целите по качеството, както и относно:

- ресурсите, които се предоставят от ръководството за решаване на въпроси, свързани с инфраструктурата, условията на работа и други, оказващи влияние върху качеството;
- изпълнението на конкретните измерими цели по качеството;
- данни за планирани инвестиции на ръководството за закупуване на ново или модернизиране на съществуващо оборудване;

#### 4.7.5.2 Обмен на информация с местната общественост

Информацията, която се обменя с местната общественост е двупосочна:

- дружеството информира обществеността за политиката и целите по качеството;

При провеждане на лични срещи и разговори на представител на дружеството по въпросите свързани с дейността на ЙОВ България ЕООД, участвалия в срещата от страна на дружеството докладва за дискутираните въпроси и за ангажиментите, които следва да бъдат поети от страна на дружеството.

При постъпили писмени или устни оплаквания и **рекламации** от страна на местната общественост във връзка с аспекти от дейността на дружеството, същите се регистрират от отговорен служител в **Регистър на рекламациите и Формуляр за рекламация на стоки**. Проучване на причините за оплакването/рекламацията и набеязването на мерки за отстраняване на пропуските и несъответствията и за своевременно уведомяване за това на подалия оплакването/рекламацията. Набеязаните мерки се утвърждават от отговорното лице.


#### 4.7.6 Документиране на СУ. Управление на документите.

Документацията на СУК е разработена на дигитална среда, като е изготвено хартиено копие, което се одобрява по установения ред.

По предназначението и съдържанието си документите, отнасящи се до СУК, биват вътрешни и външни.

Вътрешните документи са:

- документи, непосредствено свързани с СУК – Наръчник за управление на качеството (НСУК),

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 27 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Процедури (ПР) и Формуляри;

- документи, отнасящи се за продуктите, произведени от дружеството – техническа документация, инструкции и др.
- търговско-икономически документи – договори, оферти, поръчки и т.н.;
- административни документи – заповеди, протоколи и други.

Външни документи са:

- нормативни и стандартизационни документи, отнасящи се за продуктите и процесите, осъществявани при производството им – закони, наредби, български, европейски, международни стандарти и др.
- документи, предоставени от клиенти и доставчици и други външни организации – сертификати за качеството, свидетелства за проверка на средства за контрол и т.н.

#### 4.7.6.1 Управление на документите, непосредствено свързани с СУК

Идентификационните номера на разделите от **Наръчник на система за управление на качеството** се състоят от буквен индекс –“НСУК”.

Идентификационният номер на **процедурите** се състои от буквен индекс “ПР”, на инструкциите – „РИ“, а на методиките – „М“ и цифров индекс “Х”, показващ пореден номер на процедурата от СУК.

Първото **издание** на раздел от наръчника и на всяка процедура се означава с цифра “1”, а всяко следващо - с поредната арабска цифра – 2, 3 и т.н.

Първата редакция на раздел от наръчника и на всяка процедура се означава в графа “Изменение” с цифра “0”, а всяко следващо изменение - с поредната арабска цифра – 1, 2 и т.н.

Идентификацията на **формулярите** е чрез уникално наименование на съответния документ.

Наръчникът, процедурите, инструкции и методиките на СУК се състоят от заглавна и следващи страници.

Заглавната страница съдържа задължително следното:


- наименование и лого на дружеството,
- наименование на документа;
- нормативния документ, по който е разработен;
- номер на екземпляра, съответно контролиран или неконтролиран;
- фамилия, подпис и дата на разработилия и утвърдилия;
- номер на изданието;
- номер на изменението;
- дата на влизане в сила;

Следващите страници на Наръчника на СУК се оформят в горната част на листа с анетка по следния начин:

Предложение за разработване на нов документ от СУК може да направи всеки член от персонала на дружеството, което се обсъжда с Мениджър

СУК и се одобрява от Управителя. След приемане на предложението се определя отговорник и срок за разработване на документа.

Архивирането на документите се извършва от Експерт продажби и управление на качеството чрез регистрирането на всеки приет документ в **Списък на документите на СУК**.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 28 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Разпространението на документите се извършва съгласно **Матрица за разпространение на документите на СУК. За разпространение и ползване на документите, Експерт продажби и управление на качеството** подготвя 2 контролирани копия – за сертифициращата организация и за него. Абонатите на документите на СУК са посочени в **Матрица за разпространение на документите на СУК**. Всички абонати на документите ги получават на магнитен носител, като удостоверяват това чрез подпис в **Списък на абонатите** на настоящата процедура.

При предложения за изменения на документ на СУК, съгласуване и утвърждаване на измененията, архивиране и разпространение се процедира както при разработване на нов документ. Измененията в Наръчника, Процедурите и формулярите се управляват и документират отделно. Измененията в процедурите не водят до изменения във формулярите, а измененията във формулярите се извършват само когато се променя тяхната форма или съдържание.

Внасянето на изменението в документите на СУК се извършва от Експерт продажби и управление на качеството. Данните и съдържанието на изменението се вписват в **Лист за регистрация на измененията**, в който се поддържа актуалното състояние на документите.

Измененията се отразяват върху оригинала на документа при спазване на следните правила:

- в магнитния носител на информацията се изтрива съществуващият текст и се записва новият;
- в полето пред изменения текст се поставя вертикална линия и в непосредствена близост се записва номера на изменението на съответния лист;
- в горното поле (антетката) на листа се променя поредния номер на изменението.

При повече от три значителни изменения в структурата на документите се разработва ново издание на документа. Не се разрешава внасянето на изменения в копията на документите на СУК. Изменените документи на СУК се заменят с актуалните, като това се регистрира в **Списък на абонатите**. Изземването на остарели и невалидни копия от документи се извършва от Мениджър СУК, който ги унищожава.

Оригиналите на документите се съхраняват от Експерт продажби и управление на качеството в папка, съдържаща за всеки документ следното:

- оригинала на действащото издание/изменение;
- попълнен **Лист за регистрация на измененията**.

#### 4.7.6.2 Управление на техническата документация за продуктите

Управлението на техническата документация, включва дейностите: разработване и съгласуване (при необходимост), утвърждаване, архивиране, разпространение по установените договорни рамки, изменение, изземване на отпаднали документи, съхранение по юридически причини и унищожаване.


Техническата документация се изисква от доставчика и се предоставя на клиента.

#### 4.7.7 Управление на записите

Записите по качеството служат като пряко или косвено доказателство за съответствието с определени изисквания и за ефективното действие на СУК и са основа при анализа на данните за установяване на причини за несъответствия и проблеми, както и за определяне на коригиращи действия. Записите могат да бъдат под формата на различен носител – хартиено копие, в електронен вид или в ERP системата на дружеството.

При попълване на записите трябва да се спазват следните изисквания:

- записва се само достоверна информация за реално извършени дейности, реално установени показатели и характеристики на продуктите, параметри и показатели на процесите и данни за функционирането на СУК.
- данните се записват точно, изчерпателно, четливо, с отбелязване на датата на попълване и с полагане на предвидените подписи на лицата разработили, проверили и утвърдили

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 29 / 37
БДС ISO 9001:2015		

документа;

- установените несъответствия с регламентираните изисквания се маркират по подходящ начин, например чрез ограждане, което позволява да бъдат отличени от останалите данни. В такива случаи задължително се записват и определените коригиращи действия.
- формулярите и бланките, които се ползват за попълване на записи по качество подлежат на изменение, но попълнени вече като документи с данни за качеството или за оценяване съответствието с изискванията на СУК не подлежат на изменение;
- при договаряне с външни организации за представяне на записи по качеството на дружеството, преди представянето им същите се проверяват за пълнота и коректност от упълномощените за това длъжностни лица.
- записите са входна информация за:
  - процеса на подобряване, свързан с установяване на тенденции;
  - извършване на анализи;
  - определяне на коригиращи действия;
  - планиране и осъществяване на действия за подобряване.

Видът, формата и съдържанието на документа, в който се вписват, както и обхвата на информация в тях са регламентирани в съответната процедура, указания и/или в техническа документация.

Всяко длъжностно лице, отговорно за попълване на записи, трябва да познава съдържанието на бланката, в която се въвеждат записите, начина и периодичността на попълване, брой екземпляри и разпределението на същите.

В случаите, когато въвеждането на записи по качество в електронна среда, следва упълномощените длъжностни лица да имат осигурени нива на достъп.

Записите подлежат на проверка и утвърждаване преди тяхното по-нататъшно използване. Необходимостта от утвърждаване е посочена върху формуляра/бланката на документа, като утвърждаването се осъществява чрез поставяне на подписа и посочване на фамилията на упълномощеното длъжностно лице и датата. Обикновено, при формулярите, съдържащи записи по качество утвърждаването се извършва от прекия ръководител на лицето, попълнило данните. Документи, подлежащи на утвърждаване, но непотвърдени по установения ред, се считат за невалидни и не трябва да се използват.


След попълването на записите, те се предоставят на длъжностните лица, отговорни за тяхното архивиране и съхранение. Упълномощените лица за съхранение ги завеждат в дневници по реда на тяхното постъпване. В случаите, когато записите се съхраняват на магнитен носител, същите се архивират в директории по видове документи. Упълномощените лица за съхранение ги съхраняват по начин и при условия, осигуряващи:

- бързото и лесно откриване на документите;
- подходяща среда за предпазване от повреда и загуба;
- защита от непозволен достъп.

При съхранение на записите в електронен формат, същите се архивират на защитен сървър на компанията. Достъп до записите по качество имат само длъжностни лица, определени в съответните документи на СУК – процедури, инструкции и други.

Унищожаването на записите по качеството се извършва само след изтичане на срока на съхранение от определените в съответна процедура длъжностни лица.

Записите се отразяват в следните формуляри **Матрица за управление на записите** – води се, актуализира се и се съхранява от Експерт продажби и управление на качеството.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 30 / 37
БДС ISO 9001:2015		

## 5. Управление на ресурсите

### 5.1 Човешки ресурси

В Организацията се прилагат правила за подбор и назначаване и са определени изисквания към квалификацията на персонала по отношение на неговата компетентност на базата на подходящо образование, обучение, умения и опит.

В длъжностни характеристики и други документи (процедури, работни инструкции и други) са определени нуждите от знания и умения на персонала по професии и дейности. Те включват получено образование и придобита квалификация и правоспособност в браншовата област на организацията, както и допълнителни изисквания, свързани с конкретната длъжност.

При постъпване, всеки нов служител преминава въстъпително обучение, в офиса, в зависимост от конкретната му подготовка и изискванията на заеманата от него позиция чрез прикрепване към по-опитен служител, който го обучава и му възлага подходящи задачи. Новите служители преминават и през обучение по безопасни условия на труд, запознават се с правилата за вътрешен ред на организацията и се инструктират за безопасно използване на уреди, необходими за извършване на трудовите им задължения. Също така, всеки нов служител се запознава с Етичния кодекс на организацията. Кодексът предоставя ясни инструкции за поведение в съответствие с етичните стандарти на групата.

Обученията на служителите се извършват по правилата, описани в т. 4.7.4 от настоящия Наръчник.

Ефективността от дейността по обучението за поддържане на необходимата компетентност се определя въз основа на:


- данни за обучението - брой участници, лектори, разходи, часове и др.;
- значение на обучението за постигане и поддържане на необходимата квалификация и умения
- равнището на постигнатата компетентност;
- обобщени изводи за равнището на организация, на преподаване и на представяне на участниците;
- оценка на трудовите резултати на обучените лица по работните им места.

### 5.2. Инфраструктура и работна среда

Дружеството разполага с необходимата инфраструктура за осъществяване на процесите по предоставяне на услуги и продукти, предмет на неговата бизнес дейност, в съответствие с изискванията на клиентите и собствените изисквания на организацията. Инфраструктурата включва:

- административен офис с ВиК, ОиВ, енергозахранване;
- Сервизен център оборудван с машини, съоръжения и инструменти за ремонт и диагностика
- Складово стопанство с модерни системи за съхранение и управление, оборудвано с модерни, енергоспестяващи осветителни тела;
- ръчни работни инструменти;
- Система за естествено осветление, LED осветителна система
- компютри и специализиран складов софтуер;
- принтери, скенери, копирна и друга периферна и офис техника;
- интернет достъп;

Работните инструменти се съхраняват в специализирани колички както и специално обособени за това места. В сервизния център се съхраняват голяма част от инструментите и машините. Там се извършва и поддържането на машините и инструментите в изправност. При невъзможност за справяне с ремонта, се прибягва до специализирани фирми за ремонт на техниката. Всички МПС са на външен сервиз.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 31 / 37
БДС ISO 9001:2015		

За планиране на действията по поддръжката се води **Дневник за поддръжка на инфраструктурни елементи**. Контролът върху дейностите по поддръжката е на отговорните лица и Управителя.

За извършените действия по поддръжката на оборудването (по **Инвентарен списък**) е заведен **Дневник за техническо поддържане**, в който се записват резултатите от проведените профилактични прегледи и извършените планови и аварийни ремонти.

Ръководството е осигурило и поддържа работна среда, подходяща за извършването на дейност, съответстваща на изискванията и влияеща позитивно на мотивацията, удовлетворението и дейността на хората в организацията.

При създаването на подходяща работна среда (като комбинация между човешки и физически фактори) се вземат под внимание:

- удобствата за работа на персонала – осигурени са подходящи битови условия;
- правилата и наредбите за здраве и безопасност при работа – извършена е оценка на риска по работни места;
- изискванията за противопожарна безопасност, предписания за електрооборудване и др.

Осигурени и управлявани, съобразно сезона, са: достатъчно осветление и отопление, вентилация, климатизиране на помещения. Постигнато е и се поддържа подходящо съотношение на човешки и физически фактори на средата, което отчита изисквания за удобства за работа на персонала и на наредбите за здравословни и безопасни условия на труд.

### **6.1. Управление разработване на нови продукти/нови технологии**

Фирма Йов България ЕООД предлага инженеринг, дизайн, технически анализ и калкулация на компонентите за Първоначално вграждане, за машиностроителни компоненти и задвижващи системи.


### **6.2. Процеси, свързани с клиента**

Цялостната отговорност за оценка на пазарното търсене, осигуряването на клиенти, както и на определянето на изискванията към предоставяните услуги е на отговорния търговец и/или Управителя. Тяхна е и отговорността за всеобхватните консултации на клиентите. Съдействие им оказват и персоналет в офиса, който изготвя самостоятелни оферти при отправени към организацията запитвания.

Договарянето преминава през четири фази:

- проучване на пазара по отношение на нуждите на потенциалните клиенти от продуктите, които са в обхвата на браншовата специализация на фирмата;
- вътрешна подготовка, когато се прави преценка на възможностите на организацията да отговори на клиентските потребности. Вътрешната подготовка включва проверка на наличностите от търсените продукти и проучване на възможности търсеният продукт да бъде доставен на ЙОВ България ЕООД;
- стратегия за преговори, в която се прави преценка за обхватът на услугите и продуктите, които могат да се предложат на клиента и се оценява риска за клиента на базата на собствения опит от работата с потенциалните производители и доставчици;
- действително договаряне, в което се договарят конкретните продукти, срокове, цени, условия на договора, други подробности. Тази фаза приключва с изготвяне на оферта, поръчка за продажба или договор.

Обичайната практика по договаряне включва:

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 32 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Оферта, поръчка за продажба и/или договор, като към договора има приложение с всички дейности, които трябва да се извършват в изпълнение на договора, както и техническа спецификация.

Ако при вече приета оферта, поръчка за продажба или сключен договор настъпят промени в изискванията към услугата, вкл. доставяните продукти, те се съгласуват между организацията и клиента в подходяща писмена или устна форма. Изменението се отразява в съответния документ и се довежда до знанието на свързаните с изпълнението й звена и лица от отговорния за продажбата служител.

Отчитане изпълнението на договорите става с Регистър на договорите.

Във връзка с приемане на заявки и изпълнение на договори с клиенти в ЙОВ България ЕООД се прилагат различни форми на комуникация, в т.ч. директни срещи в офиса или при клиента, с упълномощени представители на клиентите по отношение на:

- информация за услугата, вкл. доставяните продукти;
- информация за текущото изпълнение на оферта, поръчка за продажба и/или договора;
- обратната връзка, в т.ч. и евентуални рекламации.

Отговорността за контактите с клиента при договаряне и приемане на заявки и по повод изпълнението им е на отговорните лица.

В офиса на ЙОВ България ЕООД в ERP система се поддържат архиви на сключените сделки и досиета на клиентите. Комплекцията на архивите се извършва по **Регистър на офертите и/или договорите с клиентите**. Досиетата на клиентите включват оферти, поръчка за продажба, договор и/или анекси към него.

### **6.3. Управление на закупуването**

ЙОВ България ЕООД закупува продукти и услуги за осъществяване на бизнес дейността си, в т.ч., сервизни услуги, транспортни услуги, трудова медицина, куриери, други. Чрез въведените методи за оценка и подбор на доставчиците се цели да се осигури необходимото качество на доставяните стоки и услуги

При заявяване на стоките за покупка, отговорното лице включва изисквания към параметри и показатели, произтичащи от естеството на сделката.

Практиката в областта на закупуването се базира върху:


- оценяване и одобряване на доставчиците, на базата на тяхната способност да бъдат коректен доставчик;
- заявените потребности на организацията;
- набиране и систематизиране на данни, свързани със закупуването;
- проверка на закупения продукт при приемане.

Одобрените доставчици са описани в периодично поддържан **Списък на доставчиците**.

Всеки нов доставчик на стоки трябва да се съгласи, писмено, с Кодекса на поведение на дружеството, който обуславя какви са очакванията на доставчиците от компанията, както и какви са очакванията на компанията от доставчиците. Кодексът определя стандартите на поведение за човешките права, трудови и анти-корупционни практики и управление на околната среда.

При специфични изисквания към материали от гледна точка екологичност при оценяването и изборът на доставчици се вземат предвид и оценката от критерии за доставка на безопасни за околната среда материали с оглед нейната защита.

Списъкът на одобрените доставчици се съставя от началниците на отдели и се утвърждава от Управителя и Финансов Директор. Актуализира се при всяка настъпила промяна по същия ред.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 33 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Цялостната отговорност за оценката и подбора на доставчици на ЙОВ България ЕООД и за осъществяване и контрол върху дейностите по закупуването, за утвърждаване на одобрените доставчици и за осигуряването на необходимите ресурси за дейностите по закупуване е на Управителя и Финансов Директор.

Практиката по заявяването предвижда отговорните лица да заявяват необходимите материали директно на доставчиците. Материалите се заявяват към одобрените доставчици. Доставените продукти пристигат с документи, включително сертификат за вложено количество, сертификат за произход. Приемният контрол се извършва по съпроводителни документи за съответствие и количество и на външен вид за качество и евентуални повреди при транспорт.

Доставените продукти задължително подлежат на входящ контрол. Всички складови наличности, както и движението между обектите и централния склад се отчитат на специализираната складова програма.

#### **6.4. Управление на производството**

Включва процеса ремонтна дейност - Сервиз, процеса ремонтна дейност на редуктор и процеса сглобяване на редуктор.

Ремонтните дейности обхващат приемането на компонента, уточняването на повредата, оферирание и извършване на ремонт. След официално потвърждение от страна на клиента се извършва ремонт на възложения компонент и се дава гаранция според общите условия.

Процеса сглобяване на редуктор обхваща асемблирането и доставката му към клиента.

#### **6.5. Управление на доставката на готов продукт**

Фирмата изпълнява доставка на стоки в различни части на света, според нуждите на клиента и условията му за доставка.

#### **6.6. Управление на онлайн поръчка**


Фирмата има онлайн магазин, в който се предлагат всички продукти на компанията. Онлайн магазина е напълно синхронизиран със системата ни за управление на бизнеса и клиента може да си набави от него продукти и избере начин на плащане и доставка на стоката.

### **7.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване**

#### **7.1.1 Общи положения**

За целите на поддържане и/или актуализация на политиката по качество провеждана от ръководството, ЙОВ България ЕООД осигурява процеси за наблюдение, измерване, анализ и оценяване, които са необходими за:

- Доказване съответствието на услугата и продуктите с изискванията;
- Осигуряване съответствието на системата за управление на качеството с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015;
- Постоянно подобряване ефикасността на СУК;
- Оценяване на своята резултатност спрямо качеството.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 34 / 37
БДС ISO 9001:2015		

Поддържането на горните процеси се основава на тяхното планиране и определяне на това какво ще бъде наблюдавано и измервано, определяне на методите за наблюдение, за измерване, за анализ и оценяване, които да осигуряват валидни резултати, определяне на времето за извършване на наблюдението и измерването и анализирането на получените резултати, документиране на данни, тяхното систематизиране, обобщаване, анализиране и оповестяване пред персонала, клиентите и доставчиците.

Резултатите от анализа на данните са част от входните елементи за прегледа от ръководството, за осигуряване на информация за процеса на подобряване на постиженията на дружеството.

Чрез прилаганите конкретни методи за наблюдение, измерване, анализ и оценяване на определените процеси се доказва тяхната способност да постигат планираните резултати. Когато резултатите не са постигнати се предприемат коригиращи действия по начин, който да осигури съответствието на процеса с изискванията към него.

### 7.1.2 Наблюдение и оценяване на удовлетвореността на клиентите

Източници на информация за удовлетвореността на клиента са:

- Проучване на клиентското мнение чрез допитване Анкетни карти ;
- Директна комуникация с клиента, срещи, разговори и др.;
- Референции;

Събиране на информация от клиентите за тяхната удовлетвореност се извършва от Експерт продажби и управление на качеството и Финансов директор . Те наблюдават възприятията на клиентите за степента, до която са удовлетворени техните потребности и очаквания. Анализ на клиентската удовлетвореност се извършва при провеждане на Преглед от Ръководството.

### 7.1.3. Оценяване на съответствието със задълженията за спазване

Оценките на съответствие със задълженията се извършват ежегодно. Резултатите от тези оценки са входен елемент от подготовката на годишните прегледи от Ръководството. Оценката за съответствие със задълженията включва конкретна информация по спазване на изискванията на приложимите за дейността и приети доброволно такива от ЙОВ България ЕООД, закони, нормативни (държавни и местни), разрешителни, договорни и отправени от заинтересованите страни изисквания по отношение на управлението на качеството.


В случаите, когато се установи несъответствие с дадено конкретно задължение, с отговорността на Управителя се реагира съгласно и Процедура „Управление на несъответствия и коригиращи действия“, с цел привеждане на практиката в съответствие със задълженията.

### 7.1.4 Анализ и оценяване

Анализът на данните, получени от различните измервания и източници се осъществява от Управител, Финансов Директор и Експерт продажби и управление на качеството на ЙОВ България ЕООД. Анализът се извършва с цел оценяване на постигнатите резултати спрямо поставените цели и другите дефинирани намерения, за да се определят областите за подобряване, включително възможните ползи за заинтересованите страни.

Резултатите от анализа на данни за дейностите на анализ и оценяване са част от входните данни на прегледа от ръководството, като осигуряват информация за функционирането на Дружеството. Резултатите от анализа ще се използват за оценяване на:

- Съответствието на продуктите и услугите;
- Степен на удовлетвореност на клиентите;
- Резултатността и ефикасността на СУК;
- Ефикасността на внедреното планиране;

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 35 / 37
БДС ISO 9001:2015		

- Ефикасността на предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите;
- Изпълнението от външни доставчици;
- Необходимостта от подобряване на СУК.

Използваните методи за анализ служат и за откриване на причините за проблемите. На тази база се прилагат коригиращи и действия.

### **7.2 Вътрешен одит**

Процесът на вътрешен одит е управленски метод за получаване на обективни доказателства за изпълнение на изискванията на СУК в „ЙОВ Българи” ЕООД.

Вътрешните одити се провеждат веднъж годишно, от одиторски екипи, по предварително изготвена и утвърдена програма. В процеса на одита се проверяват един или няколко процеса, както и СУК като цяло за да предоставя информация дали СУК:

- е в съответствие със собствените изисквания, с изискванията на референтните стандарти и
- СУК се прилага ефективно и /степен до която са реализирани планираните дейности и са постигнати планираните резултати/ и се поддържа актуална.

Вътрешните одити в ЙОВ България ЕООД се извършват, в съответствие с Процедура „Оценяване на резултатността“

Получените резултати от одитите са базата за оценяване ефикасността на СУК, както и работата на одиторския екип. Това се извършва в рамките на провежданите прегледи от ръководството.

### **7.3 Преглед от ръководството**

ЙОВ България ЕООД провежда ежегодно Прегледи от Ръководството на въведената СУК, за да осигури нейната непрекъсната пригодност, адекватност, ефективност и съответствие със стратегическата насоченост на Дружеството.

Прегледът се извършва в съответствие с Процедура „Оценяване на резултатността“.

## **ГЛАВА 7. ПОДОБРЯВАНЕ**


### **8.1 Общи положения**

Ръководството на ЙОВ България ЕООД набелязва възможности за подобряване и предприема всички необходими действия за удовлетворяване изискванията на клиента и за повишаване на неговата удовлетвореност, и за постигане на очакваните резултати на своята СУК. За целта то се стреми да приобщи персонала чрез:

- Поставяне на цели за персонала и дружеството за подобряване на продуктите и услугите;
- Сравнения с най-добрите сродни организации;
- Системи за насърчаване на предложенията от персонала, включващи навременна реакция на ръководството по тях.

За осигуряване ефективността и ефикасността на процеса на подобряване, СУК се разглеждат от гледна точка на:

- Ефективност (съотношение между получени резултати и използвани ресурси);
- Ефикасност (степен, до която планираните дейности са изпълнени и планираните резултати са постигнати);
- Потенциални слабости (оценка на риска и възможности);
- Изпълнение на задълженията за спазване;
- Възможности за използване на по-добри методи;

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 36 / 37
БДС ISO 9001:2015		

- Управление на планирани и не планирани изменения;
- Нововъведения и реорганизации.

Процесът на непрекъснатото подобряване, заложен в системата за управление на качеството се използва за подобрене на ефикасността на СУК, както и за подобряване на удовлетвореността на клиентите.

## 8.2 Несъответствие и коригиращо действие

Осъществяването на действия за коригиране започва с откриването на проблем, свързан най-общо с качеството на работата в дружеството. То включва предприемането на мерки, за да се отстрани или сведе до минимум повторната поява на проблема.

ЙОВ България ЕООД определя информационни източници, на чиято база да се определят коригиращи действия:


- вътрешни одити;
- проверки от външни организации, в т.ч. при одит от трета страна;
- контрол на ресурсите и процесите и продукта при реализиране на основната дейност;
- междинен и/или краен контрол;
- оценяване на съответствие със задълженията за спазване;
- постъпили оплаквания, рекламации, установена неудовлетвореност на възложители и заинтересовани страни;
- проведените Прегледи от ръководството относно изпълнението на Политиката и целите по качество;
- входящ контрол при доставката на материали, елементи, оборудване, консумативи, услуги;
- друга подходяща обработена и интерпретирана статистическа информация.

Процеса на коригиращи действия обхваща:

- Констатиране на несъответствието;
- Проучване на причините за несъответствия;
- Проучване на съществуващи и други подобни несъответствия или такива, каквито биха могли да възникнат;
- Определяне необходимостта от действия;
- Изпълняване на всички изисквани действия;
- Прилагане на подходящи мероприятия за предотвратяване на повторение на проблемите, в т.ч. и подходящо ново или опреснително обучение;
- Преглед и оценка на ефикасността и ефективността на коригиращите действия.
- Актуализиране на рисковете и възможностите, определени по време на планирането, ако е необходимо;

Дейностите, свързани с прилагане на коригиращи действия са посочени в Процедура Управление на несъответствия и коригиращи действия.

ЙОВ България ЕООД съхранява документирана информация, като доказателство за естеството на констатираните несъответствия, всички предприети последващи действия и резултатите от всяко коригиращо действие.

	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НИСУ</b>
		Издание: 1 Изменение: 0 В сила от: 22.06.2021 г. Страница 37 / 37
БДС ISO 9001:2015		

### **8.3 Постоянно подобряване**

ЙОВ България ЕООД определя наличието на потребности и възможности като част от постоянното подобряване на СУК, използвайки резултатите от анализа и оценяването, както и изходните елементи от прегледа на СУК от ръководството.

Ръководството на ЙОВ България ЕООД трябва постоянно да подобрява пригодността, адекватността и ефикасността на системата за управление на качеството.