

Глава 7

ПРОЦЕДУРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ реви зии	№ изменен ных разделов , пунктов	Номера страниц		Документ на основании, которого вносится изменение	Дата внесения изменения	Дата введения в действие изменени я	Должност ь, ФИО ответстве нного лица
		замен енных	новых				

Содержание

7.1. ПРОГРАММА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА В АО «МАКр»	4
7.1.1. Общие требования.	4
7.1.2. Требования к аудиторам.....	5
7.2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА.....	5
7.2.1. Программа обеспечения безопасности полётов	6
7.3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕСУРСАМИ.....	8
7.3.1. Общие положения	8
7.3.2. Обмен информацией	8
7.3.3. Система учёта документации	9
7.3.4. Управление персоналом.....	9
7.4. Программа обеспечения качества.....	10
7.5. Структура системы управления производственными.....	12

7.1. ПРОГРАММА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА В АО «МАКр»

7.1.1. Общие требования.

Качество в области наземного обеспечения перевозок не имеет верхнего предела. Повышение уровня качества должно быть постоянным процессом.

Повышение уровня и обеспечение качества является делом не только руководства, но и всего коллектива предприятия, участвующего в НО ВС. Контроль качества НО усиливается по мере сложности выполняемых работ.

Определение уровня качества НО ВС, планирование и обеспечение его повышения основывается на количественных оценках.

Систематизированные данные об организации управления качеством деятельности в АО «МАКр», а именно: совокупность организационной структуры, методик и процедур, принятых руководством аэропорта для управления деятельностью АО «МАКр», включая управление рисками и внутренний контроль регламентируется «Руководством по качеству в АО «МАКр» (от 24.01.2020 пр.№40), «Положением о внутренних аудитах качества деятельности служб АО «МАКр» (от 29.01.2019 пр.№30), «Технологией проведения аудитов производственных процессов руководителями высшего и среднего звена в АО «МАКр, АО «МАС» ОАО «АА» (от 10.11.2021 пр.№139).

Программа обеспечения качества АО «МАКр» в области наземного обеспечения перевозок является составной частью программы обеспечения качества АО «МАКр» в целом и предусматривает проведение аудитов в запланированные промежутки времени, в соответствии с требованиями Руководства по качеству в АО «МАКр» и «Положения о внутренних аудитах качества деятельности служб АО «МАКр», дальнейшую оценку системы управления и эксплуатационной деятельности, для обеспечения:

- соответствия применимым регламентам и стандартам;
- удовлетворения заявленным эксплуатационным нуждам;
- идентификации нежелательных условий и участков работ, требующих улучшения;
- идентификации опасностей для операционной деятельности;
- оценка эффективности мер контроля рисков в области БП;

Внутренние аудиты по направлению деятельности проводятся в соответствии с «Графиком проведения внутренних аудитов». При ежегодном планировании внутренних аудитов оцениваются ресурсы для их проведения с тем, чтобы обеспечить, что такие аудиты будут:

- проведены без нарушений установленной периодичности;
- завершены в пределах установленных сроков.

Процесс планирования завершается утверждением ежегодного плана проведения аудитов, в котором указан статус аудитов, дата завершения проведения предыдущего аудита и запланированный временной интервал для следующего аудита.

Информация, получаемая в ходе реализации программы обеспечения качества - это один из параметров мониторинга характеристик интегрированной системы менеджмента, который используется во всех подсистемах, в рамках которой ведётся контроль соответствия продуктов и услуг АО «МАКр» и его поставщиков требованиям по безопасности полётов, транспортной (авиационной) безопасности и уровню качества.

Процесс принятия мер по несоответствиям, выявленным в ходе аудитов и проверок по наземному обслуживанию, обеспечивает:

- определение коренных причин;
- разработку корректирующих действий по устранению выявленных несоответствий;
- выполнение корректирующих действий по устранению несоответствий на соответствующих производственных участках;
- мониторинг и оценку корректирующих действий в целях определения их эффективности.

Существенные проблемы, выявленные в ходе проведения аудитов функционала по наземному обслуживанию, должны регулярно контролироваться руководителем подразделения, отвечающего за наземное обслуживание.

7.1.2. Требования к аудиторам

Для обеспечения эффективности программы обеспечения качества аудиторы проходят обучение, которые включают:

- знания, навыки и опыт работы, необходимые для эффективной оценки областей системы управления и эксплуатации, которые подлежат проверке;
- необходимый уровень компетентности в области аудита качества, а также навыки и методы, которые обеспечивают знания и понимание, необходимые для эффективного проведения аудитов в рамках действующих правил и стандартов.

Аудиторы должны быть беспристрастны и функционально независимы от операционных областей, подлежащих проверке. Принципы аудита в области качества запрещают аудиторам проверять собственную рабочую область.

7.2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Анализ существующих систем менеджмента со стороны руководства АО «МАКр» является важной составляющей непрерывного процесса улучшения.

Существенные проблемы, выявленные в ходе реализации программ обеспечения безопасности полётов и предотвращения авиационных событий, обеспечения качества, обеспечения экологического соответствия и других важных аспектов деятельности постоянно находятся в поле зрения руководителей АО «МАКр».

Высшее руководство АО «МАКр» (ДУ, заместители ДУ по направлениям) не реже одного раза в год проводит анализ и оценивает систему менеджмента, согласно требований Руководства по качеству АО «МАКр».

Результатом такой оценки являются:

- документальное определение тактических целей и/или потребностей в их корректировке, в том числе, когда это необходимо, политики и целей в области качества;
- решения и действия, связанные с обеспечением безопасности полётов и транспортной (авиационной) безопасности;
- определение возможностей совершенствования и при необходимости внесения изменений в систему, включая организационную структуру, политики, полномочия, обязанности, порядок отчётности, процессы и процедуры;

- распределение ресурсов и определение потребности в обучении персонала.

Результатом анализа систем менеджмента являются следующие отчёты:

- анализ системы менеджмента качества за год, который утверждается директором управляющим АО «МАКр» или заместителем директора управляющего АО «МАКр» по наземному обеспечению на основе представленных данных по результатам аудитов;

Примечание: отдел качества АО «МАКр» по результатам производственной деятельности организует подготовку отчетов с анализом итоговых показателей деятельности служб/отделов в области качества.

- анализ состояния безопасности полётов за год, подготовленный ИБП, который утверждается директором управляющим АО «МАКр».

7.2.1. Программа обеспечения безопасности полётов

Основным документом АО «МАКр», регламентирующим деятельность по обеспечению безопасности полетов является Руководство по управлению безопасностью полётов (далее - РУБП), которое внедряется и интегрируется применительно ко всей организации для обеспечения эффективного управления рисками безопасности.

Система управления безопасностью полётов функционирует в соответствии с требованиями нормативной документации Российской Федерации в области ГА, а также рекомендуемой практикой международных организаций.

СУБП АО «МАКр»:

- включает процессы определения фактических и потенциальных опасных факторов (угроз) для безопасности полётов и оценки соответствующих рисков;
- обеспечивает принятие корректирующих и предупреждающих действий, необходимых для снижения рисков опасных факторов;
- обеспечивает проведение постоянного мониторинга эффективности мер контроля за рисками по безопасности полётов и регулярной оценки показателей безопасности полётов;
- обеспечивает проверку показателей безопасности в сравнении с показателями эффективности обеспечения безопасности и целевыми показателями безопасности;
- обеспечивает постоянное улучшение обязательных показателей работы системы управления безопасностью полётов.

Система документации СУБП включает в себя:

- политику и цели в области безопасности обеспечения безопасности полётов, требования СУБП, процессы и процедуры СУБП, отчётность, полномочия и обязанности по процессам и процедурам;
- подход к управлению безопасностью, который определен в РУБП АО «МАКр».

Внедрение СУБП осуществляется в АО «МАКр» в соответствии с концептуальными рамками СУБП, изложенными в Приложении 19 к Конвенции о международной гражданской авиации.

Контроль обеспечения безопасности полётов, включающий планирование инспекторских проверок и проведение аудитов структурных

подразделений, производственные аудиты партнёров АО «МАКр», услуги которых непосредственно влияют на безопасность полётов и качество.

Программа оценки и снижения уровня рисков эксплуатационной безопасности в области наземного обслуживания определяет процессы, обеспечивающие:

- проведение анализа недостатков существующих систем и процессов НО ВС для определения существующих и потенциальных рисков при наземном обслуживании ВС;
- оценку рисков;
- при необходимости разработку и внедрение мер по снижению рисков в ходе операций по наземному обслуживанию.

Оценка и снижение уровня рисков являются одним из элементов компонента управления рисками в области безопасности в рамках СУБП.

Опасности при наземном обслуживании ВС потенциально связаны с:

- нарушениями технологии работы при загрузке/разгрузке ВС (например, небезопасное вождение в зоне обслуживания, неконтролируемые наземные операции, небезопасное управление системой комплектовки багажа);
- несоблюдением процессов и процедур при загрузке специальных грузов (например, опасные грузы, живые животные, скоропортящиеся продукты, ценности, продукты, чувствительные ко времени/температуре, - загружены с нарушением требований к загрузке или транспортировке ОГ; не предоставлением или не полностью оформленным NOTOC, отсутствием или недостаточным контролем безопасности выполнения операций по загрузке);
- несоблюдением процедур при выполнении расчета коммерческой загрузки (центровки) ВС;
- нарушением технологии работы при наземном обслуживании ВС на перроне: (например, неправильное обслуживание водяной/туалетной системы ВС; отсутствие руководителя подъездом/отъездом, отсутствие надлежащего осмотра ВС до/после обслуживания);
- нарушениями при посадке/высадке пассажиров (например, превышение допустимого количества пассажиров, находящихся на трапе);
- нарушениями при заправке ВС топливом (например, заправка ВС с пассажирами на борту);
- нарушениями при выполнении операций по ПОЗ ВС (например, отсутствие необходимых проверок перед вылетом, неэффективная проверка или тестирование смеси гликоль/вода в начале рабочей смены, неправильно выполненные противообледенительные процедуры);
- нарушениями при буксировке ВС (например, отсутствие сопровождающего на крыле, неправильное подсоединение/отсоединение водила, некорректная связь между землёй и кабиной);
- неблагоприятными погодными условиями (например, низкая видимость, сильный ветер, экстремальные температуры);
- нарушением требований при управлении средствами пакетирования (СП) (например, небезопасная загрузка/ скопление/хранение (СП));
- нарушениями при эксплуатации и управлении средствами наземного обслуживания (СНО) (например, отсутствие ежедневных проверок оборудования, отсутствие надлежащей идентификации вышедших из эксплуатации GSE)

- недостаточной квалификацией персонала.

7.3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕСУРСАМИ

7.3.1. Общие положения

АО «МАКр» определяет и обеспечивает ресурсы, которые необходимы для реализации стратегии и достижения целей, руководствуясь корпоративными политиками. Они включают ресурсы для работы и повышения результативности системы менеджмента, для соответствия требованиям безопасности полётов и транспортной (авиационной) безопасности, а также удовлетворения потребителей (клиентов), партнёров и других заинтересованных сторон.

Обеспечение необходимыми ресурсами напрямую зависит от направления основной деятельности структурного подразделения и удовлетворяют требованиям по эксплуатационной безопасности в области наземного обслуживания.

К основным ресурсам относятся:

- квалифицированный персонал, обладающий профессиональными знаниями, необходимым опытом и навыками;
- инфраструктура, включающая:
 - здания, рабочие места и связанные с ними коммунальные сооружения;
 - плоскостные сооружения аэродрома;
 - вспомогательное оборудование, включая инструменты, аппаратные средства и программное обеспечение;
 - энергоснабжение, тепло- и водообеспечение;
 - вспомогательные службы, включая транспорт и связь.

7.3.2. Обмен информацией

Эффективная система передачи информации обеспечивает обмен рабочей информацией по всем структурным подразделениям АО «МАКр», включая высшее руководство, руководителей структурных подразделений и оперативный персонал, а также персонал внешних организаций, которым переданы на аутсорсинг производственные функции с целью обеспечения осведомлённости организации о соблюдении действующих норм и других требований.

Имеющаяся в АО «МАКр» система передачи информации при наземном обеспечении перевозок:

- обеспечивает обмен важной информации для проведения наземного обслуживания;
- гарантирует, что изменения, которые влияют на производственные обязанности или эффективность, доводятся до соответствующего руководства и исполнителей в первую очередь;
- обеспечивает распространение информации о безопасности полётов в рамках всей организации для поддержания осведомлённости о СУБП и текущих вопросах эксплуатационной безопасности.

Средства связи между руководством и оперативным персоналом по наземному обеспечению перевозок включают:

- электронную почту, Интернет;
- систему оперативной отчётности по производственным вопросам и вопросам, связанным с обеспечением безопасности, включая информацию, полученную при использовании системы автоматизации процесса планирования и управления производственными ресурсами;

- коммюнике (письма, протоколы, бюллетени);
- публикации (новостные письма, журналы).

7.3.3. Система учёта документации

Система учёта и контроля документации обеспечивает сохранность записей, удостоверяющих исполнение работ по наземному обслуживанию, включая, но не ограничиваясь, выполнением требований по профессиональной подготовке и квалификации персонала по наземному обслуживанию. Указанная система должна в установленных случаях соответствовать требованиям нормативных документов и предусматривать стандартный порядок ведения записей, обеспечивающий:

- идентификацию;
- чёткость формулировок и удобочитаемость;
- хранение;
- восстановление;
- защиту и безопасность;
- распространение и уничтожение.

Структура и требования к документации АО «МАКр» изложены в «Инструкции по делопроизводству в ОАО «Аэропорт Анапа», АО «Международный аэропорт «Краснодар», АО «Международный аэропорт Сочи».

При использовании электронной системы организации и контроля документации и записей необходимо предусматривать регулярное резервное копирование файлов с информацией, которая непосредственно используются при производстве наземного обслуживания.

В АО «МАКр» используется несколько систем резервного копирования (далее - СРК). Система резервного копирования:

1. Microsoft System Center Data Protection Manager
2. Veeam Backup&Recovery

Сроки хранения записей определяется нормативными документами АО «МАКр» и, в предусмотренных случаях, всегда соответствуют требованиям уполномоченных государственных органов. Сроки хранения записей/документов организации определяются в соответствии с «Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения», утверждённым приказом Минкультуры Российской Федерации от 20.12.2019г. №236.

7.3.4. Управление персоналом

Система менеджмента АО «МАКр» определяет обязанности, полномочия и ответственность руководящего и не руководящего персонала, осуществляющего функции, влияющие на безопасность полётов и/или транспортную (авиационную) безопасность операций при выполнении наземного обслуживания. Система менеджмента устанавливает:

- уровни руководства с наделением полномочий по принятию решений касательно приемлемости рисков в отношении безопасности полётов и/или транспортной (авиационной) безопасности операций при выполнении наземного обслуживания;
- ответственность с целью обеспечения выполнения операций по наземному обслуживанию в соответствии с действующими правилами и стандартами АО «МАКр»;

- разграничение обязанностей по всем операциям наземного обслуживания, включая прямые обязанности по безопасности полётов и/или транспортной (авиационной) безопасности со стороны высшего руководства по операциям наземного обслуживания.

Обязанности, права и ответственность работников, а также квалификационные требования к работникам устанавливаются в положениях о структурных подразделениях/структурных единицах подразделений (для руководителей) и должностных инструкциях и инструкциях для профессий рабочих (для работников).

Установленный порядок обеспечивает, чтобы полномочия и обязанности работников во всех звеньях управления наземным обслуживанием были чётко определены и доведены до сведения всех соответствующих должностных лиц и работников.

Все работники АО «МАКр», связанные с выполнением функций, влияющих на обеспечение безопасности полётов и/или транспортной (авиационной) безопасности при наземном обслуживании ВС, назначаются на должности исключительно в соответствии с их образованием, навыками, подготовкой и опытом, соответствующим занимаемой должности, что обеспечивает безопасное производство работ.

Для осуществления непрерывности управления наземным обслуживанием обеспечена передача служебных обязанностей между работниками наземных служб, обеспечивающая преемственность руководства в случае отсутствия на рабочем месте кого-либо из руководителей структурных единиц.

Порядок замещения должностного лица при запланированном отсутствии регламентируется организационно-распорядительными документами АО «МАКр».

Замещения оформляется приказом Дирекции по персоналу (ДпП) на исполнение обязанностей временно отсутствующего работника.

Работники, выполняющие важнейшие производственные функции, в том числе работники, чья деятельность непосредственно влияет или потенциально может повлиять на безопасность полётов и транспортную (авиационную) безопасность, должны быть физически и психически пригодными для выполнения служебных обязанностей и проходить обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры и обязательные психиатрические освидетельствования.

Работникам запрещается исполнять служебные обязанности и находиться на рабочем месте под воздействием психотропных веществ и в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического или иного токсического) в соответствии с Кодексом корпоративной этики ООО «Аэродинамика», который является сводом этических и нравственных норм и правил поведения, принимаемых всеми работниками АО «МАКр», вне зависимости от занимаемой ими должности и который определяет последствия такого поведения.

7.4. Программа обеспечения качества наземного обслуживания ВС

Качество наземного обслуживания оценивается степенью соответствия выполненным работ. Оценка степени соответствия ведётся по двум показателям:

- первый показатель - это задание, которое было дано исполнителям;
- второй показатель - это требование документов, регламентирующих объем и технологию выполнения этих работ.

Отклонения от заданного перечня работ или выполнение их с нарушением технологии, независимо от причин, считаются (являются) недостатками наземного обслуживания или браком в работе производственного персонала, вовлечённого в процессы наземного обслуживания ВС.

Выполнение программы обеспечения качества должно гарантировать правильное и своевременное выполнение операций по наземному обслуживанию ВС в АО «МАКР».

Программа обеспечения качества наземного обслуживания включает все нижеперечисленные элементы:

- мониторинг выполнения и соблюдения работниками всех требований по наземному обслуживанию, установленных настоящим Руководством;
- профилактика недостатков наземного обслуживания за счёт создания на производстве таких условий, при которых каждый исполнитель сознательно стремится выполнять работу без ошибок, замечаний и переделок;
- оценка качества наземного обслуживания ВС, средств наземного обслуживания, анализ причин встречающихся недостатков, целенаправленное воздействие на условия производства для создания условий труда исполнителей без недостатков и брака;
- подготовка и учёт подготовки всех категорий персонала, задействованного в наземном обслуживании ВС в соответствии с требованиями главы 8 «Подготовка персонала» настоящего Руководства;
- разработка процедур и технологий выполнения работ с учётом требований стандартов ISAGO, Руководства по наземному обслуживанию ICAO (Doc 10121), Руководства IATA по наземному обслуживанию (IGOM) необходимости обеспечения чёткого и качественного выполнения всех задач, связанных с обеспечением наземного обслуживания ВС;
- определение квалификации всех категорий персонала, занимающегося наземным обслуживанием, должностными инструкциями (рабочими инструкциями для рабочих категорий персонала), которая должна быть достаточно высокой, чтобы обеспечить правильное выполнение всех задач;
- наличие на рабочих местах документов и справочных материалов, необходимых для обеспечения наземного обслуживания ВС, с целью гарантировать правильное выполнение всех операций.

Механизированные средства наземного обслуживания должны быть оснащены устройствами обнаружения и предупреждения, которые могут обнаруживать приближение к ВС и обеспечивать визуальную и звуковую сигнализацию для оператора средств наземного обслуживания, снижая риск столкновения механизированных средств наземного обслуживания с ВС.

Примечание: Все средства наземного обслуживания, изготовленные после 1 июля 2018 года, должны соответствовать требованиям к предотвращению повреждений ВС в соответствии с главой 9 АНМ. Средства наземного обслуживания, изготовленные до 1 июля 2018 года, должны быть дооснащены, если это экономически обоснованно, устройствами обнаружения и предупреждения приближения к ВС и обеспечивать визуальную и звуковую сигнализацию для оператора средств наземного обслуживания, снижая риск столкновения с ВС. Если в

эксплуатации одновременно находятся самоходные средства наземного обслуживания, оборудованные устройствами для обнаружения и сближения и без них, необходимо разработать рабочие процедуры по эксплуатации данных средств наземного обслуживания и соответствующим образом обучить персонал. Двойные/параллельные операции «старых» и «новых» единиц средств наземного обслуживания должны быть учтены, и проведена соответствующая оценка риска, чтобы обеспечить чёткую идентификацию средств наземного обслуживания и минимизировать риски неправильного применения процедур и повреждения ВС.

Обеспечение эксплуатационной пригодности и надлежащего технического состояния средств наземного обслуживания:

- все типы средств наземного обслуживания должны проходить запланированное периодическое техническое обслуживание и поддерживаться в исправном техническом состоянии в соответствии с инструкциями и/или руководствами, предоставленными производителем средств наземного обслуживания и в соответствии с требованиями «Руководства по организации работы и обслуживания спецавтотранспорта аэропортов Российской Федерации» (РОРОС-95);

- проходить проверку на исправность до начала их использования для проведения наземного обслуживания;

- в случае обнаружения неполадок должен составляться акт, в соответствии с которым определяется необходимость снятия средств наземного обслуживания с эксплуатации и направлении его в ремонт;

- не пригодные к эксплуатации средства наземного обслуживания необходимо обозначать трафаретами «В РЕМОНТ»/«НЕИСПРАВНО» и немедленно выводиться из зоны обслуживания ВС, сниматься с эксплуатации для проведения ремонта или технического обслуживания;

- техническое обслуживание оформляется документально. Данные документы хранятся в службе, производящей техническое обслуживание средств наземного обслуживания, в течение периода времени, указанного в соответствующих нормативных документах АО «МАКр» и/или обслуживающих компаний.

Подразделения, участвующие в процессе наземного обслуживания ВС в АО «МАКр», а также обслуживающие компании подлежат регулярной проверке (аудиту) согласно утверждённому плану. Проверку (аудит) осуществляет специально подготовленный персонал отдела качества в АО «МАКр» с целью подтверждения соответствия выполнения требований, изложенных в технологиях работ, соответствия квалификации личного состава, а также соответствия техники, средств наземного обслуживания требованиям инструкций/ руководств по эксплуатации фирм-изготовителей и требованиям настоящего Руководства.

7.5. Структура системы управления производственными процессами НО ВС и обслуживания пассажиров.

Управление процессами НО ВС и обслуживания пассажиров осуществляется в производстве на трёх уровнях:

- Первый - исполнители, бригадиры;
- Второй - среднее звено руководящего состава (начальники смен, старшие агенты ПО);

- Третий - старшее звено руководящего состава (начальник службы, заместитель начальника службы, главный инженер, начальники участков, руководители групп).

Должностные лица первого уровня управления обязаны:

- Определять возможность выполнения полученного производственного задания в установленный срок и с высоким качеством, исходя из личного опыта работы, численности и подготовленности подчинённых исполнителей, наличия технических средств и технической документации, с учётом условий работы и сложности задания, при необходимости принимать меры по обеспечению качественного выполнения задания за счёт имеющихся резервов, соответствующего изменения организации процесса НО ВС, требовать выделения дополнительного числа специалистов, технических средств и т.п.;
- Использовать при выполнении работ только исправные и своевременно проверенные средства измерения (СИ), средства наземного обслуживания, инструмент, кондиционные материалы;
- Выполнять производственные задания в полном объёме и в соответствии с РНО, стандартами и технологическими указаниями на ВС, осуществлять надёжный самоконтроль качества выполнения каждой операции;
- Своевременно информировать непосредственных руководителей о сбоях в работе, принимать меры по устранению причин таких сбоев, обеспечивать высокое качество НО ВС и пассажиров при любых условиях выполнения задания;
- Правильно оформлять производственно-техническую документацию;
- Своевременно выполнять решения (указания) старших руководителей производства.

Управление качеством на первом уровне имеет оперативный характер, при этом персонал служб несёт ответственность за неполное и несвоевременное исполнение возложенных на них обязанностей;

Должностные лица второго уровня в службе обязаны принимать и осуществлять решения по вопросам организации и обеспечения НО ВС и пассажиров, в том числе:

- Распределять производственные задания по исполнителям в соответствии с их возможностью (способностью) выполнить работу в установленный срок и с высоким качеством;
- Контролировать обеспеченность исполнителей исправными и проверенными СИ, средства наземного обслуживания, другим оборудованием, а также технической документацией;
- Принимать оперативные решения по устранению выявленных в процессе НО сбоев в работе, доводить эти решения до исполнителей, контролировать их выполнение;
- Информировать непосредственных руководителей о недостатках, устранение которых может быть осуществлено только их решением;
- Контролировать качество выполнения работ, давать этому оценку, анализировать причины нарушений требований технической документации, ошибок исполнителей в работе, принимать решения по устранению причин, снижающих качество работы исполнителей;

- Анализировать на технических разборах смен успехи и недостатки в работе исполнителей, принимать меры по внедрению в производство передового опыта, улучшению условий труда персонала.

Управление качеством НО на данном уровне является как оперативным, так и систематическим.

Управление качеством на третьем уровне носит систематический характер и должно осуществляться должностными лицами в полном объёме.

Соответствующие должностные лица обязаны:

- Определять политику в области качества НО и обеспечивать согласованность с другими подразделениями аэропорта, с эксплуатантами ВС, заключившими договор на НО с АО «МАКР»;

- Распределять финансовые, материальные и другие ресурсы службы, обеспечивающие достижение целей и задач по качеству НО;

- Определять ответственность и полномочия подразделений и должностных лиц в области качества НО;

- Согласовывать разработанные документы, издавать распоряжения, отправлять на согласование с руководством аэропорта материалы по качеству НО;

- Организовывать обмен опытом работы и документацией по качеству НО с другими контрагентами, в первую очередь с теми, с кем заключён договор на НО;

- Проводить на регулярной основе аудит производственных процессов НО;

- Принимать участие в расследовании инцидентов с ВС;

- Принимать участие в разработке комплексного плана развития службы и системы управления качеством;

- Руководить деятельностью подчинённых подразделений, проводить разборы с персоналом и доводить до него все вопросы качества НО;

- Проводить оснащение службы технологическим оборудованием, средствами и методами диагностирования, средствами наземного обслуживания, приспособлениями, инструментом, запасными частями и поддерживать их в кондиционном состоянии;

- Контролировать выполнение суточных и месячных планов НО;

- Планировать и контролировать ход подготовки персонала, качество проведения, переучивания персонала, своевременность прохождения КПК;

- Контролировать метрологическое обеспечение НО;

- Проводить работу по профилактике случаев нарушения технологической дисциплины;

- Контролировать правильное использование производственных зданий, сооружений и оборудования;

- Контролировать изучение руководящих документов персоналом;

- Организовывать разработку технологических документов на вновь вводимые технологические процессы и работы;

- Организовывать ведение и хранение Руководств по НО ВС авиакомпаний, размножение оперативной документации, хранение архивных документов.

Управление качеством НО предусматривает в первую очередь получение данных:

- О состоянии объекта обслуживания;

- О фактическом качестве НО и условиях, в которых оно производится;
- Информацию о показателях качества НО и фактах, влияющих на них.

За получением информации следует анализ, сравнение достигнутого уровня качества НО и оценка состояния условий производства, определяющих качество НО в службах. В тех случаях, когда фактическое или ожидаемое состояние качества НО не удовлетворяют заданному уровню, принимаются решения о необходимых мерах или разрабатываются определённые мероприятия в целях повышения качества НО ВС. Эти мероприятия предусматривают улучшение организации НО, привлечение дополнительной рабочей силы, оборудования, повышение квалификации исполнителей, применение дополнительных стимулов высококачественного труда, изменение технологических процессов.

Выработанные управляющие команды (решения) доводятся до смен, где производится НО, а также до подразделений, осуществляющих подготовку производства, обеспечение НО и организующих выполнение принятых решений. Таким образом, управление качеством НО рассматривается как процесс, состоящий из следующих этапов:

- Получение информации;
- Анализ информации и оценка опасности выявленных отклонений от норм и правил;
- Принятие решений;
- Реализация решений.

Схема информационного обеспечения в системе управления качеством НО ВС приведена на рис.1.

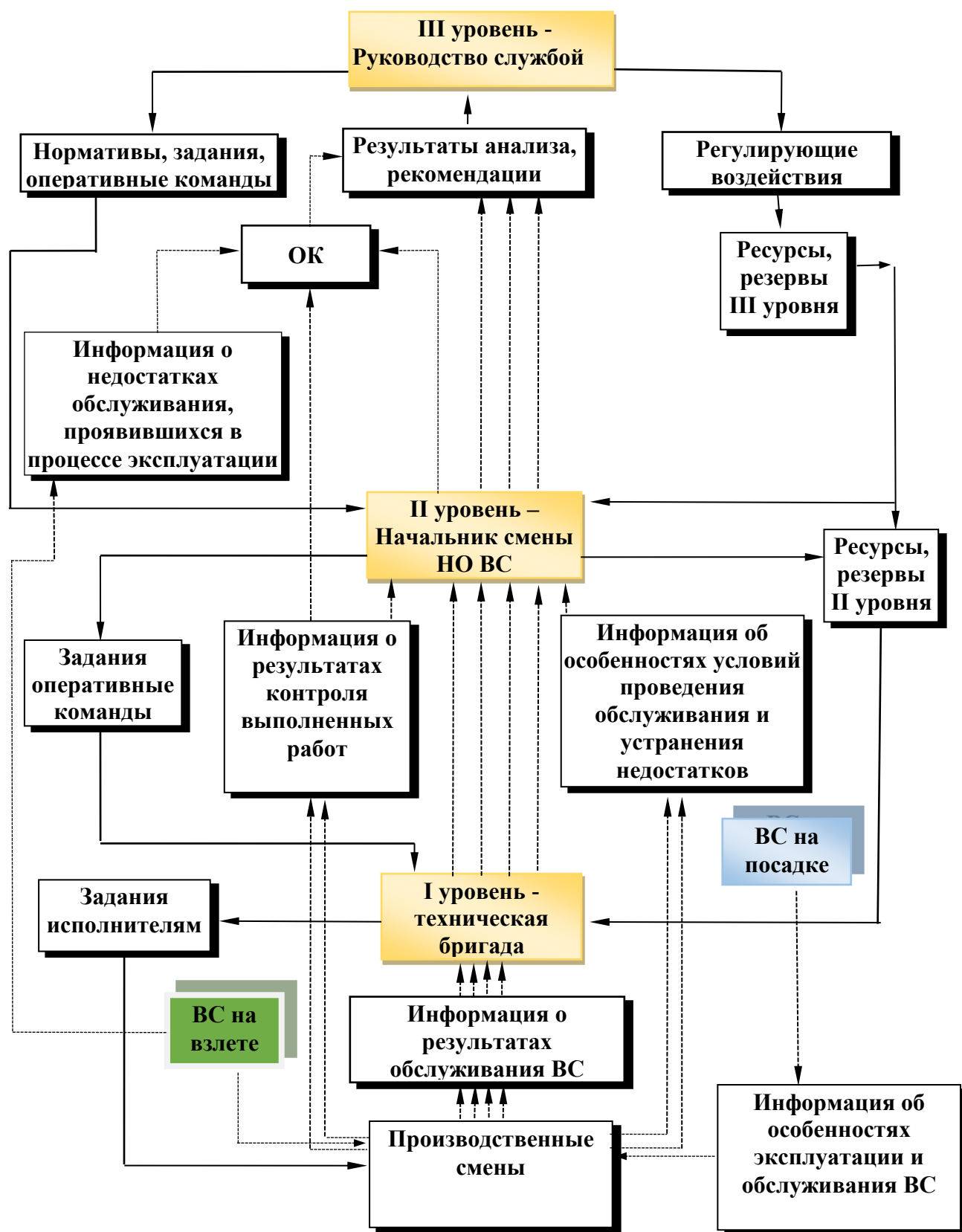


Рис.1.