

ИНСТИТУТ "ЯКУТНИПРОАЛМАЗ"



О системе менеджмента качества в институте "Якутнипроалмаз" рассказывает один из руководителей этого ведущего научного учреждения нашей отрасли.

Главная составляющая конкурентоспособности любого предприятия – способность выполнять постоянно возрастающие требования потребительского рынка и конкретных заказчиков. Одним из путей решения этой непростой задачи является разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК), отвечающей самым высоким требованиям международного стандарта ISO 9001:2000.

Что такое система менеджмента качества? Это стиль управления предприятием, когда руководители, инженерно-технические работники и рабочие стремятся к улучшению не только качества выпускаемой продукции, но и системы управления предприятием в целом. СМК призвана обеспечивать качество продукции или услуг и настраивать это качество на ожидания потребителей. При этом ее главная задача – не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению брака (плохому качеству продукции или услуг).

Аббревиатура ISO расшифровывается как International Organization for Standardization – Международная организация по сертификации. ISO 9000 – пакет стандартов, относящихся к качеству и призванных помочь организациям разработать, внедрить и обеспечить функционирование системы.

За рубежом внедрение систем менеджмента качества началось в 1987 году (именно тогда был принят основной пакет международных стандартов серии ISO), в России предприятия начали сертифицироваться с 1992 года.

Институт "Якутнипроалмаз" является структурным подразделением "АЛРОСА" и основным поставщиком научно-исследовательских и проектно-испытательных услуг, направленных на разработку новых и усовершенствование существующих технологий производства, а также генеральным проектировщиком по всем объектам строительства компании. Поэтому вопросы, связанные с качеством выполняемых научных и проектных работ, для института всегда актуальны.

В связи с выходом института на зарубежный рынок (ведение проектов в Анголе), отменой с 1 января 2010 года лицензирования отдельных видов деятельности, в том числе на проектирование, вступлением института в Союз проектировщиков и Российское объединение по инженерным изысканиям, возникла необходимость подтверждения того, что выполняемые институтом проекты и научные разработки отвечают высоким требованиям международных и российских стандартов. Поэтому в сентябре 2007 года руководство института приняло стратегическое решение – начать работу по внедрению системы менеджмента качества.

Главной целью внедрения являлся не только сертификат как таковой, хотя и это немаловажно, а повышение качества управления процессами, связанными с оказанием услуг.

Изучение вопросов, связанных с внедрением систем менеджмента качества на российских предприятиях, показало, что существует несколько способов внедрения СМК, из которых наиболее эффективным является привлечение к процессу внедрения квалифицированных специалистов со стороны, внешних консультантов. Для решения поставленной задачи посредством тендерных торгов была привлечена консалтинговая фирма "Квалитасс-Р" (г. Москва).

На начальном этапе независимым консультантом проведен диагностический аудит института с целью оценки степени соответствия действующей системы управления требованиям стандарта. На осно-

Его величество стандарт

вании полученных данных составлен и утвержден приказом директора института план разработки и внедрения СМК, и 1 ноября 2007 года начаты работы в соответствии с утвержденным планом.

Согласно требованиям стандарта, предприятие, внедряющее систему менеджмента качества, должно назначить представителя руководства по качеству – специалиста управленческого звена, обеспечивающего координацию проекта по внедрению и развитию СМК. В институте эти функции возложены на заместителя директора по научной работе.

В "Якутнипроалмазе" создан Совет по качеству, который возглавил директор института. Основная функция Совета – определение стратегии и текущих задач при разработке, внедрении и улучшении СМК "Якутнипроалмаза".

Работа по внедрению системы менеджмента качества проводилась параллельно по пяти направлениям:

- изучение отечественного опыта внедрения СМК в проектных и научных организациях;
- обучение требованиям стандарта сотрудников института;
- разработка документов системы менеджмента качества;
- консультирование специалистов по вопросам разработки документов СМК;
- проведение внутренних аудитов.

Изучение опыта внедрения СМК в отечественных проектных и научных институтах показало, что в настоящее время многие организации, в том числе сотрудничающие с "Якутнипроалмазом", внедряют и сертифицируют СМК (институт "Уралгипроруда", "Тирпроникель"). В течение 2008 года сотрудники института ознакомились с практикой внедрения СМК в проектом институте г. Якутска "Якутпроект", получившем сертификат в 2002 году, и в РУПП "Белорусский автомобильный завод", работающем по системе менеджмента качества с 2000 года.

Как сказал Акио Морита – основатель корпорации Sony, "Никакая теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди". Поэтому первая задача, которая стояла перед руководством института на начальном этапе внедрения, – обучение сотрудников требованиям стандарта. Без обучения персонала невозможно ни разработать, ни внедрить, ни развивать систему.

С этой целью для руководителей высшего и среднего звена научной, проектной, вспомогательной и административно-управленческих частей института было организовано два семинара, в ходе которых сотрудники ознакомились с требованиями

стандартов и с тем, как эти требования реализуются в проектных организациях. Из числа прошедших обучение и сдавших квалификационные тесты сформирована рабочая группа, которая занималась разработкой документов СМК по всем направлениям деятельности.

В ходе внедрения были разработаны документы, определяющие порядок управления и выполнения проектно-испытательских и научно-исследовательских работ, технико-экономического обоснования и мерзлотного надзора, а также регламентирующие деятельность информационной и хозяйственной инфраструктуры.

Основная задача при разработке документов – выполнить требования стандарта, которые при этом не должны вступать в противоречие с нормативными документами компании.

Основной пакет документов введен в действие в институте в сентябре 2008 года, а 1 октября был издан приказ о внедрении СМК.

Одним из обязательных условий действующей СМК является проведение внутренних аудитов (проверок) системы. Цель проведения аудитов – установить, соответствует ли система управления требованиями требованиям стандарта и выполняются ли требования внутренних документов, разработанных предприятием в рамках внедрения СМК. Для организации таких аудитов сформирована группа внутренних аудиторов в составе 10 человек из числа специалистов проектной и научной частей института, которая обучалась как требованиям стандартов, так и практике ведения аудитов. В течение всего периода внедрения СМК проведено более 60 аудитов в подразделениях института.

С внедрением СМК институт предъявляет высокие требования к субординированным организациям, привлекаемым к выполнению проектных и научных работ.

В течение многих лет основной задачей "Якутнипроалмаза" было выполнение тематического плана проектно-испытательских и научно-исследовательских работ. С внедрением системы менеджмента качества институт не только гарантирует выполнение тематического плана в установленные сроки, но и обеспечивает реализацию современных технических инноваций.

Год работы по внедрению СМК позволил также выявить и устранить "слабые места" в деятельности института, на которые прежде не обращали внимания.

Итогом напряженной работы по внедрению СМК стал сертификационный аудит, проведенный независимыми представителями органов по сертификации: французского ("АФНОР") и российского ("Международная служба по сертификации"). В ноябре 2008 года, в течение недели, независимые аудиторы проводили проверку института на соответствие внедренной системы менеджмента качества требованиям стандарта. Проверено руководство института, проектные отделы, научные лаборатории, вспомогательные службы.

Результаты аудита направили в Москву и во Францию, в головные офисы по сертификации, где они в течение месяца изучались. В итоге принято решение – СМК института "Якутнипроалмаз" соответствует требованиям международного и российского стандартов.

Значит ли это, что теперь, когда сертификаты получены, работа по системе менеджмента качества в "Якутнипроалмазе" закончена? Ответ однозначный – нет. Каждый год в течение двух лет представители органов по сертификации будут осуществлять надзорные (инспекционные) аудиты. Информация о полученных сертификатах будет размещена на официальных сайтах органов по сертификации. А через два года институт должен вновь проходить сертификацию.

Ежегодно "Якутнипроалмаз" должен подтверждать, что внедренная система действует и развивается. С этой целью в институте разработан и утвержден план развития СМК на 2009 год, который включает в себя более 30-ти позиций, направленных на улучшение управления процессами. Это значит, что институт не останавливается на достигнутом, ставит перед собой новые цели и задачи, стремится повысить качество предоставляемых услуг, а, следовательно, будет повышаться удовлетворенность деятельностью института наших заказчиков: УКС, ГО-Ков, геологоразведочных экспедиций и других подразделений компании.

Игорь ЗЫРЯНОВ,
заместитель директора института
по научной работе,
доктор технических наук

«Стремимся повышать качество услуг»



Учетный номер Регистра систем качества №08711