

Внедрение системы менеджмента качества в инспекционной организации на примере ООО «Бизнес Тренд»

Система ведомственного контроля качества ОАО «Газпром»

При реализации проектов по добыче и транспортировке газа важной задачей ОАО «Газпром» является обеспечение качества материально-технических ресурсов (МТР), поставляемых для строительства, эксплуатации, реконструкции и капитального ремонта объектов. Качество потребляемых ОАО «Газпром» МТР обеспечивается следующим комплексом мероприятий:

- ♦ внедрением корпоративных стандартов СТО Газпром серии 9000 в Системах менеджмента качества (СМК) и оценкой СМК на предприятиях — поставщиках МТР;
- ♦ проведением тендеров для выбора производителей и поставщиков МТР, в том числе на этапе проектирования объектов капитального строительства;
- ♦ развитием системы ведомственного контроля качества продукции на предприятиях-изготовителях.

В рамках такого подхода и в соответствии с положениями корпоративного стандарта СТО Газпром 2-1.16-055 «Контроль качества и приемка материально-технических ресурсов для ОАО «Газпром» на предприятиях-изготовителях. Основные положения» в ОАО «Газпром» организован и осуществляется ведомственный контроль качества трубной продукции и соединительных деталей.

Система менеджмента качества ООО «Бизнес Тренд»

С 2003 г. ведомственный контроль качества и приемку трубной продукции и соединительных де-

О.П. Таксиор,
генеральный директор;
М.П. Поликарпов,
технический директор;
Д.С. Болонкин, коммерческий директор;
О.Н. Тупикова, ведущий инженер
(ООО «Бизнес Тренд»)

талей трубопроводов для ОАО «Газпром» выполняет многопрофильная инспекционная и экспертная организация ООО «Бизнес Тренд».

В 2003 г. высшим руководством организации было принято решение о разработке и внедрении в ООО «Бизнес Тренд» СМК в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001, которое реализовывалось по следующим этапам [1, 2]:

- 1) анализ исходного состояния деятельности организации по обеспечению качества выполняемых услуг;
- 2) определение основных процессов, осуществляемых в рамках инспекционной и экспертной деятельности, и их взаимодействия, а также перечня необходимых для разработки документированных процедур, устанавливающих требования к выполнению основных процессов;
- 3) подготовка и утверждение плана мероприятий по разработке и внедрению СМК в организации с указанием сроков выполнения и ответственных исполнителей;
- 4) разработка обязательных, в соответствии с требованиями стандарта, документированных процедур, а также процедур, определяющих этапы реализуемых в ООО «Бизнес Тренд» процессов;
- 5) внедрение разработанных документов СМК в действие, проведение обучения персонала организации по установленным в них требованиям;
- 6) оценка проведенных мероприятий (планирование и проведение внутренних аудитов, разработка и реализация необходимых корректирующих дей-

ствий, проведение анализа функционирования СМК со стороны высшего руководства).

Результативное выполнение данных этапов позволило ООО «Бизнес Тренд» в июле 2005 г. успешно пройти в органе по сертификации СМК «Техно-ТЭК» ООО «Национальный институт нефти и газа» процедуру сертификации на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

В связи с введением в 2006 г. корпоративных стандартов СТО Газпром серии 9000, компания ООО «Бизнес Тренд», являющаяся инспекционной организацией в системе ведомственного контроля ОАО «Газпром» и ориентированная на постоянное улучшение своей деятельности, определила одной из своих целей в области качества на 2007 г. обеспечение соответствия деятельности организации требованиям СТО Газпром 9001-2006.

Стандарты СТО Газпром серии 9000 включают общие положения и требования к системам менеджмента качества, установленные на базе стандартов ISO (ГОСТ Р ИСО) 9000, и дополнительные требования в отношении общего менеджмента качества, менеджмента ресурсов, менеджмента основных производственных процессов и менеджмента рисков. СМК, функционирующая в соответствии с требованиями серии стандартов СТО Газпром 9000, отличается высокой степенью документированности и использованием предлагаемых инструментов для организации управления процессами СМК (стандарты СТО Газпром 9004-2007).

При внедрении СМК, соответствующей требованиям СТО Газпром 9001-2006, применительно к инспекционной и экспертной деятельности организации были доработаны следующие ключевые элементы СМК:

- 1) управление документацией;
- 2) управление записями;
- 3) менеджмент ресурсов, включая управление персоналом;
- 4) измерение, анализ, улучшение;
- 5) совершенствование информационных технологий.

В дополнение к действующим документированным процедурам, которые являются обязательными в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и которые были переработаны в соответствии с требованиями СТО Газпром 9001-2006, был разработан ряд документированных процедур, устанавливающих этапы выполнения основных процессов СМК организаций, назначающих ответственных исполнителей за выполнение каждого этапа и перечень записей, ведущихся при реализации данных процессов. К наиболее важным разработанным документированным процедурам относятся:

- ♦ СТО СМК-12-2007 «Разработка и освоение новых видов деятельности» (устанавливает требования к порядку организации работ по контролю качества и приемке продукции на новых предприятиях-изготовителях или новых видов продукции);
- ♦ СТО СМК-13-2007 «Контроль качества и приемка продукции» (регламентирует порядок выполнения процесса контроля качества и приемки про-

дукции, ответственность персонала инспекции, формы отчетности, заполняемые по результатам выполняемого процесса);

- ♦ СТО СМК-14-2007 «Управление персоналом» (описывает систему управления персоналом, включая требования к мотивации персонала);

- ♦ СТО СМК-18-2007 «Анализ данных» (устанавливает требования к порядку применения статистических методов для обработки данных с учетом рекомендаций, содержащихся в стандартах СТО Газпром серии 9004).

Информация о всех действующих в ООО «Бизнес Тренд» документах СМК, в том числе и внешних нормативных документах сведена в управляемый перечень (master list), который актуализируется по мере введения в действие новых документированных процедур, изменений в них и отмены устаревших редакций. Ведение такого перечня обеспечивает четкую идентификацию документов и определение их статуса, что принципиально важно для специализированных документов инспекции (Регламентов контроля качества и приемки, Программ анализа состояния производства, Планов контроля и др.).

С введением в действие новых документированных процедур были определены дополнительные требования к записям: переработаны существующие и внедрены новые формы отчетности, уточнен порядок управления и сроки хранения записей (в соответствии с требованиями СТО Газпром 9001-2006 — не менее 5 лет после окончания ведения).

Для обеспечения результативного управления процессами инспекционной и экспертной деятельности в ООО «Бизнес Тренд» ведутся следующие записи:

- ♦ по результатам разработки и освоения новых видов деятельности (отчетные материалы по результатам оценки состояния производства предприятий-изготовителей);

- ♦ результатов процесса контроля качества и приемки продукции предприятий-изготовителей (формы отчетности инспекторов, журналы регистрации несоответствий в деятельности инспекции, журналы учета работы инспекторов);

- ♦ о несоответствиях, выявленных в продукции, технологическом процессе ее изготовления, нормативной и технической документации предприятия-изготовителя и последующих предпринятых действиях;

- ♦ о предпринятых корректирующих действиях (планы корректирующих действий, журналы учета корректирующих действий);

- ♦ по результатам текущего планирования деятельности (протоколы производственных совещаний);

- ♦ о полученных претензиях и результатах их рассмотрения;

- ♦ результатов мониторинга восприятия потребителями степени выполнения их требований.

Все формы записей разработаны таким образом, чтобы обеспечивать:

- ♦ наиболее полный сбор данных по результатам инспекционной и экспертной деятельности;

♦ возможность использования имеющихся документированных свидетельств выполнения контроля качества и приемки продукции в качестве доказательной базы при рассмотрении претензий заказчиков и потребителей;

♦ возможность использования регистрируемых данных для дальнейшей обработки и улучшения деятельности.

Записи, установленные заказчиком, доступны для него, при этом обеспечена конфиденциальность информации.

Важным ресурсом любой организации является персонал. При внедрении требований СТО Газпром 9001-2006 была разработана и внедрена документированная процедура по управлению персоналом (СТО СМК-14-2007), предусматривающая систему подготовки и обучения персонала, обеспечение независимости и беспристрастности при осуществлении инспекционной и экспертной деятельности, эффективное использование механизмов мотивации.

Система подготовки и обучения персонала в ООО «Бизнес Тренд» включает следующие процедуры:

♦ адаптацию и наставничество для новых работников и для работников, переводимых на другую должность;

♦ внутрикорпоративное и внешнее специализированное обучение и повышение квалификации (проводится в соответствии с годовым планом-графиком обучения и повышения квалификации персонала ООО «Бизнес Тренд»);

♦ аттестацию персонала (проводится в соответствии с годовым планом проведения аттестации персонала ООО «Бизнес Тренд»).

Персонал ООО «Бизнес Тренд» обладает необходимым уровнем компетентности в области неразрушающего контроля (в соответствии с требованиями ПБ Ростехнадзора и EN), сварочного производства (в системе НАКС), контроля качества полимерных покрытий, экспертизы промышленной безопасности (в соответствии с требованиями ПБ Ростехнадзора к экспертам по промышленной безопасности). Работники службы качества ООО «Бизнес Тренд» являются ведущими аудиторами СМК, зарегистрированными в международном реестре сертифицированных аудиторов IRCA, и внутренними аудиторами СМК по требованиям ISO 9001:2000 и СТО Газпром 9001-2006.

Таким образом, реализация требований СТО СМК-14-2007 обеспечивает полное соответствие персонала целям и задачам инспекционной деятельности, главными из которых является соблюдение принципов независимости, беспристрастности и честности, а также обеспечение высокого уровня профессиональной компетентности персонала инспекции.

В соответствии с корпоративными требованиями ОАО «Газпром», организация планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые для обеспечения соответствия СМК и постоянного повышения ее результативности.

Для обеспечения требований СТО Газпром 9001-2006 в ООО «Бизнес Тренд» была увеличена час-

тота проведения внутренних аудитов каждого подразделения до двух раз в год; внедрена практика проведения производственных совещаний с обсуждением текущих вопросов менеджмента качества с периодичностью не реже одного раза в месяц; разработаны и введены в действие требования к использованию статистических методов для обработки данных, получаемых по результатам инспекционной и экспертной деятельности; регламентирован порядок проведения мониторинга удовлетворенности заказчиков и потребителей выполняемых ООО «Бизнес Тренд» работ, предусматривающий анализ количества полученных претензий, анкетирование заказчиков, участие в мероприятиях по обмену опытом, инициируемых заказчиками и потребителями.

Комплекс мероприятий, применяемых для мониторинга и измерения действующей СМК, обеспечивает более эффективный контроль реализации процессов инспекционной и экспертной деятельности и своевременное выявление потенциалов улучшения СМК организации.

Применение статистических методов обеспечивает механизм оперативного воздействия инспекции на отклонения технологии изготовления и предотвращения возникновения несоответствий контролируемой продукции. Система управления и анализа статистической информации о качестве контролируемой продукции ООО «Бизнес Тренд», представляемые заказчику информационно-аналитические отчеты создают условия для наполнения системы информационного обеспечения системы менеджмента ОАО «Газпром» в соответствии с п. 10.1 СТО Газпром 9001-2006 Часть II.

По результатам реализации запланированных мероприятий по внедрению требований СТО Газпром 9001-2006 в организации был проведен внутренний аудит, разработаны и реализованы необходимые корректирующие действия, а также внешний аудит заказчика, в результате которого было подтверждено соответствие действующей в ООО «Бизнес Тренд» СМК требованиям СТО Газпром 9001-2006.

Опыт внедрения СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и СТО Газпром 9001-2006 позволил ООО «Бизнес Тренд» успешно пройти в 2008 г. процедуру сертификации СМК в системе ТЮФ на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2000. Подтверждение соответствия деятельности ООО «Бизнес Тренд» международным требованиям обеспечивает конкурентоспособность организации на внешнем рынке и облегчает процесс внедрения в деятельность организации международных требований, предъявляемых к инспекционным организациям.

Также в 2008 г. ООО «Бизнес Тренд» была успешно пройдена ресертификация СМК по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001, а в 2009 г., в связи с изданием в 2008 г. новых редакций стандартов ISO 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001, сертификация СМК на соответствие требованиям ISO 9001:2008 в системе ТЮФ СЕРТ и ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в системе ГОСТ Р.

Результативность функционирования СМК ООО «Бизнес Тренд» в соответствии с требованиями стандартов СТО Газпром серии 9000 была подтверждена в 2009 г. при сертификации СМК на соответствие требованиям СТО Газпром 9001-2006 в системе добровольной сертификации «Газпромсерт».

Собственный опыт внедрения СМК позволяет ООО «Бизнес Тренд»:

1) оценивать состояние действующей на предприятии-изготовителе СМК и наличие ее обязательных элементов;

2) осуществлять мониторинг функционирования СМК предприятия-изготовителя.

Оценка состояния СМК предприятия-изготовителя выполняется при проведении анализа состояния производства, который является обязательной процедурой при организации контроля качества и приемки продукции.

Мониторинг функционирования СМК предприятия-изготовителя проводится в процессе контроля качества и приемки продукции.

Результаты оценки состояния СМК при проведении анализа состояния производства учитываются ООО «Бизнес Тренд» для определения объемов контроля и количества персонала инспекции, необходимого для их выполнения, а результаты монито-

ринга функционирования СМК позволяют выявить необходимость корректировки установленных объемов контроля и введения дополнительных точек контроля, а также необходимость перераспределения инспекторского состава с целью выполнения откорректированных объемов контроля.

Эффективность работ ООО «Бизнес Тренд» благодаря, в том числе, внедренной Системе менеджмента качества, успешно сертифицированной в национальной, корпоративной и международной системах сертификации, ежегодно подтверждается положительными отзывами заказчиков, потребителей и изготовителей контролируемой продукции. Работы «Бизнес Тренд» неоднократно одобрены на профильных совещаниях ОАО «Газпром», на отраслевых, национальных и международных научно-практических семинарах и конференциях.

ЛИТЕРАТУРА

1. Заика И.Т., Кершенбаум В.Я. Сертификация систем качества: Учебное пособие. — М.: Национальный институт нефти и газа. — 2010. — 216 с.

2. Краевский Э.А., Горбачев А.А. Поэтапный переход к внедрению стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 // Управление качеством в нефтегазовом комплексе. — 2009. — № 4. — С. 9-10.