МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ДИСТАНЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ ЗАИМСТВОВАНИЯ
Зав. кафедрой
математических методов,
информационных технологий и систем
управления в экономике
_____Г.Ф. Ромашкина
_____2018 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

«УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ СМК НА ПРИМЕРЕ ОП "Новомет-Нижневартовск"»

27.03.02 Управление качеством

Выполнил
студент 5 курса
заочной формы обучения

Абжалилов
Евгений
Александрович

Руководитель работы
канд. экон. наук, доцент

Крыжановский
Олег
Андреевич

ТЮМЕНЬ, 2018

Работа выполнена на кафедре математических методов, информационных технологий и систем управления в экономике Финансово-экономического института ТюмГУ
по направлению «Управление качеством»

Защита в ГЭК
протокол от _____№___
оценка _____

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....3
ГЛАВА 1. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ
.....
7
1.1. Теоретические основы концепции всеобщего менеджмента качества.....7
1.2 «Понятие «КАЧЕСТВО».....10
1.3. Стандарты ИСО серии 9000.....14
1.4. Требования к документации СМК.....18
ГЛАВА 2. МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.....27
2.1. Материалы исследования.....27
2.2. Методы исследования.....33
ГЛАВА 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.....40
3.1. Процесс управления документацией СМК ОП «Новомет – Нижневартовск».....40
3.2. Анализы процесса документации ОП «Новомет – Нижневартовск»
.....
55
3.3. Рекомендация по устранению несоответствий
75
3.4. Стандарт предприятия «Порядок управления рисками»
.....
84

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 102
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕНЛЕНИЯ 104
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ 105
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 107

ВВЕДЕНИЕ

Современные российские предприятия, как возникшие в период становления рыночной экономики России, так и созданные во времена Советского Союза и прошедшие сложнейший путь развития, как правило, применяют устоявшийся и хорошо зарекомендовавший себя набор документации, определяющий различные виды деятельности на разных уровнях управления.

Производственные предприятия также используют специальный вид документов - технические карты, в то время как в организациях сферы услуг - это большая редкость. Кроме того, современные организации, как производственные, так и не производственные, осуществляют не только выпуск продукции и оказание услуг, но и целый ряд других видов

деятельности как внутри предприятий, так и за её границами. И в этом ракурсе практика именно российских предприятий и организаций не столь богата по сравнению с зарубежными предприятиями.

С этих позиций системы менеджмента качества является уникальной возможностью повышения конкурентно способности современных российских предприятий, поскольку именно они обладают документированным механизмом их разработки, внедрение и совершенствования на базе международного и национального опыта управления.

Современные СМК разрабатываются на основе семейства стандартов Международной организации по стандартизации ИСО 9000. К ним относятся стандарты, переведенные в рамках работ по межгосударственной стандартизации Российской Федерации и действующие на территории РФ.

Управление качеством - это методы и виды деятельности, используемые для выполнения требований к качеству, направленные как на контролирование процесса, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования подразделений предприятия. При этом она является оперативным управлением деятельностью предприятия по качеству.

Разработка производственной структуры является одним и важнейших моментов технико-экономического обоснования создания предприятия, так как она во многом способствует повышению эффективности работ предприятия.

Конкуренция в условиях рыночной экономике обязывает уделять неослабное внимание проблемам качества как важнейшую фактуру повышения уровня жизни населения, его социальной и экологической безопасности. Все большее число отечественных специалистов и политиков осознает, что преодоление кризисного состояния производства лежит на пути скорейшего освоения конкурентоспособной продукции с одновременным улучшением ее качества и снижение цены.

Успешное решение проблем качества важно во многих отношениях. Оно позволяет установить новые прогрессивные пропорции между отраслями и внутри их, например между металлургической промышленностью и машиностроением. Эти пропорции могут быть достигнуты путем совершенствования технологии производства и повышения ее экономичности. Повышение качества продукции важно и для автоматизации производственных процессов во всех отраслях.

Современный этап становления рыночной экономике в России требует создания системы инновационного менеджмента. Это приобретает важное значение в условиях повышения инновационной активности коммерческих и государственных предприятий и структурой перестройки страны в целом.

Ранее в условиях не рыночных отношений в экономике России инновационными процессами централизованно управляли административно - командными методами государственные органы власти (министерство, государственные комитеты, главные управления, администрация всех уровней), а так же их представители на государственных предприятиях в лице директоров.

Поэтому в настоящее время имеется настоятельная необходимость создания научно-практических основ системы менеджмента инновационной деятельности организации. Для этого можно использовать имеющиеся научные и практические разработки зарубежных ученых и первые положительные успехи в этой области российских предпринимателей.

Цели написания квалификационной работы является – управление документацией СМК на примере предприятия ОП «Новомет - Нижневартовск».

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

1. Рассмотреть понятия, принципы и подходы к построению системы управления документацией СМК на предприятии;

2. Проанализировать понятие предприятия с позиции объекта и субъекта управления;

3. Исследовать понятия структура управления, производственная структура;

4. Проанализировать производственную структуру предприятия;

Предметом исследования работы является: производственная структура предприятия.

Объект исследования: производственная структура ОП «Новомет-Нижневартовск».

Методика исследования:

В ходе работы были использованы такие методы исследования как: метод аналогии, методы горизонтального и вертикального анализа, методы дедукции и индукции, графический метод.

Источники информации для проведения исследования. В качестве источников информации используются законодательная и нормативная литература, труды ведущих отечественных и зарубежным специалистов в области управления предприятием, материалы периодической печати.

Практическая значимость исследования, проведенного в выпускной квалифицированной работе, заключается в возможности использования результатов в совершенствовании производственной структуры предприятия.

Структура в выпускной квалифицированной работе. Выпускной квалифицированной работе, содержит: введение, теоретическую часть (глава 1): Теоретические основы концепции всеобщего менеджмента качества, понятие «КАЧЕСТВО», требования к документации СМК; практическую часть (глава 2): Материалы и методы исследования; результаты исследования (глава 3): Процесс управления документацией СМК, анализы процесса документации, рекомендации по устранению несоответствий, стандарты предприятия «Порядок управления рисками»; заключение, список используемой литературы, приложения.

В теоретической части рассмотрены основные концепции менеджмента качества, общее понятие качества и требования к документации СМК. В практической части рассмотрена организационная структура предприятия, проанализировано процесс документации, предложены пути совершенствования производственной структуры предприятия.

В работе содержится графический материал: 12 таблиц, 12 рисунков.

ГЛАВА 1. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

1.1 Теоретические основы концепции всеобщего менеджмента качества

Обеспечение стабильности качества и безопасности продукции является главной задачей современных предприятий. Решение этой задачи позволит отечественным товарам быть конкурентоспособными, не только на отечественных, а так же мировых рынках.

Качество — многогранное, многомерное понятие. Оно применяется практически во всех сферах деятельности человека и находится под воздействием разнообразных факторов внутренней и внешней среды.[45]

Степень осознания и понимания человеком сущности «качества» определяют:

- мировоззренческие ориентиры личности, ее нравственные ценности;
- социальные условия;

- удовлетворенность человека условиями жизни, деятельности, творчества;
- уровень развития технологии, когда высока значимость качества материалов, технологий, персонала в получении конечного продукта, удовлетворяющего требованиям потребителя.

Управление качеством в настоящее время становится ключевым фактором корпоративного менеджмента.

В своем развитии управление качеством прошло несколько значительных этапов: контроль качества; управление качеством; обеспечение качества; всеобщее управление качеством. И если на первоначальном этапе использовались методы, позволяющие проконтролировать качество изготовленной продукции, то в эпоху всеобщего управления качеством реализуются методы, позволяющие постоянно улучшать все направления деятельности предприятия с целью удовлетворения и предвосхищения ожиданий потребителей.

Всеобщее управление качеством (TQM — Total quality management) - современная концепция управления качеством, вобравшая в себя многолетний опыт успешного развития конкурентоспособности компаний.

Основные принципы концепции TQM изложены в стандартах ISO серии 9000, которые подготовлены Техническим комитетом 176 Международной организации по стандартизации (International Organization for Standardization — ISO или ИСО).

ИСО была создана в 1947 г. Эта неправительственная организация объединяет 120 национальных органов по стандартизации. В ее рамках функционируют порядка 180 профильных технических комитетов, около 650 подкомитетов и 2840 специализированных групп, в работе которых участвуют приблизительно 30 тыс. экспертов. Центральный секретариат поддерживает контакты примерно с 500 международными организациями.

В Советском Союзе во времена плановой экономики понятие «управление качеством», зафиксированное в ГОСТ 15467-79, было логически связано с понятием «качество продукции». Управление

качеством продукции определялось как деятельность по установлению, обеспечению и поддержанию необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве, эксплуатации или потреблении. Осуществление этой деятельности предполагалось путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, определяющие качество продукции.

Управление качеством продукции как процесс должно было включать: выявление характера и объема потребностей в продукте, оценку фактического уровня ее качества, разработку, выбор и реализацию мероприятий по обеспечению запланированного уровня качества продукции.

В таком понимании термин «управление качеством» точно отражал цели и содержание деятельности предприятия в области качества в условиях административно-командной системы управления и использовался при создании комплексных систем управления качеством продукции. При этом существовало понимание, что:

- управление качеством — понятие более широкое, чем контроль качества, и включает деятельность экономического, технического, организационного, морально-психологического характера для целей создания продукции, удовлетворяющей определенную потребность;[45]
- управление качеством продукции — комплексное понятие, т. е. реализуется на всех этапах жизненного цикла продукции (исследование и проектирование; изготовление, обращение и реализация; эксплуатация или потребление). [45]
- управление качеством продукции — это системное понятие, т. е. воздействие осуществляется на все условия и факторы, которые определяют качество продукции.[45]

Современная терминологическая практика по управлению качеством представлена в ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Основным понятием в данной сфере является менеджмент качества.

Менеджмент качества — это скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.[45]

Содержание этого понятия определяют:

- четко сформулированная идея о том, что предприятие — это открытая система, которая приспосабливается к своей многообразной внешней и внутренней сфере;
- понимание предприятия как социотехнической системы, рассматриваемой в единстве ее основных компонентов: социального (люди) и технического (цели, задачи, структура, технологии);
- осознание того, что корпоративная культура является мощным инструментом управления предприятием.

Менеджмент качества включает следующие направления:

Управление качеством — предупредительная, надзорная и корректирующая деятельность, нацеленная на выполнение требований к качеству. Управляют качеством руководители среднего звена и специалисты, а не высшее руководство предприятия.[45]

Планирование качества — установление целей в области качества, определение необходимых операционных процессов жизненного цикла продукции и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.[45]

Обеспечение качества — создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены. Эта уверенность должна присутствовать как внутри предприятия, так и вне его — у потребителей и полномочных органов.[45]

Улучшение качества — увеличение способности выполнить требования к качеству. Под требованиями понимается потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. Улучшению качества способствуют мероприятия, предпринимаемые с целью повышения эффективности и результативности

деятельности и процессов для получения выгоды, как для предприятия, так и для потребителей его продукции (услуг).

Концепция TQM включает идеи и принципы системы менеджмента качества, построение которой осуществляется в соответствии с требованиями стандарта ИСО серии 9000 (ГОСТ Р ИСО серии 9000 — российская версия).

1.2. Понятие «КАЧЕСТВО»

Существуют различные подходы к пониманию сущности «качества».

- Субстрактный — качество рассматривается как соответствие или подобие основным водным стихиям (огонь, вода, земля, воздух). Характерно для древних культур.[46]
- Предметный — связано с развитием производственной деятельности, формированием научных и технических дисциплин. Сводится к рассмотрению вещей и их свойств.[46]
- Системный — связано с рассмотрением объектов научной и практической деятельности как различных систем. Качество при этом рассматривается как часть системы.[46]
- Функциональный — характеристики качества определяются количественными показателями. [46]
- Интегральный — синтетический, целостный охват всех сторон и факторов качества. [46]

Каждому подходу соответствует своя трактовка понятия «качество». При всем их многообразии можно выделить два основных определения качества:

- качество — это объективная определенность какого-либо объекта;

- качество — это совокупность свойств данного конкретного объекта, благодаря которой он отличается от других объектов или схож с ними.

В современной теории управления качеством типы качества различают:

по форме проявления - качество как внешняя определенность (раскрывается через совокупность свойств) и качество как внутренняя определенность (выражает целостность предмета и его сущностные характеристики);[46]

по природе носителей качества - природное качество, в основе которого лежат свойства самой природы; социальное, обусловленное особенностями социальных отношений; духовное, характеризующее духовный мир ценностей; [46]

по подходу к исследованию - функциональное качество (специализация, назначение); системное качество (при рассмотрении природных, социальных и духовных явлений).[46]

Таким образом, качество отражает все многообразие свойств предметов и явлений, которые находятся в постоянном движении, подвержены изменениям.

В международном стандарте ИСО 8402:1994 «качество» формулируется как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

В стандарте ИСО 9000:2000 дана новая трактовка понятия «качество» как совокупности характеристик объекта, которые соответствуют определенным требованиям. Это требования пяти заинтересованных сторон: клиентов, акционеров, поставщиков компании, сотрудников компании, государства и общества.

В основе современных исследований проблемы качества в ее глобальном масштабе лежит философское понимание сущности качества.

На практике представления о качестве всегда связаны с потребностями как отдельного человека, так и общества в целом. Объективные свойства продукции становятся полезными только в том случае, если возникает потребность в их использовании. Продукция и ее качество не существуют вне потребностей.

Одно из общих свойств потребностей — способность побуждать человека, людей, общество к действию по их удовлетворению.

Потребности всегда конкретны, персонифицированы. Нельзя удовлетворить потребности вообще. Если качество, т. е. сумма свойств конкретной продукции, способно удовлетворить потребность конкретного потребителя, то такая продукция конкурентоспособна.

Потребности могут быть обусловленными (существующие в реальной жизни, на практике) и предполагаемыми (прогнозируемые). Прогноз потребностей является основанием для дальнейших маркетинговых исследований, планирования производства, формулирования политики предприятия в области качества.

Классификацию потребностей и взаимосвязей между ними предложил Абрахам Маслоу, построив своеобразную иерархию (рис. 1). Согласно А. Маслоу, все потребности образуют иерархическую структуру, которая определяет поведение человека: [46]

1. Основные, или физиологические, потребности — в пище, одежде, жилище, отдыхе, которые определяются биологической природой человека.

2. Потребности в безопасности как гарантия удовлетворения физиологических потребностей.

3. Социальные потребности — общение, взаимоотношения, дружба, любовь.

4. Потребности признания — статус, престиж, уважение, самоуважение, уверенность в себе, свобода.

5. Потребности развития — самосовершенствование, полная реализация личностного потенциала, творчество.

Физиологические потребности и потребность в безопасности — это потребности низшего уровня, которые служат основой для удовлетворения потребностей высшего порядка, т. е. социальных. При этом потребности высшего уровня не мотивируют человека, пока не удовлетворены (хотя бы частично) потребности низшего уровня. Потребности, в свою очередь, влияют на качество.



рис. 1 Иерархия потребностей по А.Маслоу

1.3. Стандарты ИСО серии 9000

Серия стандартов международной организации по стандартизации ИСО 9000 обобщила опыт национальных организаций по управлению качеством.

Первая версия стандартов ИСО серии 9000. В 1987 г. появилась первая версия международных стандартов ИСО серии 9000, в которую вошли пять стандартов:

1. ИСО 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества» — вводный стандарт, дающий основные понятия и руководящие указания по выбору и применению остальных стандартов.

2. ИСО 9001 «Модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживании».[46]

3. ИСО 9002 «Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже».[46]

4. ИСО 9003 «Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях».[46]

5. ИСО 9004 «Общее руководство качеством и элементы систем качества», в котором приводилось описание всех элементов, рекомендуемых для применения в различных производственных процессах.

Одновременно с этими стандартами был выпущен стандарт ИСО 8402 «Качество», в котором приводились термины и определения в области качества.

После выхода в свет стандартов ИСО серии 9000 были приняты Европейские нормы EN 29000, а также во многих странах появились свои национальные стандарты для использования при создании и оценке систем качества на предприятиях.

Вторая версия стандартов ИСО серии 9000. В 1994–95 гг. появилась новая версия стандартов ИСО семейства 9000, в которой были учтены результаты практического применения стандартов первой версии. Был пересмотрен и терминологический стандарт ИСО 8402. В результате стандарты расширились за счет распространения их требований на четыре категории продукции: технические и программные средства, перерабатываемые материалы и услуги. [46]

В соответствии с этой версией были переработаны российские стандарты по качеству. В 1996 г. появились новые отечественные стандарты ГОСТ Р ИСО 40.001, ГОСТ Р ИСО 9002 и ГОСТ Р ИСО 40.003, в которых описаны модели систем качества в соответствии с требованиями международных стандартов.

Третья версия стандартов ИСО серии 9000. Третье издание стандартов ИСО 9000 выпущено в 2000 г. В состав этой версии вошли следующие стандарты: [46]

ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основы и словарь»;

ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования»;

ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности»;

ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и охраны окружающей среды» (взамен прежних стандартов по проверке систем качества — ИСО 10011-1, 10011-2, 10011-3).

Кроме этих стандартов к серии ИСО 9000 относятся также стандарты:

ИСО 10012 «Система управления измерением»;

ИСО 10013:1995 «Руководящие указания по разработке руководств по качеству»;

ИСО 100 15:1999 «Менеджмент качества. Руководящие указания по подготовке кадров»;

ИСО/ТО 10017:1999 «Методические указания по статистическим методам в ИСО 9001:1994».

Стандарт ИСО 9001:2000 заменяет три стандарта 1994 г.: ИСО 9001, ИСО 9002 и ИСО 9003 с разными моделями систем качества.

Новые стандарты ИСО 9001 и 9004 (2000 г.) разработаны как пара взаимодополняющих стандартов. В стандарте ИСО 9001 приведены требования к системе качества «для внутреннего применения, в целях сертификации или заключения контрактов», а стандарт ИСО 9004 «предоставляет методическую помощь по широкому спектру целей системы

менеджмента качества для улучшения деятельности организации в целом и не предназначен для целей сертификации или заключения контрактов».

В стандарты ИСО 9001 и 9000 (2000 г.) были включены восемь принципов управления качеством:

- ориентированность организации на потребителя;
- роль руководства в объединении целей управления и внутренней среды организации;
- вовлечение работников для использования их способностей на благо организации;
- подход к управлению как к процессу;
- системный подход к менеджменту;
- постоянное улучшение как цель организации;
- метод принятия решений, основанный на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

С 2001 г. выпускаются новые российские стандарты по качеству, гармонизированные с третьей версией международных стандартов ИСО 9000:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования». Определяет требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям. ГОСТ направлен на повышение удовлетворенности потребителей.
- ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности». Содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и, эффективность системы

менеджмента качества. Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

- ГОСТ Р ИСО 19011-2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента».

Рассматривая стандарты ИСО 9000, следует отметить их важнейшую особенность, которая делает их универсальными и дает возможность стандартизировать работу по управлению качеством на самых разных предприятиях. Особенность эта состоит в том, что в указанных стандартах представлен только перечень тех видов деятельности (элементов), которые рекомендуется внедрить в практику работ при создании систем качества. Здесь не говорится, как нужно выполнять те или иные элементы. Наоборот, подчеркивается, что методы работ на разных предприятиях могут быть разными в зависимости от вида выпускаемой продукции.

Но универсальность стандартов имеет и обратную сторону: она не позволяет учесть особенности конкретных отраслей промышленности, что приводит к необходимости дополнять рекомендации стандартов ИСО 9000, как это было сделано автомобилестроительными фирмами США, которые разработали систему QS-9000, дополнив рекомендации стандарта ИСО 9001 отраслевыми требованиями.

1.4. Требования к документации СМК

Документирование системы качества — это деятельность по установлению структуры, состава документации и процедур управления документацией.

Документация СМК должна включать: [46]

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- руководство по качеству;

- документированные процедуры, соответствующие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления процессами;
- записи качества.

В комплекте документов важно охватить все элементы СМК:

- конкретную цель, связанную с реализацией выработанной политики в области качества;
- связь того или иного документа с другими документами СМК, международными и государственными стандартами;
- перечень ответственных за выполнение работ, их права и обязанности, требования к квалификации;
- элементы работ по каждому объекту управления, подразделения и службы;
- порядок взаимодействия подразделений и служб, участвующих в выполнении работ;
- сроки выполнения работ, перечень этапов и последовательность их выполнения;
- методики и средства для выполнения работ, формы документов, необходимых для сбора и анализа информации;
- требования к работам на каждом этапе, ожидаемые результаты и корректирующие действия при отклонениях;
- гарантии выполнения требований, методы и критерии проверки их выполнения, действия при невыполнении требований, мотивацию проведения работ;
- требования к ресурсам, необходимым для выполнения работ, порядок их получения и использования;
- порядок управления документом и перечень рассылки заинтересованным сторонам.

Все документы СМК утверждаются руководством предприятия.

Документация системы качества на каждом предприятии зависит от условий и целей формирования системы качества, структуры организации.

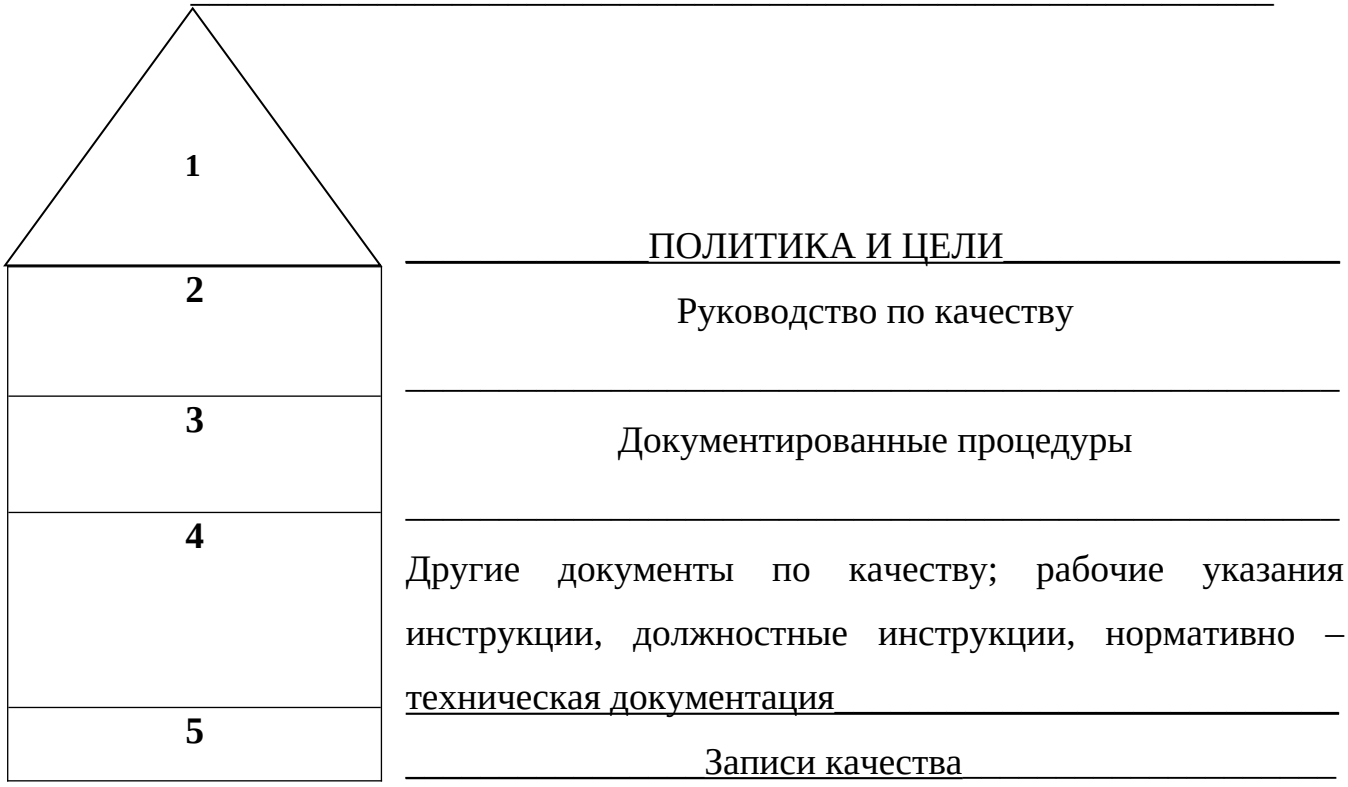


Рис. 2.Система документации менеджмента качества

Наиболее распространенная система документации включает пять уровней

1. *Политика в области качества*— это первый уровень документации СМК. В данном документе высшим руководством официально сформулированы общие намерения и направления деятельности предприятия в области качества. [45]

Политика в области качества, являясь неотъемлемой частью общей стратегии развития предприятия, позволяет руководству демонстрировать свою систему взглядов в отношении качества, тем самым укрепляя доверие заинтересованных сторон.

Политика — это открытый, публичный документ, который обобщенно характеризует потенциал предприятия. При разработке Политики следует избегать пустых лозунгов, которые невозможно подкрепить реальными действиями (конкретными количественными целями).

Политика в области качества, утвержденная высшим руководством, должна:

- соответствовать целям предприятия;
- соответствовать требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- постоянно повышать результативность СМК;
- создавать основы для анализа целей в области качества;
- анализироваться на постоянную пригодность;
- соответствовать требованиям потребителей.

Рабочей группе целесообразно до издания Политики организовать обсуждение ее проекта в подразделениях предприятия. После подведения итогов обсуждения Политика оформляется и подписывается высшим руководителем организации. Рабочая группа организует ознакомление персонала с Политикой и ее разъяснение. Каждый сотрудник должен подтвердить факт ознакомления с Политикой (желательно письменно).

После утверждения Политики необходимо сформулировать Цели организации в области качества, которые должны быть разработаны

применительно к каждой функции и каждому уровню организации: от миссии предприятия до общеорганизационных, специфических целей и конкретных задач подразделений.

2. ***Руководство по качеству***— второй уровень документации СМК, в котором отражаются: [45]

- область применения СМК;
- документированные процедуры, разработанные для СМК, или ссылки на них;
- описание взаимодействия процессов СМК.

Руководство — это основной документ при разработке и внедрении системы качества, который может отличаться по форме и детальности изложения в зависимости от специфики и мощности предприятия. Его главное назначение — обеспечение соответствующего описания системы общего руководства качеством и выполнение функций постоянного справочного материала при внедрении и поддержании в рабочем состоянии данных системы.[45]

Руководство по качеству включает описание важнейших организационных, персональных, политических и стратегических структур предприятия, т. е. оно является сборником всех важнейших документов предприятия. К ним относятся политика в области качества как элемент СМК, организационная структура, описание СМК, в том числе основополагающие документы, описание процессов управления документацией.

Руководство освещает внутреннюю структуру системы управления качеством, описывает мероприятия по управлению качеством и процессы, служит основой внутреннего аудита.

Руководство разрабатывают представитель руководителя по менеджменту качества и совет по качеству. После разработки они передают документ во все подразделения предприятия на соответствие его адекватности.

По результатам анализа совет по качеству подготавливает уточненную редакцию Руководства, его утверждает руководитель предприятия. Документ вводится без ограничения срока действия. Выполнение положений Руководства и их актуализация проверяются в ходе внутреннего аудита. Внесение изменений и пересмотр Руководства проводит совет по качеству по согласованию с высшим руководством.

3. Документированные процедуры (стандарты предприятия) относятся к третьему уровню документации. В них описывают отдельные элементы системы качества или его составную часть либо последовательное взаимодействие компонентов, связанных с несколькими элементами системы качества. Количество документированных процедур, объем каждой из них, характер оформления и представления определяются советом качества на основании положений стандарта. Каждая документированная процедура отражает сложность используемых средств, характер деятельности предприятия. В документированных процедурах не следует перечислять технические подробности, которые, как правило, излагаются в рабочих инструкциях.[46]

В документированных процедурах СМК определяют:

- цель выполнения процесса и его масштаб;
- характер работ и последовательность их выполнения с указанием результатов;
- порядок выполнения работ, исполнителей, требования к их квалификации и при необходимости сроки проведения;
- порядок взаимодействия между подразделениями и исполнителями;
- требования к ресурсам, необходимым для выполнения работ;
- порядок контроля выполнения работ;
- критерии оценки выполнения процессов.

Все процедуры излагаются простым, четким и понятным языком с указанием использованных методов и критериев, которым они должны отвечать, записываются на бумажном или электронном носителе.

Документированные процедуры обычно содержат следующие элементы:

- ✓ титульный лист;
- ✓ назначение;
- ✓ область применения;
- ✓ нормативные ссылки;
- ✓ термины, определения, сокращения;
- ✓ описание процесса;
- ✓ ответственность;
- ✓ регистрация изменений;
- ✓ распределение;
- ✓ приложение.

На титульном листе содержатся сведения об ответственных лицах, которые разработали, проверили и утвердили процедуру, а также название и содержание процедуры.

Сбор материалов, их анализ и разработка процедуры осуществляется под-разделением, которое указано основным в области применения, совместно с советом по качеству. Процедура подписывается руководителем подразделения, согласовывается с представителем руководства по качеству и утверждается генеральным директором предприятия. Внедрение процедуры проводится с момента ее утверждения. Ответственными за применение и внедрение документированных процедур являются представитель руководства по качеству и руководители подразделений.

4***. Другие документы СМК***— планы предприятия, планы качества, положения о структурных подразделениях, рабочие указания, должностные инструкции, нормативная и техническая документация и пр. [45]

В планах перспективного развития предприятия и в планах качества описываются мероприятия по совершенствованию СМК.

План качества документ, определяющий процессы СМК (включая процессы жизненного цикла продукта) и ресурсы, которые предстоит применять к конкретной продукции, проекту или контракту.

Обычно составляют на календарный год и в него включают основные мероприятия по качеству, относящиеся к конкретным подразделениям, видам продукции. В нем указывают последовательность выполняемых действий, ресурсы, ответственных лиц, сроки выполнения, а также дают ссылки на разделы руководства по качеству и документированные процедуры.

Положения о структурных подразделениях необходимы для конкретизации и рационального распределения обязанностей, ответственности и прав между подразделениями предприятия.

Положения о структурном подразделении разрабатываются его руководителем, согласовываются с ответственным лицом отдела персонала и утверждаются высшим руководством. После подписания положения с ним должны быть ознакомлены работники данного подразделения.

Положения о структурных подразделениях подлежат периодической проверке и актуализации со стороны руководителей подразделений, их также проверяют в период проведения внутреннего аудита. Положения утрачивают силу на основании приказа о расформировании данных подразделений, затем изымаются из обращения и уничтожаются.

Должностные инструкции разрабатывают с целью конкретизации должностных обязанностей, ответственности и прав сотрудников. *Должностная инструкция:*

- составляется непосредственным руководителем работника;
- согласовывается с ответственным специалистом отдела персонала;
- утверждается руководством предприятия.

Рабочие инструкции служат для определения порядка работ. В отличие от документированной процедуры инструкции ограничиваются

описанием того, как должна проводиться работа, и обеспечивают ясное понимание и выполнение задач. Рабочие инструкции составляются в тех случаях, когда предприятие считает это необходимым. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 не требует обязательного наличия рабочих инструкций, необходимо лишь определение ответственности и полномочий сотрудников. Однако составленные, утвержденные и действующие рабочие инструкции являются для сотрудников незаменимыми документами для снятия любых вопросов по работе. [45]

Рабочие инструкции обеспечивают большую гибкость в управлении кадрами. Если тот или иной сотрудник заболел или уволился, его можно будет легко заменить при наличии рабочей инструкции, которая поможет новому сотруднику быстрее ознакомиться с работой и выполнять ее правильно.

Нормативно-техническая документация, действующая на предприятии, включает большой объем как внешних, так и внутренних документов.[45]

ГЛАВА 2. МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1 Материалы исследования

Полное фирменное наименование Общества на русском языке: Общество с ограниченной ответственностью «Новомет - Сервис» Обособленное подразделение «Новомет - Нижневартовск».

Сокращенное фирменное наименование Общества на русском языке: ООО «Новомет-Сервис» ОП «Новомет-Нижневартовск».

Место нахождения обособленного подразделения: 628600, Российская Федерации, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г. Нижневартовск, Западный промышленный узел ул. Авиаторов, д 7а, строение 4.

Почтовый адрес и место хранения документов ОП: 628600, Российская Федерации, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г. Нижневартовск, Западный промышленный узел ул. Авиаторов, д 7а, строение 4.

ООО "Новомет-Сервис" ОП «Новомет-Нижневартовск» является юридическим лицом, его правовое положение определяется действующим законодательством и Уставом Общества.

Общество является юридическим лицом по действующему законодательству Российской Федерации, имеет самостоятельный баланс, круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке и указание на место его нахождения, расчетные, валютный и другие банковские счета. Общество вправе иметь штампы и бланки со своим наименованием, собственную эмблему, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства визуальной идентификации.

Группа компаний «Новомет» – один из крупнейших холдингов в России, занимающийся производством нефтепогружного оборудования, в том числе систем поддержания пластового давления. Предприятие не только создает полнокомплектные установки для добычи нефти и водоподъема, но и занимается сопровождением своего оборудования, обеспечивая его комплексный сервис – от подбора к скважине до капитального ремонта.

На сегодняшний день Группа компаний «Новомет» это:

- Обширный опыт и отлаженная система введения инновационных проектов.
- Сервисное подразделение и сеть региональных сервисных центров в РФ и за рубежом.

5 обособленных подразделений на территории РФ (Западная Сибирь, ХМАО, ЯНАО, Оренбургская обл.), 2 филиала в странах СНГ (Азербайджан, Казахстан), а так же представительства в таких странах как: Египет, Индонезия, Мексика, Аргентина, ОАЭ, Эквадор, Колумбия.

Сервисное направления деятельности компании в Западной Сибири начало свое развитие с г. Нижневартовска (ОП «Новомет – Нижневартовск») с 01 марта 2002 года.

В компании «Новомет – Нижневартовск» имеется своя документация:

- Цели (приложения 1);
- Политика в области качества (приложение 2);
- Структура предприятия (приложения 3).

Основными видами деятельности ОП является:

- Услуги консигнационного склада
- Ремонт электропогружных установок для добычи нефти
- Хранение оборудования
- Выезд к заказчику на проверку оборудования и устранение неполадок
- Супервайзинг и шеф-контроль
- Подбор и текущее обслуживание УЭЦН
- Монтаж (Демонтаж) подземной и наземной части УЭЦН
- Вывод на режим
- Оптовая торговля приборами, оборудованием общепромышленного и специального назначения, эксплуатационными материалами и принадлежностями оборудования.

Все вышеперечисленные виды деятельности осуществляются в соответствии с действующим законодательством РФ. Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется специальными федеральными законами, Общество может заниматься только при получении специального разрешения (лицензии).

Деятельность Общества не ограничивается вышеназванными видами. Общество может иметь гражданские права и нести гражданскую ответственность, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных действующим законодательством и Уставом.

Общество осуществляет любые виды внешнеэкономической деятельности, не противоречащие действующему законодательству.

Источники информации для проведения исследования. В качестве источников информации используются законодательная и нормативно-технической документации, которыми работники СК руководствуются в своей деятельности. Сюда были отнесены: законодательство Российской Федерации, приказы и распоряжения генерального директора общества, требования международных стандартов ГОСТ Р ИСО 14001:2015 (система экологической безопасности), ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (система менеджмента качества. Требования), ГОСТ Р 54934-2012 OHSAS 18001:2007 (Система менеджмента безопасности труда и охраны здоровья). Корпоративные стандарты интегрированной системы управления в области охраны труда, промышленной безопасности и окружающей среды, настоящее Положение и другие нормативные документы организации. Так же были использованы методы, наиболее эффективные для предприятия нефтяной промышленности, к ним относят метод анализа научной литературы, метод анализа соответствия процесса типовым требованиям (цикл Деминга (PDCA)), метод выявления сильных и слабых сторон процесса, описательные и графические методы (блок-схема, декомпозиция процесса), матрица ответственности.

Основными задачами ОП являются:

1. Выполнять входной контроль, ревизию, текущий и капитальный ремонт ЭПО, стендовое испытания узлов ЭПУ (секции насосов, ПЭД, ГЗ, обратных клапанов, ТМС) с оформлением и приложением результатов испытаний в эксплуатационный паспорт УЭЦН перед отправкой заказчику.
2. Выполнять входной контроль, испытание, ревизию НЭО.
3. Выполнять комплектация узлов ЭПУ в соответствии с заявкой, поступившей от Заказчика.
4. Выполнять доставку на скважину и вывоз со скважины ЭПО и НЭО собственным спец. автотранспортом.

5. Выполнять монтаж и демонтаж ЭПО на скважине.

6. Выполнять рубку кабеля и замер изоляции при подъеме преждевременно отказавших УЭЦН (по заявке) согласна инструкции.

7. Выполнять подключение и отключение НЭО УЭЦН.

8. Выполнять запуск ЭПО в работу, вывод скважины, оборудованной УЭЦН, на режим.

9. Выполнять наладку и устранение неисправности НЭО в процессе эксплуатации.

10. Выполнять подбор СУ, ТМПН, необходимого сечения кабеля и выходного фильтра в зависимости от характеристик погружного оборудования.

11. Выполнять замену кабеля обвязки ТМПН и СУ.

12. Выполнять настройки защит УЭЦН, подбор и оптимизация напряжения ТМПН.

13. Выполнять осмотры и ППР НЭО согласна требований ПУЭ.

14. Выполнять контрольный замер сопротивления изоляции по заявки Заказчика.

15. Выполнять пробный запуск УЭЦН по заявке заказчика.

16. Выполнять запуск аварийно остановившихся УЭЦН по заявке заказчика.

17. Выполнять изготовления и ремонт кабельных линий для ЭПУ.

18. Предоставлять установленную отчетность в соответствии с договором.

19. Выполнять учет наличия и движения ЭПО и НЭО, их узлов и кабеля к ним.

20. Выполнять анализированные работы, проводить расследования причин отказа УЭЦН.

21. Выполнять ежедневно своевременно занесение необходимой информации в корпоративную программу заказчика.

22. Выполнять учет наработки на отказ по отдельным узлам и их состоянию (новые, ремонтные) с предоставлением информации Заказчику.

23. Выполнять при работе УЭЦН с наработкой до 365 суток обязательное присутствие представителя Заказчика и представителя подрядчиков по ТКРС.

24. Выполнять доставку ЭПО на автономию и вывоз.

25. Выполнение работ и экспериментальным и подконтрольным оборудованием.

26. Соблюдение сроков разбора преждевременно отказавшего оборудования.

27. Выполнение проведение контрольных проверок УЭЦН после выхода скважины на режим с записью в эксплуатационный паспорт.

28. Проведение текущих проверок в течение всего периода работы УЭЦН с записью в эксплуатационный паспорт.

Также в организации в целях содействия совершенствования технического регулирования, стандартизации и нормативно-правовой базы для эффективной, конкурентоспособной деятельности членов Партнерства была создана Комиссия по стандартизации и техническому регулированию, занимающаяся вопросами, обеспечения промышленной и экологической безопасности.

Кроме непосредственно объекта исследования были изучены различные источники литературы, которые можно классифицировать следующим образом:

- Нормативно-правовые акты (НПА) - официальные документы установленной формы, принятые (изданные) в пределах компетенции уполномоченного государственного органа (должностного лица), иных социальных структур (муниципальных органов, профсоюзов, акционерных обществ, товариществ и т.д.)

- Внутренние нормативные документы - к внутренним нормативным документам относятся стандарты предприятия, положения, регламенты, методики и инструкции.
- Научные статьи — это жанр публицистики, который предполагает краткое изложение проведения научного исследования и его результатов. Использовались статьи таких журналов, как «Стандарты и качество», «Нефтяное хозяйство». Также были привлечены статьи с научных конференций, представленные в электронном виде на различных сайтах.
- Интернет-ресурсы – сайты и/или некоторые разделы сайта, несущие в себе ценность представленной информации в виде статей, публикаций, учебных и методических пособий, нормативно-правовых и иных документов и т. д.
- Учебные или методические пособия – учебные книги, предназначенные для расширения, углубления, лучшего усвоения знаний, дополняющие или заменяющие (частично или полностью) учебник и т.д.

Было изучено множество книг и учебных пособий, касающихся управления качеством в целом, управления качеством в нефтяной отрасли. Использованы научные труды мировых специалистов в вопросах Всеобщего управления качеством, таких, как Э. У. Деминг, Ф. Кросби, Дж. Лазло и т. д.

2.2 Методы исследования

При подготовке выпускной квалифицированной работы была использована структура документации системы менеджмента качества представлена на предприятии согласно ГОСТ Р ИСО/ТО 10013 где можно рассмотреть 3 основных уровня:

уровень А (верхний уровень) - описывает систему менеджмента качества в соответствии с установленной политикой в области качества и ее целями;

уровень В (средний уровень) - описывает взаимосвязанные процессы и действия, необходимые для системы менеджмента качества;

уровень С (нижний уровень) - состоит из детальных рабочих документов. Также в ГОСТ Р ИСО/ТО 10013 отмечено, что число уровней может регулироваться в зависимости от потребностей организации, а формы документов могут применяться на всех уровнях. Рассмотрим более детальную структуру документации СМК (рис. 2.1).

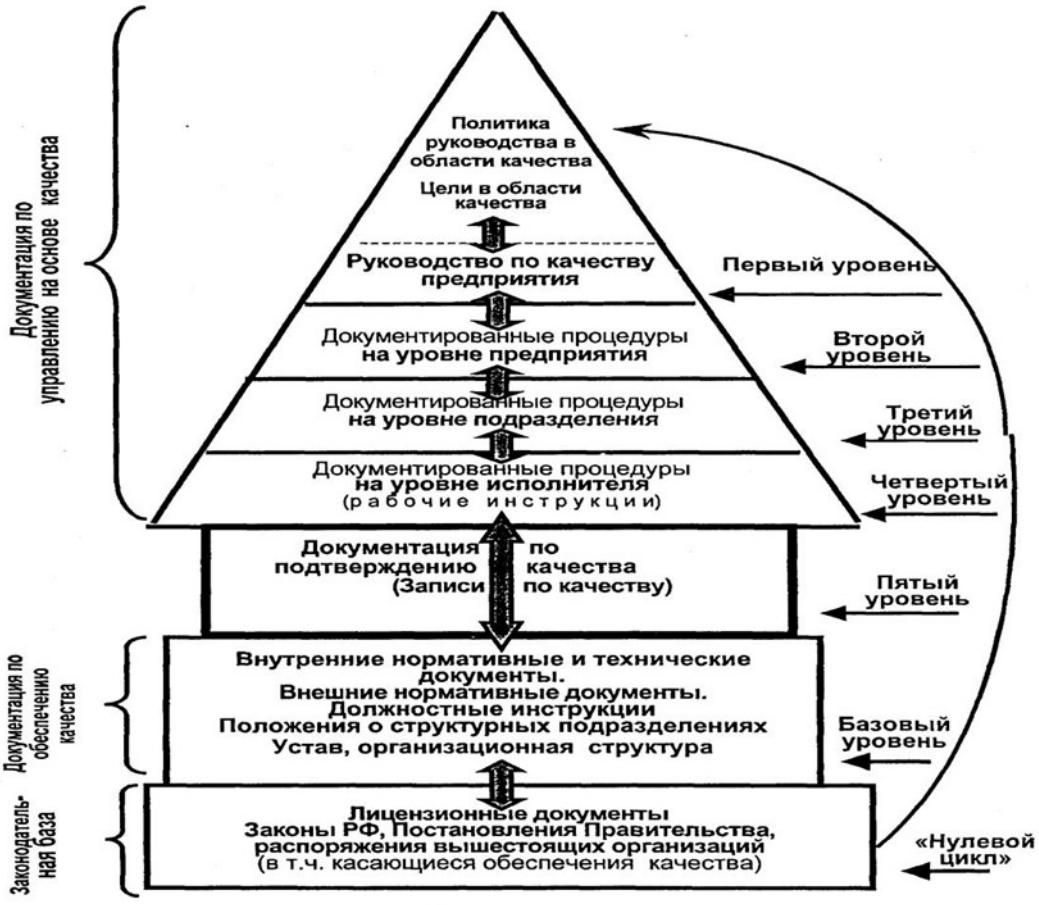


Рис. 2.1. Структура документации СМК

Состав документации 1-4 уровней обозначен на рисунке 2.1. Рассмотрим более подробно остальные уровни структуры документации СМК. «Нулевой цикл» [5].

- лицензионные документы;
- распоряжения организации;

- постановления Правительства РФ;

- Законы РФ, (в т.ч. касающиеся качества, экологии, промышленной безопасности).

Базовый уровень.

- документы по стратегическому и оперативному планированию (видение и стратегический план, концепция развития организации, бизнес-план, годовые, квартальные месячные планы);

- методические документы (инструкции: по разработке документированных процедур, по описанию процессов, по Положению о подразделениях, по должностным; методические рекомендации: по внедрению методов статистического управления процессами организации, по внедрению методов постоянного улучшения процессов и СМК);

- организационно-распорядительные документы (переписка с другими организациями, приказы и распоряжения по предприятию, служебные записки, должностные инструкции, положения о подразделениях, штатное расписание, организационная структура, устав организации и др. документы);

- внутренние технические документы (технические условия на продукцию, технологические регламенты, технологические инструкции, технологические и маршрутные карты, метрологические аттестованные методики испытаний (измерений), инструкции по технике безопасности, проектно-конструкторские документы);

- внутренние нормативные документы (договоры и контракты с внешними поставщиками и потребителями, стандарты организации на продукцию, стандарты организации на технологические процессы, стандарты организации на методы испытаний, измерений и контроля, альбом бланков документов);

- внешние нормативные документы (документы органов государственного надзора, нормативные документы, технические регламенты, национальные стандарты РФ, международные стандарты).

Пятый уровень - документация по подтверждению качества.

- единичные записи (данные) (чек-листы внутренних и внешних аудитов (протоколы несоответствия); протоколы испытаний (измерений, анализа, контроля) продукции и параметров производственной среды, свидетельства о поверке и/или сертификаты калибровки средств измерений; протоколы обучения и повышения квалификации персонала, акты о состоянии зданий, помещений, оборудования, рабочих мест; перечни оборудования, средств измерений (испытания. контроля), документации и т.п.; контрольные листки, карты и схемы потоков процессов, рабочие журналы; заполненные анкеты для оценки поставщиков, - удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон; отметки о выполнении планов, графиков);

- результаты анализа записей (данных) с целью устранения причин несоответствий (отчеты по результативности обучения персонала, отчеты по эксплуатации зданий и оборудования, отчеты по выполнению планов, отчеты по анализу и улучшению процессов (графики, диаграммы Парето, схемы Исикавы), отчеты по удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон, отчеты по внутренним и внешним аудитам, процессов, продукции, СМК, самооценки; отчеты о качестве продукции, отчеты о состоянии средств измерений (испытаний, контроля), отчеты о состоянии зданий и оборудования, перечень одобренных поставщиков, отчеты по анализу процессов и предложения по их улучшению);

- решения по улучшению процессов и СМК (протоколы технических совещаний, протоколы заседаний Совета по качеству, приказы, распоряжения по результатам анализа со стороны руководства). Документы каждого уровня дают ответы на конкретные вопросы.

Так же были использованы наиболее эффективные методы для предприятия нефтяной промышленности, к ним относят метод анализа научной литературы, метод анализа соответствия процесса типовым требованиям (цикл Деминга (PDCA)), метод выявления сильных и слабых

сторон процесса, описательные и графические методы (блок-схема, декомпозиция процесса), матрица ответственности.

1. Метод анализа научной литературы. Этот метод позволяет более детально изучить представленную информацию, включает в себя ознакомление с литературой.

2. Метод анализа соответствия процесса типовым требованиям (цикл Деминга (PDCA)). Типовой процесс должен удовлетворять следующим группам требований: регламентация всех составляющих процесса в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015; ГОСТ Р ИСО 14001:2015; ГОСТ Р 54934-2012 OHSAS 18001:2007; ГОСТ Р 6.30 – 2003; использование цикла постоянного улучшения процесса PDCA (рис. 3). Требования к организации процесса, учитывающие положения национального стандарта, включают в себя: требования к владельцу процесса, границы процесса, регламентирующие документы, выходы процесса, входы процесса, ресурсы, показатели процесса. Процесс должен быть подвергнут анализу на наличие цикла PDCA:

1. Планирование процесса (сюда можно отнести определение целей и задач, а также определение способов достижения целей);
2. Выполнение (обучение и подготовка кадров, выполнение работ);
3. Проверка (проверка результатов выполнения работ).
4. Действие (осуществление соответствующих управляющих воздействий)

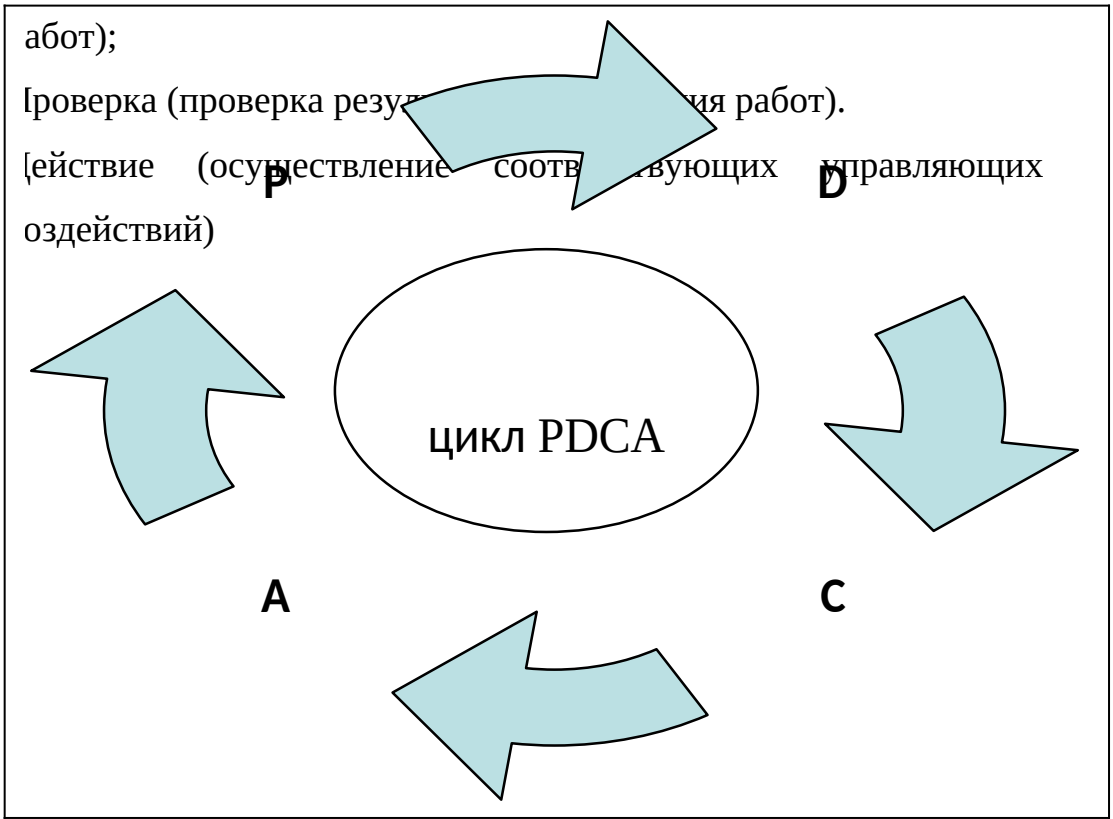


Рис. 3. Цикл Деминга (PDCA)

Данный метод позволяет идентифицировать процесс, представленный в выпускной квалификационной работе (см. главу 3).

3. Блок - схема процесса – устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.

Блок-схема составляется с учетом следующих правил:

Строго сверху вниз чертится базовая блок-схема процесса, которая представляет собой отражение самого простого и самого экономичного варианта процесса без всяких усложнений и отклонений.

Входы и выходы обозначаются эллипсами, этапы (операции) - прямоугольником, точка усложнения - ромбом. Прямоугольник содержит название этапа (в отглагольной форме), исполнителя этапа.

Базовые блок-схемы состоят не только из этапов (операций) процесса, но и содержат вопросы, раскрывающие суть точки усложнения. Если на этот вопрос мы отвечаем "нет", то процесс идет по базовой модели, если следует ответ "да", то процесс усложняется.

Вправо от точек усложнений чертятся отклонения процесса. Не завершив работу по отклонениям, нельзя вернуться к базовой модели процесса.

Блок-схема процесса помещается слева. Напротив каждого этапа располагается информация о требованиях к методу выполнения работ данного этапа или ссылка на регламентирующий документ, а также информация о входных и выходных документах и сообщениях.

С помощью графического метода нами проанализирован процесс, представленный в 3 главе. Данный метод позволяет выявить объем, характер и сроки выполнения процесса.

4. Матрица ответственности.

При заполнении матрицы ответственности следует соблюдать несколько простых правил.

В каждой строке матрицы может стоять только одна буква «О» - ответственный сотрудник. Это значит, что за каждую функцию может отвечать только один сотрудник. Букв «У» и «И» может быть несколько, так как участвовать и получать информацию о работах могут несколько сотрудников.

В столбце владельца не должно быть пустых клеток. Руководитель или отвечает за функцию, или участвует в ее выполнении, или получает информацию о результатах.

Функции в матрице ответственности начинаются с «Планирования» и заканчиваются «Контролем выполнения», «Управлением процессом» и «Отчетностью о ходе процесса». Отвечает за все эти функции владелец процесса – в его столбце должна стоять буква «О».

После заполнения такой матрицы ответственности достаточно просто перенести ответственность за выполнение функций процесса в соответствующие инструкции исполнителей и руководителей. Поскольку владелец процесса является таким же сотрудником в ходе выполнения процесса, как и все остальные, то целесообразно ввести в документацию, регламентирующую его деятельность, инструкции о выполнении им его функций.

ГЛАВА 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

3.1. Процесс управления документацией СМК ОП «Новомет – Нижневартовск»

В ООО «Новомет-Сервис» ОП «Новомет - Нижневартовск:

а) определены процессы ИСМ, необходимые для интегрированной системы менеджмента, и их применение во всей организации;

б) определена последовательность и взаимодействие процессов ИСМ;

в) определены критерии и методы, необходимые для управления процессами ИСМ и обеспечения их результативности;

г) обеспечивается наличие ресурсов и информации, необходимых для результативного функционирования процессов ИСМ и их мониторинга;

д) осуществляется мониторинг, измерение, где это применимо, и анализ процессов ИСМ;

е) предпринимаются действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Схема взаимодействия процессов ИСМ приведена на рис. 4 Карты процессов ИСМ, включая критерии результативности процессов, содержится на рис. А1, А2, А3, А4, А5, А6.

Предприятие несет ответственность за соответствие оказываемой услуги установленным требованиям при передаче процессов стороннему исполнителю.

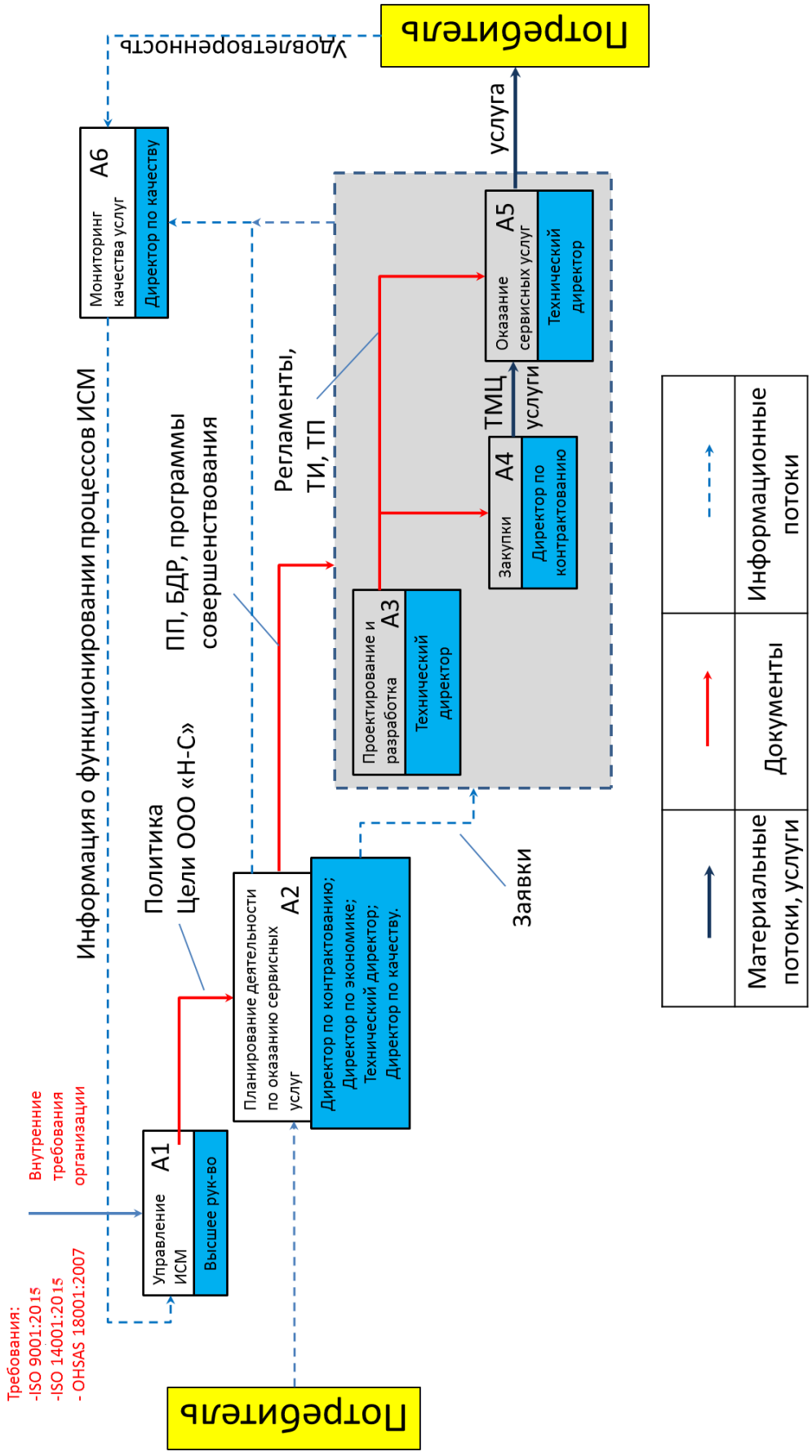


Рис.4 Взаимодействия процессов ИСМ

Карты процессов ИСМ «Управление ИСМ»

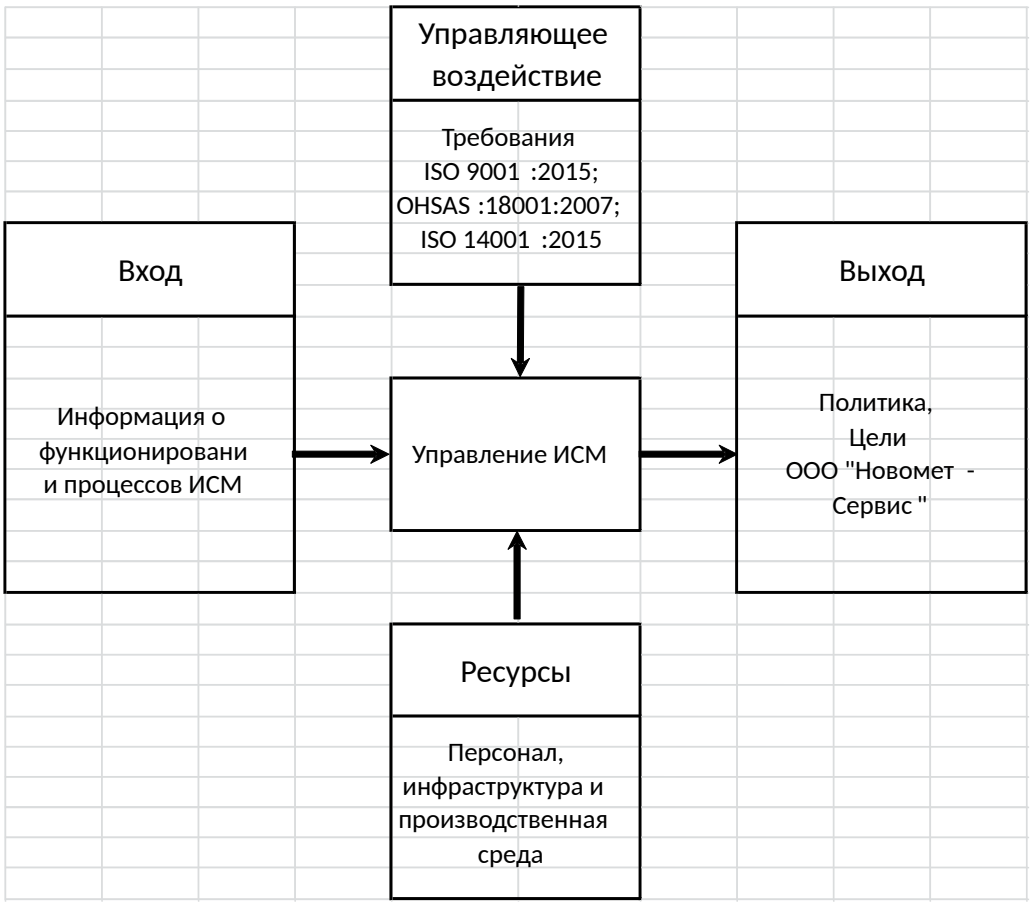


Рис. А1 «Управление ИСМ»

Владелец процесса: Генеральный директор

Критерии результативности процесса:

а) Процент выполнения целей в области развития (не менее установленного значения);

б) Отсутствие техногенных аварий, приведших к загрязнению окружающей среды;

в) Количество несчастных случаев, приходящихся на 1000 среднесписочных сотрудников на уровне утвержденного показателя.

Периодичность оценки результативности: один раз в год.

Ответственный за анализ и оценку процесса: ПР по ИСМ.

Наименование процесса:		«Управление ИСМ»
Владелец процесса:		Генеральный директор
Цель процесса:	Обеспечение постоянного улучшения результативности ИСМ	
Участники процесса		
Участники	**Функции участников**	
Генеральный директор	- Утверждение Политики в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; - Утверждение целей в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; - Утверждение отчета о функционировании ИСМ.	
Директор по качеству	- Формирование отчета о функционировании ИСМ; - Оценка возможности улучшения и потребности в изменениях в области ИСМ; - Согласование целей в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; - Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг.	
Руководители структурных подразделений	- Реализация принципов Политики в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; - Выполнение целей в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды.	
Поставщики процесса:		**Входы процесса:**
Директор по качеству		Отчет о функционировании ИСМ
Выходы процесса:		**Потребители**
Политика в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; Цели в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; Документация ИСМ		Все подразделения Общества
Ресурсы:	**Инфраструктура**	**Финансовые ресурсы**
	Рабочие помещения, орг. техника, программное обеспечение, связь.	Средства, необходимые для реализации целей в области развития качества, промышленной безопасности,

		охраны труда, здоровья и окружающей среды
Управляющее воздействие		
Требования ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007		
Критерии результативности процесса		
1. Процент выполнения целей в области развития (не менее установленного значения); 2. Отсутствие техногенных аварий, приведших к загрязнению окружающей среды; 3. Количество несчастных случаев, приходящихся на 1000 среднесписочных сотрудников на уровне утвержденного показателя (не более установленного значения).		
Периодичность оценки:	Один раз в год	

Карты процессов ИСМ «Планирование деятельности по оказанию сервисных услуг»

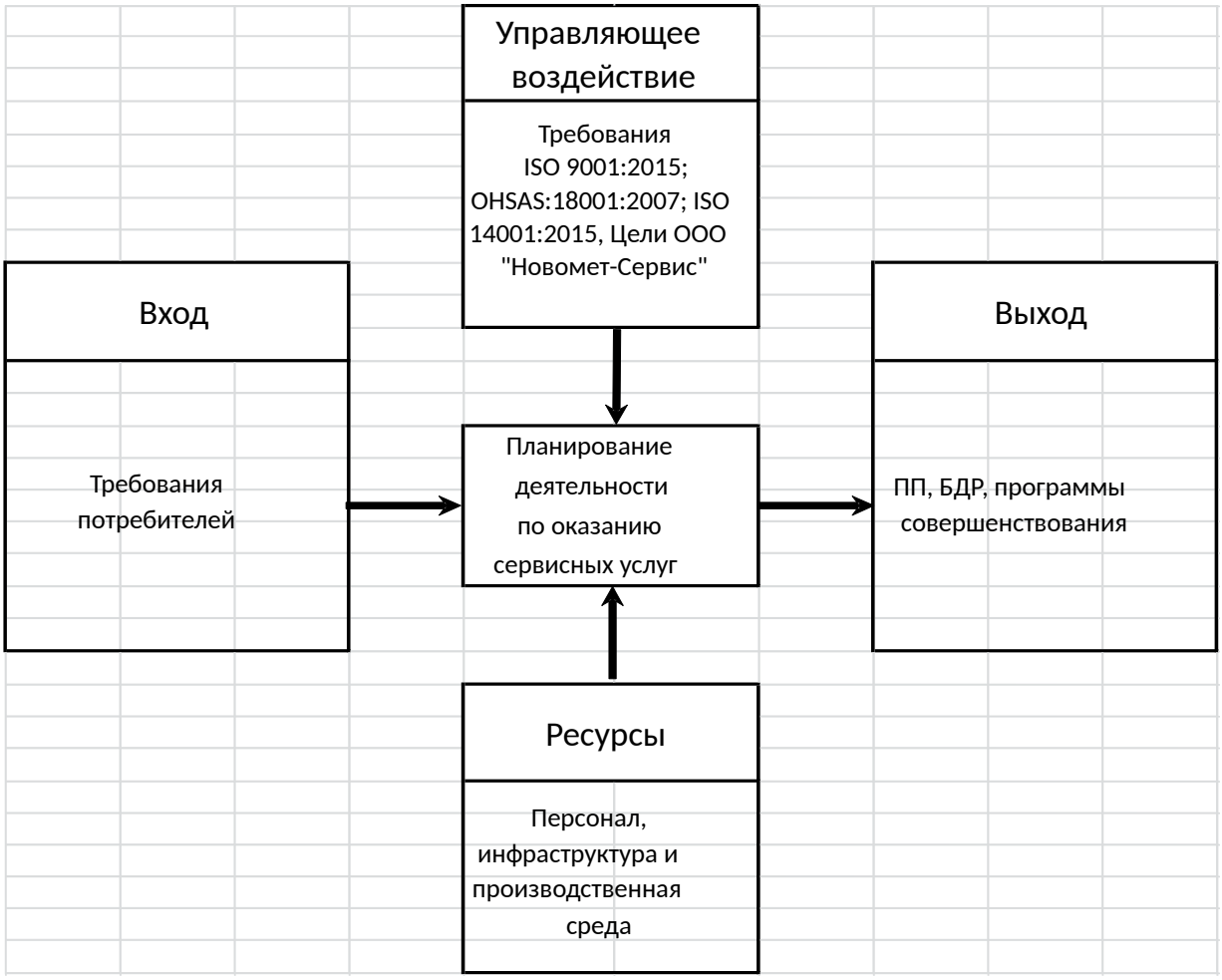


Рис. А2 «Планирование деятельности по оказанию сервисных услуг»

Владелец процесса: Генеральный директор

Критерии процесса:

а) Выполнение ПП в денежном выражении (процентное отношение фактического показателя выполнения ПП к планируемому на уровне не менее установленного показателя).

Периодичность оценки результативности: один раз в год.

Ответственный за анализ и оценку процесса:
Директор по контрактованию;
Директор по экономике.

Наименование процесса:	«Планирование деятельности по оказанию сервисных услуг»
Владелец процесса:	Генеральный директор
Цель процесса:	Планирование с целью обеспечения в срок необходимыми материалами, компетентным персоналом, инфраструктурой, конструкторско-технологической документацией.

Участники процесса	
Участники	**Функции участников**
Генеральный директор	- Утверждение договоров; - Утверждение ПП; - Утверждение БДР.
Директор по экономике	- Формирование БДР; - Согласование ПП; - Согласование договоров.
Директор по контрактованию	- Анализ, заключение договоров на сервисное обслуживание; - Согласование ПП; - Согласование БДР.
Технический директор	- Формирование ПП; - Анализ требований законодательства; - Согласование БДР; - Согласование договоров; - Выдача заданий на выполнение работ.
Директор по качеству	- Согласование договоров; - Согласование ПП; - Согласование БДР.

Поставщики процесса:	**Входы процесса:**
Заказчики	Заявки на оказание услуг.
Выходы процесса:	**Потребители**
ПП, БДР; Заявки на проектирование инновационной услуги; Заявки на обеспечение ресурсами; Заявки на оказание услуг; Программы совершенствования СМК, СПБ и ОТОЗ, СЭМ.	Все подразделения Общества

Ресурсы:	**Инфраструктура**	**Финансовые ресурсы**
	Рабочие помещения, орг. техника, программное обеспечение, связь.	Средства, необходимые для планирования

Управляющее воздействие
Политика в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; Цели в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; Документация ИСМ.
Критерии результативности процесса
1. Выполнение ПП в денежном выражении (процентное отношение фактического показателя выполнения ПП к планируемому на уровне не менее установленного показателя)

Периодичность оценки:	Один раз в год

Карты процессов ИСМ «Проектирование и разработка сервисных услуг»

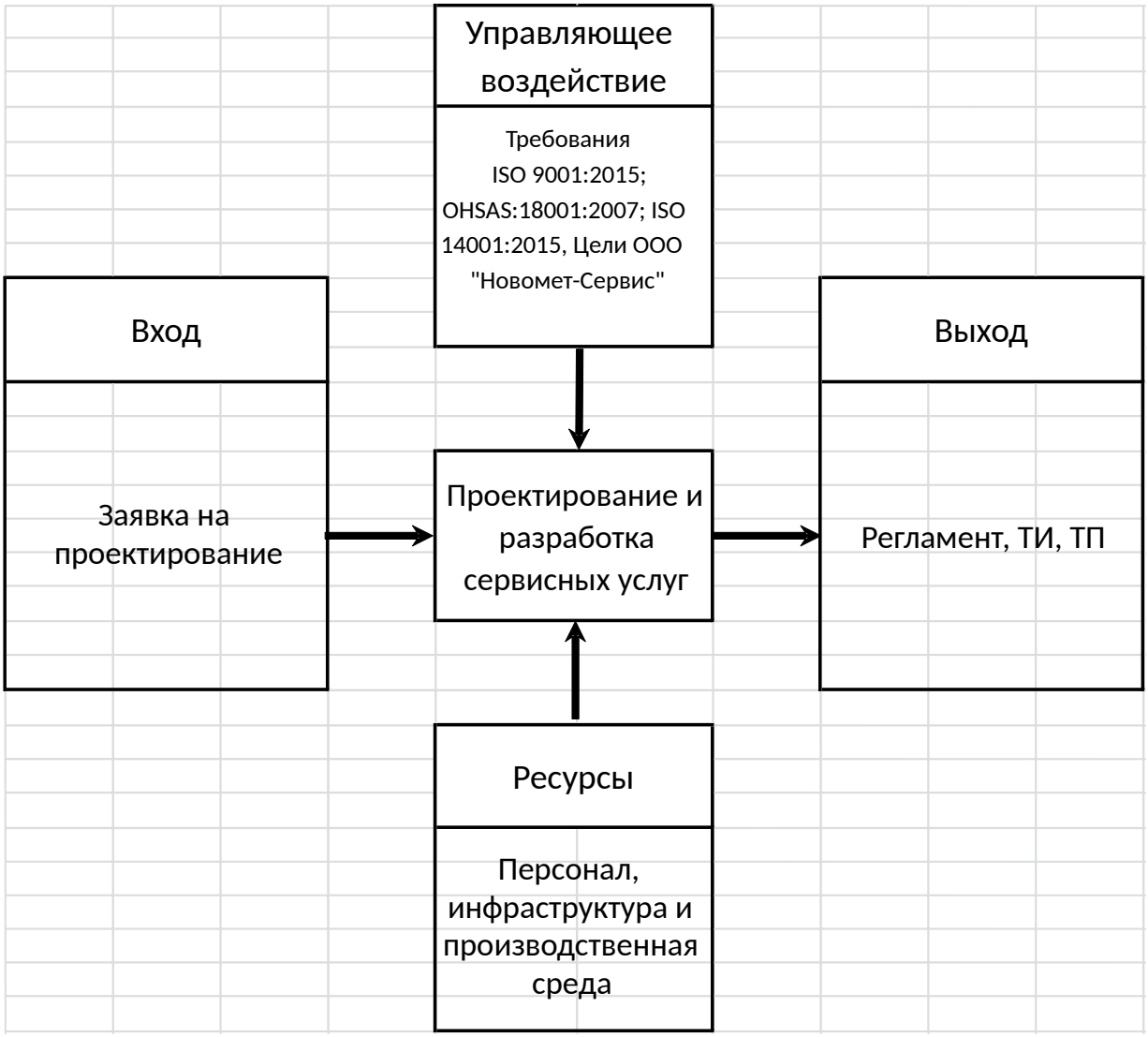


Рис. А3 Проектирование и разработка сервисных услуг

Владелец процесса: Технический директор

Критерии процесса:

а) Отсутствие отказов оборудования, вызванных ошибками в разработке инновационной услуги.

Периодичность оценки результативности: один раз в год.

Ответственный за анализ и оценку процесса:
Директор по качеству

<table>
<tr><td colspan="3">Наименование процесса:</td><td colspan="3">«Проектирование и разработка сервисных услуг»</td></tr>
<tr><td colspan="3">Владелец процесса:</td><td colspan="3">Технический директор</td></tr>
<tr><td>Цель процесса:</td><td colspan="5">Обеспечение технической документацией деятельности по оказанию инновационной услуги.</td></tr>
<tr><td colspan="6">Участники процесса</td></tr>
<tr><td colspan="2">Участники</td><td colspan="4">Функции участников</td></tr>
<tr><td colspan="2">Технический директор</td><td colspan="4">- Утверждение регламента, ТИ, ТП.</td></tr>
<tr><td colspan="2">ОГТ, ПТО</td><td colspan="4">- Разработка проекта регламента, ТИ, ТП.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Руководители подразделений Общества</td><td colspan="4">- Согласование проекта регламента, ТИ, ТП</td></tr>
<tr><td colspan="3">Поставщики процесса:</td><td colspan="3">Входы процесса:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Генеральный директор</td><td colspan="3">Заявка на проектирование инновационной услуги</td></tr>
<tr><td colspan="3">Выходы процесса:</td><td colspan="3">Потребители</td></tr>
<tr><td colspan="3">Регламенты, ТИ, ТП</td><td colspan="3">Все подразделения Общества</td></tr>
<tr><td>Ресурсы:</td><td colspan="2">Инфраструктура</td><td colspan="3">Финансовые ресурсы</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Рабочие помещения, орг. техника, программное обеспечение, связь.</td><td colspan="3">Средства, необходимые для реализации мероприятий</td></tr>
<tr><td colspan="6">Управляющее воздействие</td></tr>
<tr><td colspan="6">Политика в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды;
Цели в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды;
Документация ИСМ;
Программы совершенствования СМК, СПБ и ОТОЗ, СЭМ
ПП, БДР</td></tr>
<tr><td colspan="6">Критерии результативности процесса</td></tr>
<tr><td colspan="6">1. Отсутствие отказов оборудования, вызванных ошибками в разработке инновационной услуги.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Периодичность оценки:</td><td colspan="2">Один раз в год</td></tr>
</table>

Карты процессов ИСМ «Закупки»

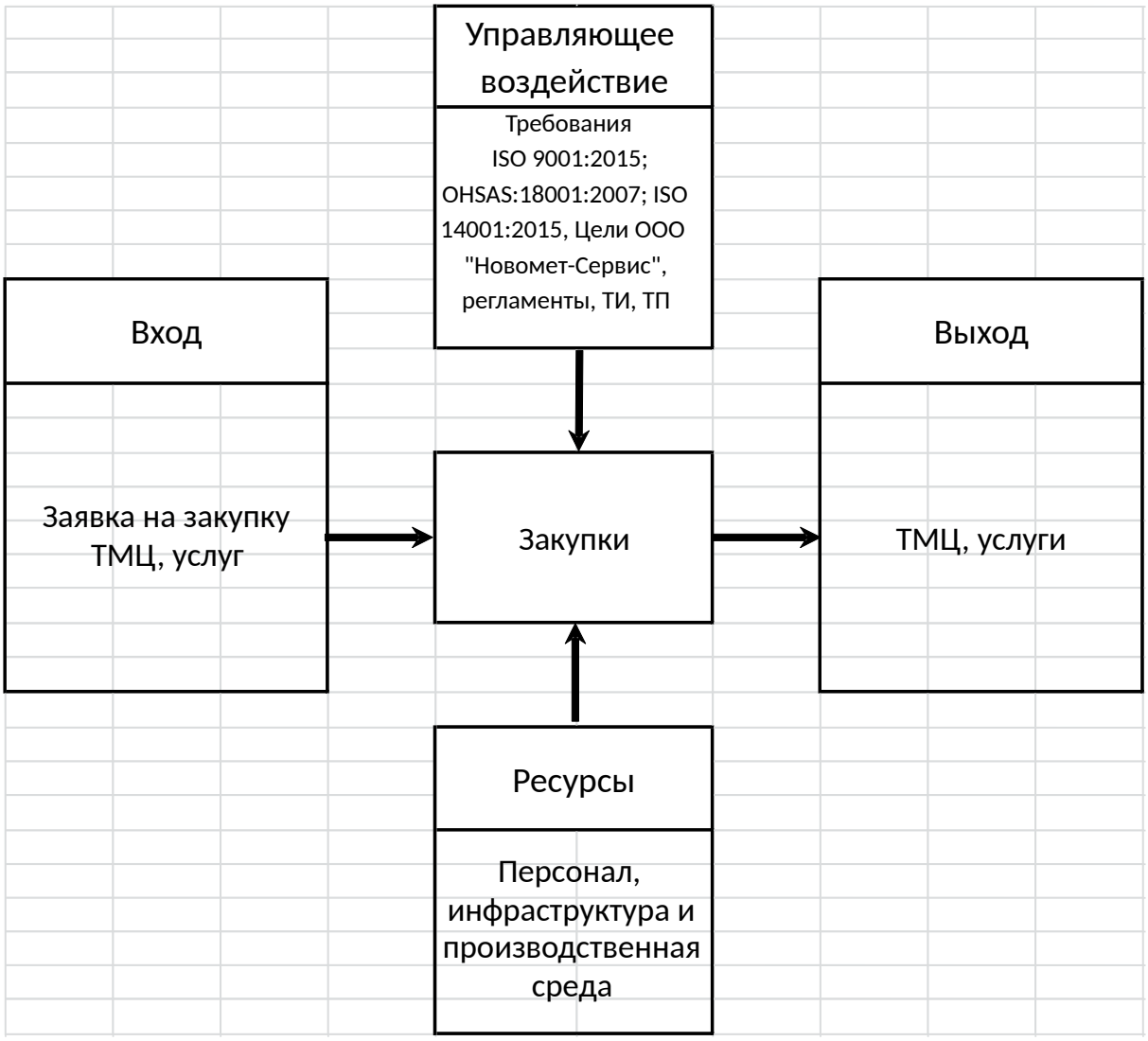


Рис. А4 Закупки

Владелец процесса: Директор по контрактованию

Критерии процесса:

а) Отсутствие претензий внутренних потребителей по своевременности и номенклатуре поставок ТМЦ

Периодичность оценки результативности: один раз в год.

Ответственный за анализ и оценку процесса:
Директор по контрактованию.

Наименование процесса:		«Закупки»
Владелец процесса:		Директор по контрактованию
Цель процесса:	Своевременное обеспечение товарно-материальными ресурсами, необходимыми для осуществления основной деятельности.	
Участники процесса		
Участники	**Функции участников**	
Директор по контрактованию	- Организация и осуществление закупок, включая заключение договоров на поставку ТМЦ, предоставление услуг.	
Технический директор Директор по экономике	- Формирование потребности в ТМЦ	
Директор по качеству	- Организация и проведение входного контроля	
Поставщики процесса:		**Входы процесса:**
Все подразделения Общества		Заявка на закупку ТМЦ, предоставление услуг
Поставщики ТМЦ, подрядчики		ТМЦ; Услуги
Выходы процесса:		**Потребители**
ТМЦ, услуги подрядчиков, соответствующие установленным требованиям		Технический директор
Ресурсы:	**Инфраструктура**	**Финансовые ресурсы**
	Рабочие помещения, орг. техника, программное обеспечение, связь.	Средства, необходимые для реализации мероприятий
Управляющее воздействие		
Политика в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; Цели в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды; Документация ИСМ; Программы совершенствования СМК, СПБ и ОТОЗ, СЭМ; ПП, БДР; ТИ, ТП, Регламенты.		
Критерии результативности процесса		
1. Отсутствие претензий внутренних потребителей по своевременности и номенклатуре поставок ТМЦ		
Периодичность оценки:		Один раз в год

Карты процессов ИСМ «Оказание сервисных услуг»

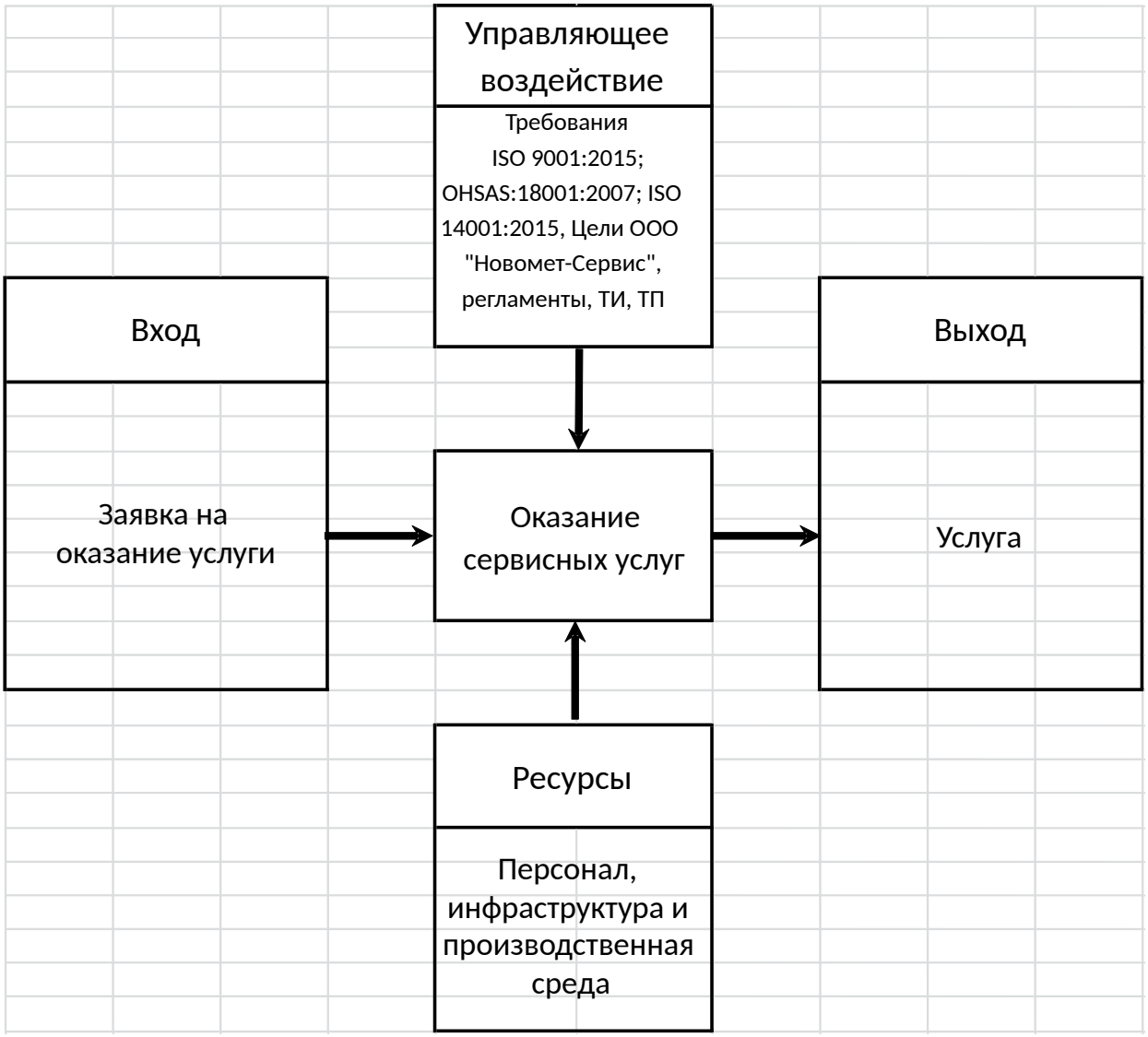


Рис. А5 Оказание сервисных услуг

Владелец процесса: Технический директор

Критерии процесса:

а) % выполнения ПП в натуральных показателях (не менее установленного значения);

б) Уровень удовлетворенности потребителей (не менее установленного значения).

Периодичность оценки результативности: один раз в год.

Ответственный за анализ и оценку процесса:

Технический директор

Директор по качеству

<table>
<tr><td colspan="2">Наименование процесса:</td><td colspan="2">«Оказание сервисных услуг»</td></tr>
<tr><td colspan="2">Владелец процесса:</td><td colspan="2">Технический директор</td></tr>
<tr><td>Цель процесса:</td><td colspan="3">Оказание сервисных услуг, отвечающих требованиям заказчика.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Участники процесса</td></tr>
<tr><td>Участники</td><td colspan="3">Функции участников</td></tr>
<tr><td>Заказчики</td><td colspan="3">Получение сервисного обслуживания УЭЦН</td></tr>
<tr><td>Технический директор</td><td colspan="3">Оказание сервисных услуг</td></tr>
<tr><td>Директор по контрактованию</td><td colspan="3">Обеспечение деятельности товарно-материальными ресурсами</td></tr>
<tr><td>Директор по качеству</td><td colspan="3">Мониторинг качества оказания услуг</td></tr>
<tr><td colspan="2">Поставщики процесса:</td><td colspan="2">Входы процесса:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Заказчик</td><td colspan="2">Заявка на оказание услуг</td></tr>
<tr><td colspan="2">Директор по контрактованию</td><td colspan="2">Товарно-материальные ресурсы</td></tr>
<tr><td colspan="2">Выходы процесса:</td><td colspan="2">Потребители</td></tr>
<tr><td colspan="2">Сервисные услуги.</td><td colspan="2">Заказчик</td></tr>
<tr><td>Ресурсы:</td><td>Инфраструктура</td><td colspan="2">Финансовые ресурсы</td></tr>
<tr><td></td><td>Рабочие помещения, орг. техника, программное обеспечение, связь</td><td colspan="2">Средства, необходимые для реализации мероприятий</td></tr>
<tr><td colspan="4">Управляющее воздействие</td></tr>
<tr><td colspan="4">Политика в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды;
Цели в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды;
Документация ИСМ;
Программы совершенствования СМК, СПБ и ОТОЗ, СЭМ;
ПП, БДР;
ТИ, ТП, Регламенты</td></tr>
<tr><td colspan="4">Критерии результативности процесса</td></tr>
<tr><td colspan="4">1. % выполнения ПП в натуральных показателях (не менее установленного значения);
2. Уровень удовлетворенности потребителей (не менее установленного значения).</td></tr>
<tr><td colspan="3">Периодичность оценки:</td><td>Один раз в год</td></tr>
</table>

Карты процессов ИСМ «Мониторинг качества услуг»

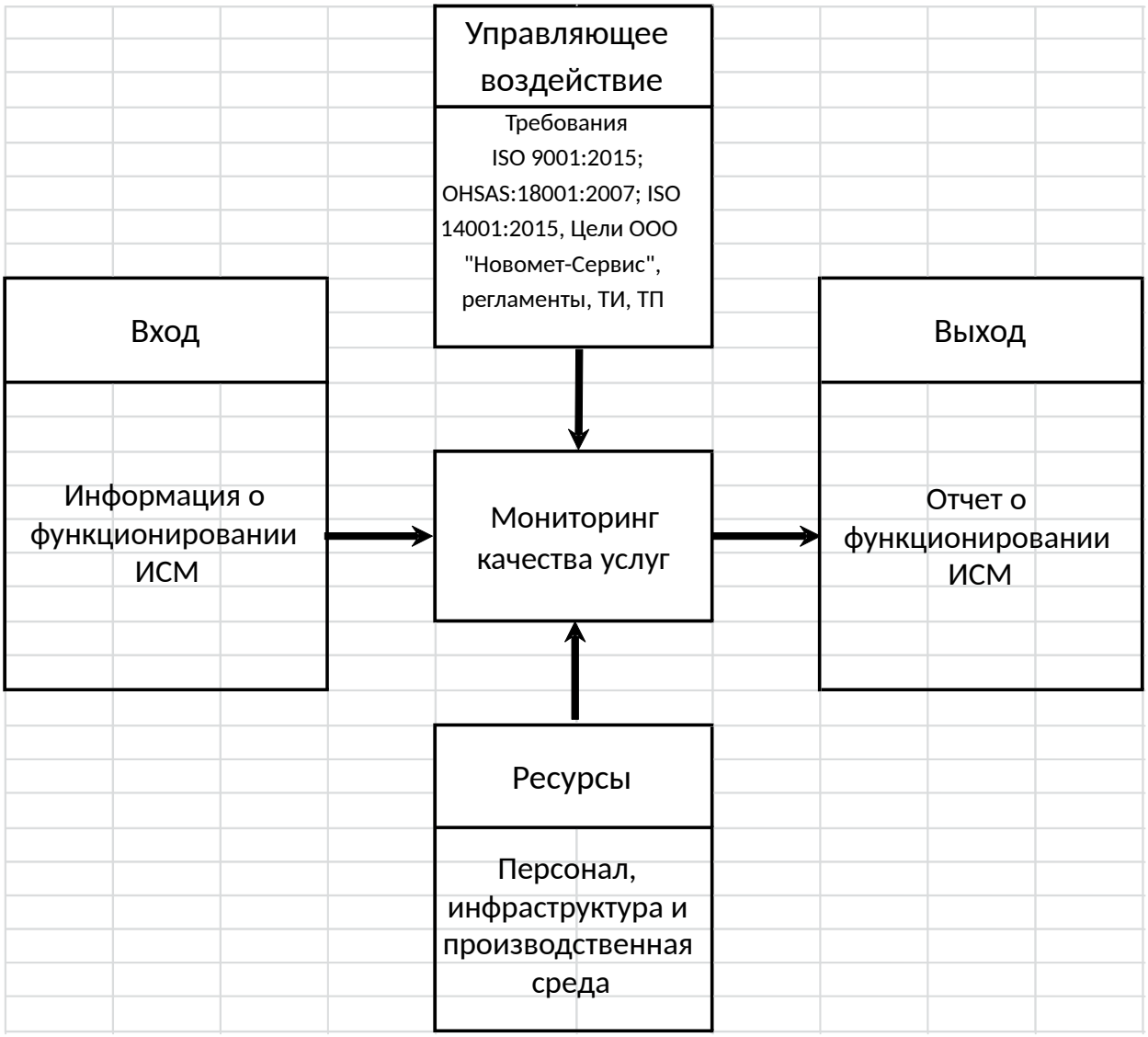


Рис. А6 Мониторинг качества услуг

Владелец процесса: Директор по качеству

Критерии процесса:

а) Процентное соотношение затрат, связанных с несоответствиями в области качества, к объему оказанных услуг на уровне утвержденного показателя (не более установленного значения)

Периодичность оценки результативности: один раз в год.

Ответственный за анализ и оценку процесса:
Директор по качеству.

<table>
<tr><td colspan="2">Наименование процесса:</td><td colspan="2">«Мониторинг качества услуг»</td></tr>
<tr><td colspan="2">Владелец процесса:</td><td colspan="2">Директор по качеству</td></tr>
<tr><td>Цель процесса:</td><td colspan="3">Выявление и устранение несоответствий при оказании услуг, а также вызвавших их причин.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Участники процесса</td></tr>
<tr><td colspan="2">Участники</td><td colspan="2">Функции участников</td></tr>
<tr><td colspan="2">Заказчики</td><td colspan="2">Получение услуг по сервисному обслуживанию нефтепромыслового оборудования, в т.ч. УЭЦН, комплектующих и систем поддержания пластового давления.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Технический директор</td><td colspan="2">Оказание сервисных услуг</td></tr>
<tr><td colspan="3">Поставщики процесса:</td><td>Входы процесса:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Технический директор</td><td>Сервисное обслуживание оборудования</td></tr>
<tr><td colspan="3">Поставщики ТМЦ, подрядчики</td><td>ТМЦ;
Услуги</td></tr>
<tr><td colspan="3">Выходы процесса:</td><td>Потребители</td></tr>
<tr><td colspan="3">Отчет о функционировании ИСМ</td><td>Генеральный директор</td></tr>
<tr><td>Ресурсы:</td><td colspan="2">Инфраструктура</td><td>Финансовые ресурсы</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Рабочие помещения, орг. техника, программное обеспечение, связь.</td><td>Средства, необходимые для реализации мероприятий</td></tr>
<tr><td colspan="4">Управляющее воздействие</td></tr>
<tr><td colspan="4">Политика в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды;
Цели в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды;
Документация ИСМ;
Программы совершенствования СМК, СПБ и ОТОЗ, СЭМ;
ПП, БДР;
ТИ, ТП, Регламенты</td></tr>
<tr><td colspan="4">Критерии результативности процесса</td></tr>
<tr><td colspan="4">1. Процентное соотношение затрат, связанных с несоответствиями в области качества, к объему оказанных услуг на уровне утвержденного показателя (не более установленного значения)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Периодичность оценки:</td><td>Один раз в год</td></tr>
</table>

Управление стандартами предприятия, регламентами, методиками, инструкциями и положениями осуществляется в соответствии с СТП ССУ-23, управление конструкторско-технологической документацией

осуществляется согласно СТП ССУ-18, управление организационно-распорядительной и информационной документацией осуществляется согласно СТП ССУ-22.

В целях подтверждения соответствия требованиям ИСМ и оценки результативности ИСМ определены, ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии необходимые записи. Управление, необходимое для идентификации, хранения, защиты, доступа, установления сроков хранения и изъятия записей осуществляется в соответствии с СТП ССУ-23.

С целью использования в процессе своей деятельности только актуального законодательства, на персональные компьютеры руководителям структурных подразделений установлена программа «Консультант+».

3.2. Анализы процесса документации ОП «Новомет – Нижневартовск».

Для доказательства выполнения своих обязательств по разработке и внедрению ИСМ, а также постоянному повышению её результативности, высшее руководство организации в лице генерального директора:

а) информирует персонал компании о важности соответствия требованиям заказчика, а также законодательным и нормативным требованиям посредством организации обучения по ИСМ, информирования принимаемых вновь сотрудников с требованиями ИСМ компании;

б) утверждает и регулярно контролирует актуальность Политики в области развития, содержащую обязательства высшего руководства компании соответствовать требованиям заказчиков, а также законодательным и другим требованиям, принятым организацией;

в) утверждает цели в области развития качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды (далее – Цели в области развития), согласованные с Политикой в области развития;

г) регулярно проводит анализ ИСМ в соответствии с СТП ССУ-20;

д) обеспечивает наличие ресурсов, необходимых для результативного функционирования ИСМ.

Ориентация на потребителя

Высшее руководство обеспечивает, чтобы требования потребителей были определены и выполнены, а также предпринимает меры, чтобы добиться постоянного повышения удовлетворенности потребителей.

Оценка требований потребителей и мониторинг их выполнения производится на следующих этапах:

- требования потребителей и способность организации выполнить их определяются на этапе согласования договоров в соответствии с СТП ССУ-03;

- выполнение требований потребителей в процессе работы при проведении операционного и приемочного контроля проверяется согласно СТП ССУ-16;

- анализ удовлетворенности потребителей производится в соответствии с СТП ССУ-19.

Ежегодно информация о соответствии деятельности организации требованиям потребителей, включая оценку удовлетворенности потребителей, включается в отчет о функционировании ИСМ согласно СТП ССУ-20 для дальнейшего анализа высшим руководством.

Политика в области развития

Высшим руководством утверждена Политика в области развития, которая:

а) соответствует предназначению организации как поставщика услуг по сервисному обслуживанию нефтепромыслового оборудования, в т.ч. УЭЦН, комплектующих и систем поддержания пластового давления, а

также характеру, масштабу рисков организации в области СПБ и ОТОЗ и воздействия на окружающую среду от деятельности организации, ее продукции или услуг;

б) включает обязательства соответствовать требованиям заказчиков и другим требованиям, принятым организацией, включая законодательные требования, предотвращать загрязнения окружающей среды, травмы и ухудшение здоровья и постоянно повышать результативность ИСМ;

в) является основой для постановки и анализа Целей в области развития;

г) доведена до сведения персонала организации и других заинтересованных сторон путём размещения на информационных стендах подразделений, в сети общего доступа, ознакомлением вновь принимаемых на работу сотрудников и подрядных организаций с перечнями ЛНА, включающими Политику в области развития;

Цели в области развития

Высшее руководство ставит перед коллективом предприятия Цели в области развития, включая те цели, которые необходимы для выполнения требований к оказываемым услугам.

Основой постановки Целей в области развития организации является принятая Политика в области развития, включая обязательства по предотвращению травм и ухудшения здоровья, по предотвращению загрязнения. При установлении и анализе своих целевых, плановых показателей организация учитывает законодательные и другие принятые ей требования, а также идентифицированные опасности и риски, значимые экологические аспекты, потребности своего развития, свои технологические особенности, финансовые возможности и мнения заинтересованных сторон.

Цели в области развития доводятся до сведения персонала посредством вывешивания в доступных для ознакомления местах, степень

их достижения анализируется в рамках анализа ИСМ со стороны высшего руководства.

Для распределения ответственности за выполнение целей разрабатываются программы по улучшению и развитию СМК, СПБ и ОТОЗ, СЭМ.

Планирование интегрированной системы менеджмента

Планирование ИСМ осуществляется на основании:

- Целей в области развития и Политики в области развития, определённых высшим руководством;

- требований и ожиданий заказчиков и других заинтересованных сторон;

- оценки выполнения законодательных и регламентирующих требований;

- оценки данных о результативности и тенденциях процессов;

- анализа предыдущего опыта и степени достижения Целей в области развития, поставленных ранее;

- установленных возможностей для улучшения.

Результатом планирования являются утвержденные производственные программы, бюджеты, программы совершенствования СМК, программы по улучшению и развитию СПБ и ОТОЗ, СЭМ.

Идентификация опасностей, оценка и управление рисками

Организация разработала и поддерживает в рабочем состоянии «Положение об идентификации опасностей и оценке рисков», которое устанавливает порядок идентификации опасностей, оценки их рисков и разработки мероприятий по снижению вероятности возникновения производственных инцидентов.

Ответственными за организацию работ по идентификации опасностей в ОП возлагается на службу ОТОЗ, ППБ и ООС ОП.

Ответственность за организацию работ по идентификации опасностей в подразделениях в г. Перми возложена на СОТОЗ, ППБ и ООС.

Управление промышленной безопасностью и охраной труда осуществляется в соответствии с «Положением о системе управления охраной труда».

Идентификация опасностей учитывает:

а) стандартные и нестандартные виды деятельности;

б) деятельность всего персонала, имеющего доступ к рабочему месту (включая подрядчиков и посетителей);

в) поведение человека, способности и другие человеческие факторы;

г) идентифицированные опасности, возникающие вне рабочего места и способные негативно повлиять на здоровье и безопасность лиц, работающих под управлением организации на рабочих местах;

д) опасности, возникающие в непосредственной близости от своего рабочего места, в результате выполнения профессиональной деятельности под управлением организации;

е) планирование новых проектов: строительство, реконструкция, переоборудование;

ж) инфраструктуру, оборудование и материалы на месте, предоставленные организацией или иными лицами;

з) изменения или предлагаемые изменения в организации, её деятельности или материалов;

и) изменения в системе менеджмента, включая временные изменения и их влияние на операции, процессы и деятельность

к) все применимые законодательные обязательства, касающиеся оценки риска и внедрения, необходимых мер управления;

л) проектирование рабочих зон, процессов, установок, механизмов или оборудования, операционных процедур и организации работы, включая их адаптацию к способностям человека.

При определении мероприятий по снижению уровня риска до допустимого низкого значения, необходимо соблюдать следующую иерархию корректирующих мер:

а) устранение (если возможно, нужно полностью устранить источник опасности и полностью избежать риска);

б) замена (использование альтернативных материалов, сырья, оборудования, технологии, которые являются менее опасными и обладают меньшим риском, или использование более безопасных приемов и методов работ);

в) технический контроль (мониторинг, оперативный контроль за производством работ);

г) предупреждающие надписи (установка знаков безопасности и плакатов) и/или меры административного управления;

д) средства индивидуальной защиты (обеспечение работников сертифицированными средствами защиты и контроль за их применением).

Обеспечение персонала средствами индивидуальной защиты осуществляется на основании приказа «об утверждении норм бесплатной выдачи спецодежды, спец обуви и других средств индивидуальной защиты работникам ООО «Новомет - Сервис» ОП «Новомет – Нижневартовск»

По возможности необходимо применять мероприятия, занимающее более высокое место в приведенной иерархии, при условии, что они практически обоснованы. Для сокращения риска до допустимого уровня, как правило, необходимо использовать комбинацию корректирующих мер.

Экологические аспекты

Организация разработала, освоила и поддерживает в рабочем состоянии Положение «об идентификации и оценке значимости

экологических аспектов, порядок управления ЭА», в соответствии с которым проводится:

- выявление (идентификация) имеющихся и потенциально возможных отрицательных воздействий деятельности организации и оказываемых услуг на окружающую природную среду;

- оценка значимости экологических аспектов для определения приоритетов при разработке экологических целей и задач, обосновании плановых показателей системы экологического менеджмента;

- разработка программы по улучшению и развитию СПБ и ОТОЗ, СЭМ, направленной на минимизацию воздействия на окружающую среду;

- проведение анализа со стороны высшего руководства и обеспечения постоянного улучшения системы экологического менеджмента организации.

- значимые экологические аспекты, используются в процессе планирования деятельности в системе экологического менеджмента для постановки экологических целей и задач, разработки соответствующих мероприятий по снижению их воздействия или поддержанию на оптимальном уровне там, где снижение невозможно. Идентификация значимых экологических аспектов и связанных с ними воздействий необходима для определения тех областей, которые необходимо контролировать или улучшить, а также для установления приоритетов в действиях руководства.

Ответственность за составление и актуализацию реестра экологических аспектов организации несет руководитель СОТОЗ, ППБ и ООС.

Законодательные и другие требования

Организация разработала и поддерживает в рабочем состоянии Положение «об идентификации законодательных и иных требований в области охраны труда, охраны здоровья, промышленной и пожарной безопасности и охраны окружающей среды».

К законодательным и иным требованиям в области охраны труда, охраны здоровья, промышленной и пожарной безопасности и охраны окружающей среды относятся:

- федеральные законодательные требования;

- международные законодательные требования;

- законодательные требования Пермского края;

- законодательные требования администрации города Перми и районов, где расположены обособленные подразделения/филиалы ООО;

- внутренние нормативные документы организации (положения, инструкции);

- организационно-распорядительные документы (приказы, распоряжения);

- иные требования (требования Заказчика).

Применяемые требования учитываются при поддержании СПБ и ОТОЗ и СЭМ.

Ответственным за идентификацию законодательных и иных требований РФ является СОТОЗ, ППБ и ООС (в г. Перми).

Программы управления системой промышленной безопасности и охраной труда, охраной здоровья и экологического менеджмента.

В организации ежегодно составляется и обеспечивается соответствующими ресурсами программа по улучшению и развитию СПБ, ОТОЗ и ЭМ в соответствии с Положением о порядке разработки Программы по улучшению и развитию СПБ, ОТОЗ и ЭМ.

В программе указываются мероприятия, ответственные исполнители, сроки выполнения, делаются отметки о выполнении.

Результативность выполненных запланированных, а также сверхплановых мероприятий оценивается при анализе ИСМ высшим руководством согласно СТП ССУ.

Анализ со стороны руководства

Высшее руководство организации ежегодно проводит анализ ИСМ, чтобы обеспечить ее постоянную пригодность, адекватность и результативность. Процедура анализа ИСМ высшим руководством включает оценку возможностей для улучшения и потребности (необходимости) внесения изменений в ИСМ, включая Политику и Цели в области развития. Анализ ИСМ со стороны высшего руководства проводится в соответствии с СТП ССУ-20

Входные данные для анализа со стороны руководства включают следующую информацию:

а) результаты внутренних и внешних аудитов;

б) материалы по оценке работы предприятия со стороны потребителей, включая анализ удовлетворенности потребителей;

в) оценка функционирования процессов ИСМ;

г) анализ соответствия оказываемых услуг установленным требованиям;

д) информацию о степени выполнения и оценке результативности корректирующих и предупреждающих действий;

е) анализ действий, предпринятых по результатам предыдущего анализа ИСМ высшим руководством;

ж) изменения во внешней и внутренней среде, которые могут оказать влияние на ИСМ, включая изменения законодательных и других требований по СМК, СЭМ и СПБ и ОТОЗ.

з) предложения по улучшению деятельности предприятия применительно к СМК, СЭМ и СПБ и ОТОЗ;

и) анализ предложений по улучшению деятельности компании в области СМК, СПБ и ОТОЗ, СЭМ от работников предприятия и внешних заинтересованных сторон, включая жалобы (результаты участия и консультирования);

к) анализ Политики в области развития предприятия и выполнения целей и задач в области качества, промышленной безопасности, охраны труда, здоровья и окружающей среды.

Выходные данные анализа включают в себя все решения и действия, относящиеся к:

а) повышению результативности ИСМ и ее процессов;

б) улучшению качества оказания услуг в соответствии с требованиями потребителей;

в) потребности в ресурсах;

г) снижению отрицательного воздействия деятельности предприятия на окружающую среду;

д) снижению и исключению отрицательного воздействия производственных факторов на здоровье персонала и промышленную безопасность.

Результаты анализа соответствуют обязательствам организации по постоянному улучшению и включают все решения и действия, касающиеся возможных изменений.

При планировании деятельности по оказанию услуг определяются:

- требования, предъявляемые к оказываемым услугам;

- необходимость разработки документации на оказание инновационной услуги;

- потребность в оснастке и других ресурсах;

- потребность в верификации, валидации, мониторингу, измерениям, контролю и испытаниям, а также установлению критериев приемки оказываемых услуг;

- изготовление оснастки;

- закупка материалов и изделий, необходимых для оказания услуг;

- инженерная и метрологическая подготовка производства;

- при необходимости, подготовка и переподготовка кадров;

- записи, свидетельствующие о соответствии процессов и оказываемых услуг предъявляемым требованиям.

Результаты планирования оформляются в виде производственных программ, утвержденных бюджетов, при необходимости формируются заявки на проектирование, закупки, обеспечение необходимыми ресурсами (персонал, инфраструктуру, производственную среду).

Определение требований, относящихся к оказываемым услугам

Организация определяет:

а) требования, установленные заказчиками, включая требования к условиям поставки и деятельности после поставки (технические характеристики услуги, сроки, требования по составу сопроводительной документации, гарантийные обязательства и т.п.);

б) требования, не установленные заказчиками, но необходимые для оказания услуг в соответствии с установленным или предполагаемым назначением (например, особенности доставки оборудования на месторождение);

в) законодательные и регламентирующие требования к услугам (включая отраслевые требования по эксплуатации нефтепромыслового оборудования, правила эксплуатации электроустановок и т.п.);

г) дополнительные требования, установленные организацией к оказываемым услугам как необходимые.

Анализ требований, относящихся к оказываемым услугам

Требования, относящиеся к оказываемым услугам, анализируются до принятия организацией на себя обязательства оказывать услугу потребителю (представление тендеров, принятие контрактов или заказов, принятие изменений к контрактам или заказам). Анализ проводится согласно СТП ССУ-03 для того, чтобы:

а) требования к услуге были определены (проекты ТЗ или контракта);

б) расхождения между требованиями контрактов или заказов и ранее высказанными требованиями устранялись на стадии согласования и утверждения контракта.

При наличии таких расхождений подразделения, участвующие в процессе заключения договоров на оказание услуг, инициируют проведение анализа изменений с целью исправления соответствующих документов и обеспечения осведомлённости заинтересованного персонала (подразделения, занятые в процессах производства продукции);

в) организация была способна выполнить предъявленные требования к услуге.

Ведутся записи по результатам согласования согласно СТП ССУ-03

В случае, когда заказчик устанавливает требования без документального оформления, требования потребителя согласуются организацией в процессе согласования перед их принятием.

Взаимодействие с потребителем

Организация определила и регулярно осуществляет результативные меры по поддержанию связи с потребителями, в том числе, потенциальными, относительно:

а) информации об услугах;

б) хода выполнения запросов, контрактов или заказа, включая поправки;

в) обратной связи от потребителей, включая жалобы.

Информация об оказываемых услугах доводится до сведения потребителей следующими способами:

– в коммерческих предложениях, при участии в тендерах;

– в рекламных материалах;

– размещение рекламы на сайте предприятия;

– в каталогах продукции организации, при участии в выставках и проведении деловых встреч с представителями организаций-потребителей.

Регулярно на предприятии в соответствии с СТП ССУ-19 проводится мониторинг восприятия потребителями того, насколько организация выполнила их требования.

Порядок рассмотрения претензий потребителей осуществляется в соответствии с СТП ССУ-13.

Планирование проектирования и разработки

Организация планирует и управляет проектированием и разработкой услуг. В ходе планирования проектирования и разработки организация устанавливает:

а) этапы проектирования и разработки;

б) соответствующие каждой стадии проектирования и разработки анализ, верификацию и валидацию;

в) ответственность и полномочия по проектированию и разработке.

Управление проектированием и разработкой инновационной сервисной услуги осуществляется согласно СТП ССУ-12, управление проектированием и разработкой услуги по ремонту оборудования осуществляется согласно СТП ССУ-18.

Выходные данные проектирования и разработки обновляются, насколько это уместно, по мере развития проектирования и разработки.

Входные данные для проектирования и разработки инновационной услуги.

Основанием для проектирования и разработки инновационной сервисной услуги является заявка на проектирование и разработку, содержащая:

- потенциальных заказчиков инновационной услуги;

- планируемый объем оказания услуги;

- планируемый период оказания услуги;

- краткое описание услуги.

Разработка услуги по ремонту оборудования проводится по инициативе главного технолога ООО «Новомет-Сервис» на основании графика разработки ТД и запросов из ОП.

Заявка на проектирование и разработку инновационной сервисной услуги поступает техническому директору, который назначает ответственного за формирование технического задания на проектирование и разработку инновационной услуги.

Техническое задание включает:

- функциональные и эксплуатационные требования;

- применимые законодательные и нормативные требования;

- где применимо, информацию, взятую из аналогичных проектов;

- другие требования, существенные для данного проекта и разработки.

Ответственный за формирование технического задания проверяет данные на адекватность, передает на утверждение генеральному директору.

В случае положительного решения генеральный директор утверждает приказ о проектировании и разработке инновационной услуги, содержащий сроки завершения мероприятий по этапам, ответственных за выполнение каждого этапа.

Разработка услуги по ремонту оборудования включает обязательный технологический контроль КД на узлы УЭЦН и КЛ. КД на инновационную услугу по ремонту оборудования должна содержать все необходимые данные для ремонта узлов УЭЦН, КЛ. Инженер-технолог детально изучает функциональные и эксплуатационные требования к КЛ, узлу УЭЦН, намеченному к ремонту, изучает ТУ и специальные требования, а также ТД на аналогичные узлы (при наличии таковой).

Выходные данные проектирования и разработки инновационных услуг документально оформлены в виде технологического процесса, либо регламента с описанием работ, составляющих инновационную услугу,

позволяющем провести их верификацию относительно входных требований к проектированию и разработке.

Выходные данные:

а) отвечают входным требованиям к проектированию и разработке;

б) обеспечивают соответствующей информацией по закупкам, производству и обслуживанию (такая информация содержится в комплектовочных ведомостях, ведомостях оснастки, технологических процессах, руководствах по эксплуатации и т.п.);

в) содержат критерии приёмки услуги или ссылки на них (критерии приёмки услуги содержатся в соответствующих технологических процессах, регламентах);

г) определяют характеристики услуги, существенные для её безопасности и правильного использования (содержатся в соответствующих технологических процессах, регламентах).

Анализ проектирования и разработки:

На всех этапах проектирования и разработки выполняется систематический анализ проекта в соответствии с запланированными мероприятиями, чтобы:

а) оценить возможность выполнять требования применительно к результатам проектирования и разработки;

б) выявить проблемы и предложить необходимые действия.

В анализе проектирования принимают участие представители заинтересованных подразделений.

Анализ проектирования и разработки на определенных стадиях проводится путем:

а) согласования и утверждения технического задания на проектирование и разработку инновационной услуги;

б) согласования проектов документов по оказанию инновационной услуги;

в) проведения валидации (пробное оказание инновационной услуги в соответствии с разработанной документацией с целью определения ее пригодности и адекватности .

Кроме того, оперативный анализ проектирования и разработки инновационных услуг осуществляется на совещаниях, проводимых руководителем проекта с ответственными исполнителями.

Верификация проектирования и разработки проводится на этапе согласования проектов документов на оказание инновационной услуги. Согласование регламентов производится согласно СТП ССУ-23, согласование ТИ, ТП производится согласно СТП ССУ-18. Целью верификации является подтверждение того, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным данным.

Утверждение (валидация) проектирования и разработки

Испытание (валидация) инновационной услуги заключается в пробном выполнении всех работ, составляющих инновационную услугу, непосредственно на месте эксплуатации, с целью подтверждения соответствия результатов работ по оказываемой услуге установленным требованиям (техническому заданию).

Управление изменениями при проектировании и разработке:

Изменения проекта и разработки идентифицируются, ведутся соответствующие записи.

Изменения анализируются, верифицируются и валидируются до их согласования всеми заинтересованными сторонами, которые согласовывали проект.

Анализ изменений при проектировании и разработке включает оценку влияния изменений на отдельные операции и уже оказанную услугу.

В организации ведутся и сохраняются записи результатов анализа изменений и всех необходимых действий согласно СТП ССУ-12, СТП ССУ-18.

Процесс закупок

С целью обеспечения соответствия закупленной продукции/услуги установленным требованиям к закупке предприятие осуществляет выбор, оценку и переоценку поставщиков/подрядчиков.

Тип и объем управления, применяемого к поставщику/подрядчику и закупаемой продукции/услугам, зависят от степени влияния закупаемой продукции/услуг на способность организации выполнять взятые на себя обязательства перед потребителями.

Организация оценивает и выбирает поставщиков/подрядчиков на основе их способности поставлять продукцию/услуги в соответствии с установленными требованиями.

Критерии оценки и переоценки поставщиков/подрядчиков, а также ответственность и требования к записям, сопровождающим процесс закупок, определены в СТП ССУ-10 и СТП ССУ-24.

Информация по закупкам описывает заказываемую продукцию/услугу и включает, где уместно:

а) требования к одобрению продукции/услуг, процедур, процессов и оборудования;

б) требования к квалификации персонала при закупке услуг у подрядных организаций;

в) требования к системам менеджмента поставщика/подрядчика.

Информация по закупкам проверяется на полноту и соответствие руководителем подразделения, осуществляющего закупку, согласуется со всеми заинтересованными подразделениями до их сообщения поставщику.

Проверка закупленной продукции

Организация осуществляет контроль, необходимый для обеспечения соответствия закупленной продукции/услуг установленным требованиям к закупкам.

Информация о качестве закупок анализируется и учитывается при оценке поставщиков/подрядчиков.

Если организация предполагает осуществить деятельность по верификации продукции/услуги на предприятии поставщика/подрядчика, предприятие включает в состав информации на закупку (проект договора на поставку) предполагаемые меры по проверке и методику контроля продукции/услуг у поставщика/подрядчика.

Оценка соответствия закупаемой продукции производится путем проведения входного контроля согласно СТП ССУ-08.

Управление оказанием услуг

Организация планирует и осуществляет оказание сервисных услуг в управляемых условиях.

Управляемые условия включают:

а) информацию, описывающую характеристики сервисных услуг;

б) наличие рабочих инструкций, при необходимости;

в) применение подходящего оборудования;

г) наличие и применение оборудования для мониторинга и измерений;

д) выполнение мониторинга и измерений;

е) действия в процессе оказания услуг, а также действия после оказания услуг.

Все перечисленные данные содержатся в регламентах, технологических инструкциях, технологических процессах, стандартах предприятия, договорах на оказание услуг.

Валидация процессов производства и сервисного обслуживания

Процессы, результаты которых не могут быть проверены последующими измерениями и мониторингом и должны быть утверждены, определяются ОГТ в соответствии с СТП ССУ-18.

Утверждение процессов подтверждает их возможность получать запланированные результаты. Для каждого из этих процессов разработаны необходимые меры по управлению, которые включают:

а) критерии для анализа и утверждения процессов;

б) утверждение оборудования и квалификации персонала;

в) применение конкретных методов и процедур;

г) перечень и требования к записям, подтверждающим соответствие процесса установленным требованиям.

д) периодическую повторную валидацию (где это применимо).

Идентификация и прослеживаемость

Идентификация сервисной услуги и используемого при ее оказании оборудования предусматривает идентификацию их статуса по отношению к требованиям, касающимся мониторинга и измерений, на всем протяжении оказания сервисных услуг.

Требования к идентификации сервисных услуг обеспечиваются путем заполнения всех предусмотренных сопроводительных документов как на сервисную услугу, так и на оборудование, используемое при оказании сервисных услуг (эксплуатационный паспорт, товарно-транспортная накладная, маршрутная карта, бирка, протокол испытаний и т.п).

Собственность потребителей

Организация проявляет заботу о собственности потребителя, когда она находится под управлением организации или используется организацией.

Условия передачи собственности потребителя оговариваются в договорах на оказание сервисных услуг

Собственность потребителя идентифицируется, верифицируется с использованием процедур входного контроля, сохраняется в установленных местах с учётом требований.

В случае утери собственности потребителя, её повреждении или признании непригодной для использования информация об этом доводится до сведения потребителя, порядок действий в таком случае предусмотрен договорами между организацией и потребителем.

Сохранение продукции

Организация сохраняет соответствие продукции, используемой при оказании услуг, установленным требованиям во время производства и поставки к предусмотренному месту назначения. Это сохранение включает в себя идентификацию, обращение с продукцией, ее упаковку, хранение и защиту. Сохранение распространяется также и на комплектующие, детали и сборочные единицы.

Требования к хранению продукции определены в СТП ССУ-05, регламентах, технологических процессах.

В соответствии с СТП ССУ-05, для выявления ухудшения состояния продукции и составных частей, хранящихся на складах, проводится их оценка через установленные промежутки времени. Результаты контроля документируются.

Управление устройствами для мониторинга и измерений

Организация определила оборудование для мониторинга и измерений, необходимое для подтверждения соответствия оказываемых сервисных услуг установленным требованиям. Методы контроля и измерений, а также применяемое оборудование для мониторинга и измерений определено в регламентах, технологических процессах.

Организация осуществляет процессы управления контрольным и измерительным оборудованием, обеспечивающие возможность выполнения

контроля и измерений в соответствии с установленными требованиями. При проведении этих процессов применяются соответствующие государственные стандарты, нормы и правила.

В отношении оборудования обеспечивается:

а) калибровка или поверка в установленные периоды или перед его применением;

б) регулировка и, по мере необходимости, повторная регулировка;

в) идентификация статуса калибровки;

г) защита от регулировок, которые сделали бы недействительными результаты измерения;

д) защита от повреждения и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения.

Требования к управлению средствами измерения и средствами контроля определены в СТП ССУ-27.

Если обнаружено, что оборудование для мониторинга и измерений не соответствует требованиям, проводится оценка несоответствия и, при необходимости, подтверждение предыдущих результатов измерения.

Применяемые компьютерные программные средства мониторинга и измерений проверяются и утверждаются до начала использования с повторным подтверждением (при необходимости).

3.3 Рекомендация по устранению несоответствий

Организация планирует и осуществляет процессы контроля, измерения, анализа и совершенствования, необходимые для:

а) демонстрации соответствия оказываемых требованиям;

б) обеспечения соответствия ИСМ установленным требованиям;

в) постоянного повышения результативности ИСМ.

При осуществлении этих процессов применяются традиционные и современные статистические методы обработки данных, накопленных за определенный период, и принятия решений.

Мониторинг и измерения

Удовлетворенность потребителя

Организация собирает и обобщает информацию, касающуюся восприятия потребителями соответствия оказываемых услуг их требованиям, как одного из показателей функционирования ИСМ.

Методы сбора и использования информации для оценки степени удовлетворенности потребителя определены в СТП ССУ-19. Итоговая информация об удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг за год является одним из элементов для анализа ИСМ со стороны высшего руководства.

Внутренние аудиты

Организация проводит внутренние аудиты для установления, что ИСМ:

а) соответствует плановым мероприятиям, требованиям ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, и другим требованиям к ИСМ, принятым организацией;

б) внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Программа аудитов планируется с учётом статуса и важности проверяемых процессов и областей, а также результатов предыдущих аудитов.

Критерии, область применения, частота и методы проведения аудитов определяются в программе аудитов ИСМ, а также в планах аудитов. Подбор аудиторов в группу и проведение аудитов обеспечивают объективность и независимость процесса проверки.

Планирование, организация и проведение аудитов, а также всех последующих мероприятий производится в соответствии с СТП ССУ-04.

Руководители проверяемых подразделений, обеспечивают своевременное выполнение всех необходимых коррекций и корректирующих действий.

Оценка степени выполнения и результативности коррекций и корректирующих действий производится при проведении очередных аудитах ИСМ.

Информация о результатах проведения аудитов ИСМ за прошедший год включается в отчет о функционировании ИСМ с целью дальнейшего анализа высшим руководством.

Мониторинг и измерение процессов

Для поддержания ожидаемых результатов деятельности подразделений организация оценивает результативность и ведёт мониторинг процессов ИСМ. Мониторинг и измерение процессов осуществляется в ходе текущей деятельности, а также периодически проводится оценка процессов по установленным критериям. Критерии результативности процессов ИСМ определены в картах процессов (рис. 4).

Оценка результативности процессов ИСМ производится ежегодно в рамках анализа ИСМ со стороны высшего руководства. В случае, если запланированные результаты процесса не достигнуты, предпринимаются надлежащие коррекции и/или корректирующие действия.

С целью минимизации производственного травматизма, выявления нарушений и отступлений от требований законодательства в области охраны труда, экологии, пожарной безопасности, а также принятия мер по их устранению разработано и действует положение о трехступенчатом контроле над состоянием охраны труда.

Мониторинг и измерение качества услуг

Организация контролирует и измеряет характеристики оказываемых услуг с целью проверки соблюдения предъявленных к ним потребителем требований.

Контроль соответствия оказываемых услуг и оборудования, используемого при оказании услуг производится на всех этапах производства:

- входной контроль закупаемой продукции (производится в соответствии с СТП ССУ-08) производится с целью исключения вероятности использования в процессе оказания услуг материалов, комплектующих, не соответствующих установленным требованиям;

- входной контроль оборудования перед началом работ производится в соответствии с соответствующими регламентами;

- операционный контроль в процессе работ по оказанию услуг, а также приемочный контроль по результатам выполнения работ производится в соответствующими регламентами, а также согласно СТП ССУ-16.

Кроме того, в соответствии с утвержденными графиками производятся контроль соблюдения исполнителями технологической дисциплины в процессе ремонта оборудования согласно СТП ССУ-26, а также супервайзерские проверки при проведении работ на месторождении согласно СТП ССУ-06.

Свидетельства соответствия сервисных услуг критериям приёмки фиксируются в соответствующей сопроводительной документации (журналах, протоколах испытаний, эксплуатационных паспортах), в которой также указываются лица, санкционировавшие выпуск продукции (услуги) для поставки потребителю.

Оказание сервисных услуг не осуществляется, пока не будут удовлетворительно завершены все плановые мероприятия, предусмотренные, если иное не утверждено соответствующим уполномоченным или, где это применимо, потребителем.

Управление несоответствующей продукцией/услугой

Организация обеспечивает, чтобы продукция/услуга, которая не соответствует предъявляемым к ней требованиям, была выявлена, идентифицирована и были приняты меры, исключающие её непреднамеренное применение или поставку потребителю. Меры управления, соответствующая ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией определены в СТП ССУ-15.

При выявлении несоответствия продукция/услуга, не соответствующая установленным требованиям:

- изолируется (изымается из производственного цикла) с целью предотвращения попадания ее к потребителю, либо на следующий этап производства;

- идентифицируется.

После определения причины несоответствия в зависимости от масштаба несоответствия, степени его влияния на конечный результат и с учетом прочих обстоятельств, влияющих на решение, применяется один или несколько из следующих вариантов:

а) устранение обнаруженного несоответствия;

б) санкционирование применения, выпуска или приёмки несоответствующей продукции/услуги, если имеется разрешение на отклонение от соответствующего уполномоченного лица, и, где это применимо, потребителя;

в) принятия решений по предотвращению первоначально запланированного использования или применения;

г) выполнения действий, соответствующих влиянию или потенциальному влиянию несоответствия, когда несоответствующая продукция/услуга была обнаружена после поставки или уже началось её использование.

После устранения несоответствия продукция/услуга, подвергается повторной верификации с целью подтверждения соответствия ее установленным требованиям.

Характер несоответствий и последующие предпринятые действия регистрируются.

Анализ данных

Организацией определены, собираются и анализируются данные, которые позволяют:

- продемонстрировать пригодность и результативность ИСМ;

- оценить, где можно осуществить её совершенствование.

Такие данные содержат сведения, получаемые по результатам мониторинга и измерений, а также из других соответствующих источников и содержат:

- данные об удовлетворенности потребителей оказываемыми услугами;

- данные о соответствии оказываемых услуг предъявляемым к ним требованиям;

- данные о характеристиках и тенденциях процессов ИСМ и оказываемых услуг, включая возможности для предупреждающих действий;

- данные о закупаемой у поставщиков продукции.

Результаты анализа данных используются при анализе ИСМ со стороны руководства.

Постоянное улучшение

Организация постоянно повышает результативность ИСМ посредством реализации Политики в области развития, достижения Целей в области развития, реализации программы аудитов, проведением анализа данных, реализацией корректирующих и предупреждающих действий, а также проведением анализа менеджмента со стороны руководства.

Корректирующие действия предпринимаются для устранения причин появления несоответствий или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение. Корректирующие действия связаны с существующими, уже обнаруженными несоответствиями.

Корректирующие действия соответствуют степени опасности выявленных несоответствий.

Корректирующие действия применяются во всех процессах системы менеджмента качества в соответствии с требованиями СТП ССУ-14.

Стандарт определяет требования к:

а) анализу несоответствий (включая претензии потребителей);

б) определению причин несоответствий;

в) оценке необходимости действий, гарантирующих, что несоответствия не повторятся;

г) определению и осуществлению необходимых действий;

д) записям результатов предпринятых действий;

е) анализу результативности предпринятых корректирующих действий.

Предупреждающие действия предпринимаются для устранения причин потенциального несоответствия, то есть еще не произошедшего, но предполагаемого несоответствия, дефекта или нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить его появление.

Организация определяет действия, проводимые с целью предупреждения появления потенциальных несоответствий, включаемые в

планы по совершенствованию ИСМ. Предупреждающие действия соответствуют степени опасности потенциальных несоответствий.

При планировании предупреждающих действий анализируются, незаключённые договоры, отчёты по результатам оценки удовлетворённости потребителей, анализ результатов деятельности.

СТП ССУ-14 содержит требования к:

а) определению потенциальных несоответствий и их причин;

б) оценке необходимости действий с целью предупреждения появления несоответствий;

в) определению и осуществлению необходимых действий;

г) записям результатов предпринятых действий;

д) анализу результативности предпринятых предупреждающих действий.

С целью снижения или предотвращения влияния неопределенности на способность достижения целей в компании внедрена система управления рисками в области СПБ и ОТОЗ.

Из всего выше изложенного можно сделать следующий вывод. Связи с обновлением ГОСТ Р ИСО 9001-2008 на ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в котором появился п.п. 6.1. «Действия по обработке рисков и реализации возможностей» в котором прописано:

Планируя систему менеджмента качества, организация должна принять во внимание факторы, упомянутые в 4.1, и требования, упомянутые в 4.2, и определить риски и потенциальные возможности, по которым должны быть предприняты действия, чтобы:

а) гарантировать, что система менеджмента качества может достигать ожидаемых результатов;

b) усилить позитивные последствия;

c) предотвратить или уменьшить нежелательные последствия;

d) обеспечить улучшение.

Мое предложение разработать и внедрить в компанию систему управления рисками в области СМК, согласно последней версии ГОСТ Р 9001-2015.

3.4. Стандарт предприятия «Порядок управления рисками»

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

СТП ССУ

Сведения о документе

1 РАЗРАБОТАН
2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ
3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Содержание

1 Область применени…….…….. 86
2 Нормативные ссылки……..…… 86
3 Термины, определения и сокращения ……..86
3.1 Термины и определения ……..86
3.2 Сокращения ……..88
4 Общие положения……. 88
5 Структура системы управления рисками……. 89
Приложение А (обязательное) Анкета «Идентификация рисков ОП»… 94
Приложение А1 (обязательное) Анкета «Идентификация рисков для подразделений, расположенных в г. Перми»…… 95
Приложение Б (обязательное) Методика оценки рисков…….96
Приложение В (обязательное) Форма перечня рисков……... …….98
Приложение Г (обязательное) Форма карты рисков …….98

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает требования к системе управления рисками ООО «Новомет-Сервис», ОП «Новомет-Нижневартовск» (далее – Общество).

1.2 Стандарт распространяется на все подразделения ООО «Новомет-Сервис».

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

СТП ССУ-01 Ред. 3 Руководство по ИСМ

СТП ССУ-20 Ред.1 Анализ ИСМ высшим руководством

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных документов, действующих на предприятии. Если ссылочный документ заменен, то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящем стандарте используются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 владелец процесса (владелец риска по процессу): руководитель структурного подразделения Общества, отвечающий за управление соответствующим процессом и связанными с ним рисками, в том числе за определение и наличие достаточных способов реагирования на риск и контрольных процедур, обеспечение их операционной эффективности;

3.1.2 высшее руководство: генеральный директор и директоры по направлениям (применимо к настоящему стандарту);

3.1.3 заинтересованная сторона: лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних;

3.1.4 запись: документ, содержащий сведения о достигнутых результатах или свидетельство осуществления деятельности, являющиеся доказательством того, что требования были выполнены/не выполнены и в какой степени;

3.1.5 источник риска: элемент, который сам по себе или в комбинации с другими имеет внутренний потенциал для возникновения риска;

5.3.6 интегрированная система менеджмента: часть общей системы менеджмента предприятия, объединяющая требования к качеству, промышленной безопасности, охране труда, охране здоровья и окружающей среды и функционирующая как единое целое;

3.1.7 контекст: совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут оказывать влияние на подходы организации к разработке и достижению ее целей;

3.1.8 процесс: целенаправленная совокупность взаимосвязанных действий, которые по определённой технологии преобразуют входы в выходы для получения заранее определённых продуктов, результатов или услуг. В контексте данного стандарта под термином процесс понимается

вид (направление) деятельности отдельных структурных единиц, а также отдельных сотрудников предприятия;

3.1.9 риск: потенциально возможное внутреннее или внешнее событие, оказывающее позитивное или негативное влияние на достижение целей деятельности Общества;

3.1.10 система управления рисками: совокупность процессов и ресурсов Общества, направленных на выявление и анализ рисков, разработку и реализацию мероприятий по управлению риском, а также мониторинг эффективности управления рисками;

3.1.11 элемент контекста: внешний или внутренний фактор, влияющий на способность организации/отдела достигать целей;

3.1.12 ответственный за выполнение мероприятий: руководитель подразделения (специалист), несущий ответственность за своевременное выполнение мероприятий, направленных на сокращение негативного влияния рисков на способность достижения поставленных целей.

3.2 Сокращения

ИСМ – интегрированная система менеджмента;

ООО – общество с ограниченной ответственностью;

ООР – отдел организационного развития;

ОП – обособленное подразделение ООО «Новомет-Сервис»;

ССУ – система сервисного управления;

СТП – стандарт предприятия;

СУР – система управления рисками;

СЭД – система электронного документооборота;

ТОО – товарищество с ограниченной ответственностью.

4 Общие положения

4.1 Целью внедрения в компании системы управления рисками является снижение или предотвращение негативного влияния неопределенности на способность достижения целей, позволяющее:

- достигать организацией ожидаемых результатов;
- усиливать позитивные последствия рисков;
- предотвращать или уменьшать нежелательные последствия рисков;
- обеспечивать улучшения.

4.2 Система управления рисками является частью интегрированной системы менеджмента и неразрывно связана с управленческой деятельностью руководства предприятием.

4.3 Координацию деятельности в области управления рисками осуществляет координатор СУР. Обязанности координатора СУР возлагаются на него приказом генерального директора.

5 Структура системы управления рисками

5.1 Система управления рисками включает в себя этапы, указанные на рисунке 1.

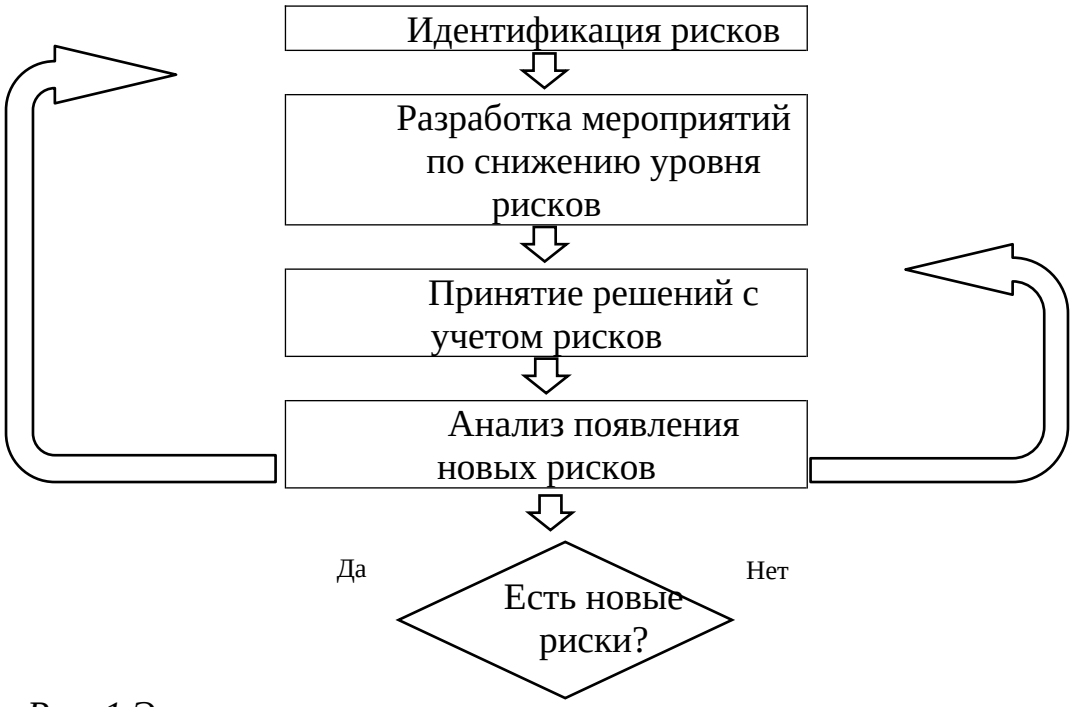


Рис. 1 Этапы системы управления рисками

5.2 Установление контекста и идентификация рисков

5.2.1 Идентификация рисков осуществляется системно:

- по каждому макропроцессу (определенному в СТП ССУ-01) определяются отдельные виды, этапы деятельности (процессы), назначаются руководители подразделений Общества ответственные за реализацию процессов (владельцы процессов). Макропроцессы, процессы ИСМ, владельцы процессов определены в СТП ССУ-01.

- по каждому процессу определяются заинтересованные стороны, применимо к каждой заинтересованной стороне определяются элементы контекста, идентификация рисков производится по каждому процессу с учетом каждого элемента контекста.

5.2.2 Установление заинтересованных сторон и касающегося их контекста процесса, а также идентификация рисков осуществляется путем заполнения анкеты владельцами процессов (для ОП - Приложение А, для подразделений в г. Пермь – Приложение А1).

5.2.3 Заполнение анкеты производится в течение 5 рабочих дней с даты их получения. Анкетирование организует координатор СУР. Анкеты в формате MS Excel рассылаются владельцам процессов по электронной почте.

5.2.4 Заполнение анкеты производится владельцами процессов следующим образом:

- заполняются графы «цель процесса», «заинтересованные стороны», «контекст»;

- по каждому элементу контекста определяются возможные риски и разрабатываются мероприятия по снижению уровня рисков;

Примечание: Возможные мероприятия по снижению уровня рисков могут включать в себя избежание риска, принятие риска с целью реализации возможностей, исключение источника риска, изменение вероятности или ущерба от наступления риска, передачу риска или обоснованное сохранение риска.

- определяются и согласовываются ответственные за выполнение мероприятий.

Владельцы процессов в г. Перми, кроме того производят оценку рисков. Критерии оценки определены в Приложении Б.

5.2.5 Владельцы процессов направляют заполненные анкеты на согласование:

- в г. Перми – директорам по направлениям (руководители подразделений, не находящиеся в подчинении у директоров подразделений – координатору СУР). Если владельцем процесса является директор по направлению, он отправляет анкету на согласование координатору СУР;

- в ОП: технические службы – главному инженеру, подразделения финансово-экономического блока – заместителю директора ОП по экономике, подразделения службы качества – начальнику службы качества, подразделения, не относящиеся ни к одной из перечисленных категорий – координатору СУР ОП.

Срок согласования 5 рабочих дней. В случае, когда ответственным за выполнение мероприятия является сотрудник подразделения, не находящегося в подчинении у согласующего, анкета должна быть согласована руководителем подразделения-исполнителя.

5.2.6 Согласованные анкеты владельцы процессов направляют координатору СУР (в ОП – координатору СУР ОП, координатор СУР ОП - координатору СУР).

5.2.7 Координатор СУР на основе полученных анкет в течение 5 рабочих дней формирует реестр рисков (Приложение В) по каждому ОП, а также отдельный реестр по подразделениям, расположенным в г. Перми, обеспечивает размещение реестров рисков в электронном виде в папке: Документы ИСМ\Управление рисками.

5.3 Принятие решений с учетом результатов оценки и обработки рисков

5.3.1 Результаты идентификации рисков используются при принятии организационных решений на различных уровнях руководства.

5.3.2 В случае, если по результатам оценки уровень риска определен как «высокий», координатор СУР инициирует проведение совещания на уровне высшего руководства общества, на котором рассматриваются риски с высоким уровнем и принимаются решения по снижению уровня этих рисков. По результатам реализации этих решений производится повторная оценка рисков согласно п. 5.2.4.

5.3.3 При согласовании документа/принятии организационного решения должны учитываться риски, содержащиеся в реестре рисков, и приниматься меры по снижению их влияния на способность достигать цели путем реализации соответствующих мероприятий из реестра рисков.

Согласование документа/решения значит, что применимо к согласуемому документу/решению с учетом выполнения мероприятий по снижению уровня рисков риски проанализированы и считаются допустимыми.

5.3.4 В случае, если с учетом выполнения мероприятий риск будет признан недопустимым или выявятся дополнительные риски, согласующий заполняет карту рисков (Приложение Г), в которой указываются выявленные дополнительные риски, описываются мероприятия, при выполнении которых уровень рисков станет допустимым. Карту риска согласующий направляет своему руководителю для принятия окончательного решения.

5.3.5 При получении карты рисков руководитель согласовывает мероприятия по снижению уровня рисков и назначение ответственных за их выполнение. В случае, когда ответственным за выполнение мероприятия является сотрудник подразделения, не находящегося в подчинении у согласующего, карта рисков должна быть согласована руководителем подразделения-исполнителя. Записи о согласовании хранятся с картой рисков до выполнения мероприятий.

5.3.6 В случае, если разработка мероприятий по снижению уровня рисков невозможна или нецелесообразна, когда выполнение мероприятий может выявить новые, более значимые риски, окончательное решение о согласовании документа/принятии организационного решения принимает:

- в г. Пермь – директоры по направлениям по подразделениям, находящимся у них в подчинении;

- в ОП: по техническим службам – главный инженер, по подразделениям финансово-экономического блока – заместитель директора ОП по экономике, по подразделениям службы качества – начальник службы качества, по подразделениям, не относящимся ни к одной из перечисленных категорий – директор ОП.

5.4 Мониторинг уровня существующих рисков и идентификация новых рисков

5.4.1 В случае выявления новых рисков/изменения уровня идентифицированных рисков требуется внесение изменений в реестр рисков.

5.4.2 Основанием для внесения изменений в реестр является анкета (Приложение А), направленная владельцем процесса координатору СУР.

5.4.3 При получении заполненной анкеты координатор СУР вносит изменения в реестр рисков согласно п. 5.2 настоящего стандарта.

5.4.4 Анализ актуальности реестра рисков проводится не реже одного раза в год в рамках анализа ИСМ высшим руководством согласно СТП ССУ-20.

РАЗРАБОТЧИК:

Приложение А

(обязательное)

Анкета «Идентификация рисков ОП»

Макропроцесс					
Процесс					
Цель процесса					
Заинтересованные стороны	Контекст	Риск	Последствия риска	Мероприятия по снижению уровня рисков	Ответственный за выполнение мероприятий

Приложение А1
(обязательное)
Анкета «Идентификация рисков для подразделений, расположенных в г. Перми»

Макро-процесс								
Процесс								
Цель процесса								
Заинтересованные стороны	Контекст	Риск	Последствия риска	Возможный ущерб	Вероятность наступления	Уровень риска	Мероприятия по снижению уровня рисков	Ответственный за выполнение мероприятий

Приложение Б
(обязательное)
Методика оценки рисков

Для каждого выявленного риска необходимо оценить ущерб для Общества от реализации такого риска и вероятность его реализации.

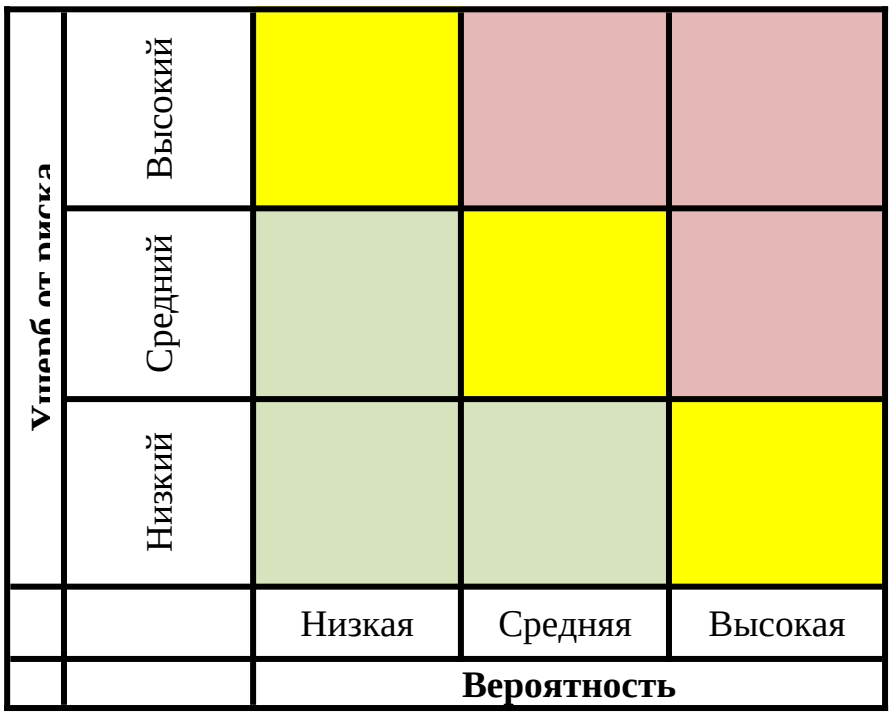
Ущерб от реализации риска оценивается по трехбалльной шкале:

- Высокий – реализация риска может привести к существенному (выше 20%) снижению доходов или увеличению расходов компании и/или значительному репутационному ущербу для компании;
- Средний – реализация риска может привести к среднему (5-20%) снижению доходов или увеличению расходов компании и/или несущественному репутационному ущербу;
- Низкий – реализация риска может привести к несущественному (<5%) снижению доходов или увеличению расходов компании.

Вероятность реализации риска оценивается по трехбалльной шкале:

- Высокая – риск уже неоднократно реализовывался в прошлом, есть высокая степень неопределенности относительно вероятности реализации риска или внутренние или внешние предпосылки, указывающие на то, что риск, скорее всего, реализуется в течение года;
- Средняя – риск, вероятно, реализуется в течение года;
- Низкая – маловероятно, что риск реализуется в течение года.

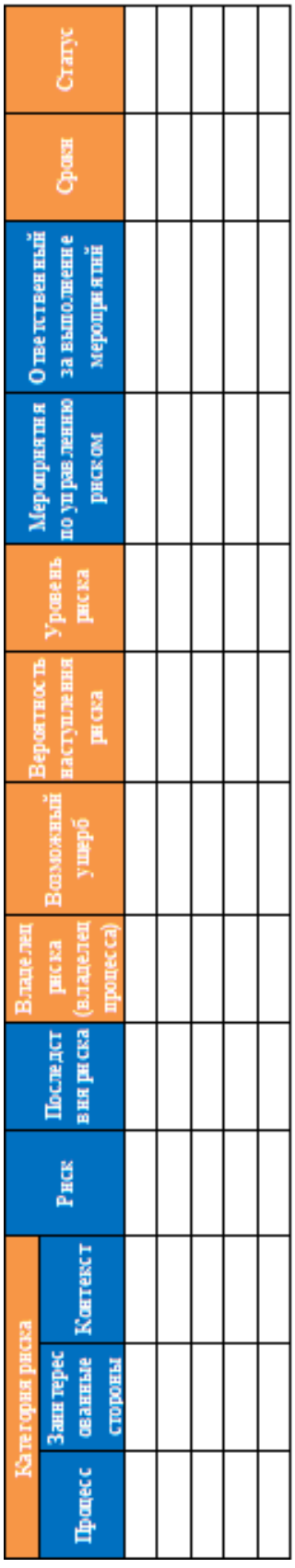
Каждый риск графически отображается координатором СУР на карте рисков на основании информации об ущербе и вероятности реализации риска, полученной от владельцев рисков:



По результатам оценки риски Общества можно разделить на три уровня:

- Высокие риски – такие риски являются неприемлемыми для Общества и требуют активных действий менеджмента. Решения по снижению таких рисков принимаются на уровне высшего руководства Общества. Решения по этим рискам имеют наивысшую приоритетность по срокам реализации и обеспечению финансовыми ресурсами;
- Средние риски – решения в отношении таких рисков принимаются на уровне структурных подразделений Общества и владельцев рисков. Сроки выполнения решений устанавливаются исходя из доступности и графика финансирования управленческих решений, а также оптимального времени, необходимого для внедрения конкретного мероприятия;
- Низкие риски – эти риски приемлемы для Общества и не требуют серьезного финансирования. Принимаемые решения ограничиваются внедрением процедур и закупок небольших объемов товаров и услуг, обеспечивающих предупреждение и уменьшение негативных последствий наступления риска. Определяются границы риска, и осуществляется мониторинг риска для принятия действия в случае изменения уровня риска.

Приложение В
(обязательное)
Форма перечня рисков



Приложение Г
(обязательное)
Форма карты рисков

Карта рисков

Дата составления « » 20 г.

Разработчик:
Должность _____
Ф.И.О. _____

Согласуемый документ/принимаемое решение:
_____
_____
_____

№ п/п	Описание риска	Возможные последствия

Мероприятия по управлению риском*:

Описание мероприятия	Срок	Ответственный

*- риски, указанные в карте, допустимы при условии выполнения мероприятий.

Разработчик карты рисков: _____ _____
Подпись Ф.И.О.

Резолюция ответственного исполнителя
за выполнение мероприятий:

_____ _____ _____
Подпись Ф.И.О.

_____ _____ _____
Подпись Ф.И.О.

Резолюция вышестоящего руководителя:

_____
_

_____ _____ _____
Должность Подпись Ф.И.О.

Лист регистрации изменений

№ изм.	Номера листов			Документ, на основании которого внесено изменение	Изменение внес, ФИО	Дата
	Измененных	Новых	Аннулированных			

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Реквизиты документа: Н-С_Стандарты предприятия № от СТП ССУ Система управления рисками					
№	**Руководитель (ФИО, должность)**	**Рекомендации**	**Согласовано**	**Дата передачи на согласование**	**Дата согласования**
1					
2					
3					
4					
5					
6					

Исполнитель:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выпускной квалификационной работы в первой главе изучены теоретические аспекты управления качеством. Раскрываются сущности понятий качества, управления качеством, системы обеспечения качества. Изучены особенности управления качеством. Рассмотрены теоретические аспекты системы менеджмента качества.

Вторая глава выпускной квалификационной работы посвящена методам и принципам управления документацией СМК на примере ОП «Новомет - Нижневартовск».

Структура документации СМК ООО «Новомет-Сервис» ОП «Новомет-Нижневартовск» имеет шесть уровней: Политики, организационный, исполнения, подтверждения выполнения работ, базовый, законодательный.

Документирование системы качества осуществляется в процедурах системы качества. В организации разработаны и внедрены руководство по качеству, документированные процедуры и записи, требуемые ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Документированные процедуры ООО «Новомет-Сервис» ОП «Новомет-Нижневартовск» включают: управление документацией, управление записями, управление несоответствующей продукцией, внутренние аудиты, предупреждающие действия, корректирующие действия.

В целом, система качества управления в ООО «Новомет-Сервис» ОП «Новомет-Нижневартовск» функционирует в соответствии с требованиям международных стандартов ГОСТ Р ИСО 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 14000:2015, ГОСТ Р 54934-2012 OHSAS 18000:2007, нормативной документации, действующей в ООО «Новомет-Сервис» ОП «Новомет-

Нижневартовск», что подтверждено актом от 16.06.2017 г., выданного аудиторами АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь» RU 1814 .

Наличие на предприятии системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015 является фактором конкурентоспособности и маркетинговым аргументом в том смысле, что оно снижает риски потребителя получить продукцию, не соответствующую заранее обусловленным требованиям. И если предприятие не имеет такой системы, то риск потребителя увеличивается.

По итогам выполненного исследования, посвященного комплексному анализу теоретического и практического материала по управлению документацией СМК на примере ОП «Новомет - Нижневартовск», можно сделать следующие выводы:

С целью поддержания процесса в управляемом и стабильном состоянии было предложено следующие:

Разработать новый стандарт, который позволит:

- достигать организацией ожидаемых результатов;
- усиливать позитивные последствия;
- предотвращать или уменьшать нежелательные последствия;
- обеспечивать улучшения.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Система менеджмента качества:** Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.
- **Объем проверки:** содержание и границы проверки.
- **Примечание –** Объем обычно включает описание физического расположения организационных единиц, деятельности и процессов. А также охватываемый период времени.
- **Коррекция:** действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.
- **Коррекция действие:** действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.
- **Предупреждающее действия:** действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой нежелательной ситуации.
- **Несоответствие:** невыполнение требования
- **Анализ:** действие, предпринятое для устранения пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.
- **Результативность:** Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
- **Заказчик:** Лицо, разрабатывающее техническое задание доя проведения супервайзерской проверки. В качестве Заказчика могут выступать: генеральный директор ООО «Новомет-Сервис», директор по качеству ООО «Новомет-Сервис», технический директор ООО «Новомет-Сервис», директор ОП, Директор ТОО «Новомет-Казахстан», директор филиала в Азербайджанской республике.
- **Исполнитель:** Руководитель подразделения, выполняющего супервайзерские проверки. В качестве Исполнителя могут выступать:

начальник ОУК ООО «Новомет-Сервис», начальник СК (ОК) ОП (в случае его отсутствия – инженер по качеству, супервайзер).

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

БН – блочная насосная станция

БНСП - блочная насосная станция подпорная

ДП ССУ – документированная процедура система сервисного управления

ИСМ - интегрированная система менеджмента

ОК - отдел качества ТОО

ОЛ - ответственное лицо из числа подчиненного персонала

ООО - общество с ограниченной ответственностью

ООР - отдел организационного развития ООО «Новомет - Сервис»

ОП - обособленное подразделение ООО «Новомет-Сервис»

ОСД - отдел сопровождения договоров ООО «Новомет-Сервис»

ОУК - отдел управления качеством ООО «Новомет-Сервис»

ОЭУО - отдел эксплуатации уникального оборудования ООО «Новомет-Сервис»

ПМ - план мероприятий по устранению несоответствий и их причин

ППД – поддержание пластового давления

ПЭД – погружной электродвигатель

СК - служба качества обособленного подразделения

СТП – стандарт предприятия

ТЗ – техническое задание

ТОО – товарищество с ограниченной возможностью

УППД – установка поддержания пластового давления

УЭЦН – установка электроцентробежного насоса

ЦП ЭПУ – цех проката ЭПУ ООО «Новомет-Сервис»

ЭПУ – электропогружная установка

API – американский институт нефти

ISO – международная организация по сертификации

OHSAS – система менеджмента профессионального здоровья и безопасности

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования;

2. ГОСТ Р ИСО 14001:2015 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению;

3. ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001:2007 Системы менеджмента профессионального здоровья и безопасности. Требования;

4. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

5. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;

6. СТП ССУ-03 Ред.1 Порядок документального оформления хозяйственных отношений с контрагентами;

7. СТП ССУ-04 Ред.2 Порядок проведения внутренних аудитов ИСМ;

8. СТП ССУ-05 Ред.1 Порядок хранения продукции;

9. СТП ССУ-06 Ред.1 Супервайзерские проверки;

10. СТП ССУ-07 Ред.3 Порядок управления оборудованием;

11. СТП ССУ-08 Ред.2 Порядок проведения входного контроля;

12. СТП ССУ-09 Ред.1 Проведение метрологической экспертизы;

13. СТП ССУ-10 Ред.2 Порядок закупок и организация взаимодействия с поставщиками;

14. СТП ССУ-12 Ред.2 Порядок проектирования и разработки инновационных услуг;

15. СТП ССУ-13-2015 Порядок рассмотрения претензий потребителей ООО «Новомет-Сервис»;

16. СТП ССУ-14 Ред.2 Порядок управления несоответствиями;

17. СТП ССУ-15 Ред.1 Управление несоответствующей продукцией;

18. СТП ССУ-16 Ред.1 Мониторинг и измерение продукции (услуг);

19. СТП ССУ-17 Ред.1 Аттестация испытательного оборудования;

20. СТП ССУ-18 Ред.2 Порядок разработки, управления технологической, конструкторской документацией;

21. СТП ССУ-19 Ред.1 Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей;

22. СТП ССУ-20 Ред.1 Анализ результативности ИСМ высшим руководством;

23. СТП ССУ-22 Ред.2 Порядок управления организационной, распорядительной и информационной документацией;

24. СТП ССУ-23 Ред.4 Порядок управления документированной информацией;

25. СТП ССУ-24 Ред.1 Порядок оценки подрядчиков для оказания услуг;

26. СТП ССУ-25 Ред.1 Технологическая оснастка. Порядок обеспечения;

27. СТП ССУ-26 Ред.1 Контроль за соблюдением технологической дисциплины;

28. СТП ССУ-27 Ред.2 Порядок управления средствами измерений;

29. Положение об идентификации опасностей и оценке рисков;

30. Положение о системе управления охраной труда;

31. Положение о порядке разработки Программы по улучшению и развитию СПБ, ОТОЗ и ЭМ;

32. Положение о представителе руководства организации по ИСМ;

33. Положение о сообщении информации по охране труда и окружающей среды;

34. Положение об идентификации законодательных и иных требований в области охраны труда, охраны здоровья, промышленной и пожарной безопасности и охраны окружающей среды;

35. Положение об обучении персонала;

36. Положение об обучении безопасности труда и проверке знаний требований охраны труда, промышленной, экологической безопасности, электробезопасности, пожарно-технического минимума, оказания первой помощи пострадавшим на производстве ООО «Новомет-Сервис»;

37. Положение об идентификации и оценке значимости экологических аспектов. Порядок управления значимыми экологическими аспектами;

38. Положение об организации работ с повышенной опасностью.

39. Положение о трехступенчатом контроле над состоянием охраны труда.

40. Т.В. Кугушева, Т.С. Ласкова, К.Ф. Механцева Делопроизводство: Феникс, 2016. -165с.

41. Просветов Г. Управление качеством. Задачи и решения / Г. Просветов. – М.: Альфа-пресс, 2014. -168с.

42. Логанина В. И. Статистические методы контроля и управления качеством продукции / В. И. Логанина, А. А. Федосеев. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 219с

43. Магомедов Ш. Управление качеством продукции / Ш. Магомедов, Г. Беспалова. – М.: Дашков и К, 2014. – 336с.

44. Герасимов Б.И. Управление качеством / Б.И. Герасимов. – М.: Форум, 2014. – 255с

45. И. Мазур, В. Шапиро Управление качеством - «Омега-Л» 2005 Подробнее на livelib.ru: https://www.livelib.ru

46. А.Н. Австриевских Управление качеством – СУИ 2007 – 9с