

СМК КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ УПРАВЛЯЕМОСТИ ПРОЦЕССОВ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ

Бербасова Н.Ю., Галкина Е.Г.

Государственное учреждение высшего профессионального образования «Белорусско-Российский университет», г. Могилёв, РБ, geg-rab@tut.by

In the article are discovered the advantages of introduction the managements system of the quality (MSQ) on the enterprise, which exploit system of water supply and sewerage. The effective operation of these systems is not possible without strict maintenance of the technological and industrial discipline a detection of the problems, realizing of the correction or prevention. This makes it possible to support the stability of technological and management process.

Введение

В настоящее время в Республике Беларусь уделяется большое внимание модернизации систем водоснабжения и водоотведения. Государственная программа по водоснабжению и водоотведению "Чистая вода" на 2006-2010 подходит к своему логическому завершению: все города и поселки Беларуси в 2010 году должны быть обеспечены чистой водой. Проблемы проектирования, строительства отойдут на второй план. Возникнет проблема правильной эксплуатации сложных, а порой полностью автоматизированных систем водоснабжения и водоотведения. Во многом это зависит от организации управленческого процесса на предприятии, соблюдения производственной и технологической дисциплины работниками предприятия.

Контроль соблюдения технологического процесса невозможен без постоянного мониторинга и анализа всех сфер деятельности предприятия. Поэтому полное описание, сбор, аналитическая обработка данных о функционировании систем водоснабжения и водоотведения является в настоящее время актуальной задачей. Эффективным решением данной задачи может стать внедрение на предприятиях системы менеджмента качества (СМК) соответствующей требованиям международных стандартов ISO серии 9000.

СМК в системе эксплуатации систем водоснабжения и водоотведения

Предприятие должно постоянно предъявлять потребителю свидетельства оказания услуг с высоким качеством и в соответствии с действующими в стране нормативами государственных социальных стандартов. Для выполнения данного принципа необходим постоянный мониторинг и анализ процессов и их параметров.

Сплошной контроль (мониторинг) всех технологических и управленческих параметров процессов водоснабжения и водоотведения проводить невозможно. Необходимо выработать стратегию управления, позволяющую, с одной стороны, получать информацию, отражающую полную картину функционирования систем водоснабжения и водоотведения, а с другой стороны стратегия должна быть обоснована.

вана и целенаправленна. Мониторинг считается эффективным, если при минимуме затраченных ресурсов он позволяет получить исчерпывающую информацию. Одним из вариантов решения такой дилеммы является построение и внедрение системы менеджмента качества (СМК) на предприятиях ЖКХ.

Одним из важных принципов СМК является принятие решений основанных на фактах. Причём не только на основании достигнутого конечного результата, а на базе промежуточных целей, достигаемых на всём протяжении жизненного цикла производства продукции или оказания услуги. Систематическая идентификация, управление и взаимодействие результатов функционирования предприятия образует "процессный подход".

"Процессный подход" является ключевым элементом стандартов ISO 9000, применяя который предприятие получает следующие выгоды: обеспечение уверенности потребителей и других заинтересованных сторон в строгом соблюдении требований законодательства Республики Беларусь; способность сосредоточить усилия на результативности и эффективности процесса.

Рассмотрим процесс водоснабжения. Процесс включает выполнение следующих этапов:

1. Планирование объемов оказания услуг.
2. Проведение работ по присоединению нового абонента к сети.
3. Подготовка питьевой воды (забор, обезжелезивание, обеззараживание, резервуары чистой воды, насосная станция 2-го подъема и т.д.).
4. Подача воды потребителю по сети трубопроводов.

Последовательность выполнения данных этапов, входные и выходные данные представлены в виде процесса на рисунке 1.

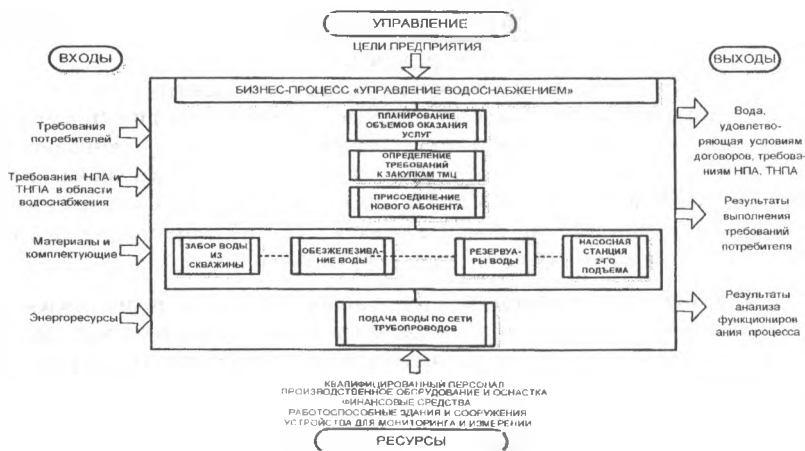


Рисунок 1 – Схема процесса водоснабжения

Но мало выделить процесс и разбить его на этапы. Необходимо регламентировать все аспекты технологических процессов, обозначить ответственность каждого должностного лица, начиная с рабочего и заканчивая директором

предприятия, для обеспечения правильного функционирования процессов и поддержания их работоспособном состоянии. Решением этой задачи может стать разработка единого для предприятия паспорта процесса («управление водоснабжением», «управление водоотведением»), в котором различные сферы деятельности любого предприятия (производство, управление кадрами, закупки и т.п.) будут подчинены единой цели. А построение алгоритмов процессов позволит облегчить разработку новых документов (рисунок 2).

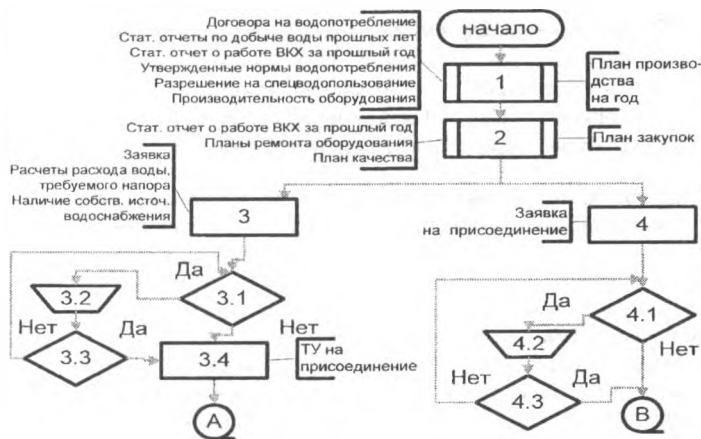


Рисунок 2 – Алгоритм процесса водоснабжения (фрагмент)

Но недостаточно просто регламентировать деятельность предприятия. Следует использовать систему для сбора данных, которые можно анализировать с целью разработки и осуществлению корректирующих и предупреждающих действий направленных на предотвращение повторения возникших проблем.

Существуют различные способы измерения процесса и его параметров, начиная от простых систем мониторинга и заканчивая сложными интегрированными системами. Выбор и применение какого-либо конкретного способа будет зависеть от характера и сложности процессов и размеров предприятия.

Одним из таких инструментов являются статистические методы контроля и управления качеством процессов, как производственных, так и управленческих.

После достижения запланированных целей и результатов процесса, предприятие должно постоянно фокусировать свои усилия по улучшению функционирования процесса для его выхода на более высокий уровень.

Таким образом, в современных условиях для многих предприятий жилищно-коммунального комплекса создание системы менеджмента качества в соответствии с государственным стандартом СТБ ISO 9001 становится чрезвычайно актуальной задачей и как показывает опыт, результативным инструментом повышения эффективности функционирования предприятия.

Список использованных источников

1. СТБ ISO 9001-2009 «Системы менеджмента качества. Требования».