

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ НА ОСНОВЕ СТАНДАРТА ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Горкунова Алина Олеговна, Редько Людмила Анатольевна
Национальный исследовательский Томский политехнический университет, г. Томск
E-mail: aog15@tpu.ru, laredko@tpu.ru

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE MANAGING COMPANY BASED ON GOST R ISO 9001-2015 STANDARD

Gorkunova Alina Olegovna, Redko Ludmila Anatolevna
National Research Tomsk Polytechnic University, Tomsk

Аннотация: в работе рассматривается система менеджмента качества управляющей компании на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. Приводится карта процессов системы менеджмента качества. Рассмотрена деятельность компании по реализации процессов жизненного цикла. Особенность рассматриваемой компании заключается в том, что она является частью крупного холдинга. Это обстоятельство определяет структуру системы менеджмента качества и особенности реализации процессов компании.

Abstract: the paper discusses the quality management system of the management company based on the GOST R ISO 9001 standard. A map of the quality management system processes is presented. The activity of the company on the implementation of life cycle processes is considered. The peculiarity of the company in question is that it is part of a large holding. This circumstance determines the structure of the quality management system and the features of the implementation of the company's processes.

Ключевые слова: управляющая компания, качество, жилищные услуги, коммунальные услуги, система менеджмента качества, улучшение качества, многоквартирный дом, процесс, процессы жизненного цикла.

Keywords: management company, quality, housing services, utilities, quality management system, quality improvement, apartment building, process, life cycle processes.

Объектом данной работы является управляющая компания. Компания осуществляет деятельность по предоставлению жилищных услуг с 2007 года. На конец апреля 2020 года площадь обслуживания жилого фонда составляет 441,5 тыс. кв.м., это 47 многоквартирных домов различного возраста, дата ввода в эксплуатацию последнего дома 01.03.2020г. Обслуживаемый фонд подразделяется на пять микрорайонов. Управляющие компании является дочерним обществом домостроительной компании.

Основная цель деятельности компании – обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания граждан, надлежащего содержания и технической эксплуатации объектов обслуживания, предоставление коммунальных и иных услуг в соответствии с требованиями действующих технических регламентов, стандартов, правил и норм, государственных, санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, гигиенических нормативов, иных правовых актов.

Основные услуги: содержание и техническое обслуживание зданий, сооружений, оборудования и коммуникаций; текущий и капитальный ремонт общего имущества; круглосуточное обеспечение аварийно-диспетчерского обслуживания потребителей; устранение аварий и неисправностей; текущая работа с жильцами (расчетно-кассовые услуги, услуги паспортного стола).

Основные направления, по которым компания пользуется услугами сторонних организаций: коммунальные услуги; вывоз твердых бытовых отходов (ТБО); техническое обслуживание пожарной сигнализации (АПС) и исполнительных устройств для системы дымоудаления МКД; обслуживание видеонаблюдения и шлагбаумов; комплексное

техническое обслуживание лифтового хозяйства МКД; санитарная очистка мест общего пользования и придомовой территории МКД.

В сферу управления управляющей компании входят - многоквартирные жилые дома, придомовая территория многоквартирных жилых домов, тротуары и пешеходные дорожки, газоны, детские площадки, спортивные площадки, сооружения, необходимые для эксплуатации многоквартирных домов, и удовлетворения потребности ее жильцов и арендаторов нежилые помещений [1].

Система менеджмента качества управляющей компаний разработана на основе требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015 [2].

Так как управляющая компания является дочерним обществом домостроительной компании, то в системе менеджмента качества компании есть определенные особенности [3]. Некоторые документы компании могут являться общими с другими дочерними обществами. Одним из таких документов является политика компании.

Несмотря на то, что наличие документированных процедур и руководства по качеству стало обязательным с 2015 года, компания продолжает вести данные документы. Причиной тому являются объемы всего холдинга, где есть потребность документировать взаимоотношения между дочерними обществами.

К домостроительной компании относятся три дочерних общества, являющимися управляющими компаниями. Так как цели и задачи данных компаний одинаковые, то и руководство по качеству, документированные процедуры и рабочие инструкции - единые для этих обществ.

Управляющие компании также имеют единую карту процессов организации (см. рисунок). Но, несмотря на то, что процессы у всех управляющих компаний имеют одни и те же входы и выходы, реализация самих процессов отличается [4]. В таком случае дочернее общество разрабатывает дополнительную документированную информацию.

СМК рассматриваемой управляющей компании необычна. Она имеет единую структуру, совместно с двумя другими управляющими компаниями. Также СМК построена с учетом взаимодействия с другими дочерними обществами холдинга.

Обратившись к карте процессов (см. рисунок), можно предположить, что этап, с которого начинается предоставление услуг собственникам это процесс «Планирование и проведение работ по содержанию МКД». Но предоставление услуг начнется с процесса «Формирования портфеля управления и прием МКД». Рассмотрим каждый из основных процессов управляющей компании. В дальнейшем под понятием Компания понимается основное общество и все его дочерние общества.

Процесс исследования рынка.

Целью данного процесса является исследование составляющих рынка продукции и услуг, анализ тенденций и прогноз изменений для выработки стратегии Компании на рынке и создания продукта, соответствующего ожиданиям потребителей [5].

Данный процесс проводится непосредственно руководителями подразделений основного общества, где исследуется рынок дальнейшей застройки МКД и предпочтения потребителей [6]. Выполнение этого процесса осуществляет основное общество, но по результатам данного исследования планируется деятельность всех обществ холдинга. Принятые решения влияют на то, где будет располагаться будущий обслуживаемый фонд управляющей компании и какими архитектурными решениями будет обладать данный фонд (площадь озеленения, парковок, особенности малых архитектурных форм и пр.), все это повлияет на обслуживание МКД и их территории.



Рисунок – Карта процессов

Продвижение продукции.

Целью данного процесса является продвижение продукции Компании путем формирования благоприятного имиджа, поддержания связи с потребителями.

Данный процесс выполняется также сотрудниками основного общества, где принимаются решения о стратегии PR-компании. В принятых решениях зачастую задействована управляющая компания, так как данная организация обслуживает жилой фонд, таким образом, находится ближе к потребителю.

В 2019 году одним из таких решений было сотрудничество Компании и экологического движения Ван-Гог. Совместно организации реализовали сбор пластика, макулатуры и батареек в жилых микрорайонах, что повлекло за собой ряд дополнительных мероприятий, реализуемых управляющей компанией.

Формирование портфеля управления и прием МКД.

Целью данного процесса является формирование достаточного портфеля заказов на предоставление качественных услуг по управлению МКД.

Управление МКД включает: техническую эксплуатацию, обслуживание и содержание зданий, сооружений, инженерного оборудования и коммуникаций; текущий и капитальный ремонт общего имущества в МКД; подготовку к сезонной эксплуатации; уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав общего имущества; соблюдение мер пожарной безопасности; обеспечение аварийно-диспетчерского обслуживания граждан, устранение аварий и неисправностей; текущую работу с жильцами (расчетно-кассовые услуги, услуги паспортного стола).

Для осуществления всей этой деятельности необходимо сформировать портфель управления, состоящий из документированной информации: лицензия на управление домом, решение о приеме МКД, протокол от основного общества, договоры с собственниками, о предоставлении услуг, договоры с ресурсоснабжающими организациями (РСО).

Обслуживаемый фонд рассматриваемой управляющей компании состоит из новых МКД, построенных Компанией. Минуя конкурсы и аукционы, управляющая компания получает МКД в управление от собственника помещений – Компании.

Перед тем, как дом принят в управление, управляющая компания, совместно с представителями застройщика и заказчика строения осуществляют прием здания. МКД является принятым, если со стороны управляющей компании и заказчика нет никаких претензий к качеству выполненных застройщиком работ.

На этом этапе управляющая компания начинает свою деятельность по обеспечению комфортного и безопасного проживания потребителей [7]. Управляющая компания принимает МКД в обслуживание, ориентируясь не только на техническую документацию, но и на опыт работы с потребителями. Сотрудникам Управляющей компании известно, какие визуальные недостатки будут беспокоить потребителей услуг в первую очередь, они указывают на них застройщику еще до заселения.

Планирование и проведение работ по содержанию и ремонту МКД.

Целью данного процесса является планирование деятельности в соответствии с требованиями заинтересованных сторон для предоставления качественных услуг по управлению МКД.

В данном процессе заключается вся основная деятельность организации, то есть содержание мест общего пользования и работы по текущему ремонту. Большая часть этих работ направлена на то, чего собственники не замечают, а именно технические осмотры. Тщательные периодические технические осмотры позволяют обнаружить образовавшиеся дефекты, которые могут привести к аварийным ситуациям.

Еще одной важной частью данного процесса является работа с гарантийными обязательствами. В течении 5 лет застройщик строения несет гарантийные обязательства перед собственниками помещений. Своевременное обращение к застройщику по вопросу проведения гарантийных работ позволяет экономить деньги собственников. Таким примером может являться типичная ситуация, связанная с усадкой нового МКД. В результате усадки в первые два года особенно заметно разрушение отделочного слоя внутри подъездов. Застройщик выполняет эти работы за свой счет, но на вновь проделанные работы гарантия уже не распространяется.

Оперативное планирование и управление.

Целями данного процесса являются планирование деятельности и распределение ресурсов для согласованной работы всех подразделений и своевременная корректировка выполнения плановых и внеплановых мероприятий.

В управляющей компании еженедельно проводится совещание начальников подразделений, где обсуждаются рабочие ситуации, изменения во внешней и внутренней среде организации. Ежедневно проводятся селекторные совещания среди производственно-технического отдела, где каждый из начальников участков докладывает о ситуации на участке, возникших в нерабочее время авариях и необходимости пополнения ресурсов. По окончании селекторного совещания, на основании полученной информации и текущих заявок от потребителей, начальники участков организуют деятельность рабочих на доверенном участке.

Организация и проведение расчетов с потребителями.

Целью данного процесса является своевременное получение оплаты за поставленные услуги.

Процесс заключается в том, что собственники информируются о стоимости жилищных услуг, им вовремя предоставляются квитанции для оплаты услуг и обеспечивается удобный способ оплаты. Информация о перечне, стоимости услуг и крайней дате предоставления квитанции указана в договоре управления.

Еще одной частью этого процесса является деятельность юридического отдела по работе с должниками. Наличие долгов у собственников МКД перед управляющей компанией

пагубно сказывается на управлении дома. Не редкий случай, когда долг собственника может составлять несколько десятков тысяч рублей. Несвоевременная оплата услуг потребителями влечет за собой дефицит фонда средств, направленных на текущий ремонт. Вследствие чего выполнение такие работы могут быть оказаны с низким качеством и продолжительными сроками.

Оказание услуг по проверке индивидуальных приборов учета.

Целью данного процесса является предоставление услуг по проверке индивидуальных приборов учета.

Выше упоминалось, что среди дочерних обществ Компании имеются три управляющие компании, деятельность которых описана единой документированной информацией. Данный процесс имеется у одной из управляющих компаний, но отсутствует у рассматриваемой управляющей компании. Рассматриваемая управляющая компания не предоставляет услуг по проверке индивидуальных приборов учета (ИПУ), но у ряда организаций, предоставляющих данную услугу, имеется доверенность от управляющей компании, на основании которой они оформляют Акт о проверке ИПУ, необходимый РСО и предоставляют его в РСО, не привлекая управляющую компанию.

Таким образом, в работе рассмотрены процессы оказания жилищных услуг. Жилищные услуги – это не только поддержание чистоты и внешнего вида, это регулярные работы, связанные с несущими конструкциями и инженерными сетями дома, организация доступного способа получения услуг паспортного стола, способа оплаты жилищных услуги, а также постоянное взаимодействие с потребителями, в том числе работа АДС. Высокое качество услуг гарантируется системным подходом к его обеспечению на основе управления системой взаимосвязанных и взаимодействующих процессов в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Список литературы

1. Горкунова А.О. Системный подход к управлению качеством услуг ЖКХ// В сборнике: Актуальные проблемы экономики и управления в XXI веке. материалы VI Международной научно-практической конференции. Новокузнецк, 2020. С. 239-246.
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2018. – 32 с.
3. Лapidус В.А., Серов М.Е. Проектирование систем управления качеством в вертикально интегрированных структурах// Стандарты и качество. 2017. № 10. С. 92-96.
4. Елисева Е.Ю., Янушевская М.Н. Проблемы и перспективы развития процессного подхода в организации// Gaudeamus Igitur. 2015. № 4. С. 8-11.
5. Бурева М.С., Редько Л.А. Система менеджмента качества в управляющей компании как способ реализации инноваций в сфере ЖКХ// Gaudeamus Igitur. 2015. № 4. С. 31-33.
6. Панина М.С., Редько Л.А. Оценка результативности системы менеджмента качества согласно ISO 9001:2015// В сборнике: Управление качеством в образовании и промышленности. Сборник статей Всероссийской научно-практической конференции. Ответственный редактор М.Н. Белая. 2018. С. 176-179.
7. Ключева Е.М., Бондалетов В.В. Совершенствование качества услуг в сфере ЖКХ // Материалы Ивановских чтений. 2017. № 1-1 (10). С. 46-53.