



**Техническая эксплуатация объектов недвижимости.
СМК в системе эксплуатации.
Стандарты эксплуатации.**

Клюев Александр Петрович

**Главный специалист управления
корпоративного имущества**

Дирекция по управлению имуществом

ОАО «ЛОМО»



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

КАЧЕСТВО ЭКСПЛУАТАЦИИ

1. Наличие мониторинга (точка зрения специалиста).
2. Наличие соответствующих внутренних приказов в компании и инструкций, разработанных для проведения осмотров.
3. Плановость и периодичность технических осмотров.
4. Отчётность по мониторингу.
5. Соотнесение информации в отчётах с планами мероприятий по эксплуатации на последующие периоды.
6. Учёт количества отказов.
7. Учёт количества аварий.
8. Отсутствие или надлежащее исполнение, выписанных ранее предписаний.
9. Соответствие деятельности нормативным актам, регламентам и т.д.





Техническая эксплуатация объектов недвижимости

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Любая компания, работающая в сложной и требовательной бизнес - среде нуждается в результативных средствах управления и постоянном их совершенствовании.

Управление качеством – целенаправленный процесс воздействия на объекты управления, осуществляемый при создании и использовании услуги, в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей.

Системный подход к управлению качеством разработан Международной Организацией по Стандартизации в виде стандарта ISO 9001, признанного во всем мире.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Сертификация СМК по стандартам ISO 9001:

- является общепринятой демонстрацией стабильности качества
- свидетельствует о том, что компанией соблюдаются и выполняются требования, определенные международными стандартами
- служит для потребителей основным критерием при выборе организаций и гарантией качества оказываемых услуг
- применяется в целях подтверждения выполнения требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ISO 9001:2000)

Сертификат выдается сроком на три года с последующим продлением.

В течение срока действия сертификата проводится ежегодный инспекционный контроль.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

СЕРТИФИКАЦИЯ СМК ПО СТАНДАРТУ ISO 9001 В КОМПАНИИ ОАО «ЛОМО»

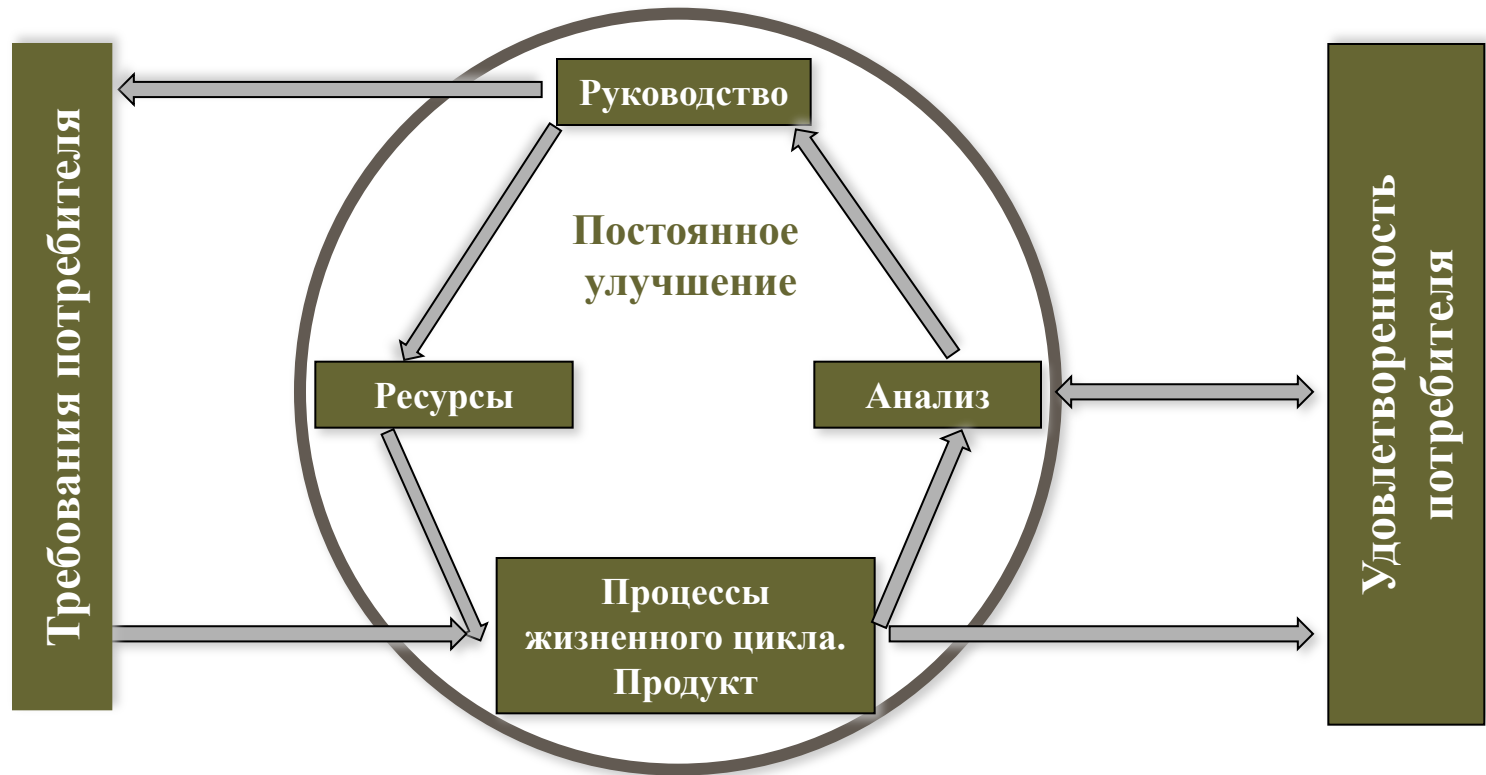
Внедрение СМК основывалось на постоянном стремлении к повышению качества и результативности, большом практическом опыте, отточенных технологиях, высококвалифицированном персонале, стремлении следовать основным принципам менеджмента качества, сформулированным в стандарте ISO 9001.

В компании ОАО «ЛОМО» была разработана и внедрена Система Менеджмента Качества, призванная обеспечивать и демонстрировать соответствие внутренних процессов и качества предоставляемых услуг требованиям стандарта качества ISO 9001.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

КОНЦЕПЦИЯ СТАНДАРТА ISO 9001



Представленная модель СМК демонстрирует концепцию, на которой базируются требования стандарта ISO 9001.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

КОНЦЕПЦИЯ СТАНДАРТА ISO 9001

Ключевую роль играет блок процессы жизненного цикла, который консолидирует все ресурсы, необходимые для предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей.

Продукт является источником удовлетворенности потребителя.

Процесс анализа предполагает измерение степени удовлетворенности, оценку процессов жизненного цикла и качества продукции, информирование руководства.

Обозначена ответственность руководства за ориентацию персонала на выполнение запросов потребителей, обеспечение ресурсами, анализ и совершенствование деятельности.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СМК ДОКУМЕНТАЦИЯ ПЕРВОГО УРОВНЯ

К документации СМК первого уровня, обеспечивающей построение и функционирование СМК относятся:

- политика и цели организации в области качества;
- приверженность руководства внедрению СМК;
- ориентация персонала на удовлетворение интересов потребителей.

Руководство по качеству определяет область применения СМК и содержит описание основных процессов:

- взаимодействие процессов и процедур управления;
- ответственность и полномочия персонала в рамках СМК компании.

Обязательные стандарты предприятия:

- управление документами;
- управление отчетами;
- внутренний аудит;
- управление несоответствиями;
- корректирующие и предупреждающие действия.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СМК ДОКУМЕНТАЦИЯ ВТОРОГО УРОВНЯ

В соответствии с требованиями стандарта, к документации второго уровня относятся рабочие документы, касающиеся описания, планирования, осуществления производственных процессов и управление ими. Такие как:

- должностные инструкции персонала
- процедуры мониторинга, анализа и оценки качества
- положение о ведении записей и отчетностей
- формы отчетных документов
- визуализация внутренних процессов



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

СМК В РАБОЧЕМ СОСТОЯНИИ



СМК постоянно находится в рабочем состоянии. Внутренние процессы, процедуры управления и удовлетворенность потребителей рассматриваются с точки зрения реализации требований стандарта деятельности компании применительно к основным процессам СМК.

Ответственность руководства:

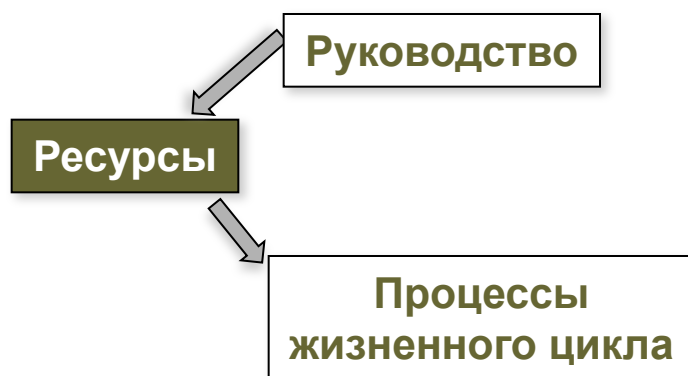
- регулярный анализ функционирования и результативности СМК на основе результатов внутренних аудиторских проверок, анализа удовлетворенности потребителей, оперативных отчетов;
- отслеживание обеспечения ресурсами для эффективного осуществления процессов жизненного цикла и функционирования СМК в целом.

Внимание обслуживающего персонала постоянно акцентируется на удовлетворении интересов клиентов.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

СМК В РАБОЧЕМ СОСТОЯНИИ



Квалификация специалистов и деятельность компании подтверждена сертификатами и лицензиями

Опыт и компетентность линейного персонала

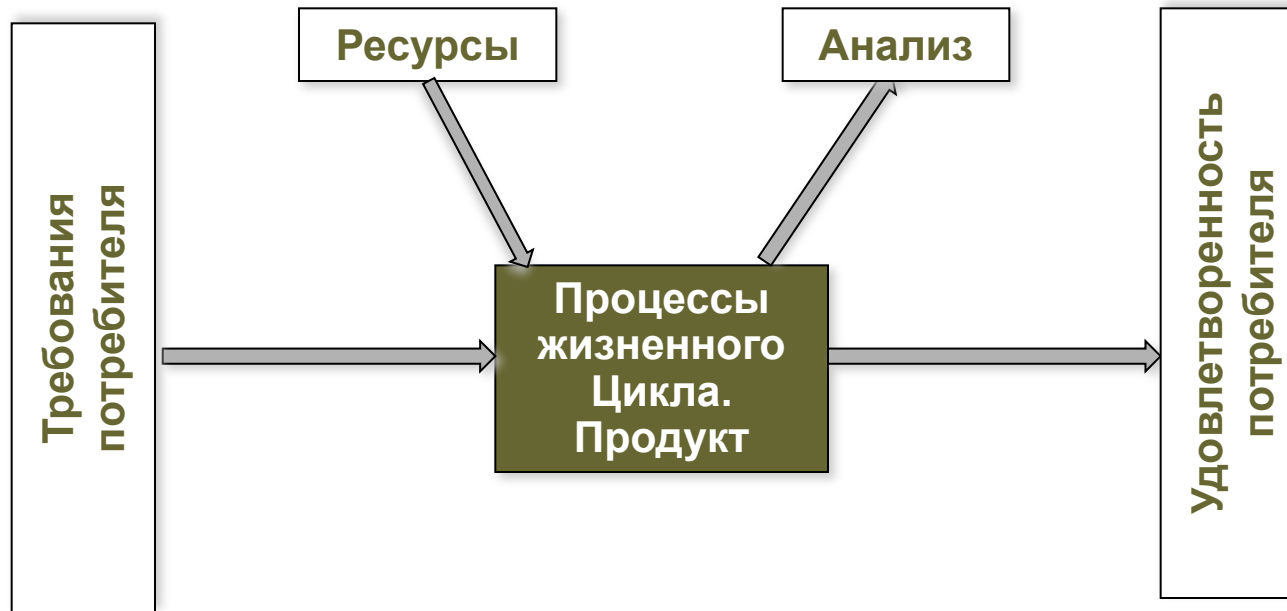
Оперативная работа службы персонала по подбору кандидатов на вакантные должности

Поддержание инфраструктуры в рабочем состоянии:
помещения, рабочие места, технические и орг.средства, транспорт и связь



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

СМК В РАБОЧЕМ СОСТОЯНИИ

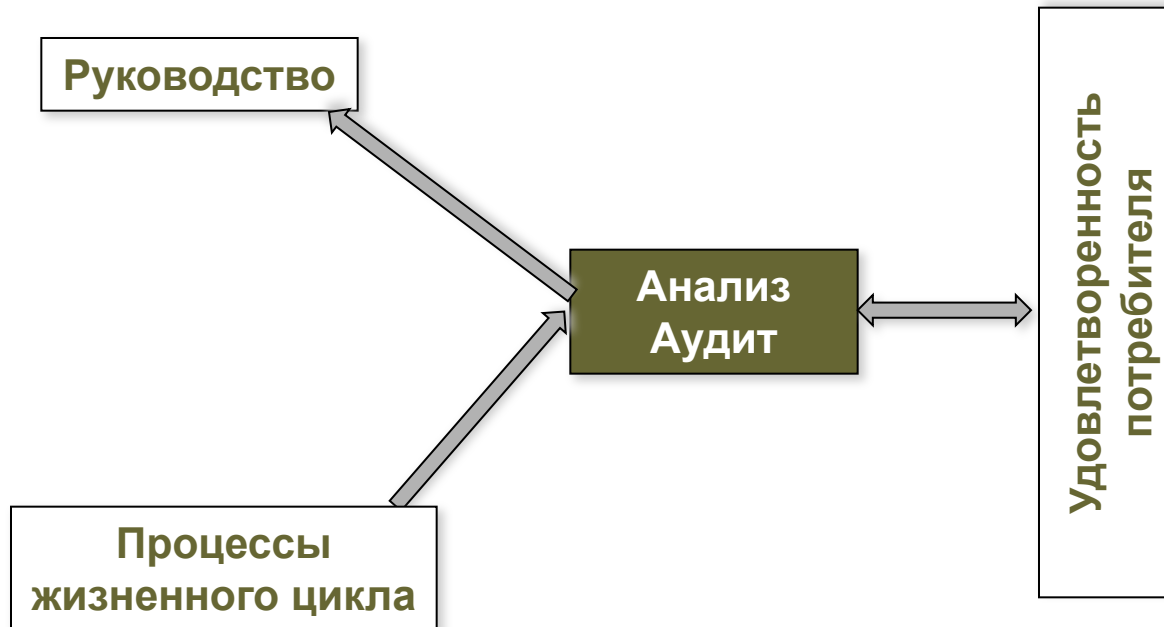


Создание благоприятных условий, обеспечивающих построение двусторонней связи с клиентами (регистрация всех поступающих заявок, анализа и согласования требований к заказу, осуществление работ, контроль за исполнением, оценка качества предоставляемых услуг).



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

СМК В РАБОЧЕМ СОСТОЯНИИ

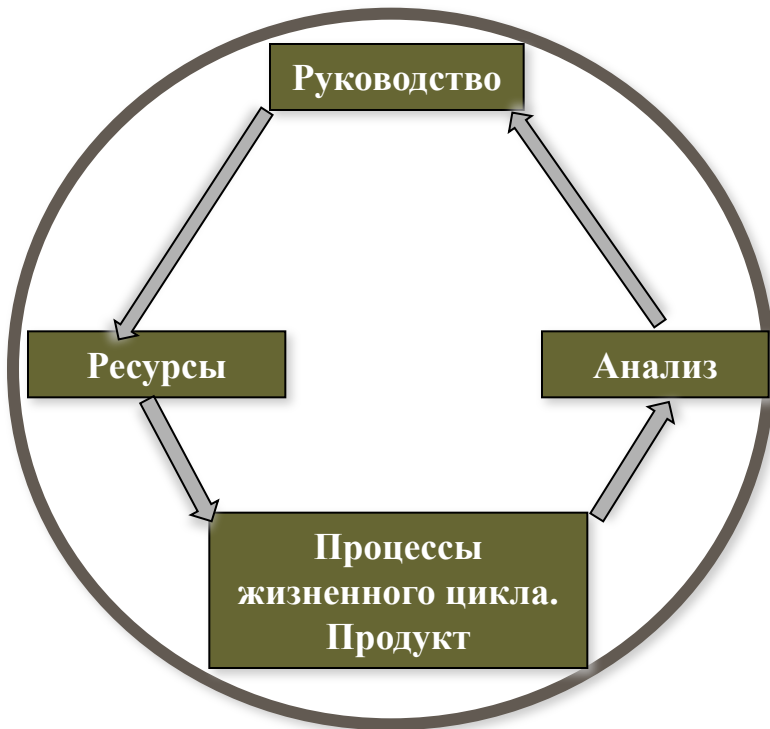


- проведение плановых внутренних аудиторских проверок функционирования и результативности СМК;
- оперативные отчеты руководству с анализом деятельности подразделений.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

СМК В РАБОЧЕМ СОСТОЯНИИ



Повышение результативности с целью более полного удовлетворения интересов потребителей:

- Анализ функционирования СМК со стороны высшего руководства
- Информирование о состоянии ресурсов
- Мониторинг и анализ производственных процессов и качества услуг
- Мониторинг и анализ удовлетворенности клиентов
- Анализ внутренних аудитов



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ КЛЮЧЕВЫХ ПРИНЦИПОВ СМК

В практической деятельности компании строго соблюдаются ключевые принципы СМК:

- Ориентация на потребителя
- Лидерство руководства
- Вовлеченность персонала
- Процессный подход
- Системный подход к менеджменту
- Постоянное совершенствование
- Принятие решений, основанное на фактах
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками
- Документирование
- Превалирование предотвращающих воздействий

СМК позволяет достигать запланированных результатов деятельности компании.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

ЗНАЧЕНИЕ СЕРТИФИЦИРОВАННОЙ СМК

Структура СМК предопределяет цикл непрерывного улучшения деятельности, который объединяет производственные и управленческие процессы для достижения поставленных задач.

Сертифицированная СМК:

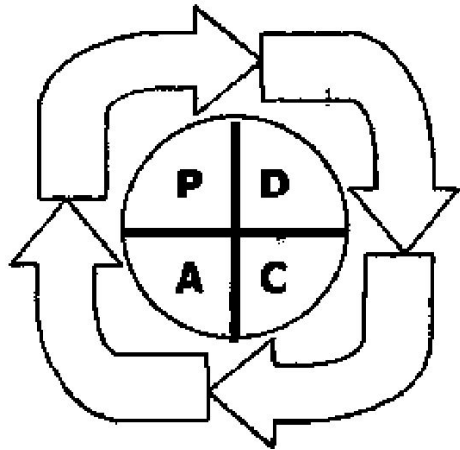
- обеспечивает стабильность, управляемость и предсказуемость внутренних процессов и организации в целом;
- демонстрирует приверженность компании качественному удовлетворению интересов потребителей;
- закрепляет многолетний опыт компании в сфере управления, эксплуатации и технического обслуживания объектов недвижимости.

При сертификации компании ориентируются на ГОСТ, ОСТ, СНиП и другие нормативные документы.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Цикл Деминга



P – Plan - планируй

D – Do - делай

C – Check - проверяй

A – Act – действуй (корректируй)



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

СМК. КЛЮЧЕВЫЕ МОМЕНТЫ ЭФФЕКТИВНОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ

- построение эффективной системы эксплуатации
- построение эффективной системы обслуживания клиентов



План управления объектом

Высокое качество обслуживания

Профессионализм

Стандартизация процессов

Сертификация СМК



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Стандарты эксплуатации



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Стандарты эксплуатации промышленной недвижимости

Единый стандарт эксплуатации промышленной недвижимости отсутствует

Использование вспомогательных критериев

Цели собственника объекта недвижимости

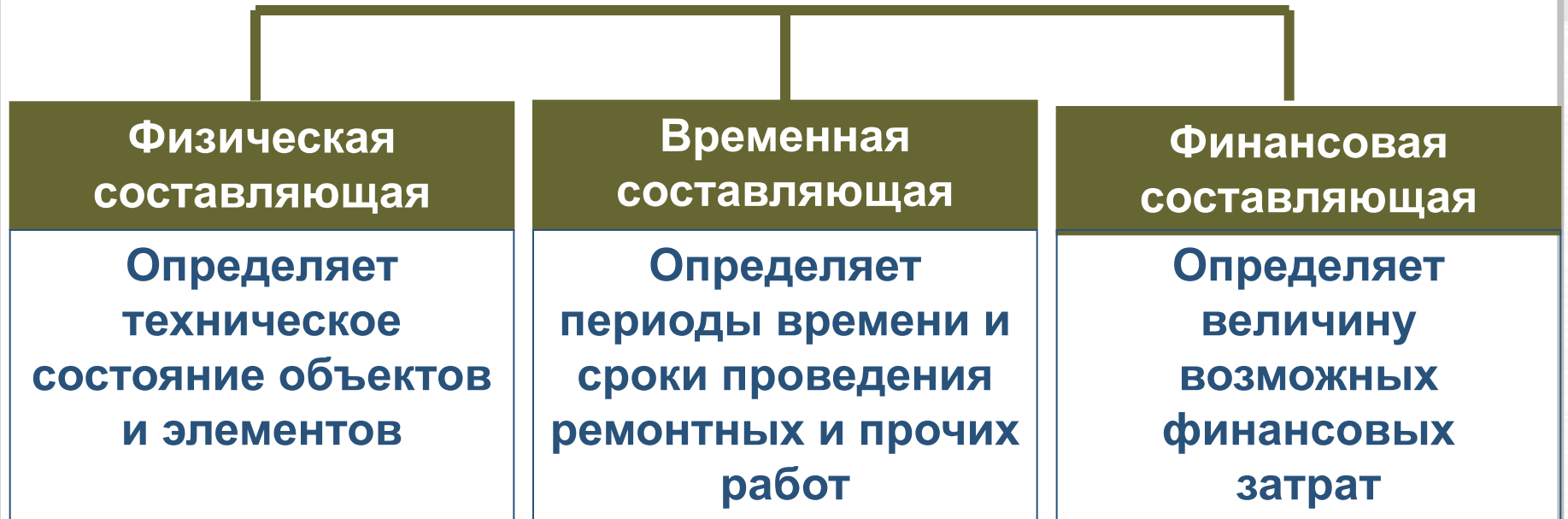
Требования пользователей объекта недвижимости

Стандарт определяется не только требованиями к объектам, но их функциями



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Стандарты эксплуатации: составляющие



Необходимо сформировать перечень измеряемых характеристик, на основе которых можно однозначно сформулировать положения стандарта и определить текущее состояние объекта



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

**Стандарт эксплуатации - свод положений и норм,
включающий:**

основные технические требования

ГОСТы

СНиПы – Строительные нормы и правила

ПБ – Правила безопасности

ППБ – Правила пожарной безопасности

НПБ – Нормы пожарной безопасности

РД – руководящие документы

**технические характеристики соблюдения инструкций для
персонала**

Нормы и правила предприятия



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Стандарт промышленной безопасности

Соблюдение регламентов Ростехнадзора в части эксплуатации объектов повышенной опасности

взрыво-пожароопасные объекты;
подъемно-транспортное оборудование ;
объекты холодильного оборудования;
сосуды и трубопроводы, находящиеся под давлением; оборудование котельных.

Регламентация норм промышленной безопасности формулируется в серии документов Ростехнадзора с кодировкой «ПБ» (Правила безопасности)

Стандарт должен включать характеристики соблюдения типовых инструкций по промышленной безопасности для эксплуатационного персонала. Содержание типовых инструкций также регламентируется Ростехнадзором в документах серии РД

Код документа	Название документа
ПБ 10-575-03	Правила устройства и безопасной эксплуатации электрических котлов и электродогревательных
ПБ 10-382-00	Правила устройства и безопасной эксплуатации грузоподъемных кранов
ПБ 10-558-03	Правила устройства и безопасной эксплуатации лифтов
ПБ 10574-03	Правила устройства и безопасной эксплуатации паровых и водогрейных котлов
ПБ 10-611-03	Правила устройства и безопасной эксплуатации подъемников
ПБ 03-581-03	Правила устройства и безопасной эксплуатации стационарных компрессорных установок, воздухопроводов и газопроводов
ПБ 10-573-03	Правила устройства и безопасной эксплуатации трубопроводов пара и горячей воды
ПБ 03-576-03	Правила устройства и безопасной эксплуатации сосудов, работающих под давлением
РД 10-319-99	Типовая инструкция по безопасному ведению работ для персонала котельных
РД 10-69-94	Типовые технические условия на ремонт паровых и водогрейных котлов промышленной энергетики
РД 10-332-99	Типовая инструкция для лиц, ответственных за безопасное производство работ подъемниками



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Нормативные документы процесса эксплуатации



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Типовые нормативные документы

Положение о стандарте и структуре эксплуатации

Положение о службе эксплуатации

Положение о документообороте

Положение об обеспечении безаварийной эксплуатации

Положение о стандартах чистоты

Положение о качестве

Регламенты деятельности сотрудников

Положение о планировании мероприятий по эксплуатации, бюджетировании и затрат, отчетности и анализе эффективности

Акт приема-передачи имущества



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Положение о стандарте и структуре эксплуатации

Цель документа: детализированное структурирование процесса эксплуатации

- Мониторинг технического состояния объекта недвижимости;
- Техническое обслуживание;
- Ежедневное техническое обслуживание;
- Планово-предупредительные и регламентные работы;
- Текущий ремонт;
- Нормативные мероприятия;
- Клининг;
- Технический консалтинг;
- Обеспечение ресурсами;
- Планирование и бюджетирование.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Положение о службе эксплуатации

Цель документа:

описание корпоративной точки зрения на технологию и результат деятельности службы

- Описывает структуру, цели, задачи и функции эксплуатации;
- Описывает стандарты эксплуатации;
- Описывает форму взаимодействия сотрудников службы эксплуатации;
- Описывает форму взаимодействия службы эксплуатации с контрагентами;
- Описывает стратегию оценки качества;
- Описывает результат деятельности.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Положение о документообороте

Цель документа:

Обеспечение единообразия процессов документирования и организации работы с документами

- Устанавливает общие правила работы с документами;
- Способствует правильному и своевременному выполнению постановлений и распоряжений руководства;
- Регламентирует процедуру подготовки, регистрации, учета и хранения документов.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Положение об обеспечении безаварийной эксплуатации

Цель документа:

Описать действия персонала службы эксплуатации при типовых аварийных ситуациях

- Описывает и разделяет виды аварийных ситуаций;
- Описывает возможность выявления причин возникновения типовых предаварийных ситуаций;
- Описывает алгоритм действий персонала службы эксплуатации при наступлении предаварийных ситуаций;
- Описывает алгоритм действий по ликвидации причин и последствий аварийных ситуаций.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Положение о стандартах чистоты

Цель документа:

Описать процесс клининга

- Содержит глоссарий терминов клининга;
- Описывает методы и технологии клининга;
- Содержит перечень нормативных и регламентных санитарно-гигиенических мероприятий;
- Описывает инструментарий клининга;
- Регламентирует нормы расходования;
- Описывает принципы оценки качества работ по клинингу.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Положение о качестве

Цель документа: Декларирует понятие качества в отношении технологических процессов и готовой продукции

- Содержит технологии и методы ухода и обслуживания элементов и поверхностей отделки;
- Содержит требования к поверхностям, элементам интерьера и сантехническому оборудованию;
- Описывает перечень нормативных и регламентных санитарно-гигиенических мероприятий по дезинсекции, дератизации;
- Содержит перечень моющих, чистящих и защитных расходных материалов;
- Содержит принципы оценки качества работ.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Регламенты деятельности сотрудников

Цель документа:

Описать повседневную деятельность сотрудников службы эксплуатации

- Содержит перечень выполняемых сотрудниками функций;
- Описывает периодичность выполнения функций;
- Описывает цели и необходимые результаты взаимодействия с сотрудниками и внешними контрагентами;
- Описывает степень компетенции, границы полномочий и ответственности;



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Положение о планировании мероприятий по эксплуатации, бюджетировании затрат, отчетности и анализе эффективности

Цель документа:

Прогнозирование деятельности по эксплуатации

- Описывает структуру, цели, задачи и функции;
- Содержит статьи планирования и статьи затрат;
- Содержит формат планов, бюджета и отчетов;
- Описывает периодичность планирования, бюджетирования и отчетности;
- Содержит технологии планирования;
- Описывает показатели эффективности.



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Акт приема-передачи имущества

Цель документа:

Оформление факта передачи имущества другой стороне и описание предоставляемых услуг

- Описывает права и обязанности сторон;
- Содержит перечень предоставляемых услуг принимающей стороне;
- Описывает процедуру эксплуатации;
- Содержит сроки действия и ответственность каждой стороны



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Контроль



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Контроль

Эффективная эксплуатация промышленной недвижимости предусматривает обеспечение эксплуатационных показателей и соблюдение стандартов эксплуатации

НАПРАВЛЕНИЯ

Взаимодействие с государственными органами контроля и надзора

Корпоративный контроль

Представление интересов собственника перед поставщиками коммунальных услуг



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Корпоративный контроль

Количество уровней корпоративного контроля зависит от масштабов предприятия, в контроле должна быть задействована вся цепь специалистов по эксплуатации

Система осмотров должна обеспечивать измерение характеристик и параметров, которые определяются стандартами эксплуатации

Содержание, периодичность, и объекты осмотров должны отражать индивидуальные особенности каждого объекта эксплуатации



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Классификация персонала	Периодичность	Цель	Задачи
Менеджеры по эксплуатации	Ежедневно	Мониторинг выполнения норм охраны труда и техники безопасности	Обеспечение оперативной реакции на нарушения условий охраны труда и техники безопасности
	Еженедельно, ежемесячно	Мониторинг характеристик стандартов эффективного уровня эксплуатации	Оперативно-производственное планирование. Оперативная реакция на отклонения характеристик функциональной среды
	Ежегодно весной	Выявление изменений эксплуатационных характеристик после отопительного периода и контроль подготовки к летнему сезону. Мониторинг характеристик стандартов имиджевого уровня эксплуатации	Планирование работ на следующий год. Корректировка плана работ текущего года
	Ежегодно осенью, по необходимости	Контроль подготовки к отопительному сезону	Корректировка оперативно-производственного планирования на текущий год
	Раз в пять лет	Долгосрочное планирование	Корректировка предыдущего



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Классификация персонала	Периодичность	Цель	Задачи
<p>Специалисты по технической диагностике</p>	<p>По необходимости, ежегодно весной</p>	<p>Оценка характеристик безопасного уровня эксплуатации. Оценка характеристик эффективного уровня эксплуатации</p>	<p>Планирование работ на следующий год. Корректировка плана работ на текущий год. Выявление необходимости проведения освидетельствования отдельных конструктивных элементов, инженерных систем и оборудования. Выявление необходимости инструментального освидетельствования характеристик функциональной среды</p>
	<p>Раз в пять лет</p>	<p>Оценка технического состояния конструкций, инженерных систем и оборудования</p>	<p>Выявление необходимости проведения специализированного освидетельствования Корректировка предыдущего долгосрочного плана эксплуатации</p>
	<p>По мере необходимости</p>	<p>Оценка технического состояния после природных и техногенных катастроф, а также в результате воздействия неблагоприятных условий эксплуатации</p>	<p>Разработка противоаварийных мероприятий, проектов усиления конструкций и восстановления функционирования инженерного оборудования</p>



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Представление интересов собственника перед поставщиками коммунальных услуг

Взаимодействие с представителями энергоснабжающих организаций

- Ведение учета потребления коммунальных услуг
- Контроль сроков выставления счетов на оплату
- Сверка соответствия счетов фактическому потребителю услуг
- Контроль над соблюдением условий договора

Сравнение, оценка и анализ качественных, количественных и стоимостных показателей затрат

- Оптимизация затрат и повышение эффективности использования энергетических ресурсов
- Контроль качества предоставленных услуг



Техническая эксплуатация объектов недвижимости

Взаимодействие с государственными органами контроля и надзора

Государственные органы контроля и надзора (Санкт-Петербург)

- Энергонадзор
- Энергосбыт
- СЭС
- Пожнадзор
- Ростехнадзор
- Комитет по природным ресурсам
- Комитет по градостроительству и архитектуре Правительства Петербурга
- Комитет по земельным ресурсам Правительства Петербурга

Взаимодействие с государственными органами контроля и надзора предусматривает

- переоформление договоров
- переоформление/получение актов допуска
- подготовку пакетов технической документации
- получение оптимизации технических условий
- достижение договоренностей по поводу предписаний и актов, в том числе проведение переговоров, встреч с целью уменьшения затрат и сроков выполнения предписаний
- рекомендации и консультирование по изменениям в проектах