



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«АЭРОПОРТ СОВЕТСКИЙ»

«26» 03 2019 г.

ПРИКАЗ № 91

О введении в действие
«Руководства по качеству»

В соответствии с требованиями ст. 62 «Приказа Министерства транспорта РФ от 25 сентября 2015 г. № 286 «Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил», в целях повышения эффективности и качества деятельности предприятия,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.04.2019 г. «Руководство по качеству ООО «Аэропорт Советский» системы менеджмента качества (редакция 1).
2. Назначить ответственным представителем руководства по качеству заместителя директора по производству и АБ Абдулова Д.В.
3. Руководителям структурных подразделений предприятия ознакомить работников с «Руководством по качеству».
4. Ведущему инженеру–программисту Масиевских М.А. разместить актуализированную версию «Руководства по качеству» на сайте предприятия в формате PDF.
5. Приказ довести до персонала предприятия, а руководителей структурных подразделений под роспись (отв. Родионова О.М., руководители структурных подразделений).
6. Контроль за исполнением Приказа возложить на заместителя директора по производству и АБ Абдулова Д.В.

Директор

ООО «Аэропорт Советский»

И.М. Авакарица



Общество с ограниченной ответственностью
«Аэропорт Советский»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Аэропорт Советский»

И.М. Авакарица

«26» марта 2019 г.

Введено в действие Приказом от

26 марта 2019 г. № 91



РУКОВОДСТВО по качеству ООО «Аэропорт Советский»

г. Советский

2019 г.



Общество с ограниченной ответственностью
«Аэропорт Советский»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Реквизиты текущего статуса документа

Код документа:

Название документа:

Издание документа:

Ревизия документа:

Действует с:

Руководство по качеству ООО «Аэропорт Советский»
01

19.01.2019

Настоящее Руководство вступает в силу с момента утверждения
Директором ООО «Аэропорт Советский»

**Реквизиты приказа/ распоряжения о
введении документа:**

Разработчик, телефон, E-mail:

Начальник службы организации производства и аэропортовой
деятельности Христенко В.Д., тел. (34675)2-92-91,
v.khristenko66@gmail.com

**Контрольный экземпляр в
электронном виде размещён:**

<http://sovaero.ru>



Общество с ограниченной ответственностью
«Аэропорт Советский»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Запись истории документа			
№ издания	№ реvisions	Дата ввода в	Примечание
01	0		Введено Приказом Директора ООО «Аэропорт Советский» № от



Общество с ограниченной ответственностью
«Аэропорт Советский»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Перечень держателей документа						
№ п/ п	№ экземп ляра	Статус экземпляра	Состав экземпляра	Вид носителя	Месторасположение экземпляра	Держатель
1	1	Контрольный	Полный	Бумажный	СОПАД	Начальник СОПАД
2	2	Контрольный	Полный	Электронный	Корпоративный сайт	Начальник СОПАД



Общество с ограниченной ответственностью
«Аэропорт Советский»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Лист регистрации изменений							
№' измене ния	Дата введения изменения	Дата внесения изменения	Должность внесшего изменения	Подпись лица, внесшего изменения	Ф.И.О. лица, внесшего изменения	Номера измененных страниц	Номера новых страниц



Содержание

1	Введение	8
2	Общие положения	8
3	Определения, обозначения и сокращения	10
4	Система менеджмента качества	11
4.1	Общие требования	11
4.2	Требования к документации	12
5	Ответственность руководства	13
5.1	Обязательства руководства	13
5.2	Ориентация на потребителя	14
5.3	Политика и цели в области качества	14
5.4	Планирование	14
5.5	Ответственность, полномочия и обмен информацией	15
5.6	Анализ со стороны руководства	17
6	Менеджмент ресурсов	19
6.1	Обеспечение ресурсами	19
6.2	Персонал	20
6.3	Инфраструктура	22
6.4	Производственная среда	24
7	Производство и предоставление работ и услуг	26
7.1	Планирование услуги	26
7.2	Процессы, связанные с потребителем	27
7.3	Проектирование и разработка	28
7.4	Закупки	29
7.5	Предоставление услуг и сервисное обслуживание	29
7.6	Управление оборудованием для мониторинга и измерений	32
8	Измерение, анализ и улучшения	33
8.1	Общие положения	33
8.2	Мониторинг и измерение	33
8.3	Управление несоответствующей услугой	36
8.4	Анализ данных	37
8.5	Улучшение	37
	Разработчики	38
Приложение 1	Список руководящего персонала предприятия	40
Приложение 2	Организационно-штатная структура предприятия	42
Приложение 3	Политика в области качества предприятия	43
Приложение 4	Матрица распределения ответственности по элементам СМК	45
Приложение 5	Организационно-распорядительное (документированное) обеспечение процессов, выполняемых подразделениями	46



1. Введение

1.1. Настоящее Руководство по качеству ООО «Аэропорт Советский», как коммерческого предприятия гражданской авиации по обслуживанию воздушных судов и пассажиров в аэропорту СОВЕТСКИЙ является основным документом системы менеджмента качества (СМК) ООО «Аэропорт Советский» и сформировано на основе рекомендаций международных стандартов ISO, ISAGO.

1.2. В Руководстве по качеству представлены Политика предприятия в области качества, цели предприятия в области качества, а так же основные принципы управления качеством, область применения и описание СМК. Руководство описывает нормативную и процедурную базу для реализации требований, предъявляемых к обеспечению СМК ООО «Аэропорт Советский», связанной с предоставлением услуг по обслуживанию пассажиров, грузов и багажа, по наземному обслуживанию воздушных судов на перроне, по авиатопливообеспечению воздушных перевозок и контролю качества авиаГСМ.

1.3. Руководство по качеству соответствует организационной структуре, видам деятельности предприятия, характеру, объемам выполняемых работ и включает в себя требования только действующих на момент подписания нормативных документов.

1.4. Положения Руководства по качеству доведены до персонала, выполняющего работы, влияющие на качество услуг предприятия, понятны и выполняются персоналом.

2. Общие положения

2.1. Общая информация об ООО «Аэропорт Советский»

Полное официальное наименование предприятия:

- На русском языке: Общество с ограниченной ответственностью «Аэропорт Советский»;

- На английском языке: Limited Liability Company «Airport Sovetskiy».

Сокращенное фирменное наименование предприятия:

- На русском языке: ООО «Аэропорт Советский»;

- На английском языке: «Airport Sovetskiy» LLC.

2.2. ООО «Аэропорт Советский» является коммерческой организацией гражданской авиации и представляет услуги по обеспечению обслуживания воздушных судов, пассажиров, багажа, почты и грузов, по авиатопливообеспечению воздушных перевозок и контролю качества авиаГСМ в аэропорту СОВЕТСКИЙ.

2.3. ООО «Аэропорт Советский» осуществляет свою деятельность с целью извлечения прибыли путем удовлетворения общественных потребностей в своих услугах, в соответствии с законодательством РФ. Основным видом деятельности является аэропортовая деятельность на основании сертификатов соответствия, выданных уполномоченными органами в области гражданской авиации.

2.4. ООО «Аэропорт Советский» является самостоятельным юридическим лицом, действует на основании Устава и расположено по адресу:

Российская Федерация, 628240, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, город Советский, Аэропорт.



Реквизиты связи:

- телефон/факс: (34675) 2-92-95; 3-11-30
- электронная почта: sovaero@gmail.com

2.5. Общая информация о руководстве ООО «Аэропорт Советский» приведена в Приложении 1 и Приложении 2.

2.6. Область применения

2.6.1. Общие положения

СМК позволяет продемонстрировать способность ООО «Аэропорт Советский» выполнять требования потребителей, законодательные и нормативные требования, применимые к услуге, а также собственные требования.

СМК функционирует наряду со всеми остальными видами деятельности влияющими на качество процессов, работ и услуг и взаимодействует с ними на всех этапах производства услуги.

СМК ООО «Аэропорт Советский» является неотъемлемой частью системы управления предприятием. Взаимодействие СМК распространяется на все этапы производства услуги, от изучения меняющегося спроса на услуги Общества до конечного удовлетворения требований нормативных документов и потребностей со стороны потребителей.

СМК устанавливает принципы, правила и ответственность должностных лиц за реализацию элементов СМК.

2.6.2. Применение.

СМК предназначена для руководства и управления ООО «Аэропорт Советский» применительно к качеству, устанавливает требования, обязательные для внутреннего применения в Обществе, в целях сертификации и заключения контрактов, направленных на достижение и повышение удовлетворенности потребителей и распространяется на:

- аэропортовую деятельность в части обеспечения обслуживания пассажиров, багажа, почты и грузов;
- аэропортовую деятельность в части обеспечения обслуживания воздушных судов на перроне;
- аэропортовую деятельность по авиатопливообеспечению воздушных перевозок и контролю качества авиаГСМ.

В СМК ООО «Аэропорт Советский» исключены требования МС ISO 9001:2008, применение которых невозможно в силу специфики деятельности ООО «Аэропорт Советский». Исключения не влияют на способность ООО «Аэропорт Советский» удовлетворить требования потребителей и соответствующих законодательных и нормативных документов и касаются пунктов:

7.3 Проектирование и разработка;

7.5.1 Управление производством и обслуживанием в части действий после предоставления услуги;

7.5.2 Валидация процессов обеспечения производства и обслуживания.

Подробные обоснования вводимых исключений даны далее по тексту настоящего Руководства в соответствующих пунктах РК.

2.6.3. Настоящее Руководство разработано в соответствии с требованиями следующих документов:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные



положения и словарь»;

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;

- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;

- ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества».

3. Определения, обозначения и сокращения

3.1. В настоящем Руководстве применяются термины и определения ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

АВК	- Аэровокзальный комплекс;
АТ	- Авиационная техника;
АУЦ	- Авиационный учебный центр;
ВВЛ	- Внутренние воздушные линии;
ВЛП	- Весенне-летний период;
ИВПП	- Искусственная взлетно-посадочная полоса;
ВС	- Воздушное судно;
ГГС	- Громко-говорящая связь;
ГСМ	- Горюче-смазочные материалы;
ДП	- Документированная процедура;
ПДСП	- Производственно-диспетчерская служба предприятия;
КП	- Карта процесса;
МС	- 1. Международный стандарт; 2. Место стоянки;
ОС	- Отдел снабжения;
ОЗП	- Осенне-зимний период;
РК	- Руководство по качеству;
СИ	- Средство измерения;
СМК	- Система менеджмента качества;
СОП	- Служба организации перевозок;
СОПАД	- Служба организации производства и аэропортовой деятельности;
СПАСОП	- Служба поискового и аварийно-спасательного обеспечения полётов;
СПП	- Суточный план полетов;
ФАП	- Федеральные авиационные правила;



4. Система менеджмента качества

4.1. Общие требования

С целью создания условий для надлежащего выполнения законодательных и нормативных требований, а также требований Потребителей в ООО «Аэропорт Советский» разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии, а также постоянно улучшается СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Руководство ООО «Аэропорт Советский» рассматривает функционирование СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, как инструмент совершенствования и повышения результативности и эффективности всей системы управления.

Система управления ООО «Аэропорт Советский» обеспечивает внедрение и осуществление принципов работы, систем, программ, процедур и/или планов авиапредприятия. Система позволяет осуществлять контроль и надзор различных видов деятельности, в том числе наземного обслуживания, в соответствии с требованиями международных стандартов и требованиями авиакомпаний-клиентов.

СМК ООО «Аэропорт Советский» основана на процессном подходе. Процессы менеджмента качества предприятия включают:

- процессы управления;
- основные процессы (производство и предоставление услуги);
- процессы обеспечения (менеджмент ресурсов);
- измерение, анализ и улучшение.

Вся деятельность предприятия включает в себе множество связанных между собой процессов, в конечном итоге образующих единую систему. Выделенные необходимые для СМК процессы и определённое между ними взаимодействие, последовательность выполнения, взаимодействие между процессами, а так же необходимые ресурсы и критерии оценки результативности процессов представлены в «Картах процессов».

Для каждого процесса определён владелец, который:

- определяет критерии и методы, гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими;
- обеспечивает наличие ресурсов (в том числе персонал) и информации, необходимых для поддержания функционирования и мониторинга этих процессов;
- осуществляет мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Потребность в документировании процессов оценивается, исходя из следующих критериев:

- степень влияния результатов процесса на предоставляемую услугу для потребителя (пассажир, авиакомпания);
- степень влияния процесса на эффективность деятельности Общества;
- трудоемкость процесса;
- потребность, определяемая владельцем процесса.

Для осуществления анализа различных видов данных, решения проблемных вопросов и координации работ по планированию, обеспечению, управлению и улучшению



качества обеспечения воздушных перевозок в ООО «Аэропорт Советский» создан и функционирует Совет по качеству, деятельность которого регламентируется действующим положением о Совете по качеству и ВНД «Анализ СМК со стороны руководства».

Действия, необходимые для достижения запланированных результатов осуществляются за счет строгого исполнения утвержденных и введенных в действие Устава, приказов и распоряжений, положений о структурных подразделениях, должностных инструкций, внутренних руководящих документов по выполнению работ, регламентирующих деятельность подразделений при осуществлении ими своей деятельности, а так же анализа мониторинга, результатов аудитов процессов и выработки корректирующих мероприятий. Внешние нормативные документы представлены в Приложении 5.

СМК распространяется на все подразделения и всех должностных лиц ООО «Аэропорт Советский».

В случае передачи наземного обслуживания и/или связанных с ним функций в аутсорсинг, авиапредприятие должно обеспечивать заключение соглашения или договора с внешними поставщиками. В соглашениях или договорах должны отражаться измеряемые и контролируемые параметры для обеспечения выполнения требований, влияющих на безопасность наземного обслуживания.

При передаче наземного обслуживания и/или связанных с ним функций в аутсорсинг внешним поставщикам, авиапредприятие должно обеспечивать контроль наличия у поставщиков соответствующей документации по обслуживанию по направлениям, переданным в аутсорсинг, а так же иметь процессы контроля внешних поставщиков, обеспечивающие выполнение поставщиком требований, влияющих на безопасность наземного обслуживания.

ООО «Аэропорт Советский» обеспечивает контроль процессов подготовки авиационного персонала авиапредприятия, которые переданы для выполнения на договорной основе образовательным учреждениям и АУЦ, осуществляющим свою деятельность в соответствии с ФАП "Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие образовательных организаций и организаций, осуществляющих обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала, требованиям федеральных авиационных правил" (Приказ Минтранса России от 29 сентября 2015 г. № 289).

При этом привлекаемые к подготовке персонала организации должны иметь соответствующие сертификаты и лицензии согласно требованиям указанного выше ФАП.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Общие положения

Документация СМК ООО «Аэропорт Советский» соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества» и включает в себя:

- настоящее Руководство по качеству, включающее в себя политику и цели в области качества авиапредприятия;



- документированные процедуры СМК;
- внутренние нормативные документы и рабочие инструкции;
- Положения о структурных подразделениях и должностные инструкции персонала;
- карты процессов;
- отчетные документы, акты, протоколы, заявки, стандартизированные формы записей, бланки и др.

Документация СМК систематизирована, упорядочена и доступна для понимания.

Документация СМК хранится в СОПАД в бумажном формате, а так же в электронном формате в общем доступе: <http://sovaero.ru> и в «Папке сетевого обмена» корпоративной сети Общества.

4.3.Руководство по качеству

Руководство по качеству (далее - Руководство) является основным документом СМК ООО «Аэропорт Советский». Включает Политику и Цели в области качества, описывает СМК Общества и содержит ссылки на документированные процедуры.

Положения настоящего Руководства подлежат обязательному использованию должностными лицами и специалистами предприятия в процессе их деятельности по достижению требуемого качества услуг.

4.3.1. Управление документацией

Управление документацией в ООО «Аэропорт Советский» осуществляется в целях обеспечения гарантированного применения на каждом рабочем месте, только актуализированных документов в соответствии с документированной процедурой «Управление документацией».

4.3.2. Управление записями

Управление записями производится с целью обеспечения возможности надлежащего документального оформления хода и результатов осуществления повседневной деятельности служб и подразделений Общества в целом, предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК.

Виды записей по качеству, применяемых в ООО «Аэропорт Советский» и управление ими регламентируется документированной процедурой «Управление записями».



5. Ответственность руководства

5.1. Обязательства руководства

Руководство ООО «Аэропорт Советский» в лице Директора берет на себя обязательства и ответственность за функционирование СМК ООО «Аэропорт Советский», а так же постоянное ее улучшение посредством:

- установления Политики и Целей в области качества;
- информирования всего персонала предприятия о важности выполнения установленных законодательных, отраслевых и международных требований, а также требований потребителей к услугам ООО «Аэропорт Советский»;
- проведения анализа СМК (ВИД «Анализ Системы менеджмента качества со стороны руководства ООО «Аэропорт Советский»);
- обеспечения необходимыми ресурсами.

5.2. Ориентация на потребителя

Удовлетворение требований Потребителей в ООО «Аэропорт Советский» обеспечивается посредством:

- достижения Целей в области качества;
- определения требований Потребителей и анализа на предмет возможности полного выполнения этих требований силами Общества, либо с привлечением сторонних организаций;
- периодических проверок и анализа получаемых результатов осуществления деятельности.

5.3. Политика и цели в области качества

Политика ООО «Аэропорт Советский» в области качества (Приложение 3) является обязательством перед Потребителями, которое берет на себя руководство ООО Общества.

Политика является руководящим требованием для всех работников Общества и распространяясь на всю деятельность отдельных структурных подразделений и Общества в целом.

Ответственность за применение Политики ООО «Аэропорт Советский» и достижение указанных намерений возлагается на всех работников, отдельные структурные подразделения и их руководителей, а также на руководство Общества.

Высшим руководством определены основные направления (стратегические цели развития Общества), общие намерения и направление деятельности в области качества. Указанные намерения и направления определены в разработанной, документально оформленной и утвержденной высшим руководством Политике в области качества, которая способствует развитию и улучшению деятельности ООО «Аэропорт Советский», повышению уровня качества предоставляемых услуг, повышению удовлетворенности Потребителей.



5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

Цели ООО «Аэропорт Советский» в области качества установлены Высшим руководством, согласованы с Политикой в области качества и разрабатываются на перспективу. Реализация Целей в области качества обеспечивается всеми необходимыми ресурсами. Итоги реализации Целей в области качества рассматриваются при анализе системы менеджмента качества со стороны руководства.

5.4.2. Планирование Системы менеджмента качества

Планирование качества является частью общей функции планирования производственно-хозяйственной деятельности Общества и осуществляется с целью распределения приоритетов и ресурсов при реализации Политики в области качества и конкретных требований к качеству оказываемых услуг.

Стратегические цели и действия по реализации требований к качеству изложены в Политике ООО «Аэропорт Советский» в области качества.

Ответственность за организацию работ по стратегическому планированию несет Директор Общества.

Для достижения стратегических целей руководителями подразделений разрабатываются организационно-технические мероприятия, отраженные в производственных планах. Ответственность за непосредственную координацию и выполнение работ по производственным планам несут руководители подразделений.

Планирование развития СМК осуществляется путем анализа адекватности действующих документов и процессов, сопоставления их законодательным и нормативным требованиям, ВНД и международным стандартам, рекомендуемой практики и требованиям потребителей (ВНД «Порядок разработки производственных планов подразделений»).

Заместитель директора по производству и АБ несет ответственность за поддержание целостности СМК при планировании и внесении в нее изменений, посредством согласованных управленческих решений, сопровождения и контроля их исполнения.

Разработанные планы доводятся до сведения всех заинтересованных сторон, хранятся в соответствующих делах, согласно Номенклатуре дел ООО «Аэропорт Советский» и у руководителя ГКУиД.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

ООО «Аэропорт Советский» и его систему менеджмента качества непосредственно возглавляет директор Общества, который осуществляет руководство деятельностью Общества, несет ответственность за его деятельность, проведение работ и обеспечение их качества.

В рамках разработанной, документированной и внедренной СМК определены и утверждены ответственность и полномочия сотрудников за выполняемые работы,



порядок и формы взаимодействия при выполнении работ (Положения о подразделениях; Должностные инструкции; Внутренние руководящие документы; Рабочие инструкции) таким образом, чтобы обеспечить соответствие осуществляемой ООО «Аэропорт Советский» деятельности всем установленным требованиям (во внешних и внутренних нормативных документах, Потребителей).

При необходимости оперативного решения каких-либо вопросов дополнительная ответственность и полномочия или обновленный (измененный) порядок и правила взаимодействия сотрудников и подразделений могут быть определены (возложены) Высшим руководством посредством издания распорядительной документации (приказы и указания).

Каждое должностное лицо при запланированном отсутствии (например, отпуск) или незапланированном отсутствии (например, болезнь) замещается лицом, назначенном в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

Распределение ответственности и полномочий в рамках СМК среди руководства предприятия представлено в Приложении 4 «Матрица распределения ответственности по элементам СМК».

Ответственность и полномочия ответственных за качество в подразделениях Общества представлено в Положении об ответственных за качество в ООО «Аэропорт Советский».

Ответственность и полномочия Совета по качеству ООО «Аэропорт Советский» представлено в Положении о Совете по качеству ООО «Аэропорт Советский».

Организационная структура ООО «Аэропорт Советский», отражающая административные и функциональные связи, представлена в Приложении 1 и Приложении 2.

5.5.2. Представитель руководства

В ООО «Аэропорт Советский» приказом директора Общества назначен представитель Высшего руководства по качеству ООО «Аэропорт Советский» - заместитель директора по производству и АБ.

Ответственный за общее руководство качеством отчитывается в своей деятельности непосредственно перед директором и отвечает за предоставление достоверной и исчерпывающей информации о работе системы менеджмента качества для анализа и в качестве базы для улучшения системы менеджмента качества.

Основной задачей представителя Высшего руководства по качеству является обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Требования представителя Высшего руководства по качеству в части функционирования СМК обязательны для всех уровней персонала Общества.

5.5.3. Внутренняя связь и обмен информацией

Любые методы связи должны быть простыми в использовании для обеспечения эффективного функционирования и быстрого обмена актуальной информацией между Высшим руководством, оперативным руководством и непосредственно исполнителями.

В ООО «Аэропорт Советский» определены и постоянно применяются в



повседневной деятельности различные способы обмена информацией между сотрудниками, включая руководство. Обмен информацией осуществляется следующими способами:

- обеспечение доступа к данным об итогах анализа СМК Высшим руководством всем руководителям структурных подразделений Общества;
- проведение разборов в службах и подразделениях Общества на всех уровнях административного управления;
- оперативные (производственные) совещания руководителей и специалистов Общества;
- заседания Совета по качеству и рабочих групп;
- обмен информацией посредством внутренней документации (в том числе записями), а также по результатам рассылки поступивших внешних нормативных документов пользователям;
- проведение технической учебы и т.д.;
- обмен информацией в рамках процедуры внутреннего аудита на основе еженедельных отчетов;
- размещение документов информационного и руководящего характера на информационных стендах для самостоятельного изучения персоналом;

Для оперативного обмена информации используются: внутренняя телефонная связь, система селекторной связи, электронная почта, система передачи оперативной информации и информации по ГГС, факсимильная связь, радиосвязь, локальная сеть.

Общим требованием при обмене информацией является направление только проверенной, ясной, точной и содержащей необходимые пояснения информации для запрашиваемой стороны с привлечением в подготовке ответа всех заинтересованных сторон.

Координацию действий по обмену информацией осуществляют руководители, полномочия которых установлены во внутренних нормативных документах, регламентирующих повседневную деятельность Общества.

Руководство получает замечания и предложения от работников и принимает меры по устранению существенных замечаний, а также имеет возможность рассматривать и внедрять предложения сотрудников, направленные на совершенствование деятельности предприятия.

Правила и процедуры обмена информацией между должностными лицами и подразделениями в рамках осуществления повседневной деятельности, установленные во внутренних нормативных документах СМК:

- документированная процедура «Управление документацией»;
- документированная процедура «Управление записями»;
- документированная процедура «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- ВИД «Управление документацией. Правила использования вычислительной техники, информационных ресурсов и корпоративной электронной почты»;
- Табель внутриаэропортовой информации.



5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

Анализ СМК со стороны руководства ООО «Аэропорт Советский» - планируемая и систематически осуществляемая деятельность по сбору и анализу данных о функционировании СМК. Проводится для обеспечения пригодности, адекватности и результативности СМК, а также оценки возможности улучшения функционирования СМК и необходимости внесения в нее изменений, включая Политику и Цели в области качества.

Анализ СМК со стороны Высшего руководства осуществляется Советом по качеству, в соответствии с «Положением о Совете по качеству ООО «Аэропорт Советский» и с ВНД «Анализ СМК со стороны руководства Общества.

Записи о проведении Анализа со стороны руководства управляются в соответствии с документированной процедурой «Управление записями».

5.6.2. Входные данные для анализа

Для постоянного улучшения и развития необходимо не реже одного раза в год проводить анализ системы управления. Такая процедура дает возможность не только соответствовать требованиям, но и вносить изменения в целях повышения эффективности в управлении и контроле наземного обслуживания.

Анализ СМК должен осуществляться на основании:

- результатов аудитов (проверок);
- результатов обратной связи с потребителем (претензии, пожелания);
- результатов выполнения предупреждающих и корректирующих действий;
- изменений нормативных требований или законодательства в области гражданской авиации;
- изменений в концепции или требованиях компании или авиакомпания-клиента;
- изменений, влияющих на систему менеджмента качества;
- нарушений требований законодательства;
- данных о функционировании процессов и соответствии предоставляемых услуг необходимым требованиям;
- проблем риск-менеджмента;
- проблем безопасности;
- проблем контроля качества;
- обеспечения ресурсами;
- сообщений об инцидентах и угрозах их происхождения;
- производительности труда и согласованности работы между подразделениями;
- рекомендаций по улучшению;
- результатов выполнения решений принятых по результатам предыдущих анализов со стороны руководства.

5.6.3. Выходные данные анализа

Результаты анализа СМК со стороны руководства ООО «Аэропорт Советский» включают в себя мероприятия, направленные на:



- повышение результативности системы менеджмента качества и ее процессов;
- совершенствование системы управления рисками;
- улучшение качества предоставляемых услуг, согласно требованиям потребителей;
- обеспечение потребностей в ресурсах.

Анализ проводится на официальном уровне и сопровождается ведением различных записей, протоколов и т.д. Конечным результатом данного процесса является план, включающий действия по изменению СМК, а также мероприятия, которые необходимо реализовать.

6. Персонал

6.1.1. Общие положения

Понятие «персонал» объединяет всех работников Общества, включая руководство. В ООО «Аэропорт Советский» определена и утверждена организационно-штатная структура предприятия, штатное расписание и укомплектован штат персоналом. Расчет необходимой численности персонала подразделений проводится Планово-экономическим отделом (ПЭО).

Подбор и расстановка персонала производится с учетом квалификации и компетентности, исходя из полученного образования, подготовки и опыта.

Подбор персонала производится руководителями подразделений и Группой кадрового учета и делопроизводства (ГКУиД).

Все кандидаты проходят собеседование на предмет профессиональной пригодности с руководителем подразделения и членами кадровой комиссии, которые определяют соответствие/не соответствие кандидата установленным (в том числе и должностной инструкции) требованиям.

Решение о приеме кандидата на работу в качестве сотрудника принимает Директор Общества по представлению руководителя ГКУиД.

Оформление приема, увольнения, ведение кадрового делопроизводства осуществляет Группа кадрового учета и делопроизводства.

ООО «Аэропорт Советский» осуществляет контроль использования психотропных веществ персоналом. Обеспечивается недопущение персонала к исполнению своих должностных обязанностей, находящихся под воздействием веществ психотропного действия.

За подобное поведение работники Общества несут дисциплинарную ответственность в соответствии с трудовым законодательством.

6.1.2. Компетентность персонала, его подготовка и осведомленность

Потребность в кадрах, планирование подготовки кадров осуществляют руководители структурных подразделений. На предприятии налажен учет кадрового состава, сроков действия свидетельств (сертификатов, аттестатов, допусков) персонала и определен порядок допуска персонала к работе. Учёт ведётся в автоматизированной системе 1С модуль «Учёт кадров».

Персонал, выполняющий работу, влияющую на качество услуг должен быть компетентным. В рамках Общества существует ряд должностей и специалистов,



требования к квалификации которых устанавливаются внешними нормативными документами (ФАПы, квалификационные справочники, нормативные акты органов государственной власти и т.п.). Требования к квалификации и компетентности персонала с учетом требований внешних нормативных документов изложены в должностных инструкциях, согласно штатному расписанию Общества.

Постоянная актуальность требований, установленных в должностных инструкциях, обеспечивается наличием у руководителей подразделений прав инициировать внесение изменений в должностные инструкции подчиненных им сотрудников, в том числе установление дополнительных требований к квалификации сотрудников.

Персонал, связанный с обеспечением безопасности проходит проверки личных данных: биографических и криминального прошлого.

Требования к подготовке внутренних аудиторов, изложены в документированной процедуре «Внутренний аудит». Требования к деятельности персонала, ответственного за качество в подразделениях, изложены в «Положении об ответственных за качество в подразделениях ООО «Аэропорт Советский».

Общая оценка результативности предпринимаемых мер по обеспечению компетентности персонала складывается по итогам практической деятельности персонала и его периодической аттестации.

Обучение и инструктирование персонала проводится с целью достижения необходимых знаний и навыков для выполнения поставленных перед ним задач. Подготовка охватывает все уровни персонала предприятия, от рабочих до Высшего руководства.

Организация профессиональной подготовки и переподготовки, а также последующая аттестация (сертификация) персонала осуществляется в соответствии с нормативными документами. Необходимость подготовки (переподготовки и повышения квалификации) персонала определяется Обществом самостоятельно, а также во исполнение обязательных требований, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации для определенных категорий и наименований должностей персонала.

Подготовка персонала ООО «Аэропорт Советский» осуществляется в целях:

- постоянного поддержания надлежащего уровня квалификации персонала Общества;
- повышения уровня квалификации персонала при возникновении такой необходимости;
- создания определенного уровня квалификации персонала в новых областях знаний.

Обучение персонала производится собственными силами и силами специализированных организаций, имеющих соответствующие разрешительные документы. Подготовка персонала проводится по утвержденным (согласованным) в установленном порядке программам.

Необходимость в обучении персонала определяют руководители структурных подразделений на основании руководящих документов и в соответствии с производственной необходимостью. Организация процесса обучения осуществляется Группой кадрового учета и делопроизводства (ГКУиД).

.Согласно «Руководству по обучению персонала ООО «Аэропорт Советский» организация процесса обучения осуществляется начальниками служб. Необходимая



документация по обучению персонала Общества хранится в соответствующих службах.

Два раза в год весь персонал служб связанных с обеспечением обеспечения полетов ВС проходит сезонную подготовку к работе в условиях осенне-зимнего и весенне-летнего периода. Ответственность за наличие квалифицированного персонала, его переподготовку, обучение на предприятии несут руководители структурных подразделений.

6.2. Инфраструктура

ООО «Аэропорт Советский» обладает необходимой для представления соответствующих услуг инфраструктурой.

Зоны обслуживания пассажиров и воздушных судов являются зонами общего пользования и могут быть условно поделены на следующие технологические зоны обслуживания:

- места стоянок воздушных судов на перроне;
- зона регистрации билетов и оформления багажа к перевозке;
- зона прилета пассажиров;
- зона ожидания вылета пассажиров (стерильная зона);
- зона досмотра вылетающих пассажиров;

Документом, определяющим требования к санитарному состоянию аэровокзала, является «Санитарные правила и нормы». Все технологические зоны обслуживания пассажиров оборудованы необходимым количеством мебели и оборудования, рассчитанным в соответствии с пропускной способностью каждой отдельной зоны. Материалы, использованные при строительстве и внутренней отделке здания и помещений аэровокзала, соответствуют требованиям санитарной, экологической и противопожарной безопасности. Санитарно-гигиеническое состояние аэровокзала поддерживается в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологического законодательства Российской Федерации, с применением специальных моющих и дезинфицирующих средств и оборудования. Комфортные климатические условия и освещенность согласно санитарным нормам в здании аэровокзального комплекса (АВК) поддерживаются сотрудниками Общества.

Здание АВК оснащено современной системой противопожарной безопасности, обеспечивающей следующие функции: .

- отслеживание и предупреждение о пожарных ситуациях в зданиях и помещениях;
- дымоудаление и подпор свежего воздуха в случае сильного задымления в зданиях или помещениях аэровокзала;
- активное пожаротушение при возникновении очага возгорания.

Технологическая поддержка процессов производства услуг в обеспечивается наличием современного оборудования и программ.

Процессы обслуживания пассажиров и воздушных судов поддерживаются:

1. При регистрации пассажиров:

- компьютерами, имеющими выход в автоматизированную систему регистрации;
- принтерами для распечатывания багажных бирок;
- принтерами для распечатывания посадочных талонов;
- весовыми устройствами для взвешивания багажа;
- транспортерами, для перемещения оформленного багажа в зону комплектации



багажа;

- телефонной связью для взаимодействия со смежными подразделениями, участвующими в обслуживании пассажиров.

2. При посадке пассажиров

- рабочими станциями, имеющими выход в автоматизированную систему регистрации, и предназначенными для сканирования посадочных талонов.

3. При выдаче багажа

- транспортером, находящимся в зале выдачи багажа.

4. При обслуживании на перроне воздушных судов

- местами стоянки (МС) воздушных судов;

- специальной техникой согласно Табелю выделения специального автотранспорта на весенне-летний период (ВЛП) (осенне-зимний период (ОЗП)).

5. При заправке авиаГСМ воздушных судов на перроне

- местами стоянки (МС) воздушных судов;

- специальной техникой согласно Табелю выделения специального автотранспорта на весенне-летний период (ВЛП) (осенне-зимний период (ОЗП)).

Сотрудники Общества выполняющие оперативную работу оснащены радиостанциями.

Вопросы содержания инфраструктуры рассматриваются Директором Общества в ходе производственных совещаний, а также при подготовке к работе в осенне-зимний и весенне-летний периоды и отражаются в производственных Планах подразделений и Планах подготовки к работе в ОЗП (ВЛП). Оценка процесса обеспечения инфраструктуры осуществляется при мониторинге процессов представления услуг.

В ООО «Аэропорт Советский» достаточное количество служб обеспечивающих и поддерживающих основные производственные процессы:

- обеспечение транспортом;
- обеспечение средствами связи;
- энергоснабжение;
- теплоснабжение;
- водообеспечение и т.д.

6.3. Производственная среда

6.3.1. Под производственной средой понимается совокупность создаваемых условий труда, в которых сотрудники Общества осуществляют все виды работ в рамках деятельности по планированию, организации, подготовке и обеспечению воздушных перевозок.

Для поддержания производственной среды решается ряд задач, а именно:

- оздоровление воздушной среды и нормализация параметров микроклимата в рабочей зоне;
- защита работающих от шума, вибрации, электромагнитных излучений, загрязняющих веществ и др.;
- обеспечение требуемых нормативов естественного и искусственного освещения;
- поддержание в соответствии с санитарными требованиями территории предприятия, основных производственных и вспомогательных помещений.

6.3.2. Постоянный контроль соответствия состояния производственной среды производится инженером по охране труда и окружающей среды Общества и



соответствующими специалистами в службах и подразделениях.

Специфические требования к условиям, при которых должна осуществляться деятельность определенных категорий работников, описывается в инструкциях по охране труда. Инструкции по охране труда доводятся до соответствующих категорий работников под подпись. Персонал Общества, участвующий в проведении работ, в соответствии с установленными требованиями законодательства обеспечивается спецодеждой по действующим нормам.

В ООО «Аэропорт Советский» проводится своевременное обучение, вводный и повторный инструктаж, проверка знаний по охране труда, производится периодическое обучение персонала для проведения особо опасных работ, предварительный и периодический медицинский осмотр работников.

6.3.3. Помещения Общества в необходимом объеме обеспечены средствами пожаротушения. Ответственные за организацию пожарной безопасности в службах Общества определяются приказом Директора.

Общий контроль осуществляет СПАСОП. В отношении каждого объекта утверждается инструкция о мерах пожарной безопасности, в том числе отдельно для каждого пожаровзрывоопасного и пожароопасного помещения производственного и складского назначения.

Лица допускаются к работе на объекте только после прохождения обучения мерам пожарной безопасности. На авиапредприятии проводится вводный противопожарный инструктаж, при поступлении на работу и пожарно-технические минимумы в период подготовки к ВЛП/ОЗП.

7. Производство и предоставление работ и услуг

7.1. Планирование услуги

В ООО «Аэропорт Советский» разработаны процессы представления услуг (п.4.1, настоящего РК) и применяются следующие виды планирования услуг:

- сезонное;
- месячное;
- оперативное.

Сезонное планирование осуществляется два раза в год при подготовке к ОЗП (ВЛП) в соответствии с ВНД «Планирование расписания рейсов». При сезонном планировании учитываются ресурсы аэропортового комплекса: пропускная способность взлетно-посадочной полосы (ВПП), количество мест стоянок ВС, количество выделяемой спецтехники, наличие людских ресурсов, количество оборудования для обслуживания пассажиров.

Сезонное планирование осуществляется СОПАД на основании запросов авиакомпаний. Результатом сезонного планирования является Расписание полетов в/из аэропорта СОВЕТСКИЙ. На основании Расписания полетов руководители подразделений занятых в процессах обеспечения обслуживания воздушных судов и авиапассажиров, организуют работы по подготовке подразделений к работе в планируемом периоде. При выполнении данных работ учитывают необходимость: подбора персонала, закупок оборудования, планово-предупредительных ремонтов оборудования и средств механизации.

Планирование услуг на месяц проводится на основании уточненного Расписания



полетов и заключается в перераспределении ресурсов внутри структурного подразделения начальником службы (отдела).

Оперативное планирование осуществляется начальниками смен каждого подразделения непосредственно задействованных в основных процессах, перед началом рабочей смены на основании суточного плана полетов (СПП). Заключается в распределении ресурсов и направлено на соблюдение технологических графиков обслуживания рейсов. По окончании рабочей смены, начальники смен докладывают руководителю своего структурного подразделения о/об:

- обеспечении смены средствами спецтранспорта с уточнением планируемых по таблице ресурсов и их фактическом использовании;
- суточных результатах по объемам обслуженных пассажиров/воздушных судов;
- имевших место и причинах задержек;
- существовавших предпосылках к задержкам рейсов;
- жалобах, претензиях пассажиров, в том числе при выдаче багажа;
- замечаниях экипажей, представителей авиакомпаний;
- замечаниях по смене, с указанием имевших место нарушений дисциплины, нарушениях технологии работы, травмах, происшествиях, о работе касс, о работе представителей авиакомпаний, о работе службы безопасности, о количестве пассажиров задержанных рейсов (по смене), прочее;
- неисправностях оборудования в течение смены;
- особенностях предстоящей смены.

Полученную информацию руководитель структурного подразделения систематизирует и анализирует, и на основе анализа вносит предложения по:

- планированию представляемых услуг;
- внесению изменений в производственные процессы;
- необходимости изменения обеспечения процессов;
- внесению изменений в производственные технологии обслуживания, содержащие требования к операциям, ресурсам, персоналу, информационным потокам при взаимодействии персонала подразделений занятых в обслуживании;
- отчитывается с установленной вышестоящим руководителем периодичностью.

7.2. Процессы, связанные с потребителем

7.2.1. Определение требований, относящихся к услуге

В ООО «Аэропорт Советский» определены и постоянно пересматриваются требования к предоставляемым услугам на основании:

- законодательных и нормативных документов Российской Федерации;
- проведения анкетирования пассажиров;
- записей, сделанных пассажирами в «Книге замечаний и предложений»;
- технические задания на закупку Продукции, учитывающие требования авиакомпаний - клиентов;
- РК авиакомпаний-клиентов;
- стандартов и рекомендуемой практики IATA (программа ISAGO).



7.2.2. Анализ требований, относящихся к услуге

Анализ требований, относящихся к услугам ООО «Аэропорт Советский», с ведением соответствующих записей осуществляется в соответствии:

- с «Положением о договорной работе ООО «Аэропорт Советский», в процессе согласования заявок и заключения договоров (контрактов) с авиакомпаниями. На основании анализа заявки и решения о возможности ее выполнения осуществляется заключение договора (контракта). Результаты анализа заявок, содержание договоров и изменений к ним доводится до непосредственных исполнителей.

- с «Положением о закупках ООО «Аэропорт советский» и определяет порядок планирования закупок, условия выбора закупочных процедур, порядок их проведения, порядок выбора победителей, порядок оформления принимаемых решений, порядок заключения и выполнения договоров с целью обеспечения эффективной закупочной деятельности Заказчика.

«Положение о закупках ООО «Аэропорт Советский» распространяется на все закупки товаров, работ, услуг для собственных нужд Заказчика и удовлетворения требований авиакомпаний-клиентов.

7.2.3. Связь с потребителем

В ООО «Аэропорт Советский» разработаны и осуществляются меры по поддержанию коммуникации с потребителями услуг (пассажиры, авиакомпании-клиенты).

Взаимодействие с потребителем осуществляется за счет:

- наличия в аэровокзале технологических объявлений по громкоговорящей связи, достаточного количества информационных мониторов, световых информационных табло, указателей;
- предложений и замечаний со стороны пассажиров, встречающих (проводящих) лиц и посетителей аэровокзала, отмеченных в Книге замечаний и предложений ;
- предложений и замечаний со стороны пассажиров, встречающих (проводящих) лиц и посетителей аэровокзала, воспользовавшиеся телефоном доверия;
- информирования потенциальных потребителей о номенклатуре услуг, предоставляемых Обществом и условиях их выполнения;
- рассмотрением претензий со стороны клиентов и ответом в установленный срок в соответствии с законодательством РФ;
- сбора статистических данных методом анкетирования для определения степени удовлетворенности пассажиров и посетителей аэропорта;
- рассмотрение претензий (жалоб), предложений и замечаний со стороны представителей авиакомпаний-клиентов по вопросам координации действий служб при организации наземного обслуживания ВС;
- рассмотрение претензий (жалоб), предложений и замечаний со стороны представителей авиакомпаний-клиентов (инспекции по безопасности полетов) по вопросу авиатопливообеспечения ВС авиакомпаний-клиентов.



7.3. Проектирование и разработка

Услуги по наземному обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, воздушных судов, а также авиатопливообеспечения воздушных перевозок и контроля качества авиа-ГСМ проектировались государственным органом в области гражданской авиации РФ. Изменение обязательных требований осуществляется так же уполномоченными органами в области гражданской авиации и находится вне компетенции Общества, в связи с этим данное требование ГОСТ Р ИСО 9001-2015 исключено из области СМК ООО «Аэропорт Советский».

Данное требование Стандарта будет разработано при возникновении необходимости проектирования услуг Общества.

7.4. Закупки

7.4.1. Процесс закупок

Закупка товаров, работ, услуг (далее - Продукция) по заявкам структурных подразделений Общества осуществляется Группой юридического сопровождения, совместно с отделом снабжения. Все закупки производятся в соответствии с «Положением о закупках ООО «Аэропорт Советский», обеспечивающим уверенность в качестве закупаемой Продукции или получаемого в аренду оборудования, запасных принадлежностей к ним, горюче-смазочных материалов (ГСМ) и т.д.

Ответственность за соответствие процедур закупки действующему законодательству, в том числе законодательству об обеспечении защиты охраняемых законом сведений (государственная тайна, коммерческая тайна, персональные данные), возлагается на должностных лиц Общества ответственных за организацию проведения закупок.

Основной целью закупочной деятельности является своевременное и полное обеспечение потребности Общества в товарах, работах, услугах с необходимыми показателями цены, качества и надежности, снижение затрат при осуществлении закупок для собственных нужд, а также повышение уровня безопасности полетов воздушных судов.

7.4.2. Информация по закупочной деятельности

Основные документы по закупочной деятельности подлежат обязательному размещению в Единой информационной системе (ЕИС), таковыми являются:

- «Положение о закупках ООО «Аэропорт Советский»;
- План закупок на календарный год;
- Ежемесячные отчёты по закупочной деятельности.

По результатам проведённых закупок заключается договор, в котором указывается весь пакет сопроводительных документов, которые должны поступить в Общество вместе с закупаемой Продукцией подтверждающих качество, количество и, при необходимости, безопасность поставляемых товарно-материальных ценностей (работ, услуг).



7.4.3. Верификация закупленной Продукции

Вся Продукция, поступающая в ООО «Аэропорт Советский», в обязательном порядке проходят входной контроль, который осуществляют работники отдела снабжения совместно со специалистами структурных подразделений - Инициаторов закупки.

7.5. Предоставление услуг и сервисное обслуживание

7.5.1. Управление предоставляемыми услугами и сервисным обслуживанием

В ООО «Аэропорт Советский» разработаны и поддерживаются в рабочем состоянии процедуры управления предоставляемыми услугами.

Управление производится посредством:

- наличия необходимой и достаточной информации, описывающей характеристики предоставляемых услуг;
- наличия необходимой рабочей документации: технологий выполнения работ подразделений Общества, технологий взаимодействия, должностных инструкций персонала и положений о подразделениях;
- применения оборудования, обеспечивающего предоставление услуг;
- применения контрольно-измерительных приборов, дающих уверенность в предоставлении соответствующей услуги;
- проведения мониторинга и измерений процессов обслуживания пассажиров и воздушных судов, процессов авиатопливообеспечения воздушных перевозок и контроля качества авиаГСМ.

7.5.2. Валидация процессов обеспечения производства и обслуживания

Процессы оказания услуг авиапассажирам и авиакомпаниям находятся в условиях непрерывного мониторинга и измерений, чтобы вероятность получения авиапассажирами и авиакомпаниями несоответствующей услуги была минимальной. Таким образом, все отклонения становятся очевидными в процессе предоставления услуг.

Результаты деятельности ООО «Аэропорт Советский», связанные с обслуживанием авиапассажиров и воздушных судов могут быть верифицированы последующим мониторингом или измерениями, поэтому данное требование ГОСТ Р ИСО 9001-2015 исключено из области СМК ООО «Аэропорт Советский».

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация услуги, оказанной пассажиру в ООО «Аэропорт Советский», осуществляется на всех этапах оказания услуги Системой «Астра». При регистрации авиабилета пассажира и оформления багажа факт оказания услуги фиксируется в базе данных Системы, с указанием времени регистрации, данных о пассажире, его багаже, номеров багажных бирок.

Услуга по сопровождению и посадке авиапассажиров фиксируется в «Астре» посредством сканирования посадочного талона. Статус пассажира меняется, фиксируется время прохода на посадку. Данные по каждому рейсу, которые имеются в «Астре»,



помогают, при необходимости, полностью воссоздать факт оказания услуги каждому конкретному пассажиру и качество оказания этой услуги.

При оказании услуги авиапассажиру системой «Астра» установлены две контрольных точки - при регистрации (на которой пассажиру присваивается статус «check-in» - зарегистрирован) и при выходе на посадку (статус «boarding» - посажен). При неявке зарегистрированного пассажира на посадку Агенты СОП выполняют действия по розыску неявившегося пассажира, предписанные Технологией выполнения работ и, если пассажир не найден, багаж пассажира снимается с рейса и в установленном порядке возвращается пассажиру.

Последней контрольной операцией при оказании услуги по наземному обслуживанию пассажира является отрыв корешков посадочных талонов авиапассажиров у трапа ВС и дальнейшая сверка их количества с результатами регистрации и контроля посадки.

Данные по каждому рейсу вносятся и хранятся в базе данных «Астра».

Подтверждением предоставления услуги по обеспечению обслуживания воздушных судов на перроне являются записи в Акте формы С.

Идентификация и прослеживаемость услуг по обеспечению наземного обслуживания пассажиров, багажа и ВС предоставляется партнерам.

Идентификация услуг по авиатопливообеспечению воздушных судов на перроне осуществляется на всех этапах оказания услуги от приема топлива на склады ГСМ до выдачи на ВС. Данные по каждому рейсу вносятся и хранятся в базе данных.

Подтверждением предоставления услуги по авиатопливообеспечению воздушных судов на перроне является Требование на заправку ГСМ.

7.5.4. Собственность потребителей

Собственностью потребителей, находящейся под временным управлением ООО «Аэропорт Советский» является:

- багаж вылетающего пассажира с момента регистрации до момента его погрузки в ВС;
- багаж прилетающего пассажира: с момента выгрузки его из ВС до момента получения пассажиром;
- ВС авиакомпаний с момента сдачи ВС экипажем авиакомпании под охрану службе авиационной безопасности (с привлечением представителя авиакомпании-клиента) до момента передачи ВС экипажу авиакомпании обратно;
- оборудование авиакомпаний, переданное для обеспечения обслуживания воздушных судов, пассажиров и багажа.

Собственность Потребителей при приемке проверяется, регистрируется и защищается от ущерба. Обеспечение сохранности и защиты собственности потребителей осуществляется за счет соблюдения персоналом Общества установленного порядка и технологии работы при осуществлении производственной деятельности. В случае утери, повреждения или/если по иным причинам собственность Потребителей признана непригодной для дальнейшего использования, то сотрудниками Общества оформляется вся необходимая документация и Потребитель извещается об этом в соответствии с установленными требованиями.

Нанесенный ущерб подлежит документальному оформлению и возмещается в соответствии с действующим законодательством.

Собственность потребителя идентифицируется:



- перевозочной документацией (багажные бирки, сводно-загрузочная ведомость);
- регистрационным номером воздушного судна;
- соответствующими записями в журналах приема-передачи смен;

7.5.5. Сохранение продукции

АвиаГСМ являются стабильными продуктами и сохраняют свои свойства в установленных пределах в течение гарантийного срока при строгом выполнении конкретными исполнителями рекомендованных операций при приеме, хранении, перекачке и подготовке авиаГСМ к выдаче на заправку.

В процессе прохождения авиаГСМ по складу выполняется перечень технологических операций для исключения изменения их качества, соблюдения герметичности коммуникаций, емкостей хранения и тары, исключения загрязнения или обводнения, смешения с другими видами (марками) авиаГСМ, соблюдения гарантийных сроков хранения и качественного проведения технического обслуживания технологического оборудования объектов ГСМ и средств заправки.

Применяется соответствующее оборудование, их комплектующие и агрегаты, предназначенные и допущенные к работе с авиаГСМ, используются апробированные и рекомендованные технологические процессы, операции и режимы работы.

Противообледенительная жидкость (ПОЖ) является стабильным продуктом и сохраняет свои свойства в установленных пределах в течение гарантийного срока, при строгом выполнении конкретными исполнителями рекомендованных операций при приеме, хранении, перекачке и подготовке ПОЖ к выдаче.

В процессе прохождения ПОЖ по складу выполняется перечень технологических операций для исключения изменения ее качества, соблюдения герметичности коммуникаций, емкостей хранения и тары, исключения загрязнения или обводнения, соблюдения гарантийных сроков хранения и качественного проведения технического обслуживания технологического оборудования и средств заправки.

Применяется соответствующее оборудование, их комплектующие и агрегаты, предназначенные и допущенные к работе с ПОЖ, используются апробированные и рекомендованные технологические процессы, операции и режимы работы.

Все соответствующие операции прописаны в «Картах процессов» и в соответствующих технологических инструкциях.

7.6. Управление оборудованием для мониторинга и измерений

Мониторинг и измерения в ООО «Аэропорт Советский» проводятся в соответствии с п. 8.2. настоящего РК.

В деятельности Общества по оказанию услуг применяются контрольное и измерительное оборудование. Для управления этими устройствами, предназначенными для мониторинга и измерений, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений», организовано метрологическое обеспечение деятельности Общества. К данным мероприятиям в отношении измерительного оборудования, в случаях, где необходимо обеспечивать имеющие законную силу результаты, относятся:

- его калибровка или поверка в документально установленные периоды или перед его применением;



- регулировка;
- идентификация;
- защита от несанкционированных регулировок;
- защита от повреждений и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения.

Процесс управления средствами измерений (СИ) и ведения записей основан на требованиях нормативных документов по метрологическому обеспечению.

Поверка (калибровка) СИ, подлежащих поверке (калибровке) согласно законодательству РФ, производится организациями, аккредитованными на право проведения данного вида работ.

Способность компьютерных программных средств удовлетворять применению подтверждается перед началом применения, и повторно подтверждается по мере необходимости, с ведением соответствующих записей. Указанное программное обеспечение разработано и внедрено с привлечением специализированных организаций, имеющих соответствующие сертификаты и лицензии, и поддерживается в рабочем состоянии, а также периодически анализируется на предмет актуальности и соответствия настоящим потребностям.

8. Измерение, анализ и улучшение

8.1. Общие положения

В ООО «Аэропорт Советский» планируется и применяется деятельность по мониторингу и измерению процессов, предоставляемых услуг, удовлетворенности потребителей с использованием выбранных статистических методов в виде:

- постоянного контроля, мониторинга и анализа повседневной деятельности авиапредприятия с целью сбора актуальной оперативной информации о функционировании СМК и возможности принятия действий оперативного характера при возникновении такой необходимости (появление несоответствий, необходимость повышения результативности деятельности и т.п.);

- постоянного взаимодействия с Потребителями (посредством опроса, анкетирования, предоставлением возможности выражения потребностей и неудовлетворенности) для проведения оценки степени их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг с целью последующего улучшения качества продукции авиапредприятия;

- планирования и проведения внутренних проверок (аудитов) посредством которых производится получение объективной информации о соответствии/несоответствии СМК в целом или ее составных частей всем видам установленных к ней требований;

- предпринимаемых коррекции, корректирующих действий, предупреждающих действий по всем регистрируемым в повседневной деятельности несоответствиям, а также последующий анализ и улучшения.



8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Одним из измерений работы системы менеджмента качества является информация об удовлетворенности потребителей.

Основными источниками информации по удовлетворенности потребителей являются:

- обратная связь от авиакомпаний и пассажиров, включая претензии и пожелания (в том числе с использованием web-сайта и сети Интернет, телефона доверия);
- связь с авиакомпаниями-клиентами по вопросам качества услуг;
- результаты аудитов со стороны деловых партнёров и третьей стороны;
- анкетирование пассажиров.

Управление претензиями обеспечивает то, что все поступившие претензии, касающиеся качества услуг, регистрируются, обрабатываются, результаты обработки претензий доводятся до сведения авиакомпаний и пассажиров.

Результаты оценки удовлетворенности потребителей и анализа обработки поступивших претензий рассматриваются в процессе анализа данных (п. 8.4) и анализа функционирования СМК со стороны руководства (п. 5.6) и являются основой для совершенствования СМК.

8.2.2. Внутренний аудит

В ООО «Аэропорт Советский» разработана и поддерживается в рабочем состоянии документированная процедура «Внутренний аудит» - процедура планирования и проведения внутренних проверок качества с целью проверить:

- соответствие нормативным требованиям и требованиям авиакомпаний-клиентов;
- выполнение заявленных требований в отношении обслуживания;
- обеспечение требуемого уровня безопасности обслуживания;
- выявление нежелательных ситуаций, требующих улучшения;
- выявление угроз, существующих в отношении деятельности авиапредприятия;
- контроль рисков, связанных с обслуживанием.

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

Для осуществления измерения и мониторинга процессов в ООО «Аэропорт Советский» используются «Технологические графики обслуживания». Установлены контрольные временные интервалы объектов контроля.

Оперативный мониторинг и измерение процессов обеспечения обслуживания пассажиров и багажа, обеспечения обслуживания воздушных судов на перроне и авиатопливообеспечения воздушных перевозок и контроля качества авиаГСМ организован Владельцами процессов и осуществляется Руководителем оперативной смены и инженером службы ГСМ (в части касающейся).

Дополнительно мониторинг и измерение процессов осуществляется инспекцией по безопасности полетов в виде инспекционных проверок и наблюдений различных параметров процессов. По итогам проверок формируются соответствующие записи.



Сотрудниками СОПАД, совместно с иными внутренними контролирующими подразделениями, производятся измерения (мониторинг) процессов или какой-либо процедуры на предмет соответствия выполнения действий требованиям технологической и нормативной документации, либо при необходимости внесения изменений в документы.

Все возникающие несоответствия и причины их возникновения фиксируются и систематизируются. На основании данных анализа причин выявленных несоответствий принимается консолидированное решение о проведении необходимых корректирующих действий.

Систематизация и обобщение результатов мониторинга и измерения процессов проводятся как для составления отчета по анализу системы менеджмента качества со стороны руководства Общества, так и для текущего оперативного анализа данных по качеству.

8.2.4. Мониторинг и измерение услуги

В ООО «Аэропорт Советский» осуществляет мониторинг и измерение услуг с целью подтверждения того, что требования, установленные законодательными и нормативными актами РФ к услугам, выполнены. Это выполняется на соответствующих стадиях процесса выполнения услуг.

Мониторинг и измерение услуг осуществляется по критериям, установленным в технологических инструкциях на выполнение соответствующих услуг.

При завершении услуги по обслуживанию пассажиров и багажа, воздушного судна, а также по авиатопливообеспечению воздушных перевозок и контролю качества авиаГСМ (при необходимости) на конкретный рейс, выполнение всех норм по этой услуге и готовность к движению воздушного судна удостоверяется подписями сотрудников Общества в соответствующей документации (Акт формы С, Манифесты, ведомости).

8.3. Управление несоответствующей услугой

Несоответствующие услуги в ООО «Аэропорт Советский» находятся в управляемых условиях, независимо от места и времени выявления, в соответствии с документированной процедурой «Внутренний аудит», документированной процедурой «Корректирующие и предупреждающие действия», «Инструкцией по взаимодействию служб аэропорта СОВЕТСКИЙ в период особого режима работы при массовых задержках вылетов рейсов», Аварийным планом ООО «Аэропорт Советский», Табелем внутриаэропортовой информации», законодательными и нормативными актами РФ по вопросам ведения претензионно-исковой работы.

Процесс управления несоответствующей услугой осуществляется в следующем порядке:

- обнаружение несоответствующей услуги (предприятием или потребителем);
- анализ несоответствий при выполнении услуги;
- устранение несоответствия при выполнении услуги (коррекция);
- предупреждение повторного возникновения несоответствия при выполнении услуги (осуществление корректирующих действий).

Несоответствия услуг на предприятии выявляются в процессах:

- верификации закупаемой продукции;



- контроля качества услуги в процессе её выполнения;
- возникновения сбойных ситуаций, препятствующих оказанию услуги;
- при анализе и обработке информации от пассажиров и авиакомпаний.

Анализ проделанной работы по устранению несоответствий в отношении услуг осуществляется в процессе анализа данных (п. 8.4) и периодического анализа системы менеджмента качества со стороны руководства Общества.

Под несоответствующей услугой понимается несоответствие хотя бы одного параметра представляемых услуг по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, воздушных судов, а также авиатопливообеспечения воздушных перевозок и контроля качества авиаГСМ установленным требованиям (устанавливаемых во внешних и внутренних нормативных документах или потребителями).

8.4. Анализ данных

В ООО «Аэропорт Советский» постоянно проводится сбор и анализ необходимых данных для установления пригодности и эффективности системы менеджмента качества и идентификации возможного осуществления улучшений.

Анализ данных производится по:

- Удовлетворенности потребителей (п.8.2.1, настоящего Руководства);
- Соответствию требованиям к продукции (п. 7.2.1. настоящего Руководства);
- Управлению поставщиками (п. 7.4. настоящего Руководства);
- Характеристикам процессов;
- ежедневным, еженедельным, ежемесячным, ежеквартальным, полугодовым, годовым отчетам руководителей структурных подразделений (в зависимости от установленной периодичности);
- устранению несоответствий в отношении услуг.

Анализ данных проводится руководителями подразделений Общества ежеквартально на основании поступающей внешней документации, а так же технологических и маркетинговых отчетов, предоставляемых смежными подразделениями, результатов мониторинга процессов. Результатом проведенного анализа являются разработка и выполнение производственных планов подразделений.

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

В ООО «Аэропорт Советский» осуществляются необходимые действия по планированию и управлению процессов, необходимых для постоянного улучшения СМК путем:

- постоянного использования и актуализации политики и целей в области качества
- проведения внутренних проверок;
- проведения анализа со стороны руководства Общества;
- проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

В результате мер по улучшению результативности СМК вносятся изменения во внутренние нормативные документы.



8.5.2. Корректирующие и предупреждающие действия

В ООО «Аэропорт Советский» определены и предпринимаются действия с целью устранения причин несоответствий, для предупреждения их повторного возникновения - корректирующие мероприятия;

- потенциальных несоответствий, для предупреждения их появления - предупреждающие мероприятия.

Корректирующие и предупреждающие мероприятия разрабатываются:

- на уровне подразделений (выполнения этапов процессов) - на совещаниях подразделений;

- на уровне направлений деятельности предприятия (процессов системы качества) на совещаниях руководителей предприятия (Директора, руководителей подразделений);

- на уровне предприятия (анализ политики, измерение целей в области качества и взаимодействие процессов СМК) - на совещаниях у Директора.

Для выработки корректирующих мероприятий используются данные, полученные по анализам:

- СМК со стороны руководства;

- претензий от потребителей услуг предприятия по несоответствиям, выявленным при осуществлении услуг;

- несоответствий, выявленных при внутренних проверках (аудитах).

Предупреждающие действия включают в себя:

- планирование и внедрение новых совершенных технологий, освоение и сертификацию новых видов деятельности, проведение запланированных мероприятий;

- постоянную подготовку, обучение и аттестацию персонала;

- проведение всех видов контроля;

- выполнение работ по графикам планово-предупредительного ремонта оборудования;

- проверку оборудования на технологическую точность с оформлением карт аттестации;

- проверку соблюдения технологической дисциплины;

- валидацию технологических процессов.

Предупреждающие действия разрабатываются по результатам анализа:

- результативности функционирования процессов СМК;

- качества выполняемых работ;

- качества разработки документации.

Разработчики:

Начальник СОПАД

В.Д. Христенко

Начальник СОП

Н.Н. Рябова

Зам. начальника СГСМ

И.Е. Алехин

Руководитель ГКУиД

Т.П. Куликова



Общество с ограниченной ответственностью
«Аэропорт Советский»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Приложение № 1
(обязательное)

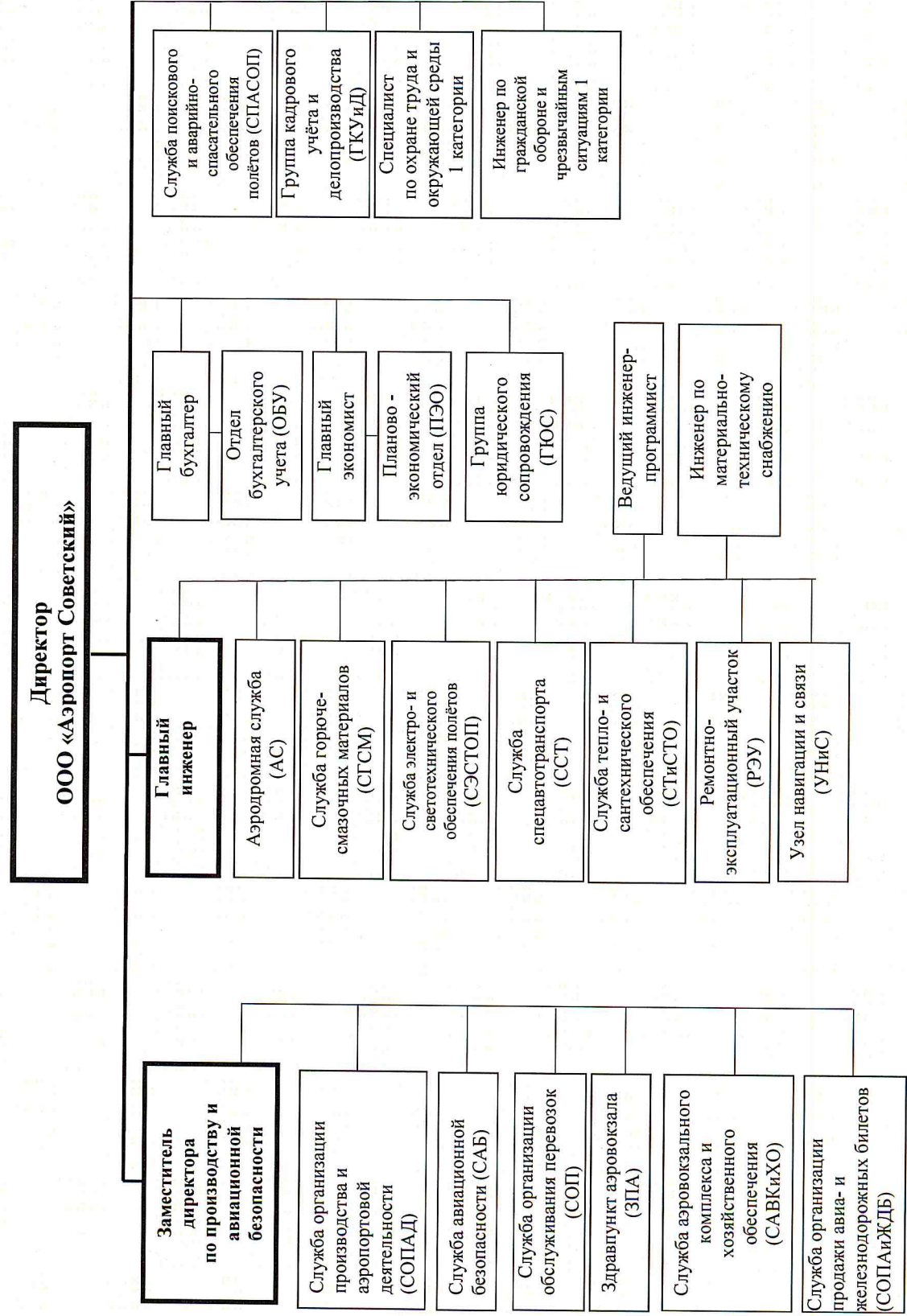
СПИСОК РУКОВОДЯЩЕГО ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ

№ п/п	Ф.И.О.	Наименование должности согласно штатному расписанию
1	2	3
1	Авакарица Иван Михайлович	Директор ООО «Аэропорт Советский»
2	Абдулов Дмитрий Владимирович	Заместитель директора по производству и АБ
3	Плакида Валерий Алексеевич	Главный инженер
4	Галиева Фандиля Галимьяновна	Главный бухгалтер
5	Паньшина Ольга Валерьевна	Главный экономист
6	Христенко Владимир Дмитриевич	Начальник службы организации производства и аэропортовой деятельности
7	Куликова Татьяна Петровна	Руководитель ГКУиД
8	Рискова Елена Анатольевна	Руководитель ГЮС
9	Ветошкин Сергей Леонидович	Начальник САБ
10	Заботин Сергей Николаевич	Заместитель начальника САБ
11	Рябова Наталья Николаевна	Начальник СОП
12	Латышева Галина Ивановна	Заместитель начальника СОП
13	Шадрина Ирина Владимировна	Начальник САВКиХО
14	Флеев Александр Вячеславович	Начальник СПАСОП
15	Мингалев Сергей Аркадьевич	Заместитель начальника СПАСОП-руководитель ВПО
16	Иванов Андрей Анатольевич	Начальник ССТ
17	Паньшин Олег Вячеславович	Начальник АС
18	Попцов Александр Сергеевич	Начальник СГСМ
19	Уразов Василий Егорович	Начальник СЭСТОП
20	Севастьянов Дмитрий Борисович	Начальник РЭУ
21	Ширшова Оксана Анатольевна	Начальник СОПАиЖДБ
22	Петрович Любовь Борисовна	Заведующий здравпунктом аэровокзала
23	Крылова Ольга Михайловна	Специалист по ОТиОС
24	Масиевских Максим	Ведущий инженер-программист
25	Захаров Алексей Владимирович	Ведущий инженер УНС
26	Назырова Альфира	Инженер по МТС



Приложение № 2
(обязательное)

Организационно-штатная структура управления в субъекте транспортной инфраструктуры
ООО «Аэропорт Советский» (введена в действие с 03.10.2017 г.)





Общество с ограниченной ответственностью
«Аэропорт Советский»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

**ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
ООО «АЭРОПОРТ СОВЕТСКИЙ»
(НА ПЕРИОД ДО 2020Г.)**

Руководство ООО «Аэропорт Советский» обязуется обеспечивать устойчивое развитие аэропорта в соответствии с международными требованиями к обеспечению воздушных перевозок.

Цели ООО «Аэропорт Советский» в области качества на 2019-2020 годы:

- обеспечение высокого уровня безопасности полётов;
- постоянное улучшение и обеспечение параметров качества наземного обслуживания на уровне требований авиакомпаний-клиентов;
- обеспечение регулярности полетов на уровне не менее 95% (по параметрам, зависящим от аэропорта);
- модернизация парка спецтехники и оборудования для обслуживания ВС;
- повышение удовлетворенности пассажиров качеством услуг до уровня К-0.87;
- повышение удовлетворенности персонала предприятия условиями труда.

Достижение поставленных целей осуществить посредством решения задач:

- обеспечение соответствия процессов управления и процедур по обслуживанию воздушных судов, пассажиров и грузов, эксплуатации техники и оборудования, стандартам и рекомендуемой практики ISAGO.
- безусловное выполнение персоналом нормативных требований по коммерческому обслуживанию воздушных судов на перроне, обслуживанию пассажиров, обработки почты, грузов, эксплуатации техники и оборудования;
- безусловное исполнение стандартов, процедур и требований к качеству авиакомпаний-клиентов по обслуживанию воздушных судов, пассажиров и грузов;
- постоянное изучение запросов авиаперевозчиков и пассажиров, анализ уровня их удовлетворённости, внедрение мероприятий по улучшения качества предоставляемых услуг и новых видов услуг;
- оптимизация основных производственных процессов предприятия;
- снижение издержек при предоставлении услуг авиаперевозчикам;
- постоянное улучшение СМК на основе анализа данных, получаемых в результате аудита, контроля и мониторинга производственной деятельности Общества.
- создание максимально благоприятных условий с целью творческой и профессиональной самореализации каждого сотрудника предприятия.

Приложение № 4
(обязательное)

**МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
ПО ЭЛЕМЕНТАМ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

№	Элементы системы менеджмента качества	Директор	Заместитель директора по производству и АБ	Главный инженер аэропорта	Начальник ПЭО	Главный бухгалтер	Начальник СОПАД	Руководитель ГКУ и Д	Начальник САБ	Начальник СОП	Начальник службы ГСМ	Руководитель ГЮС	Помощник директора-начальник АВК	Совет по качеству
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Система качества	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И
2	Ответственность руководства	О	О	О	О	О	О	О	О	О	О	О	О	И
3	Анализ контракта	У	О	У	О	О	У	У	У	У	У	У	У	И
4	Управление документацией	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
5	Управление персоналом	О	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У	У	И
6	Закупки	У	У	У	О	О	У	У	У	У	У	О	У	И
7	Управление процессами	И	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И
8	Корректирующие и предупреждающие действия	И	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И
9	Управление регистрацией данных о качестве	И	У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	И
10	Внутренние проверки качества	И	И	И	И	И	И	И	И	И	О	У	И	И
Примечание - В матрице распределения ответственности использованы следующие условные буквенные обозначения ответственности исполнителей: О — персонально отвечает за принимаемые решения, планирование, анализ и обеспечение качества, управление ресурсами, организацию работ, их полноту, сроки, контроль исполнения, корректировку поставленной задачи; У — обязательно участвует в выполнении работ; И — получает информацию о выполнении запланированных работ.														