

Утверждаю
Директор ООО «АЛЬБА»
А. А. Ларин
« ____ » _____ 2017 г.

Система менеджмента качества бюро переводов «Альба»

Руководство по качеству

Версия 02

Дата введения в действие:
11 сентября 2017 г.

Содержание

1	Область применения	4
1.1	Общие положения	4
1.2	Применение.....	4
1.3	Краткое описание компании	4
2	Нормативные ссылки	5
3.1	Общие термины	5
3.2	Концептуальные понятия, связанные с переводом и лингвистическими услугами	6
3.3	Концептуальные понятия, связанные с переводческой работой и технологиями.....	6
3.4	Концептуальные понятия, связанные с языком и информационным материалом ...	7
3.5	Концептуальные понятия, связанные с участниками процесса оказания переводческих услуг	7
3.6	Концептуальные понятия, связанные с управлением процессами оказания переводческих услуг	8
3.7	Сокращения, принятые в Руководстве по качеству	8
4.1	Общие требования.....	9
4.2	Требования к документации.....	9
4.2.1	Общие положения	9
4.2.2	Руководство по качеству	9
4.2.3	Управление документацией	9
4.2.4	Управление записями	10
5	Ответственность руководства	11
5.1	Обязательства руководства	11
5.2	Ориентация на потребителя	11
5.3	Политика в области качества	11
5.4	Планирование	11
5.4.1	Цели в области качества	11
5.4.2	Планирование создания, поддержание и улучшение системы менеджмента качества.....	12
5.5	Ответственность, полномочия и обмен информацией	12
5.5.1	Ответственность и полномочия	12
5.5.2	Представитель руководства	12
5.5.3	Внутренний обмен информацией	12
5.6	Анализ со стороны руководства	12
5.6.1	Общие положения	12
5.6.2	Входные данные	13
5.6.3	Выходные данные	13
6.1	Обеспечение ресурсами	14
6.2	Человеческие ресурсы	14
6.2.1	Общие положения	14
6.2.2	Компетентность, осведомленность и подготовка	14
6.2.3	Распределение ответственности в случае привлечения субподрядчиков	16
6.3	Инфраструктура.....	16
6.3.1	Технические и технологические ресурсы	16
6.3.2	Совершенствование инфраструктуры	17
6.3.3	Сбойные ситуации.....	17
6.4	Производственная среда	18
7	Производственный процесс.....	19
7.1	Процессы и мероприятия по планированию производственного процесса	19
7.1.1	Общие положения	19

7.1.2	Запрос заказчика и его выполнимость	19
7.1.3	Предложение.....	19
7.1.4	Отношения между клиентом и Компанией	19
7.1.5	Обращение с информацией клиентов, относящейся к выполняемому проекту.....	20
7.1.6	Подготовка проекта.....	20
7.2	Процессы, ориентированные на клиента	22
7.2.1	Процесс перевода	22
7.2.2	Проверка.....	22
7.2.3	Корректорская проверка	23
7.2.4	Специальная проверка	23
7.2.5	Корректорская проверка верстки.....	23
7.2.6	Разрешение на сдачу заказа и сдача заказа.....	23
8	Постпроизводственные процессы.....	24
8.1	Получение обратной связи	24
8.2	Завершение проекта	24
9.1	Общие положения	24
9.2	Мониторинг и измерения	24
9.2.1	Удовлетворенность потребителя	24
9.2.2	Внутренний аудит	25
9.2.3	Мониторинг и измерение процессов.....	25
9.2.4	Мониторинг и измерение продукции.....	25
9.3	Управление несоответствующей продукцией	25
9.4	Анализ данных.....	26
9.5	Улучшение	26
9.5.1	Постоянное улучшение.....	26
9.5.2	Корректирующие действия	26
9.5.3	Предупреждающие действия	27
Приложение 1. Тестирование профессиональной компетентности переводчиков, редакторов, корректоров		28
Приложение 2. Анализ и обработка запросов клиентов, определение осуществимости проектов, формирование предложений и заключение соглашений с клиентами		29
Приложение 3. Подготовка к производственному процессу		31
Приложение 4. Процесс перевода.....		32
Приложение 5. Процесс получения и обработки обратной связи		34
Приложение 6. Процедура повышения квалификации и обучения сотрудников.....		35

1 Область применения

1.1 Общие положения

Настоящее Руководство по качеству является основным документом системы менеджмента качества (далее – СМК) ООО «АЛЬБА» (далее – Компания), разработано в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001:2011, ИСО 17100 и содержит организационную структуру СМК, распределение ответственности и полномочий, а также описание СМК и ее процессов.

Руководство по качеству действует в пределах Компании, и его требования являются обязательными для выполнения персоналом Компании.

1.2 Применение

Область применения Системы менеджмента качества ООО «АЛЬБА» –переводческие (лингвистические) и дополнительные услуги (работы).

Исключение из области применения составляет:

Раздел 7.3 «Проектирование и разработки» стандарта ИСО 9001:2011 – Обоснование: Компания не выполняет проектирование и разработку продукта (письменный перевод).

Раздел 7.4 «Закупки» стандарта ИСО 9001:2011 – Обоснование: указанный раздел относится к закупкам материальной продукции. Компания не осуществляет закупку переводческих услуг как материальной продукции.

Раздел 7.6 «Управление устройствами для мониторинга и измерений» стандарта ИСО 9001:2011 – Обоснование: в процессе перевода не используется оборудование для мониторинга и измерений.

1.3 Краткое описание компании

ООО «АЛЬБА» оказывает переводческие (лингвистические) и дополнительные услуги:

- техническое сопровождение процесса локализации программного обеспечения и веб-сайтов;
- заверение перевода;
- содействие в истребовании документов в органах государственной власти, осуществлении консульской легализации, проставлении апостиля;
- верстка переведенных документов по образцу оригинала.

Дата основания: Свидетельство о государственной регистрации д/128 от 01 апреля 1997 года.

Общая информация:

Юридический адрес:

603000, г. Н. Новгород, ул. Б. Покровская, д. 42Б, пом. 1

ИНН: 5262053993

КПП: 526001001

ОГРН: 1025203750571

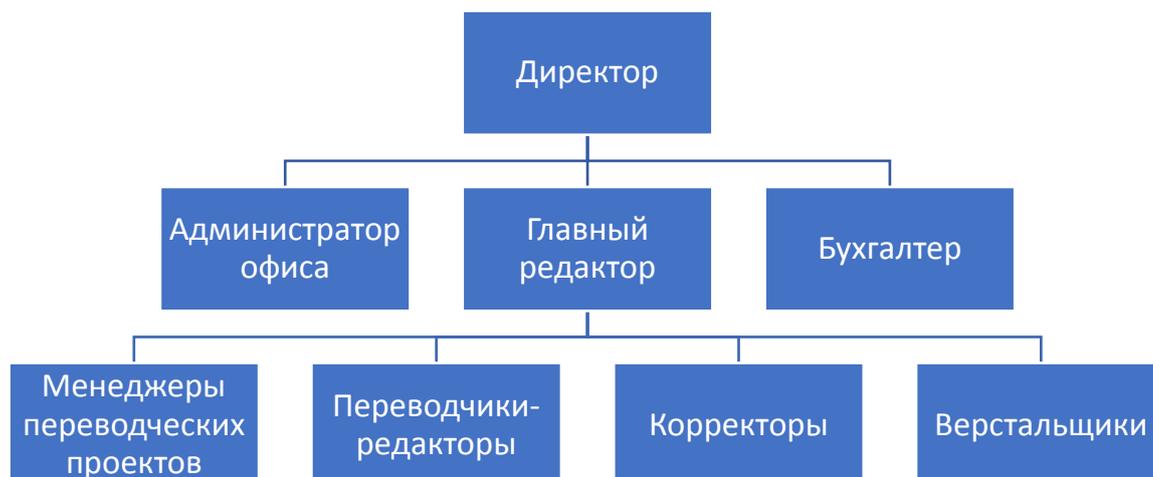
Банковские реквизиты:

Р/сч 40702810983000718001 в Приволжском филиале ПАО «Промсвязьбанк», г. Н. Новгород, БИК 042202803, к/сч 30101810700000000803

Руководитель: Директор Ларин Александр Александрович

Тел./факс: +7 (831) 262-10-70

Организационная структура



2 Нормативные ссылки

В настоящем Руководстве используются ссылки на следующие нормативные документы:

ИСО 9000:2005	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ИСО 9001:2011	Система менеджмента качества. Требования
ISO 17100	Переводческие услуги – Требования к переводческим услугам

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Общие термины

Измерение – оценка, определение тенденции развития системы менеджмента качества или отдельного процесса.

Качество – степень, в которой совокупность присущих характеристик удовлетворяет требованиям.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерий процесса – качественная или количественная выходная характеристика процесса, описывающая его результативность, или характеристика, описывающая отдельные внутренние составные части процесса, важные для оценки его эффективности.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству (направлению) и управлению организацией применительно к качеству.

Мониторинг – постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям и использование полученной в процессе наблюдения информации для принятия решений по улучшению процесса.

Ответственный за процесс – должностное лицо, которое управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты процесса.

Политика в области качества – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Продукция – результат процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующие входы в выходы. Процесс имеет входы и выходы, которые

определяют его границы. Входами к процессу обычно являются выходы других процессов. Процесс имеет поставщиков входов и потребителей выходов.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Сбойные ситуации – нарушения нормального функционирования объектов инфраструктуры, потенциально приводящие к нарушению производственных процессов или аварийным ситуациям.

Система – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента – система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Стандарт организации – внутренний нормативный документ, содержащий требования к правилам процессов, процедурам их реализации, критериям измерения/мониторинга и функциям участников процессов.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Улучшение – деятельность по увеличению способности выполнять требования системы менеджмента качества.

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2 Концептуальные понятия, связанные с переводом и лингвистическими услугами

Переводческая работа – процессы или части процесса, участвующие в получении результата перевода.

Результат перевода – итог переводческого процесса.

Услуга переводческая – нематериальный товар, который является результатом взаимодействия между клиентом и Компанией.

Дополнительные услуги – услуги, которые Компания может оказывать дополнительно к переводческим услугам.

Перевод – процесс преобразования информационного материала на исходном языке в информационный материал на языке перевода в письменной форме.

Переводить (глагол) – преобразовывать информационный материал на исходном языке в информационный материал на языке перевода в письменной форме.

Переводить устно (глагол) – устно передавать произносимую или сообщаемую с помощью знаков информацию с исходного языка на язык перевода.

Ошибка перевода – любая объективная и проверяемая лингвистическая ошибка или неточный перевод информации, а также любая объективная и проверяемая ошибка в части терминологии, орфографии, пунктуации, грамматики, синтаксиса или стиля.

3.3 Концептуальные понятия, связанные с переводческой работой и технологиями

Автоматизированный перевод (CAT) – часть переводческой работы, подразумевающая использование различных программных приложений, способствующих выполнению человеком переводческой задачи.

Машинный перевод (MT) – автоматизированный перевод текста или речи с одного естественного языка на другой с помощью компьютерной системы.

Результат машинного перевода – итог машинного перевода.

Постредактирование – редактирование и корректировка результата машинного перевода.

Проверка – анализ результата перевода.

Верстка – использование программного обеспечения для профессионального оформления и форматирования страницы для дальнейшей электронной или печатной публикации.

Память переводов (ТМ) – база данных, содержащая сегменты ранее переведенного текста.

Редакторская проверка – двуязычная проверка результата перевода на предмет соответствия согласованной цели перевода.

Корректорская проверка – одноязычная проверка результата перевода на предмет соответствия информационного материала на языке перевода согласованной цели перевода.

Корректорская проверка верстки – одноязычная проверка верстки на предмет соответствия сверстанного материала согласованной цели.

Управление проектами – координация всех этапов проекта, управление ими и контроль за ними.

Справочные материалы – тексты на исходном языке и (или) языке перевода, относящиеся к исходному тексту по предметной области или типу текста.

3.4 Концептуальные понятия, связанные с языком и информационным материалом

Информационный материал – все, что представляет собой информацию и знания.

Исходный текст – текст, подлежащий переводу.

Информационный материал на исходном языке – информационный материал, требующий перевода.

Информационный материал на языке перевода – информационный материал, переведенный с исходного языка.

Текст – информационный материал в письменной форме.

Исходный язык – язык, на котором представлен информационный материал до перевода.

Язык перевода – язык, на который переводится информационный материал.

Лингвистический регистр – языковая подсистема, ограниченная целью передачи информационного материала в данной ситуации, например в определенной социальной или промышленной области.

Естественный язык – письменный, устный язык или язык жестов.

Конвенции (условия) для текста определенного типа – набор условий для информационного материала на языке перевода.

Область – предметная область, сфера знаний или деятельности с собственными культурными и лингвистическими особенностями.

Специфические особенности – набор характеристик, информации или условий, относящихся к лингвистическим, культурным, профессиональным и географическим особенностям определенных целевых групп.

3.5 Концептуальные понятия, связанные с участниками процесса оказания переводческих услуг

Поставщик переводческих услуг (TSP) – лицо или предприятие, оказывающее переводческие услуги.

Клиент (заказчик) – лицо или предприятие, получающее переводческую услугу у поставщика переводческих услуг в рамках формального соглашения.

Переводчик – лицо, которое осуществляет перевод.

Корректор – лицо, производящее корректорскую проверку результата перевода.

Редактор – лицо, выполняющее редакторскую проверку результата перевода.

Редактор-специалист (Специальный редактор) – лицо, обладающее специальными знаниями области и выполняющее редакторскую проверку результата перевода.

Проектный менеджер (ПМ, менеджер переводческих проектов) – лицо, управляющее определенными аспектами переводческого процесса.

Компетентность – подтвержденная способность применять знания и профессиональные навыки для достижения необходимого результата.

Носитель языка – человек, выросший в определенной языковой и культурной среде и потому тесно знакомый со всеми гранями и уровнями письменной и устной речи, которая существует в рамках данного языка.

3.6 Концептуальные понятия, связанные с управлением процессами оказания переводческих услуг

Прослеживаемость – возможность проследить за ходом оказания переводческой услуги по отдельным действиям и этапам переводческого процесса.

Проверка-контроль – проверка на соответствие всем условиям.

Документ – информация и ее носитель.

Акт – отчетный документ, содержащий полученные результаты или свидетельства выполненной работы.

Корректирующая мера – действие, направленное на исправление ошибки в результате перевода или на устранение несоответствия требованиям настоящего Руководства по качеству, если такое соответствие требуется.

Корректирующее действие – действие, направленное на устранение причины возникновения ошибки или несоответствия в процессе перевода или в результате перевода.

Система управления переводческими проектами – программный инструмент, позволяющий автоматизировать переводческую работу.

3.7 Сокращения, принятые в Руководстве по качеству

АПН – анализ видов и последствий потенциальных несоответствий;

КД – конструкторская документация;

Компания – ООО «АЛЬБА»;

НД – нормативная документация;

НТД – нормативно техническая документация;

ПР по СМК – представитель руководства по системе менеджмента качества;

РК – Руководство по качеству;

РЭ – Руководство по эксплуатации;

СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарт организации;

ТЗ – техническое задание.

4. Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

В Компании разработана, задокументирована, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается система менеджмента качества.

Компания определила процессы СМК и их взаимодействие в Схеме процессов СМК Компании. Документирование процессов представлено текстом настоящего Руководства, стандартами организации и документом «Критерии результативности и ответственные за СМК».

Критерии результативности, периодичность их измерения и работники, ответственные за процессы СМК, указаны в документе «Критерии результативности и ответственные за процессы СМК». В этом документе также более подробно описано взаимодействие между процессами (указаны входы-выходы процессов).

Методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими, указаны в нормативной документации Компании и/или определяются (дополняются) ответственными за процессы.

Компания осуществляет управление процессами, переданными сторонним организациям. Управление такими процессами осуществляется менеджерами проектов в соответствии с условиями заключенных договоров.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

Документация СМК Компании включает:

- политику в области качества Компании;
- настоящее РК;
- должностные и рабочие инструкции;
- документированные процедуры;
- производственные, технологические руководящие, регистрационные и отчетные документы (чеклисты, заявки и т. д.).

4.2.2 Руководство по качеству

Настоящее Руководство по качеству содержит:

- а) область применения системы менеджмента качества, включая подробности, и обоснование любых исключений;
- б) документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, или ссылки на них;
- в) описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества.

Настоящее РК имеет статус внутреннего нормативного документа Компании.

4.2.3 Управление документацией

Основным требованием к документам СМК является обеспечение их актуализации, сохранности и доступности. Оформление документов производится в соответствии с требованиями фирменного стиля Компании.

В целях обеспечения быстрого и однозначного определения статуса документа при систематизированном хранении, поиске и ведении осуществляется идентификация документов. Идентификация документации осуществляется при помощи кодов, размещенных на титульном листе документа. Код присваивается документу в период его разработки.

Хранение документов должно быть организовано способом, обеспечивающим его быстрый поиск и предотвращающим его порчу.

Жизненный цикл документа состоит из нескольких стадий, включающих:

- разработку и согласование проекта документа;

- утверждение документа и введение его в действие;
- регистрацию, размножение, учет, рассылку, внедрение и хранение;
- актуализацию (проверку), внесение изменений и переиздание;
- отмену (аннулирование), изъятие, архивное хранение и уничтожение.

4.2.4 Управление записями

Записи СМК могут оформляться как на бумажном, так и на электронном носителе. При наличии типовой формы все поля, предусмотренные формой, должны быть заполнены. При отсутствии данных ставится прочерк. Записи, выполняемые от руки, должны быть разборчивыми. Записи идентифицируются как минимум за счет указания даты внесения, ФИО внесшего запись лица, уникального номера проекта. Состав записей по качеству, форма их ведения и ответственные за создание записей по качеству представлены в таблице.

<i>Вид записей по качеству</i>	<i>Форма ведения записи по качеству</i>	<i>Ответственный за создание записи</i>
Сведения об образовании, подготовке, квалификации, практическом опыте и результатах тестирования исполнителя	Электронная форма в системе управления переводческими проектами	Главный редактор
Доказательства того, что требования к процессам выполнены	Электронная (чеклист менеджера переводческого проекта)	Менеджер переводческого проекта
Результаты оценки работы исполнителя на проекте	Электронная форма в системе управления переводческими проектами	Главный редактор, менеджер переводческого проекта, редактор
Карточка регистрации проекта	Электронная форма в системе управления переводческими проектами	Менеджер переводческого проекта
Отчет редактора/корректора о качестве перевода	Электронная форма (чеклисты переводчика, редактора и корректора)	Переводчик, редактор, корректор, главный редактор
Сведения об особых требованиях клиента, контактных лицах со стороны клиента	Электронная форма в системе управления переводческими проектами, древовидная структура каталогов с возможностью перехода в каталог из формы управления переводческими проектами	Менеджер переводческого проекта

Хранение записей на бумажном носителе осуществляется в соответствии с действующим порядком ведения документации. Все записи, ведение которых осуществляется в электронном виде, должны сохраняться на сервере компании. Записи, которые ведутся в электронном виде, защищаются от несанкционированных изменений посредством ограничения доступа.

Срок хранения записей по качеству составляет не менее 5 (пяти) лет. После окончания срока хранения записи изымаются ответственным за хранение и уничтожаются. Записи в электронном виде перемещаются в электронный архив компании.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Руководство Компании представляет свидетельства своих обязательств по разработке, внедрению и постоянному повышению результативности СМК посредством:

- информирования работников о важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и нормативных требований к деятельности Компании;
- разработки, актуализации политики в области качества и доведения ее до персонала;
- разработки и обеспечения условий для достижения целей в области качества Компании;
- проведения анализа со стороны руководства;
- обеспечения всех процессов СМК необходимыми ресурсами (включая бизнес-планирование (см. раздел 5.4 настоящего Руководства));
- обеспечения результативного и эффективного функционирования СМК в интересах и в соответствии с требованиями потребителей.

5.2 Ориентация на потребителя

Руководство Компании обязано:

- обеспечивать определение и выполнение требований потребителей для повышения степени их удовлетворенности;
- обеспечивать планирование и проведение постоянного улучшения в целях более полного удовлетворения текущих и будущих потребностей потребителей.

5.3 Политика в области качества

В Компании разработана и поддерживается в актуальном состоянии Политика в области качества.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Руководство устанавливает, внедряет и поддерживает документированные цели в области качества для соответствующих функций и уровней Компании.

Измеримые цели Компания устанавливает на основе политики в области качества сроком на один год или на перспективу.

Устанавливая и анализируя свои цели, руководство учитывает требования и ожидания как непосредственных, так и конечных потребителей.

Высшее руководство, руководители подразделений (процессов), ответственные за выполнение целей, доводят до сведения персонала содержание целей в области качества и объясняют личный вклад каждого в реализацию этих целей.

Цели в области качества Компании включены в бизнес-план. Бизнес-план включает:

- цели в области качества;
- анализ рынка;
- план развития инфраструктуры;
- план повышения удовлетворенности потребителя;
- план найма персонала;
- план обучения / повышения квалификации персонала;
- ключевые показатели качества и эффективности работы;
- финансовое планирование.

Бизнес-план разрабатывается раз в год в марте на основе плана продаж в натуральном выражении. Бизнес-план утверждается директором.

Ежеквартально до 15 числа первого месяца квартала производится анализ и при необходимости корректировка бизнес-плана.

Результаты выполнения планов регистрируются и являются обязательными записями.

5.4.2 Планирование создания, поддержание и улучшение системы менеджмента качества

Руководство Компании обеспечивает:

а) осуществление планирования системы менеджмента качества для выполнения требований, изложенных в п. 4.1 настоящего Руководства, а также для достижения целей в области СМК;

б) поддержание целостности СМК при планировании и внесении изменений в нее – обеспечивается за счет согласования и утверждения документов СМК до их выпуска.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Руководство Компании обеспечивает определение и доведение до персонала сведений об ответственности и полномочиях работников Компании посредством организационной структуры, положений о подразделениях, должностных инструкций, рабочих инструкций (при необходимости), настоящего РК, документированных процедур, приказов и других локальных нормативных актов.

Необходимые полномочия персонала, ответственного за качество продукции, также определены в должностных инструкциях.

5.5.2 Представитель руководства

Представитель руководства по СМК назначается приказом директора Компании; на него возлагаются следующие функции:

а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;

б) представление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества и необходимости улучшения;

в) содействие распространению понимания требований потребителей во всей Компании;

г) поддержание связи с внешними сторонами по вопросам, касающимся системы менеджмента качества.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

В Компании определены различные процедуры, обеспечивающие обмен информацией между сотрудниками, включая высшее руководство. Обмен информацией осуществляется следующими способами:

- ознакомление с Политикой в области качества при приеме на работу новых сотрудников, при ее актуализации и размещении на информационных стендах;

- обеспечение нормативной, организационно-распорядительной документацией;

- проведение совещаний у директора, оформление протоколов совещаний и управления ими;

- использование информационных стендов и досок объявлений;

- обеспечение оперативной передачи данных посредством использования внутренней электронной почты, телефонной связи;

- системы планов работ и отчетности о выполнении планов;

- обучение персонала, семинары, собрания;

- информирование о результатах внутренних аудитов и результативности функционирования СМК.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Директор Компании не реже одного раза в год, следующий за отчетным, анализирует СМК с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

В анализ со стороны руководства включается оценка возможностей улучшения и потребности в изменениях в СМК, в том числе в политике и целях в области качества Компании.

Частью анализа со стороны руководства является мониторинг целей в области качества, регулярная отчетность, оценка и анализ затрат на обеспечение качества, включая стоимость несоответствий, а также затраты на реализацию корректирующих действий.

Результаты анализа регистрируются и являются обязательными. Результаты анализа должны содержать как минимум свидетельства достижения:

- целей в области качества, установленных в бизнес-плане;
- удовлетворенности потребителей поставленной продукцией.

Ответственность за сбор, подготовку и систематизацию данных для анализа СМК со стороны руководства, документирование и контроль выполнения принятых решений несет ПР по СМК.

5.6.2 Входные данные

Входные данные для анализа включают следующую информацию:

- а) результаты аудитов;
- б) обратная связь с потребителями;
- в) функционирование процессов и соответствие продукции;
- г) статус (состояние выполнения) предупреждающих и корректирующих действий;
- д) проверка выполнения решений, принятых по результатам предыдущих анализов СМК;
- е) изменения, которые могут оказать влияние на СМК;
- ж) рекомендации по улучшению;
- з) результаты анализа фактических и потенциальных отказов поставленной продукции и их влияние на качество, безопасность или окружающую среду.

Входные данные оформляются в свободной форме.

5.6.3 Выходные данные

Результаты анализа СМК со стороны руководства включают все решения и действия, касающиеся:

- а) повышения результативности СМК и используемых в ней процессов, включая:
 - результаты анализа идентифицированных возможных сбойных ситуаций и планов реагирования на них;
- б) улучшения услуг, связанного с требованиями потребителей;
- в) обеспечения необходимыми ресурсами.

Результаты анализа СМК руководством Компании включаются в отчет об анализе СМК со стороны руководства. Выходные данные анализа доводятся до соответствующих подразделений и сотрудников Компании и доступны потребителю.

6. Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

Руководство Компании определяет и обеспечивает ресурсы, необходимые для достижения целей в области качества компании, которые включают ресурсы для поддержания в рабочем состоянии существующей системы менеджмента качества, постоянного повышения ее результативности, а также удовлетворения текущих и будущих потребностей потребителей.

Менеджмент ресурсов осуществляется в соответствии с процедурами, установленными настоящим РК и результатами анализа со стороны руководства.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

Компания обеспечивает необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на соответствие требованиям к продукции и услугам, на основе соответствующего образования, обучения, навыков и опыта.

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

Персонал, выполняющий работу, влияющую на качество продукции, компетентен в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом.

Компания определяет необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, влияющую на соответствие требованиям к продукции посредством нормативной и эксплуатационной документации, должностных инструкций и т. д.

Осведомленность персонала о значимости и важности своей деятельности, а также о том, какой вклад он вносит в достижение целей в области качества, обеспечивается за счет проведения бесед при приеме на работу, а также за счет ознакомления персонала с целями и политикой в области качества при приеме на работу.

Компания определяет потребности в обучении: составляется план обучения / повышения квалификации на следующий год. В течение года план может корректироваться. Этот план включается в бизнес-план Компании.

Результативность обучения оценивается фактом получения работником документа, подтверждающего повышение уровня квалификации, получения допуска на вид работы и пр.

В Компании реализована документированная процедура подбора для участия в переводческих проектах только специалистов с соответствующим уровнем компетентности и квалификации (Приложение 1). Сведения о прохождении работниками тестирования, их образовании, подготовке, навыках и опыте являются обязательными записями.

6.2.2.1 Профессиональная компетентность переводчиков

Переводчик должен обладать компетентностью в следующих сферах:

А. Переводческая компетентность: способность переводить информационный материал в соответствии с целями переводческого проекта, включая понимание проблематики темы перевода при создании текста перевода, а также способности создания (по соглашению между поставщиком переводческих услуг и переводчиком, а также в соответствии с другими требованиями проекта) такого текста перевода, который сможет в полной мере оправдать ожидания и запросы клиента.

Б. Лингвистическая и текстуальная компетентность в исходном языке и языке перевода: способность к пониманию исходного языка и владение языком перевода, а также общее или специализированное, в зависимости от обстоятельств, знание конвенций (условий) для текста определенного типа. Лингвистическая и текстовая компетентность также включает способность применять имеющиеся знания при создании текстов или другого информационного материала на языке перевода.

В. Исследовательская компетентность, а также компетентность в получении и обработке информации: способность к эффективной ассимиляции лингвистических и

специальных дополнительных знаний, которые необходимы для понимания информационного материала на исходном языке и создания информационного материала на языке перевода. Исследовательская компетентность требует также наличия опыта в использовании различных поисковых инструментов, а также способности к разработке подходящих стратегий эффективного использования источников информации.

Г. Культурная компетентность: способности и навыки использования моделей поведения, систем ценностей и специфических особенностей, которые характерны для культур исходного языка и языка перевода.

Д. Профессиональная компетентность: знания, способности и навыки, которые необходимы для выполнения технических задач в процессе перевода с применением технических средств, включая программные инструменты и информационные системы, на всем протяжении переводческого процесса.

Е. Компетентность в предметной области: способность понимать информационный материал, созданный в предметной области на исходном языке, и управлять им.

6.2.2.2 Квалификация переводчика

Компания определяет компетентность переводчика для оказания услуг в соответствии с настоящим Руководством по качеству посредством поиска документированных свидетельств того, что переводчик отвечает как минимум одному из следующих критериев:

а) наличие высшего переводческого образования (признанный диплом высшего учебного заведения);

б) наличие высшего образования в одной из специальных областей (признанный диплом об окончании высшего учебного заведения) и документально подтвержденный опыт работы переводчиком не менее двух лет;

в) наличие документально подтвержденного опыта работы переводчиком не менее пяти лет;

г) свидетельство о присвоении квалификации переводчика, выданное соответствующим государственным учреждением.

6.2.2.3 Профессиональная компетентность редакторов и корректоров

Компания обеспечивает соответствие редакторов и корректоров всем областям компетентности, определенным для переводчиков, а также опытом переводов или редактуры/корректур в соответствующей области.

6.2.2.4 Профессиональная компетентность специальных редакторов

Компания обеспечивает привлечение к специальной редакции отраслевых специалистов с соответствующей квалификацией в данной области, приобретенной в высшем учебном заведении, и/или обладающих опытом работы в данной области.

6.2.2.5 Компетентность проектных менеджеров

Компания обеспечивает привлечение к работе над переводческими проектами менеджеров, обладающих соответствующей подтвержденной документально компетентностью и способных в интересах Компании участвовать в процессе оказания переводческих услуг в соответствии с клиентскими и прочими проектными требованиями.

Необходимая компетентность в области управления проектами может быть получена в ходе формальной или неформальной подготовки, например в рамках специального курса обучения в высшем учебном заведении, а также посредством практического обучения в процессе исполнения служебных обязанностей или применения опыта, полученного во время работы в отрасли.

В ходе обучения и работы проектные менеджеры должны получить общее понимание отрасли переводческих услуг, а также глубокие знания в области переводческого процесса и овладеть навыками проектного управления.

6.2.2.6 Учет регулярного поддержания требуемого уровня компетентности и его повышения

Компания реализует процесс документирования требуемых уровней компетентности переводчиков, корректоров, специальных редакторов, проектных менеджеров и других

профессионалов. Документирование ведется на постоянной основе. Компетентность специалистов постоянно повышается посредством обучения и другими способами (Приложение 6). Компания ведет учет поддержания и повышения уровней компетентности. Ответственность за это несет ПР по СМК.

6.2.2.7 Мотивация и ответственность персонала

Для достижения целей в области качества и содействия процессу постоянного улучшения в Компании разработан процесс мотивации персонала.

Персонал, чья работа влияет на качество продукции, проинформирован о последствиях, вызванных невыполнением требований, установленных в документации СМК, через ознакомление с ней при приеме на работу, проведение совещаний при директоре Компании, а также Положение о премировании работников Компании.

6.2.3 Распределение ответственности в случае привлечения субподрядчиков

В случае когда Компания поручает оказание переводческой услуги (или ее части) субподрядчику, Компания продолжает нести полную ответственность за обеспечение выполнения требований данного стандарта для этой услуги или ее соответствующей части.

6.3 Инфраструктура

6.3.1 Технические и технологические ресурсы

Компания обладает инфраструктурой, которая обеспечивает доступность и возможность использования:

а) технического оборудования, необходимого для надлежащего выполнения переводческих проектов, включая надежное и безопасное использование оборудования, сохранение, подготовку, архивирование и утилизацию документов и данных;

б) необходимых устройств связи, а также программного и технического обеспечения;

в) необходимых источников информации;

г) технических инструментов, таких как технологические ресурсы для перевода, система управления переводческими проектами, система управления терминологией и прочие системы управления языковыми ресурсами, связанными с переводческой деятельностью.

Технологические ресурсы для перевода включают набор инструментов, используемых лингвистами, корректорами, специальными редакторами и теми, кто осуществляет поддержку их деятельности. Технологические ресурсы для перевода, применяемые Компанией, включают:

- системы управления информационным материалом (*CMS*);
- программные инструменты для верстки и обработки текста;
- системы управления переводческими проектами (*TMS*);
- инструменты переводческой памяти (*TM*) (*CAT*-системы);
- инструменты обеспечения качества (*QA*);
- инструменты редактирования;
- инструменты локализации;
- инструменты машинного перевода (*MT*);
- системы управления терминологией;
- программное обеспечение распознавания голоса;

и прочие технологические средства обработки существующего или подготовки нового перевода.

Руководство Компании отвечает:

- за офисные помещения, офисное оборудование, офисное программное обеспечение, компьютерную и оргтехнику, сети связи, локальные сети;

- за определение инфраструктуры, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции (работам/услугам), обеспечение ее наличия и поддержания в рабочем состоянии;

- за анализ возможных сбойных ситуаций и подготовку/корректировку планов реагирования на них;

- за обеспечение соответствия инфраструктуры (включая размещение оборудования) требованиям техники безопасности, производственной санитарии и экологии.

Поддержание зданий и сооружений, рабочих помещений в надлежащем состоянии осуществляется силами сторонних специализированных предприятий, имеющих лицензии на соответствующий вид деятельности. Эту деятельность по договору может осуществлять собственник арендуемого помещения (в случае если здание, оборудование, помещение не являются собственностью Компании).

6.3.2 Совершенствование инфраструктуры

Деятельность по совершенствованию инфраструктуры организации должна проводиться в соответствии с бизнес-планом.

Наблюдение за работой инфраструктуры и за деятельностью по ее совершенствованию осуществляют работники Компании, пользующиеся инфраструктурой.

Оценка результативности деятельности по поддержанию и совершенствованию инфраструктуры проводится в рамках анализа СМК со стороны руководства.

6.3.3 Сбойные ситуации

В функционировании инфраструктуры могут возникать сбойные ситуации, которые могут привести к невыполнению требований потребителя.

Поскольку основной частью инфраструктуры Компании является компьютерная и оргтехника, программное обеспечение и накопленные данные, то сбойные ситуации и планы действий на случай их возникновения приводятся в настоящем Руководстве.

Перечень возможных сбойных ситуаций и планы реагирования на них

<i>Возможная сбойная ситуация</i>	<i>Действия по предупреждению возникновения сбойной ситуации / по обеспечению готовности к ней</i>	<i>Действия по реагированию на сбойную ситуацию</i>
1. Уничтожение данных на электронных носителях	1. Ограничение прав доступа к данным (при необходимости) 2. Обслуживание программного обеспечения, техническое обслуживание оборудования. 3. Идентификация данных для резервного копирования и периодическое резервное копирование данных (см. раздел «Инфраструктура») 4. Готовность системного администратора устранить сбойную ситуацию	1. В случае уничтожения данных Компании работники должны известить вышестоящего руководителя о характере сбоя и обратиться к системному администратору. 2. Если данные нельзя восстановить из резервной копии, об этом извещается вышестоящий руководитель
2. Сбой в программном обеспечении / утеря данных из-за нарушения работы локальной сети	1. Обслуживание программного обеспечения, техническое обслуживание оборудования. 2. Ограничение прав на установку программного обеспечения (при необходимости). 3. Отслеживается действие лицензий на программное обеспечение. 4. Готовность системного администратора устранить сбойную ситуацию	1. В случае возникновения сбоя работники должны известить вышестоящего руководителя о характере сбоя и обратиться к системному администратору. 2. Если системный администратор в разумные сроки не может решить проблему, мешающую нормальной работе / восстановлению данных, об этом ставится в известность руководство компании. Примечание. Мелкие сбои (в целом не останавливающие работу)

<i>Возможная сбойная ситуация</i>	<i>Действия по предупреждению возникновения сбойной ситуации / по обеспечению готовности к ней</i>	<i>Действия по реагированию на сбойную ситуацию</i>
		регистрируются в журнале заявок системному администратору. Системный администратор устраняет их по мере возможности и ставит отметку об устранении
3. Пожар	<p>1. Все сотрудники должны допускаться к работе только после прохождения противопожарного инструктажа.</p> <p>2. Наличие планов эвакуации (по договору с арендодателем).</p> <p>3. Оборудование помещений и проходов в соответствии с планами эвакуации.</p> <p>4. Содержание проходов и эвакуационных выходов открытыми</p>	<p>1. Каждый сотрудник, обнаруживший пожар или признак горения, обязан:</p> <p>а) немедленно сообщить об этом по телефону 01 (с мобильного 112) в пожарную охрану и назвать адрес объекта, место возникновения пожара, свою фамилию;</p> <p>б) принять меры по эвакуации людей, тушению пожара и сохранению материальных ценностей.</p> <p>2. Руководитель предприятия (лицо, исполняющее его обязанности) должен:</p> <p>а) в случае угрозы жизни людей организовать их спасение;</p> <p>б) при необходимости отключить электроэнергию;</p> <p>в) прекратить все работы, не связанные с тушением пожара,</p> <p>г) организовать встречу подразделений пожарной охраны.</p>

При анализе СМК со стороны руководства анализируются идентифицированные возможные сбойные ситуации и планы реагирования на них, а также возможность возникновения других сбойных ситуаций (при их идентификации – осуществляется выработка планов реагирования на них).

В случае дополнения/изменения списка идентифицированных возможных сбойных ситуаций и установленных планов реагирования на них меняется таблица, приведенная в данном разделе Руководства, или оформляется отдельная таблица возможных аварийных ситуаций и планов реагирования на них.

6.4 Производственная среда

При выполнении производственных процессов, где это необходимо, должно быть обеспечено выполнение установленных требований по охране труда, промышленной чистоте (запыленности и влажности воздушной среды, температуре, освещенности, вибрациям, наличию агрессивных сред, уровню шума и т. д.), экологической безопасности производства, качеству энергоносителей, защите от воздействия электромагнитного излучения, а также другим характеристикам производственной среды, влияющим на качество продукции и процессов. Записи о мониторинге производственной среды являются обязательными.

Требования к производственной среде могут быть определены в проектной, эксплуатационной, технологической инструкциях, инструкциях по охране труда и пожарной безопасности и другой нормативной документации.

В случае если требования к производственной среде не установлены в НД, персонал на местах и руководители подразделений (процессов) следят за ее состоянием исходя из специфики деятельности подразделения и своего опыта. Утилизация продукции проводится конечными потребителями.

7 Производственный процесс

7.1 Процессы и мероприятия по планированию производственного процесса

7.1.1 Общие положения

Компания имеет в своем распоряжении процедуру, посредством которой можно анализировать и обрабатывать запросы клиентов, определять осуществимость проектов, формировать предложения и заключать соглашения с клиентами.

7.1.2 Запрос заказчика и его выполнимость

Компания имеет в своем распоряжении процедуру, посредством которой можно анализировать и обрабатывать запросы клиентов, определять осуществимость проектов, формировать предложения и заключать соглашения с клиентами (Приложение 2).

Запрос заказчика может быть направлен устно или письменно. Запрос должен содержать либо исходный текст, либо достаточную информацию об исходном тексте (указание на тематику, специфику, форму, объем, тип носителя и формат файла в случае электронной версии, предполагаемое использование перевода и т. п.), а также основные требования к срокам и форме представления переводного текста.

7.1.3 Предложение

Компания представляет клиенту предложение, в котором должна содержаться информация как минимум о цене и условиях оказания услуги, таких как сроки, формат и способ передачи, если с клиентом не оговорено иное.

Компания должна адекватно оценить наличие необходимых ресурсов и свою текущую загруженность перед подтверждением возможности выполнения перевода в указанные в запросе заказчика сроки.

7.1.4 Отношения между клиентом и Компанией

Компания готовит и оформляет соглашение с клиентом и оставляет себе его копию. Соглашение может быть оформлено письмом, факсом, электронной почтой или по телефону. В случае когда соглашение заключается по телефону, Компания подтверждает факт его заключения и условия данного соглашения в письменной форме, например письмом, факсимильным сообщением или посредством электронной почты. Соглашение, договорное или внедоговорное, включает коммерческие условия и проектные требования или ссылается на них. Все соглашения подлежат регистрации. Любое отклонение от первоначального соглашения должно быть согласовано всеми сторонами до того, как будут предприняты какие-либо действия, приводящие к такому отклонению. Согласованные изменения в соглашении регистрируются и прилагаются к основной документации, оформленной в рамках соглашения.

Соглашение между клиентом и Компанией должно определять следующие сроки:

- срок получения исходного текста и всех оговоренных справочных и информационных материалов;
- срок получения заказчиком перевода.

Необходимым условием соблюдения Компанией оговоренного срока сдачи готового перевода является предоставление заказчиком исходного текста и всех оговоренных справочных и информационных материалов. Срок сдачи готового перевода продлевается соразмерно задержке в предоставлении заказчиком исходного текста.

При заключении договора клиент и Компания оговаривают все вопросы, касающиеся стоимости перевода (срочность, повышающие коэффициенты).

7.1.5 Обращение с информацией клиентов, относящейся к выполняемому проекту

Компания прилагает все усилия для получения дополнительной информации к исходному документу и правильному толкованию неоднозначных мест в исходном тексте посредством обращения к клиенту и распространяет эту информацию среди всех участников проекта.

Компания реализует процедуру защиты информации, а также безопасного хранения и (там, где это необходимо) безопасного возврата всех материалов, полученных от клиента (Приложение 3).

7.1.6 Подготовка проекта

Подготовка, осуществляемая Компанией, затрагивает административные, технические и лингвистические аспекты, относящиеся к специальным требованиям переводческого проекта.

После получения информационного материала на исходном языке для перевода Компания проверяет, было ли выполнено соглашение между Компанией и клиентом и соответствует ли информационный материал проектным требованиям. В случае несоблюдения соглашения Компания обращается к клиенту с целью выяснения обстоятельств.

7.1.6.1 Административные аспекты

7.1.6.1.1 Регистрация проекта

Компания регистрирует каждый принятый переводческий проект в своей системе управления переводческими проектами (*TMS*) и в течение выполнения проекта ведет протокол работ по нему и архив всех проектных материалов. С помощью такого протокола обеспечивается возможность в любой момент установить и восстановить статус проекта.

Регистрационные данные проекта:

- уникальный номер проекта;
- наименование клиента, фамилия контактного лица;
- дата заказа на оказание услуг;
- объем работ;
- стоимость оказания услуг и валюта расчетов;
- условия оплаты;
- отметка об использовании *CAT*-систем;
- правила обеспечения конфиденциальности в рамках проекта;
- срок сдачи заказа и/или план-график проекта;
- требования к сдаче проекта (если таковые имеются);
- проектный менеджер, ответственный за данный проект;
- проектная команда;
- исходный язык и язык перевода;
- цель и область использования перевода;
- обязательное использование внутренней терминологии или терминологии заказчика, правила оформления или соответственно другой справочный материал;
- информация о любых изменениях коммерческих условий и изменениях в переводческом проекте;
- отзыв клиента и принятые корректирующие меры;
- отзыв корректора и/или специального редактора о качестве перевода;
- статус проекта;
- счета на оплату.

Регистрационные данные проекта также включают информацию о дополнительных услугах, к которым могут относиться:

- а) заверение и содействие в получении правовой силы в соответствии с нормами и требованиями национального законодательства;

- б) помощь в нотариальном удостоверении и легализации;
- в) адаптация;
- г) переписывание (рерайт);
- д) актуализация;
- е) локализация;
- ж) интернационализация;
- з) глобализация;
- и) управление терминологией;
- к) транскрипция;
- л) транслитерация;
- м) создание графиков и интернет-сайтов, формуляров;
- н) техническая редакция;
- о) консультация по лингвистическим и культурным вопросам;
- п) установление терминологического соответствия;
- р) выверка для памяти переводов;
- с) выверка двуязычных параллельных текстов;
- т) предварительное и последующее редактирование;
- у) разбиение;
- ф) закадровый перевод;
- х) специальная проверка и/или вычитка корректуры сторонних переводов;
- ц) обратный перевод.

Дополнительные виды работ оплачиваются отдельно от основной работы по переводу, и их цена рассчитывается и указывается отдельно.

7.1.6.1.2 Распределение проекта

Компания назначает на каждый переводческий проект любые внутренние и/или внешние ресурсы, необходимые для обеспечения соответствия с соглашением между клиентом и Компанией, а также с проектными требованиями.

Все процессы передачи полномочий регистрируются в системе управления переводческими проектами (TMS).

7.1.6.2 Технические аспекты подготовки проекта

7.1.6.2.1 Технические ресурсы

Компания обеспечивает доступ всем сторонам, задействованным в проекте, включая субподрядчиков, к техническим ресурсам, необходимым для выполнения любой стадии проекта.

7.1.6.2.2 Предпроизводственные мероприятия

Компания выполняет все необходимые технические и предпроизводственные задачи в рамках подготовки информационного материала на исходном языке к переводу. Предпроизводственные задачи обработки перевода могут включать следующее:

- а) получение переводческой памяти, терминологических баз, руководства по оформлению и прочих ресурсов, которые могут быть доступны и полезны для участников переводческого процесса;
- б) подготовка информационного материала к обработке техническими инструментами;
- в) анализ и оценка объема проекта, включая анализ информационного материала на исходном языке;
- г) применение или выработка рекомендаций;
- д) сбор и подготовка справочных материалов (например, глоссарии и обучающие материалы) в целях улучшения качественного соответствия проектным требованиям.

7.1.6.3 Лингвистические аспекты

Компания обеспечивает доступность и соответствующее распространение информации о специальных лингвистических требованиях к переводческому проекту (Приложение 4).

Такие условия могут предусматривать сохранность рекомендаций клиента, касающихся стиля, адаптации перевода для определенных целевых групп, ориентации на определенную цель перевода и его применения; использование соответствующей терминологии или актуализацию существующих лексико-терминологических ресурсов, таких как словари и базы терминов.

7.1.6.3.1 Анализ информационного материала на исходном языке

Компания проводит анализ информационного материала на исходном языке, чтобы иметь возможность предотвращения проблем, возникающих при переводе.

7.1.6.3.2 Работа в области терминологии

Компания и клиент могут договориться о том, что для осуществления переводческого процесса предлагается к использованию соответствующая терминология. Соглашение может содержать объем работ в области терминологии, а также описание задач в области терминологии, которые Компания должна решить.

7.1.6.3.3 Рекомендации по стилю

Если клиент дает какие-либо рекомендации по стилю, то Компания обеспечивает их соблюдение. Компания применяет собственные рекомендации по стилю.

7.2 Процессы, ориентированные на клиента

7.2.1 Процесс перевода

Переводчик передает смысл текста с исходного языка на язык перевода таким образом, чтобы переведенный текст соответствовал правилам языка перевода и рекомендациям клиента, относящимся к полученному заказу на перевод. Ответственность за уточнение у заказчика назначения переводного текста, используемых национальных вариантов языка (американский/британский английский), использования одного из нескольких альтернативных вариантов орфографии, получение от заказчика глоссария, консультаций, справочных и информационных материалов несет менеджер проекта. Менеджер проекта устанавливает разумные сроки для выполнения и сдачи перевода, в среднем из расчета производительности одного переводчика, составляющей 2000 слов в день.

Во время процесса перевода переводчик учитывает настоящее Руководство по качеству в части:

- а) соответствия терминологии клиента и терминологическим конвенциям (условиям) из специальной области или другой подходящей терминологии, одинаковой во всем тексте перевода;
- б) семантической точности информационного материала на языке перевода;
- в) правил синтаксиса, орфографии, пунктуации, расстановки диакритических знаков и других правил грамматики языка перевода;
- г) лексической связности и фразеологической корректности;
- д) соблюдения собственных и/или предложенных клиентом рекомендаций по стилю, включая использование адекватного лингвистического регистра и выбор правильного варианта языка;
- е) специфических особенностей, включающих локальные и региональные конвенции и нормы;
- ж) форматирования;
- з) целевой группы и цели перевода.

При обнаружении смысловых противоречий, ошибок или неточностей в исходном тексте переводчик незамедлительно сообщает о них проект-менеджеру для дальнейшего согласования с заказчиком.

7.2.2 Проверка

Данный вид работ включает самостоятельную вычитку информационного материала на языке перевода с целью определения наличия грамматических ошибок, ошибок

правописания, пропусков и других ошибок, а также с целью проверки соответствия установленным проектным требованиям.

Перед сдачей работы переводчик вносит все необходимые изменения и уточнения.

7.2.3 Корректорская проверка

Компания обеспечивает выполнение корректорской проверки перевода.

Корректор должен являться лицом, отличным от переводчика соответствующего текста. Он должен также обладать необходимой степенью компетентности в языке перевода. Корректор проверяет результат перевода на предмет наличия ошибок и прочих недочетов, а также на предмет соответствия цели перевода. Такая проверка включает сравнение информационного материала на исходном языке и на языке перевода в части аспектов, рассмотренных в п. 7.2.1.

По согласованию с проектным менеджером корректор исправляет ошибки, обнаруженные в результате перевода, или дает Компании рекомендации по корректирующим мерам. Необходимые корректирующие меры могут включать и повторное выполнение перевода. Если рекомендации корректора указывают на какие-либо ошибки и прочие недочеты, влияющие на качества результата перевода, то Компания принимает корректирующие меры и повторяет процесс корректуры до тех пор, пока не будет обеспечено требуемое качество результата перевода. Корректор также извещает Компанию обо всех выполненных корректирующих действиях.

7.2.4 Специальная проверка

Если требования к оказанию услуги предусматривают проведение специальной проверки, то Компания обеспечивает проведение специальной проверки результата перевода. Компания требует от специального редактора выполнить специальную проверку на предмет соответствия результата перевода согласованной цели и области, а также предложить Компании корректирующие меры. Компания может поручить выполнение корректирующих мер специальному редактору. Специальная проверка завершается оценкой соответствия области перевода и конвенциям (условиям) для текста определенного типа.

7.2.5 Корректорская проверка верстки

Если проектные требования и соглашение между клиентом и Компанией предусматривают корректорскую проверку верстки перед сдачей заказа клиенту, то Компания оказывает такую услугу.

Если в результате корректорской проверки верстки обнаружены существенные недочеты, то Компания принимает соответствующие корректирующие меры и действия по устранению таких недочетов.

7.2.6 Разрешение на сдачу заказа и сдача заказа

Перед сдачей заказа клиенту компания проверяет, удовлетворяет ли оказанная услуга поставленным требованиям. Финальная проверка выполняется менеджером проекта. После финальной проверки и сдачи Компания реализует процессы оформления документации на оплату и проведения платежа.

Если в ходе финальной проверки выявлены нарушения проектных требований, то Компания, по необходимости, принимает корректирующие меры и корректирующие действия.

8 Постпроизводственные процессы

8.1 Получение обратной связи

Компания выполняет обработку отзывов от клиента для оценки степени удовлетворенности клиента оказанной услугой и для реализации соответствующих корректирующих действий. Хорошей практикой считается, когда Компания – с согласия клиента – распространяет отзыв среди всех задействованных в проекте лиц.

Экспертная оценка качества перевода может выполняться только квалифицированным специалистом-лингвистом путем сопоставления исходного и переводного текстов. При наличии у заказчика мотивированных претензий к качеству перевода он излагает их в письменном виде, обосновывая надлежащим образом свое мнение. Обоснованные претензии принимаются Компанией, и она исправляет допущенные ошибки или неточности в переводе без дополнительной оплаты.

Если претензии заказчика к качеству перевода оказываются необоснованными, то Компания вправе отклонить такие претензии и дать аргументированное письменное обоснование своего несогласия с ними, которое в дальнейшем используется для разрешения спора между заказчиком и Компанией в судебном порядке, если иной способ разрешения спора оказывается невозможным.

8.2 Завершение проекта

Компания использует документированные процессы, в соответствии с которыми может осуществляться сдача и архивирование всех документов, относящихся к переводу за определенный период, а также проводит все мероприятия по сохранению или удалению записей и защите данных согласно договорным обязательствам и/или требованиям законодательства.

По завершении выполнения договора и подписания сторонами акта сдачи-приемки работы Компания возвращает заказчику (по его требованию или в соответствии с условиями договора) исходный текст и справочные и информационные материалы.

9 Измерения, анализ и улучшения

9.1 Общие положения

Компания планирует и осуществляет процессы мониторинга, измерений, анализа и улучшения, необходимые для:

- а) подтверждения соответствия требованиям к продукции;
- б) обеспечения соответствия системы менеджмента;
- в) постоянного повышения результативности системы менеджмента.

Выбор надлежащих статистических методов для каждого вида применения должен быть проведен в ходе планирования улучшения системы менеджмента качества и включен в план качества.

9.2 Мониторинг и измерения

9.2.1 Удовлетворенность потребителя

Компания имеет документированную процедуру мониторинга и определения удовлетворенности потребителей, включающую частоту и способы оценки удовлетворенности как непосредственных, так и конечных потребителей. Результаты мониторинга должны быть документированы и являться входными данными для анализа со стороны высшего руководства организации. Особое внимание следует обращать на специальные характеристики продукции и особо ответственные процессы. Мониторинг

удовлетворенности потребителей должен основываться на объективных данных и включать следующие показатели: а) технический уровень и качество поставляемой продукции; б) претензии и возвраты продукции потребителем; в) своевременность поставки; г) качество технического обслуживания; д) качество и оперативность гарантийного ремонта; е) цена и условия оплаты; ж) результаты аудита второй и третьей сторонами; з) результаты анализа требований потребителей и выполнения контрактов (договоров); и) письма и устные отзывы потребителей о качестве продукции.

9.2.2 Внутренний аудит

Компания проводит внутренний аудит СМК не реже одного раза в год.

9.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Текущий мониторинг процессов и при необходимости проведение коррекции и корректирующих действий осуществляют руководители подразделений (процессов) в их повседневной деятельности. Директор оценивает результативность процессов Компании. При этом оформляется отчет о результативности процессов в свободной форме и сведения о корректирующих (если запланированные результаты не достигнуты) или предупреждающих (если запланированные результаты достигнуты, однако предусматриваются действия по улучшению процессов) действиях. Компания должна исследовать возможности процессов при организации всех новых производств, включая случаи их изменений, таких как изменение последовательности операций и т. п. Результаты исследований должны быть задокументированы. Компания должна разработать планы качества в отношении процессов, которые являются нестабильными или не достигают своих возможностей. Результаты этой деятельности должны быть задокументированы.

9.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Компания осуществляет мониторинг продукции при закупках.

Измерение продукции на соответствующих стадиях процесса выпуска продукции в соответствии с запланированными мероприятиями осуществляет организация – изготовитель продукции. Записью о таких измерениях в процессе изготовления продукции, а также о приемке готовой продукции внутри Компании является паспорт на продукцию.

В записях должно(-ы) указываться лицо(-а), разрешающее(-ие) выпуск продукции для доставки потребителю.

Выпуск продукции и обслуживание потребителя не должны осуществляться до тех пор, пока все запланированные мероприятия не будут выполнены с удовлетворительными результатами, если только иной порядок не одобрен соответствующим уполномоченным лицом и, где это применимо, потребителем.

Ответственность за общую организацию и координацию работ по мониторингу и измерению продукции возлагается на главного редактора.

9.3 Управление несоответствующей продукцией

Описание действий с несоответствующей продукцией предназначено:

а) для предотвращения сдачи заказчику объекта работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям;

б) для предотвращения использования в производстве закупленной продукции (услуг), не соответствующих установленным требованиям;

в) для анализа несоответствий и получения данных о качестве на основе контроля процесса производства для разработки корректирующих и предупреждающих действий.

Порядок действий с несоответствующей продукцией включает:

- регистрацию отклонений качества продукции (работ) от требований;

- идентификацию несоответствующей продукции;

- отделение несоответствующей продукции от соответствующей продукции;
- поиск и проведение анализа причин и возможных последствий несоответствия;
- принятие решения о дальнейшем использовании продукции, оценку необходимости проведения корректирующих действий;
- действия в случае обнаружения несоответствия после передачи продукции (сдачи работ) заказчику.

Выявленные отклонения качества продукции от требований СМК подлежат обязательной регистрации в системе управления переводческими проектами. Отклонения качества работ (услуг) могут быть выявлены в ходе редакторской, корректорской, финальной проверки, а также в ходе корректорской проверки верстки. Дальнейшее производство работ с использованием несоответствующих результатов предыдущего этапа не допускается.

Решение о возможности и целесообразности устранения несоответствий качества работ (услуг) принимается главным редактором. Устранение несоответствий не должно повлечь снижение качества продукции. Доработанная, переделанная продукция должна подвергаться повторной проверке на соответствие требованиям СМК.

Главный редактор ежемесячно анализирует количество, характер несоответствий, выявленных в результатах работ каждого исполнителя, и определяет необходимость корректирующих действий. Корректирующие действия необходимы, если несоответствия носят системный характер.

9.4 Анализ данных

Компания определяет, собирает и анализирует данные, необходимые для подтверждения пригодности и результативности СМК, а также для определения направлений, по которым может осуществляться постоянное повышение результативности СМК. В состав этих данных включаются данные, получаемые в результате измерений и мониторинга, а также из других подходящих источников. Анализ данных должен предоставлять информацию по: а) удовлетворенности потребителя; б) соответствию требованиям к продукции; в) характеристикам и тенденциям процессов и продукции, включая возможности предупреждающих действий; г) поставщикам. Ежегодно результаты анализа данных рассматриваются в рамках анализа СМК со стороны руководства и могут служить основой для разработки корректирующих и предупреждающих действий для улучшения деятельности Компании.

9.5 Улучшение

9.5.1 Постоянное улучшение

Компания постоянно повышает результативность системы менеджмента качества посредством использования политики в области качества, целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий и анализа со стороны руководства.

9.5.2 Корректирующие действия

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации в процессе. Процедура выполнения КД включает выполнение следующих действий:

- установление причин несоответствия;
- оценивание необходимости действий, позволяющих избежать повторения несоответствия;
- определение и осуществление необходимых действий;
- записи результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых корректирующих действий.

Процедура проведения корректирующих действий по результатам проверок со стороны внешних органов проводится в соответствии с установленными требованиями проверяющих органов, но включает те же самые этапы:

- установление причин несоответствия;
- оценивание необходимости действий, позволяющих избежать повторения несоответствия;
- определение и осуществление необходимых действий;
- записи результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых корректирующих действий.

9.5.3 Предупреждающие действия

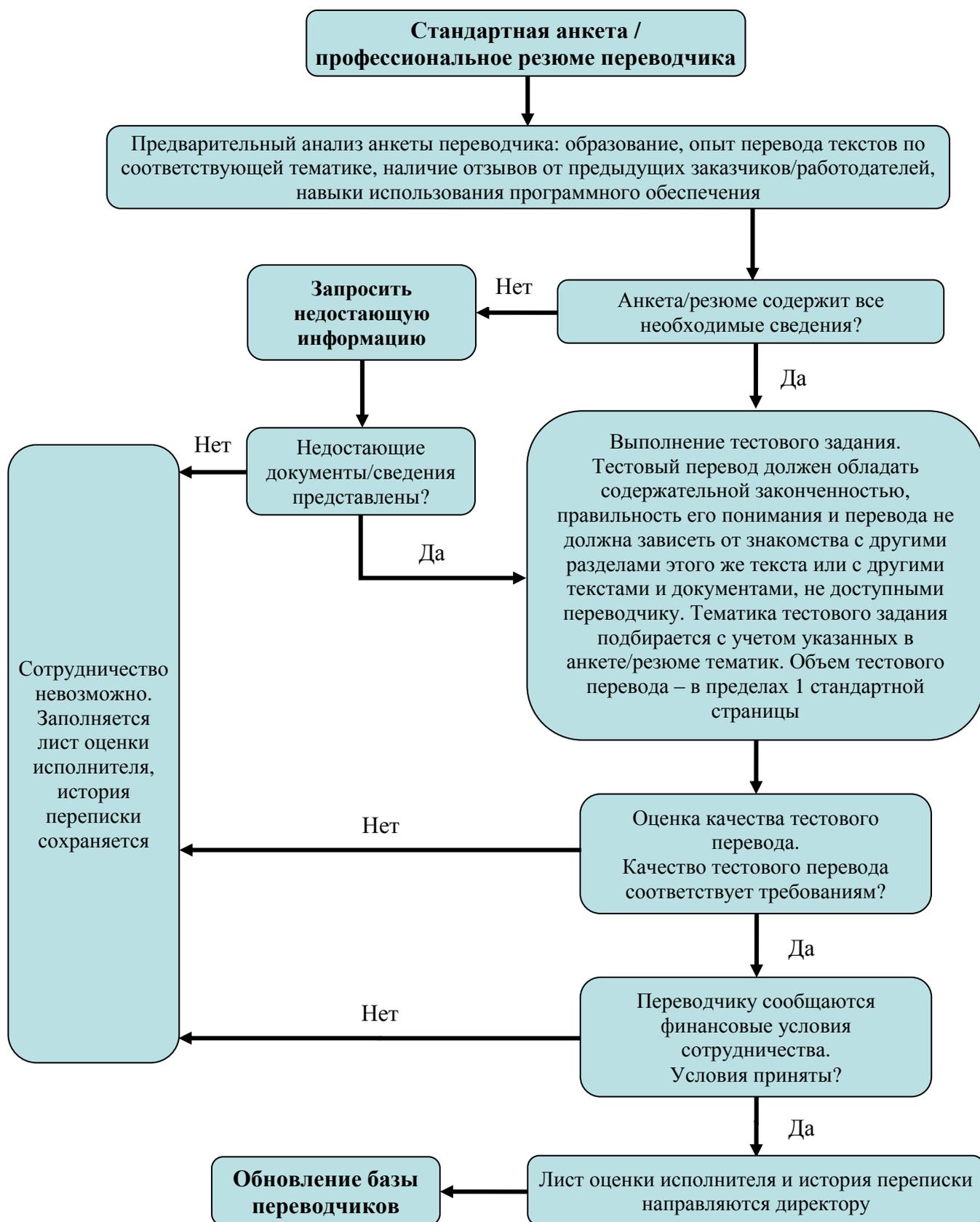
Процедура предупреждающих действий состоит из следующих этапов:

- регистрация потенциального несоответствия;
- определение и планирование предупреждающих действий;
- выполнение предупреждающих действий;
- оценка эффективности предупреждающих действий.

Предупреждающие действия должны планироваться исходя из следующих моментов:

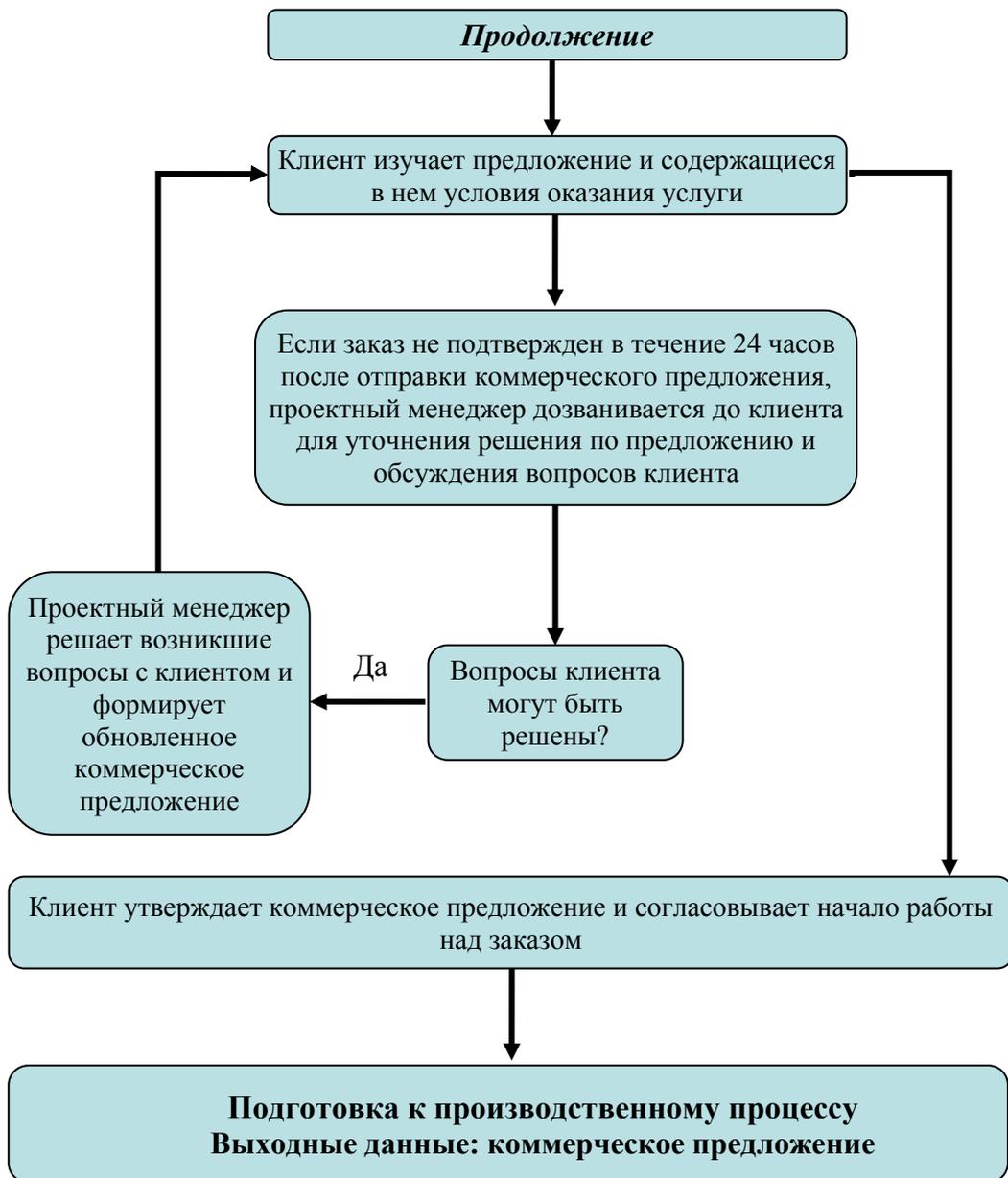
- уровень риска потенциального несоответствия;
- уровень затрат при реализации данного потенциального несоответствия в реальное;
- уровень затрат на выполнение предупреждающих действий.

Приложение 1. Тестирование профессиональной компетентности переводчиков, редакторов, корректоров

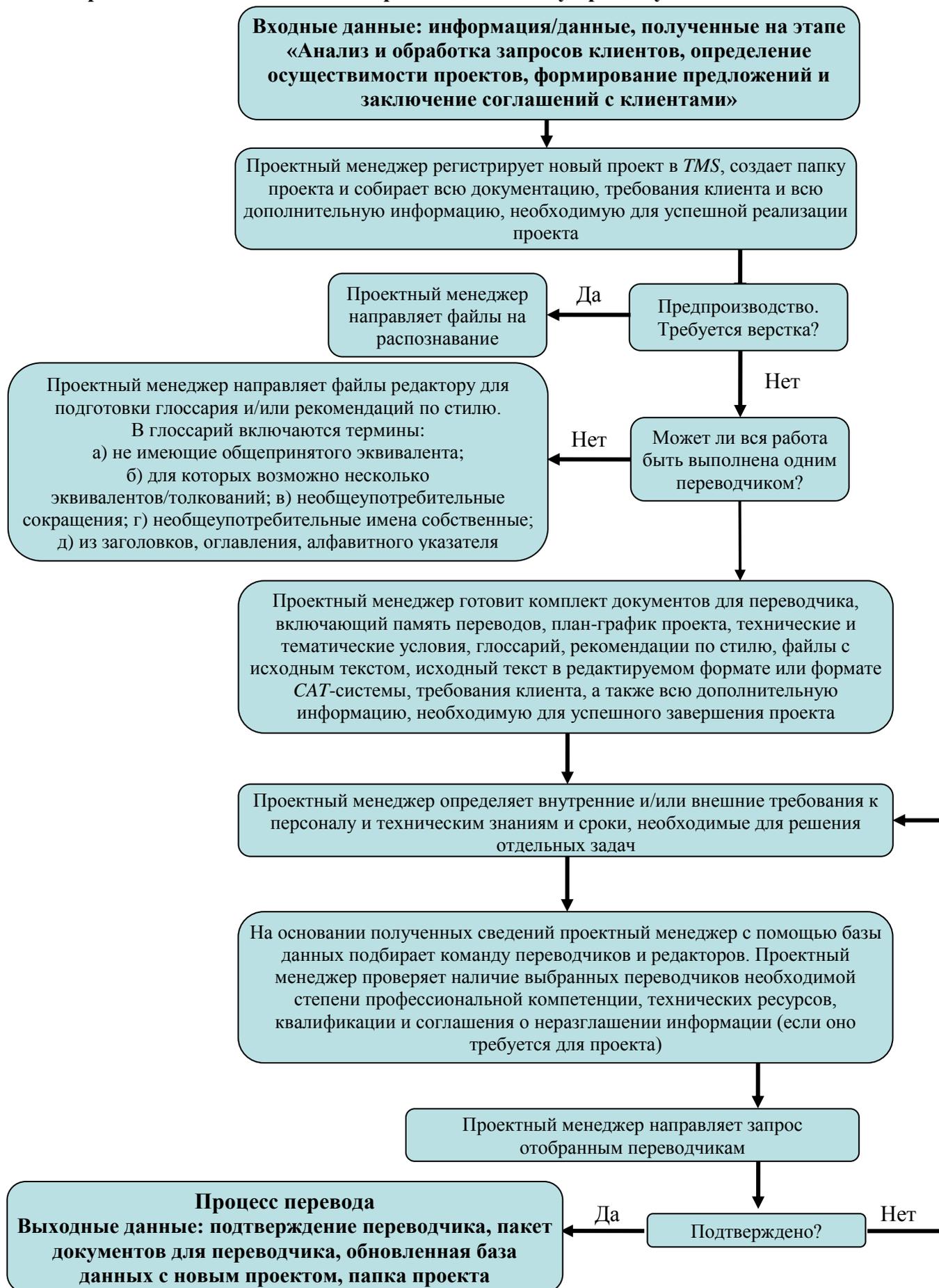


Приложение 2. Анализ и обработка запросов клиентов, определение осуществимости проектов, формирование предложений и заключение соглашений с клиентами

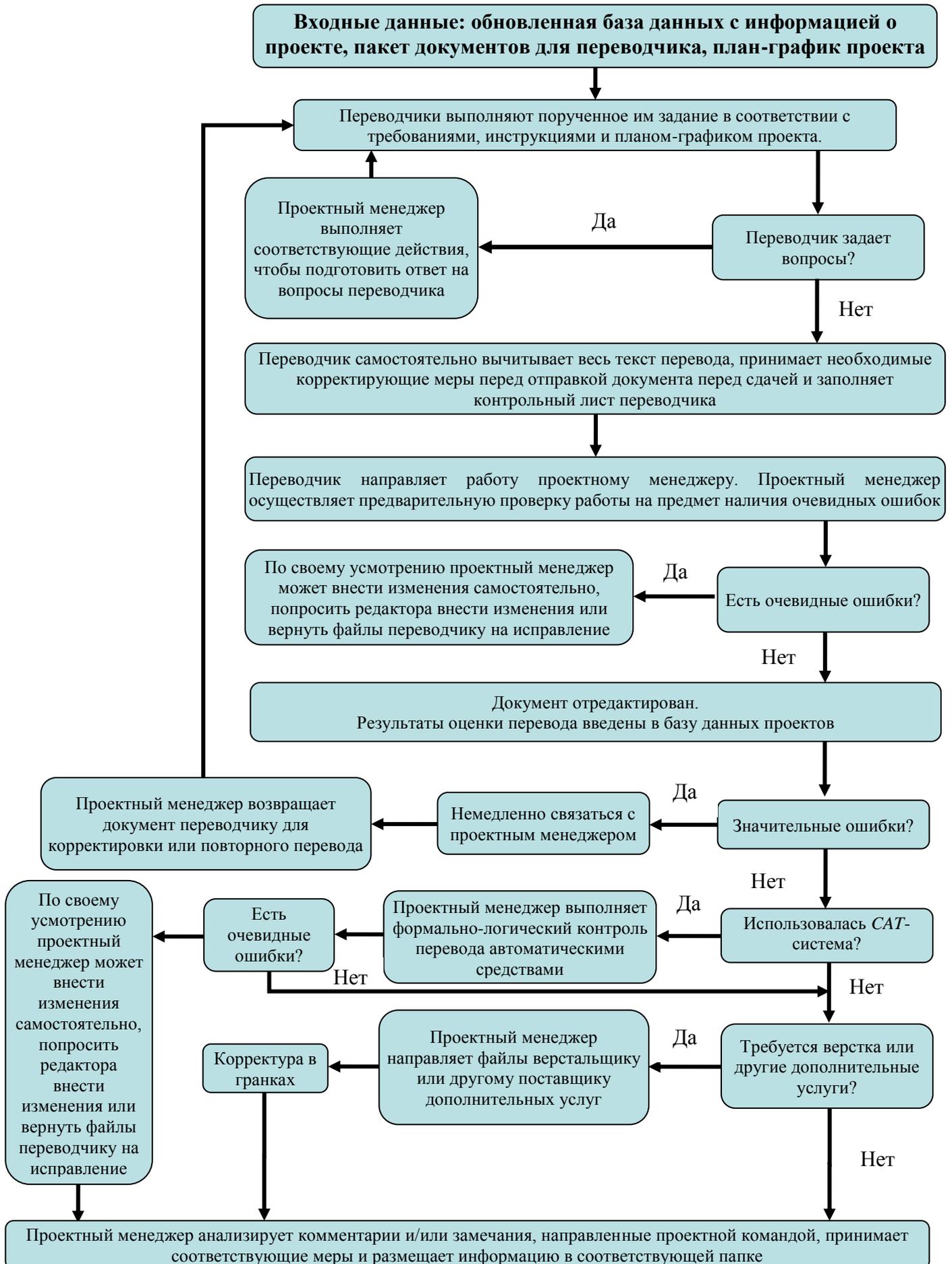


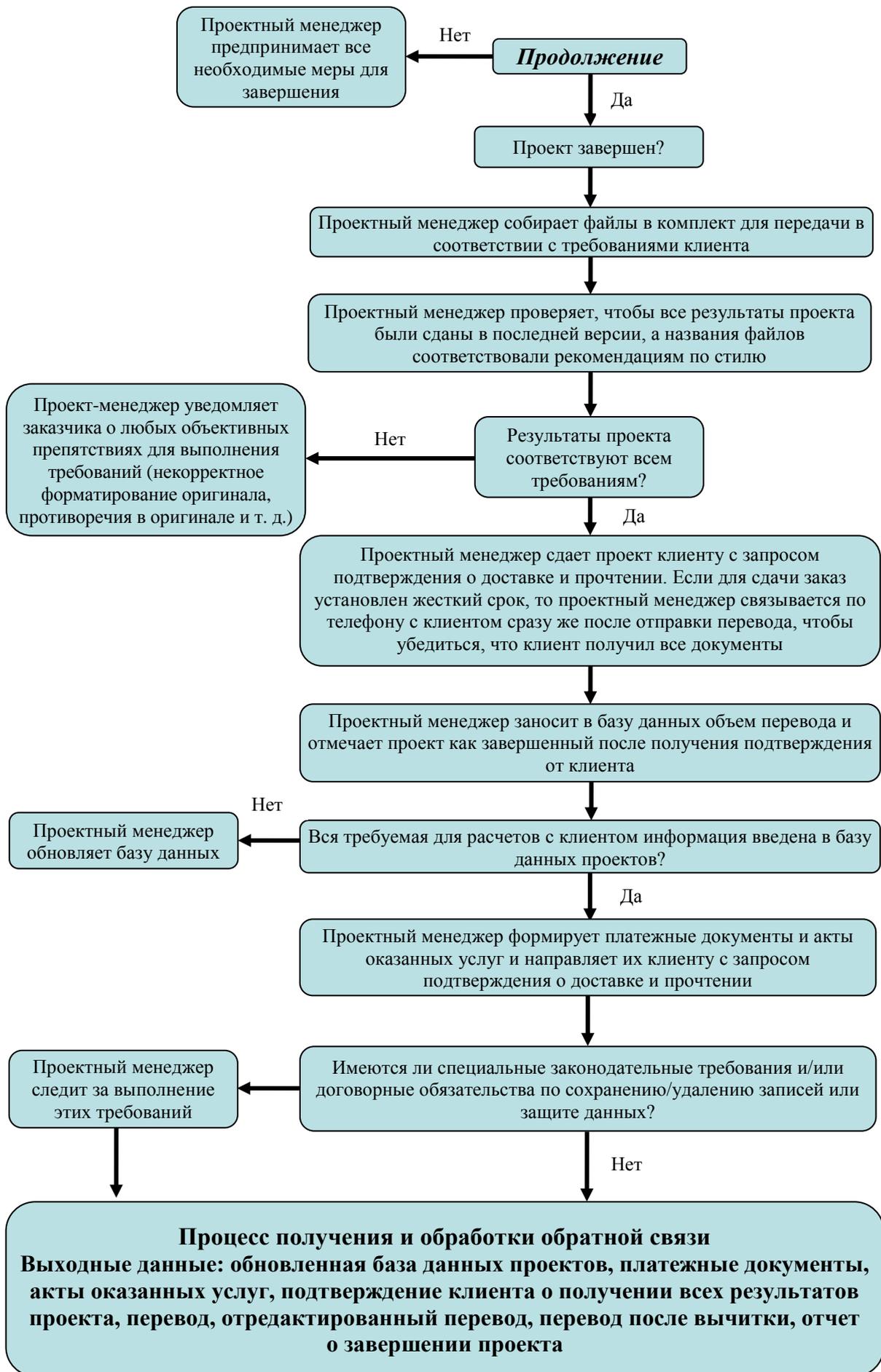


Приложение 3. Подготовка к производственному процессу

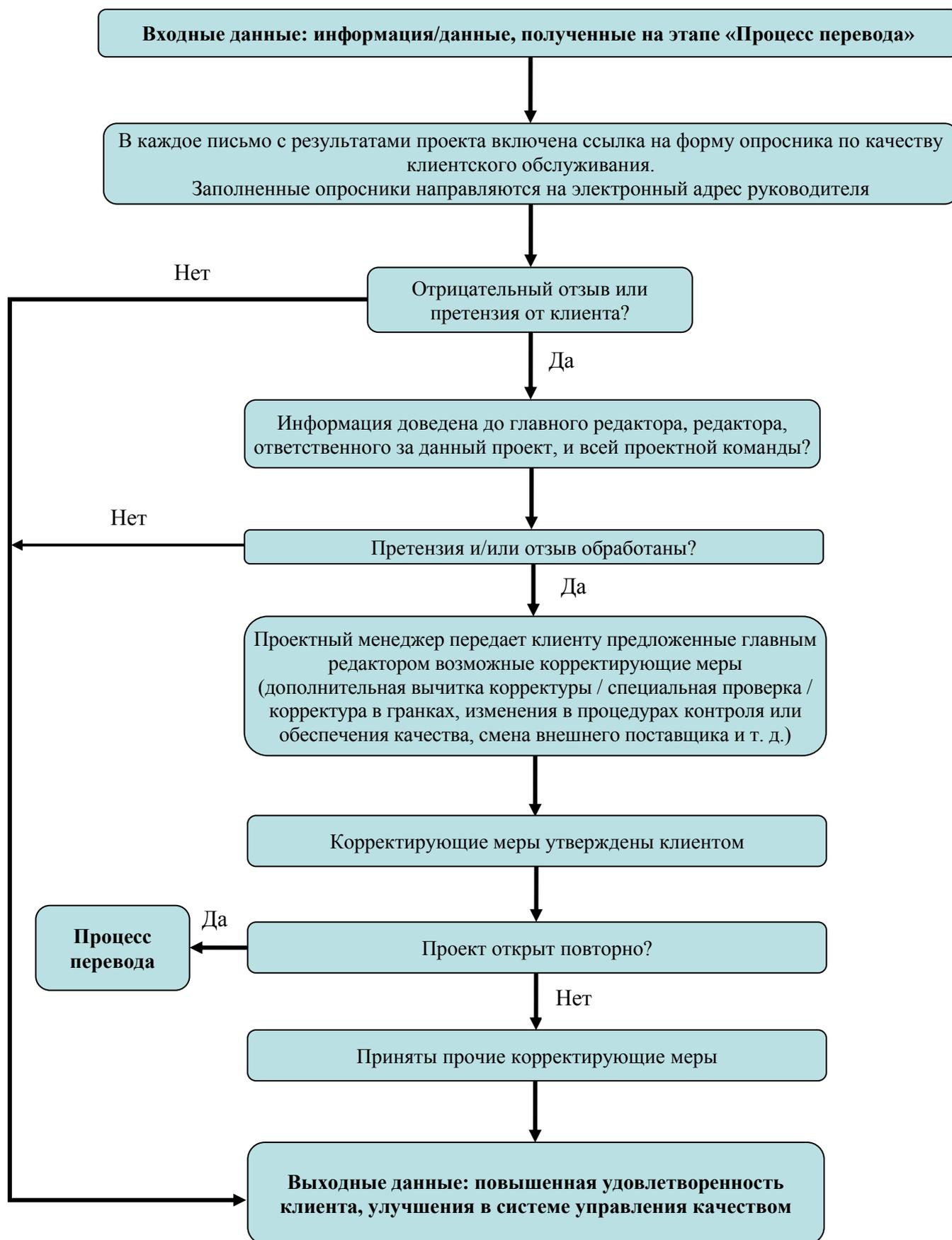


Приложение 4. Процесс перевода





Приложение 5. Процесс получения и обработки обратной связи



Приложение 6. Процедура повышения квалификации и обучения сотрудников

