

Часть 4

Процедуры системы качества наземного обслуживания

ЧАСТЬ 4

О Г Л А В Л Е Н И Е

- 4.1. Организационная структура Органа контроля качества**
- 4.2. Политика качества наземного обслуживания, программа обеспечения качества и процедуры аудита**
- 4.3. Внутренний аудит**
- 4.4. Организация планирования аудита**
- 4.5. Организация и проведение аудита**
- 4.6. Информация о результатах аудита (проверки)**
- 4.7. Разработка и реализация корректирующих мероприятий**
- 4.8. Контроль над реализацией корректирующих мероприятий**
- 4.9. Анализ результатов проверки**
- 4.10. Внешний аудит**
- 4.11. Система добровольных сообщений**
- 4.12. Приложения**

4.1. Организационная структура Органа контроля качества.

4.1.1. ОКК является самостоятельным отделом СТиНО, возглавляется начальником ОКК, непосредственно подчиненным начальнику СТиНО и являющимся его заместителем по качеству.

4.1.2. Организационно-штатная структура ОКК разработана в соответствии с производственной структурой СТиНО с целью обеспечения контроля на всех производственных участках и для всех технологических процессов, где, согласно «Положению об ОКК СТиНО ОАО «Международный аэропорт Краснодар», предусматривается возложенный на ОКК постоянный или выборочный контроль качества работ по наземному обслуживанию, выполняемых на АТ.

ОКК имеет в своем составе:

- Начальника ОКК;
- Инженеров ОКК по Пид — 3 чел.;
- Инженеров ОКК по АиРЭО — 2 чел.

Схема организационной структуры ОКК дана на рис. 1.



Рис. 1

4.1.3. Структура и штатное расписание ОКК обеспечивает выполнение функций по полному контролю качества наземного обслуживания в отдельных сменах в течение рабочей смены, включая выходные и праздничные дни. В каждой из 4-х смен работает по два инженера ОКК по специальностям (один специалист по Пид, один специалист по АиРЭО), что обеспечивает полный контроль качества наземного обслуживания ВС в смене. Инженеры ОКК, также, осуществляют плановый и выборочный контроль над работами на других участках СТиНО.

4.2. Политика качества наземного обслуживания, программа обеспечения качества и процедуры аудита

Система качества наземного обслуживания (НО) является составной частью общей системы качества СТиНО ОАО «МАКр» и дает компании возможность контролировать соответствие НО требованиям, авиационных властей страны Эксплуатанта (ФАВТ МТ РФ), авиационных властей страны регистрации (BDCA), процедурам, установленным данным руководством, а также требованиям договоров на НО с авиакомпаниями эксплуатантов, с целью обеспечения безопасной эксплуатации и летной годности ИВС.

Система менеджмента качества подробно описана в «Руководстве по качеству ТОиР АТ в СТиНО ОАО «МАКр».

В данном руководстве представлена система качества НО, которая предназначена способствовать достижению целей по качеству в области НО.

Это возможно только в случае, если все действия со стороны персонала направлены на активное воплощение целей по качеству и все субдоговорные организации несут ответственность за совместную работу и рассматривают ошибки как возможность поиска и конструктивного решения проблем.

Для осуществления контроля качества наземного обслуживания и выполнения стандартов и правил, авиационных властей страны Эксплуатанта (ФАВТ МТ РФ) и страны регистрации (BDCA), процедур, установленных данным руководством, а также требованиям договоров на НО с авиакомпаниями Эксплуатантов в СТиНО ОАО «МАКр» проводится внутренний и внешний аудит

4.3. Внутренний аудит

4.3.1. В СТиНО ОАО «МАКр» разработано Положение о внутренних проверках качества деятельности подразделений СТиНО, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 10011-1-93, ГОСТ Р 40.005-96, Сертификационными требованиями к системе контроля качества технического обслуживания ВС в организациях по ТО, ДВТ, № ДВ-6.1-60 от 23.09.92г.; Типовым руководством по качеству ТО АТ, утвержденным Начальником ОТЭРАТ ДВТ 26.12.94г.; Типовым положением об ОКК СТиНО, производственного объединения, летного учебного заведения ГА. МГА, № 29/и от 12.10.89г.; «Руководством по качеству ТОиР АТ в СТиНО ОАО «МАКр», «Руководством по деятельности СТиНО ОАО «МАКр», Положением об СТиНО ОАО «МАКр», НТЭРАТ ГА-93, другими нормативными документами ГОУВТ и предприятия.

4.3.2. Внутренний аудит (далее по тексту проверки) качества деятельности подразделений СТиНО - это проверки эффективности функционирования системы качества деятельности от имени руководства авиапредприятия в любом из подразделений СТиНО персоналом ОКК СТиНО

(для ОКК - назначенной комиссией).

Примечание: При проведении проверок отдельных подразделений, структур СТиНО в состав комиссий могут включаться специалисты других подразделений, которые не заняты в проверяемой области деятельности и не несут непосредственной ответственности за проверяемые участки.

4.3.3. Проверки проводятся со следующими целями:

- Определение соответствия деятельности СТиНО в области качества требованиям, установленным руководящими документами ГОУВТ, "Руководством по качеству ТОиР АТ в СТиНО", "Руководством по деятельности СТиНО" и эксплуатационной документацией;
- Оценка эффективности функционирования системы качества или отдельных ее элементов с точки зрения ее способности обеспечить достижение целей, определенных в политике авиапредприятия в области качества.

4.3.4. Основными задачами проверок являются:

- Выявление несоответствия любых элементов системы качества (продукции, документации, процессов, процедур) установленным требованиям;
- Установление всех причин (основных, дополнительных, способствующих) каждого выявленного несоответствия;
- Контроль внедрения и оценка эффективности корректирующих мероприятий, внедренных по результатам предыдущих проверок;
- Определение возможностей и выдача предложений по улучшению системы качества.

4.3.5. Все элементы системы качества должны подвергаться регулярным периодическим проверкам.

4.3.6. Проведение проверок не означает передачу ответственности со стороны должностных лиц и подразделений, отвечающих за обеспечение качества, проверяющим.

4.3.7. Ответственность за организацию и качество проведения проверок структурных подразделений СТиНО возлагается на начальника ОКК (проверок ОКК - на начальника СТиНО). Специалисты, руководящие проверками, должны пройти соответствующее обучение, согласно приказу ФАС России от 15.10.98г. № 309, и иметь сертификат специалиста по системам качества.

4.3.8. Проверки ОКК осуществляются комиссиями под руководством начальника СТиНО, с возможным привлечением начальника ОКК или начальника СТиНО другого авиапредприятия.

4.4. Организация планирования аудита

4.4.1. Проверки качества деятельности подразделений (структур) СТиНО проводятся с периодичностью, согласно "Графика проведения внутренних проверок качества деятельности подразделений СТиНО", утвержденного начальником СТиНО.

График проведения внутренних проверок качества деятельности подразделений СТиНО на предстоящий год подготавливает начальник ОКК до 20 декабря текущего года.

Периодичность проведения внутренних проверок качества по структурным подразделениям СТиНО установлена следующая:

- Смена ТО ВС - один раз в год;
- УПП – один раз в год;
- ОКК – один раз в год.
- Линейная станция – один раз в год

Проверки могут выполняться чаще, при понижении уровня качества в структурных подразделениях СТиНО или с целью оценки эффективности внедренных мероприятий по ранее выполненным проверкам, по решению руководителя проверки (начальника ОКК, начальника СТиНО).

4.4.2. До начала проверки начальник ОКК подготавливает проект распоряжения начальника СТиНО, с указанием проверяемого подразделения, объекта, сроков проверки, фамилий членов комиссии, причин проверки, плана (программы) проверки.

Распоряжение по проверке ОКК издает начальник СТиНО.

4.4.3. Распоряжение начальника СТиНО о проверке качества деятельности подразделения СТиНО доводится до руководителя структурного подразделения (лица ответственного за сферу деятельности) заблаговременно (не менее 2 суток до начала проверки).

4.5. Организация и проведение аудита

4.5.1. Организация подготовки к проверке включает:

- Уведомление проверяемого подразделения;
- Проведение совещания с членами комиссии;
- Проведение предварительного совещания с проверяемым подразделением.

4.5.1.1. Уведомление проверяемого подразделения осуществляется путем доведения распоряжения начальника СТиНО до данного подразделения (лица, ответственного за сферу деятельности).

4.5.1.2. Проведение совещания с членами комиссии организуется руководителем проверки не позднее, чем за 2 дня до начала проверки. На совещании доводится цель и план проверки, распределяются обязанности между членами комиссии, инструктируются члены комиссии по правам, обязанностям и правилам поведения в ходе проверки. Устанавливается порядок и сроки представления руководителю группы информации о результатах проверки.

4.5.1.3. Проведение предварительного совещания с проверяемым подразделением организуется руководителем группы в день начала (или накануне) проверки.

В совещании участвуют все члены комиссии, а также начальник проверяемого подразделения, его заместители и специалисты, которые будут участвовать в проверке.

На совещании доводится цель проверки, план (программа) проверки, закрепление участников проверки за соответствующими направлениями проверки, определение форм взаимодействия. На этом совещании также согласовывается дата заключительного совещания.

4.5.2. Проведение аудита (проверки).

4.5.2.1. При проведении проверки члены комиссии должны руководствоваться разработанными Программами (методиками) проверки качества деятельности структурных подразделений СТиНО или планами проведения внутреннего аудита с оформлением контрольного листа аудитора..

4.5.2.2. Проверяющий должен получить в ходе проверки достаточную информацию о состоянии проверяемого объекта (процесса, процедуры) и причинах несоответствия, наличии, правильном понимании и применении персоналом проверяемого подразделения требований документации для выполнения работ, соответствия применяемых технических документов, стандартов целям предприятия в области качества.

4.5.2.3. Вся информация о выявленных несоответствиях должна фиксироваться в контрольных листах членов комиссии, независимо от того, входит она в план проверки или нет.

4.5.2.4. По окончании проверки (до подготовки акта) руководитель проверки проводит совещание с руководством проверяемого подразделения, на котором рассматриваются замечания, выявленные в ходе проверки, даются пояснения и предлагаемые выводы о характере выявленных несоответствий и их причинах, а также рекомендации по корректирующим мерам с целью устранения их причин.

4.5.3. Оформление результатов аудита (проверки).

4.5.3.1. Ответственным за своевременное и качественное оформление Акта аудита и Отчета о несоответствии является руководитель проверки.

4.5.3.2. Отчет о несоответствии оформляется в течение не более 3 дней после окончания проверки. Отчет визируется всеми членами проверяющей группы, подписывается руководителем проверки и представляется на утверждение начальника СТиНО.

Акт аудита должен содержать:

- цель проверки;
- дату начала и окончания проверки;
- наименование проверяемого подразделения;
- фамилии членов группы проверки и представителей проверявшегося подразделения;
- содержание выявленных несоответствий;
- причины несоответствия;
- корректирующие действия;
- планируемая дата выполнения.
- выводы;
- рекомендации

Примечание: До представления Акта на утверждение с ним должен быть ознакомлен руководитель проверяемого подразделения.

4.5.3.3. В разделе акта "Выводы" даются оценки:

- степени соответствия деятельности персонала проверяемого подразделения требованиям политики в области качества, стандартам предприятия, технологической документации, правильности реагирования на замечания проверяющих и оперативность устранения несоответствий;
- способности проверявшейся документации системы качества (стандартов, инструкций, методик, технологических документов) обеспечивать достижение целей, поставленных в политике по качеству.

Оценки даются по следующей форме:

- "соответствует" - при отсутствии или при наличии не более 2 непринципиальных несоответствий единичного характера;
- "в основном соответствует" - при наличии от 3 до 5 непринципиальных несоответствий единичного характера;
- "не соответствует" - во всех остальных случаях, в том числе при наличии хотя бы одного принципиального несоответствия, которое привело или может привести к нарушениям технологии обслуживания АТ.

Оценка дается руководителем проверки.

4.5.3.4. В разделе акта "Рекомендации" указывается:

- необходимость и срок разработки плана корректирующих мероприятий, его уровень (СТиНО, смена ТО АТ, ОКК);
- пункты несоответствий, которые необходимо устранить немедленно, до разработки плана мероприятий, с указанием срока и ответственного;
- предложения для включения в план корректирующих мероприятий по всем или наиболее существенным несоответствиям;
- необходимость выпуска приказа по предприятию (распоряжения по СТиНО), срок и подразделения ответственные за его подготовку.

4.5.3.5. Утвержденный акт направляется в двухдневный срок после утверждения:

- руководителю проверявшегося подразделения ;
- ОКК;
- руководителям других подразделений СТиНО, для которых имеются рекомендации в акте.

4.6. Информация о результатах аудита(проверки)

4.6.1. На основании утвержденных актов информация о результатах проверки доводится на ежемесячных совещаниях по качеству у начальника СТиНО и на "Днях по безопасности полетов" у руководителя авиапредприятия, для принятия необходимых решений.

4.7. Разработка и реализация корректирующих мероприятия

4.7.1. Ответственным за своевременное и качественное оформление плана корректирующих мероприятий возлагается на руководителя проверявшегося подразделения, если иное не установлено руководителем, утверждающим акт по результатам проверки.

4.7.2. План мероприятий должен быть разработан после установления всех причин несоответствий и утвержден начальником СТиНО (руководителем предприятия) в течение не более 10 дней после получения акта проверки, если иное не установлено руководителем, утверждающим акт по результатам проверки. Перед утверждением плана он должен быть согласован с руководителем проверки.

4.7.3. Ответственность за полное и своевременное выполнение мероприятий плана возлагается на ответственных исполнителей пунктов плана.

4.8. Контроль над реализацией корректирующих мероприятий

4.8.1. Контроль над своевременным выполнением плана мероприятий организуется руководителем проверявшегося подразделения и ответственными исполнителями отдельных пунктов плана, согласно действующим в СТиНО процедурам делопроизводства.

4.8.2. Руководитель проверки, по истечении установленных сроков выполнения мероприятий по устранению недостатков, организует проверку фактического состояния их выполнения и, в случае неполного или некачественного выполнения, оформляет акт. При отсутствии замечаний делается отметка о выполнении плана с подписью проверявшего.

4.9. Анализ результатов проверки

4.9.1. Анализ результатов внутренних проверок осуществляется ОКК СТиНО.

Результаты этого анализа отражаются в "Анализах качества ТОиР АТ в СТиНО".

4.9.2. Результаты анализа начальник ОКК докладывает на совещаниях по качеству у начальника СТиНО и на "Днях безопасности полетов" у руководителя авиапредприятия.

4.9.3. Информация о результатах анализа используется ОКК и другими подразделениями СТиНО при разработке планов повышения качества обслуживания АТ.

4.10. Внешний аудит

4.10.1. Внешний аудит качества наземного обслуживания ИВС в СТиНО ОАО «МАКр» производится в соответствии с годовыми планами внешних аудитов авиакомпаний-Эксплуатантов на основании заключенных договоров об оказании услуг по наземному(аэродромному) обслуживанию .

4.10.2. Внешний аудит проводится по программам аудита авиакомпаний-Эксплуатантов ВС.

4.10.3. Графики проведения внешних аудитов должны быть согласованы со СТиНО ОАО «МАКр».

4.10.4. Перед проведением внешнего аудита ОКК авиакомпаний-Эксплуатантов предоставляют в СТиНО ОАО «МАКр» Программу аудит, список необходимых копий документов для проведения аудита и согласовывают дату проведения аудита.

4.10.5. Начальник СТиНО ОАО «МАКр» назначает ответственного за работу с руководителем аудиторской группы из числа руководителей структурных подразделений СТиНО (Гл. инженер, начальник ОКК, начальник смены ТО ВС).

4.10.6. После проведения аудита, аудитор составляет отчет по аудиту и передает его копию под роспись ответственному представителю СТиНО.

4.10.7. В течении 10 дней, со дня окончания аудита, Главный инженер СТиНО должен составить план мероприятий по устранению замечаний и несоответствий, выявленных в ходе проведения аудита с указанием сроков устранения выявленных нарушений.

Контроль выполнения плана мероприятий возлагается на начальника ОКК СТиНО.

4.10.8. Копия «Плана мероприятий....», предоставляется в электронном виде в адрес аудитора.

4.10.9. После устранения замечаний, аудитору предоставляется отчет по устранению замечаний и доказательная документация.

4.11. Система добровольных сообщений

4.11.1. В ОАО «МАКр» разработано «Руководство по системе управления безопасностью полетов в СТиНО ОАО «МАКр» где создана система добровольного представления информации о фактах, недостатках и нарушениях в обеспечении безопасности полетов в СТиНО ОАО «Международный аэропорт Краснодар»

4.11.2. Для отправления сообщения предусмотрен телефон доверия, электронный почтовый ящик, и почтовый ящик.

4.11.3. Весь персонал, участвующий в процессе наземного обслуживания, в том числе и члены экипажей ВС, представители авиакомпаний-эксплуатантов ВС обязаны сообщать о фактах, недостатках и нарушениях в обеспечении безопасности полетов в СТиНО ОАО «Международный аэропорт Краснодар».

4.12. Приложения

4.12.1

ОБРАЗЕЦ

Отчет о несоответствии

Подразделение: смена ТО ВС	Рег. № отчёта : 1-12.
Руководитель аудиторской группы: Иванов И.И..	Дата: 18.10.12
Аудитор: Петров Н.Д.	Ссылка на пункт ГОСТ Р ИСО 9001-2001
Руководитель подразделения: Сидоров Н.Б.	Нормативный документ:

1. Описание несоответствия:

1.1

2. Причина(ы) несоответствия:

Руководитель аудита	ФИО Иванов И.И..	Подпись	Дата
С Отчетом ознакомлен руководитель проверяемого подразделения	ФИО Сидоров Н.Б..	Подпись	Дата

Корректирующее действие:

Планируемая дата выполнения:

_____ (Дата)

_____ (Подпись)

4.12.2

ОБРАЗЕЦ
Контрольный лист

КОНТРОЛЬНЫЙ лист		Per. № Аудита 01-12		
Подразделение: смена (ТО АТ)				
Аудиторы (Ф.И.О.)	Иванов И.И.		Дата: 18.10.12	
	Петров Н.Н.			
	Сидоров А.П.			
ФИО и должность сопр. лица	Карпов И.Д. нач. смены ТО ВС			
№ н/п	Контрольные вопросы. Элементы аудита (процессы СМК, функции подразделения, области или виды деятельности).	Соответствие требованиям		Примечания
		Соотв.	Не соотв.	
1.	Документация, определяющая деятельность смен			
2.	Журнал изучения документов			
3.	Должностные инструкции			
4.	Журналы инструктажей			
5.	Противопожарные средства			
6.	Журнал учёта качества работ			
7.	Документация на средства обслуживания ВС числящиеся за сменой			
8.	Документация по технической учёбе			
9.	Сертификаты на ТО ИТП смен			
10.	Графики метрологической поверки КПА числящейся за сменой ТО АТ			
11.	Учётная документация в смене (журналы)			
12.	Типовая ЭД			
13.	Образцы оформления ЭТД			
14.	СНО			
15.	Проверка личного инструмента авиатехников (выборочно)			
Руководитель аудиторской группы:		(подпись)	Ф.И.О.	
Дата:				

4.12.3

ОБРАЗЕЦ
План аудита

ПЛАН АУДИТА (ПРОВЕРКИ)	Рег.№ 01-12 аудита
	начало 18.10.12
Подразделение: смена ТО ВС Цели аудита: Определение соответствия деятельности смены ТО ВС требованиям нормативно-распорядительной документации.	Окончание 18.10.12
	отчет

№ п/п	Состав группы аудиторов (ФИО аудиторов)
1.	Иванов И.И.
2.	Петров А.Н
3.	Сидоров Н.Д.
4.	

№ п/п	Перечень документов, на соответствие которым проводится аудит
1.	ФАП - 145
2.	НТЭРАТ ГА-93
3.	Руководство по деятельности СТИНО ОАО «МАКр»
4.	Руководство по качеству ТОиР АТ

№ пп	Структурные единицы подразделения	Область и объем аудита	Критерии аудита	Время и место аудита
	Начальник смены ТО ВС	1.1 .Документация определяющая деятельность смены	Наличие и актуальность необходимой документации	
		1.2.Журнал изучения документов	Наличие и ведение	
		1.3.Должностные инструкции	Наличие, актуальность и от метки об изучении	
		1.4.Журналы инструктажей	Наличие и ведение, наличие инструкций	
		1.5.Противопожарные средства	Наличие состояние и учёт первичных средств пожаротушения в цехе	
		1 .6.Журнал учёта качества работ	Наличие и ведение	

		1.7.Сертификаты на ТО инженеров ОКК	Наличие и ведение	
		1.8.Типовая ЭД	Наличие и ведение	
		1.9.Образцы оформления ЭТД	Наличие и ведение	
		2.0.Организация контроля качества ТОиНО АТ, порядок приема и отклонения работ	Наличие и ведение	
		2.1.Документация на средства обслуживания ВС числящиеся за сменой	Наличие и ведение	
		2.2.Документация по технической учёбе	Наличие и ведение	
		2.3.Квалификационные отметки на право ТО ИТП цеха	Наличие и сроки действия	
		2.4. Графики метрологической поверки КПА числящейся за цехом	Наличие и соблюдение	
		2.5. Учётная документация цеха (журналы)	Наличие и ведение, наличие инструкций по ведению	
		2.6.Типовая ЭД	Наличие, состояние, сверка	
		2.7. Образцы оформления ЭТД	Наличие	
		2.8. СНО	Наличие, состояние и учёт	
		2.9. Проверка личного инструмента авиатехников (выборочно)	Состояние и комплектность	

Начальник ОКК		Иванов И.И..
Руководитель аудиторской группы		Петров Н.Н.
Руководитель подразделения		Карпов И.Д.
подпись)		(ФИО)