



ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОМПЛЕКСНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В СТРОИТЕЛЬСТВЕ ПРИ ПОМОЩИ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА

Ежегодная всероссийская строительная ассамблея - важное мероприятие для строительной отрасли.

Тема качества и безопасности всегда была актуальна для предприятий строительного комплекса, но еще более актуальной она стала сегодня, когда практически сформировался институт саморегулирования, так как теперь некачественная работа одной компании влечет за собой коллективную моральную и материальную ответственность для всех.

Как Глава Объединенного проекта «ИСО-Центр» и специалист в области систем управления, могу предложить решение существующих актуальных проблем при помощи системного подхода к управлению строительной компанией.

Комплексная безопасность в строительстве, как и в других ключевых сферах экономики, включает в себя:

- безопасность персонала,
- безопасность окружающей среды,
- информационную безопасность,
- правовую безопасность бизнеса,
- безопасность для конечного потребителя.

Всеми этими факторами можно управлять посредством системы менеджмента качества, функционирующей в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2008.

В обеспечении комплексной безопасности и качества, так или иначе, заинтересованы все стороны:

- владелец (или руководитель) компании,
- персонал,
- потребитель,
- государство,
- общество

Требования стандарта ИСО 9001 - в том числе и в области обеспечения безопасности - направлены на удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон.

Эффективная деятельность компании в области обеспечения качества и комплексной безопасности зависит от 6-ти составляющих:

1. это квалификация персонала,
2. применяемое оборудование,
3. методики выполнения работ,
4. материалы и сырье,
5. средства измерений,
6. рабочая среда.

Рассмотрим конкретные требования стандарта, которые управляют данными составляющими с точки зрения обеспечения комплексной безопасности.

Заинтересованная сторона – собственник

Благодаря стандарту ИСО 9001 собственники получают прозрачный механизм мониторинга всех бизнес-процессов, их анализа и улучшений, а также набор требований по обеспечению качества и комплексной безопасности.

В частности, в стандарте прописаны требования по распределению ответственности и делегированию полномочий, внутреннему обмену информацией и управлению документацией, координирующей работу в организации.

Основываясь на положениях стандарта, можно для себя определить порядок разработки, распределения, хранения, резервирования документов, а также решить вопросы определения степени доступа сотрудников к информации и восстановления документа в случае утраты.

Заинтересованная сторона – персонал

Персонал, работа которого влияет на качество работ, должен быть компетентным в своей области. А так как большинство работников строительной организации в той или иной степени влияют на качество и безопасность, то стандарт ИСО 9001 требует надлежащей подготовленности к работе от большинства сотрудников компании. И не только требует, а конкретно описывает путь выполнения этого требования. Для этого следует определить:

- что должен знать сотрудник на каждой позиции в организации,
- как нужно обучать сотрудника,
- как нужно проверять знания после обучения и подготовки к работе,
- как работа каждого сотрудника влияет на качество и безопасность.

Заинтересованная сторона - потребитель

В стандарте ИСО 9001 существуют понятия «определение требований к продукции или работам» и «удовлетворенность потребителя». Необходимо определить все требования (или, скорее, ожидания) потребителя, добавить к ним законодательные требования, добавить то, о чем знаем мы и не знает потребитель (но это в любом случае будет для него важно) и на основе всего этого планировать процессы производства строительных работ. Также необходимо иметь постоянную обратную связь с потребителем (заказчиком).

Заинтересованная сторона – государство

В стандарте ИСО 9001 также говорится о том, что он может быть использован внутренними или внешними сторонами, чтобы оценить способность организации выполнять требования не только потребителей, но также законодательные и нормативные требования, применимые к выполнению работ.

Заинтересованная сторона – общество

За счет соблюдения организацией требований стандарта ИСО 9001, общество получает улучшение ее инфраструктуры и рабочей среды, влияния на окружающую среду, снижение риска аварий и техногенных катастроф. Прозрачность менеджмента и соблюдение законодательства избавляет от лишних проверок со стороны госструктур. Развитие компании дает возможность создания дополнительных рабочих мест.

Требованиями стандарта ИСО 9001 предусмотрено, что организация должна разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно ее развивая, совершенствуя, и тем самым повышая ее результативность.

Организации нужно:

- определять процессы, необходимые для функционирования системы менеджмента качества, их последовательность и взаимодействие;
- определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими;
- обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

В системе менеджмента качества, построенной в соответствии со стандартами ИСО 9000, для обеспечения качества и комплексной безопасности, предусмотрен целый ряд эффективных инструментов.

Мониторинг

Одним из наиболее важных элементов системы управления качеством является механизм мониторинга, анализа и улучшений, который основывается на цикле Деминга: «планируй, выполняй, проверяй и исправляй».

Организация обязана контролировать качество выпускаемой продукции и производимых работ, то есть проверять, соответствует ли то, что хотели получить, тому, что в конечном счете получили, то есть мониторинг деятельности компании. Это необходимо для сбора статистики о результатах работы, которая должна тщательно анализироваться, т.к. только на основе анализа возможно принимать меры для повышения эффективности работы.

В стандарте ИСО 9001 говорится: организация должна отслеживать, что потребитель думает о ней. Это логично, так как одна из основных целей стандарта – повышение удовлетворенности потребителей.

Внутренние проверки

ИСО 9001 требует проводить регулярные проверки того, как работает система. Это необходимо для понимания, что происходит с компанией, насколько СМК продолжает соответствовать требованиям. Результаты таких проверок показывают организации, как и насколько эффективно функционирует ее система управления качеством.

Проверки осуществляются на основе заранее составленного плана и проводятся так, чтобы охватить в течение года все важные для организации процессы. Руководство проверяемых подразделений отвечает за своевременное исправление обнаруженных отклонений.

Очень важным элементом в системе внутренних проверок является проверка выполнения корректирующих и предупреждающих мероприятий, разработанных в ответ на обнаруженные во время аудитов несоответствия.

Независимые проверки

Однако, в связи с тем, что невозможно объективно проверять самих себя, необходимо проведение и внешних проверок независимыми экспертами. Такие проверки предусмотрены Правилами сертификации.

Анализ данных

Понятие анализа в контексте стандарта ИСО 9001 - это сбор и обработка статистических данных по определенным ключевым показателям, которые позволяют понять, как функционируют процессы организации.

Минимальный набор анализируемых данных в организации это:

- измерение удовлетворенности потребителей
- анализ качества производимых строительных работ
- результативность и эффективность самых важных процессов в организации
- состояние дел с поставщиками материалов и подрядчиками.

В случае обнаружения проблем во всех вышеперечисленных процессах требуется корректировки для улучшения деятельности организации.

Улучшение/развитие

Основные требования стандарта ИСО 9001 затрагивают тему постоянного улучшения – совершенствования системы, которое может осуществляться различными способами, в том числе путем процесса исправления и предупреждения проблем в организации.

Компания должна постоянно улучшать свою работу путем:

- принятия политики в области качества и безопасности
- определения целей в области качества и безопасности
- анализа результатов внутренних и независимых проверок
- корректировки отклонений от требований стандарта и предупреждения возможных сбоев в процессах, влияющих на качество и безопасность
- анализа деятельности компании со стороны руководства.

Корректирующие действия

Необходимо устранять причины коренных проблем в работе компании, например, такие, как брак, проблемы с качеством и безопасностью, отклонения в работе и нарушения установленных норм. Степень коррекции должна быть соразмерна проблеме. Самое главное – исправлять нужно так, чтобы проблема не повторилась снова.

Таким образом, система менеджмента качества - это составляющая общей системы управления бизнесом, ориентирующая его на получение результата с соответствующими (и даже превосходящими) ожиданиями потребителей, показателями качества и безопасности. Другими словами, составляющие системы управления качеством задают требования к организации процессов и процедур таким образом, чтобы произведенный продукт или выполненная работа были качественными и безопасными с точки зрения как самой компании-производителя, так и потребителя.

Стандарт ИСО 9001 устанавливает требования и рекомендации к тому, каким образом должны осуществляться управленческие процессы на предприятии, чтобы бизнес функционировал эффективно.

Сертификация

Я уже говорил, что эффективное функционирование СМК требует регулярных независимых проверок. Такие проверки предусмотрены ГОСТ Р 40.003-2008. В соответствии с пунктом 7.7 данного стандарта не реже одного раза в год в течение действия сертификата соответствия (он выдается на 3 года) должен проводиться инспекционный контроль сертифицированной системы менеджмента качества.

Функционирующая в организации система управления должна пройти независимую проверку специалистами на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001 – это и есть сертификация системы менеджмента качества. Это необходимо не только для того, чтобы удостовериться в соответствии СМК требованиям стандартов ИСО 9001, но и для того, чтобы иметь возможность наглядно продемонстрировать ее соответствие заинтересованным сторонам – поставщикам, заказчикам, потребителям.

Выбор органа по сертификации и системы сертификации, прерогатива исключительно руководства компании и никто не может на него влиять.

В частности, положения Федерального закона № 184-ФЗ «О техническом регулировании» и ГОСТ Р 40.003-2008, в котором определяется общий порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие стандарту ISO 9001:2008, четко говорят о недопустимости принуждения к сертификации в каком-либо конкретном органе или системе сертификации (глава 4, статья 19 ФЗ № 184 «О техническом регулировании»). Сертификаты соответствия всех зарегистрированных в Росстандарте систем добровольной сертификации имеют равный юридический статус.

В нескольких словах подытожу, какую пользу может получить строительная компания от внедрения и сертификации системы управления качеством по стандарту ИСО 9001.

Успешное прохождение сертификации системы менеджмента качества предполагает выдачу сертификата соответствия, который является официальным документом, подтверждающим соответствие СМК стандарту ISO 9001:2008, а следовательно, доказывает способность организации обеспечить стабильное качество и комплексную безопасность.

Кстати, сертификат соответствия сам по себе является эффективным рекламным и имиджевым инструментом, дающим компании массу дополнительных преимуществ.

Резюме

Резюмируя все сказанное, хочу отметить, что комплексная безопасность в строительстве напрямую зависит от полноценного функционирования системы менеджмента качества организации, т.е эффективной деятельности самой компании. Ведь если качество и безопасность обеспечиваются в течение всего процесса проектирования и строительства, то и конечный результат – здание, мост или дорога – будут также гарантировано безопасны как для самой строительной компании и ее персонала в процессе строительства, так и для конечного потребителя в процессе эксплуатации.

Таким образом, система менеджмента качества, функционирующая в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2008, является неотъемлемой частью мер по обеспечению комплексной безопасности в строительстве.