

КОРПОРАТИВНАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Политика и цели в области качества

Корпоративная система менеджмента качества (КСМК) АО «ФПК» выстроена в соответствии со Стратегией управления качеством материнской компании, Стратегией развития АО «ФПК» и требованиями стандарта качества ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Деятельность в области КСМК осуществляется в соответствии с Политикой в области качества АО «ФПК».

Приоритетными целями АО «ФПК» в области качества являются:

- максимальное удовлетворение требований и ожиданий потребителей посредством постоянного повышения качества оказываемых услуг и обеспечения высокого уровня обслуживания, комфорта и безопасности;
- постоянное повышение результативности и эффективности деятельности Компании посредством совершенствования КСМК, бизнес-процессов, технологий бережливого производства, подготовки подвижного состава и обслуживания пассажиров.

Для достижения поставленных целей и устойчивого развития Компании руководство АО «ФПК» берет на себя следующие обязательства:

- следовать принципу «Лидерство руководства» и развивать взаимодействие сотрудников при достижении поставленных целей, их компетентность, мотивацию и корпоративную культуру взаимоотношений;
- поддерживать и развивать взаимовыгодные и долгосрочные отношения с поставщиками, повышать удовлетворенность потребителей и всех заинтересованных сторон Компании;
- управлять потенциальными рисками Компании, предупреждая повторяющиеся и потенциальные несоответствия, и принимать решения на основании объективных свидетельств и требований заинтересованных сторон;
- обеспечивать соответствие КСМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 и заинтересованных сторон;
- непрерывно улучшать КСМК, повышая результативность и эффективность деятельности за счет совершенствования процессов, внедрения инноваций и оптимизации затрат;
- организовать работу по реализации и обеспечению необходимыми ресурсами Политики в области качества.



Сертификация КСМК и соответствие международному стандарту качества ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»

В 2021 году успешно пройден инспекционный контроль КСМК АО «ФПК» на соответствие требованиям ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» в подтверждение действующего сертификата № 19.2511.026 от 24 декабря 2019 г. на основные бизнес-процессы Компании:

- перевозка пассажиров, багажа и груза багажа;
- сопровождение и обслуживание пассажиров/вагонов в поездах дальнего следования;
- оформление и продажа проездных и перевозочных билетов и документов;
- экипировка вагонов в рейс;
- ремонт вагонов в объеме капитально-восстановительного ремонта (КВР);
- ремонт вагонов в объеме деповского ремонта (ДР);
- ремонт вагонов в объеме капитального ремонта КР-1 и КР-2;
- текущий ремонт вагонов (отцепочный, безотцепочный);
- ремонт колесных пар;
- ремонт узлов и деталей вагонов;
- техническое обслуживание вагонов в объеме ТО-1, ТО-2, ТО-3.

Основные преимущества наличия сертификата соответствия ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»:

- имидж клиентоориентированной компании, подтвержденный нормативными документами на государственном уровне;
- подтверждение соответствия деятельности АО «ФПК» ведущим мировым практикам в области менеджмента качества со стороны независимого органа по сертификации;
- повышение удовлетворенности пассажиров через предоставление услуг, соответствующих мировым стандартам качества;
- повышение результативности и эффективности процессов корпоративной системы управления;
- повышение стоимости акций;
- повышение количества баллов АО «ФПК» при участии в конкурсах (тендерах) материнской компании и других заказчиков в рамках выполнения работ по подсобно-вспомогательной деятельности.



Бережливое производство

Деятельность по организации бережливого производства осуществляется в соответствии с циклом Р-D-C-A («Планируй – действуй – контролируй – анализируй»).

АО «ФПК» следует таким принципам для развития и совершенствования технологий бережливого производства, как:

- ориентация на потребителя;
- ориентация на процесс;
- гибкость производственного процесса;
- стандартизация;
- предотвращение ненужных затрат;
- прозрачность;
- предотвращение ошибок;
- стремление к совершенству.

Проекты, реализованные в результате внедрения технологий бережливого производства в производственных процессах АО «ФПК»:

- усовершенствован подход к системе 5С на рабочих местах. Внедрена ежедневная самооценка состояния рабочих мест и рабочего пространства в виде оценочных листов и фотоотчетов. Все данные размещаются на общедоступном для производственных подразделений портале Компании;
- в Системе дистанционного обучения проведен курс обучения по системе 5С на рабочих местах, рабочем пространстве и в офисах. Более 3 тыс. сотрудников АО «ФПК» успешно прошли данное обучение.

Разработана и утверждена Дорожная карта построения бережливой производственной системы в АО «ФПК» на 2021–2023 годы. Определены участники, процессы, порядок мониторинга и необходимые ресурсы для достижения целевого состояния бережливой производственной системы.

Основные этапы дорожной карты:

- внедрение системы 5С на рабочих производственных местах и в офисах;
- обучение требованиям системы 5С, технологиям и инструментам бережливого производства;
- внедрение бережливых технологий в процессы управления технологическим оборудованием, метрологией и топливно-энергетическими ресурсами;
- построение в производственных процессах АО «ФПК» бережливой производственной системы;
- актуализация и разработка нормативной базы по использованию технологий бережливого производства и управлению бережливой производственной системой;
- сертификация на соответствие международному стандарту ISO/TS 22163 «Железные дороги. Система менеджмента качества. Требования к системам менеджмента бизнеса для предприятий железнодорожной отрасли: ISO 9001:2015 и частные требования, применимые в железнодорожной отрасли».

Цели АО «ФПК» в области качества на 2023 год

№ п/п	Наименование цели	Критерии оценки цели	Ответственный за выполнение
1	Снижение количества отцепленных в текущий ремонт вагонов относительно уровня 2022/2023 года	Больше либо равно 0,0 % – «Цель выполнена». От 0,0 % включительно до 3,0 % включительно – «Цель выполнена частично». Более 3,0 % – «Цель не выполнена»	Управление вагонного хозяйства
2	Снижение количества задержек поездов по причине несоответствующего ремонта и технического обслуживания пассажирских вагонов относительно уровня 2022/2023 года	Больше либо равно 5,0 % – «Цель выполнена». От 4,9 % включительно до 3,0 % включительно – «Цель выполнена частично». Менее 3,0 % – «Цель не выполнена»	Управление вагонного хозяйства
3	Снижение негативных обращений пассажиров на обслуживание пассажиров в поездах к общему количеству отправленных пассажиров	Больше либо равно 2 % – «Цель выполнена». От 0 до 2 % – «Цель выполнена частично». Менее 0 % – «Цель не выполнена»	Управление обслуживания пассажиров
4	Снижение количества жалоб на обслуживание пассажиров в процессе приобретения проездных документов в билетных кассах АО «ФПК» относительно уровня 2022/2023 года	Больше либо равно 5,0 % – «Цель выполнена». От 4,9 % включительно до 3,0 % включительно – «Цель выполнена частично». Менее 3,0 % – «Цель не выполнена»	Управление организации продаж
5	Выполнение плана поставок материально-технических ресурсов в финансовом выражении для обеспечения ремонта и технического обслуживания пассажирских вагонов	Больше либо равно 97,0 % – «Цель выполнена». От 96,9 % включительно до 95,0 % включительно – «Цель выполнена частично». Менее 95,0 % – «Цель не выполнена»	Центр управления закупками и договорной работы
6	Выполнение плана мероприятий по подготовке, переподготовке и повышению квалификации персонала АО «ФПК»	Более 98 % – «Цель выполнена». От 98 % включительно до 80 % включительно – «Цель выполнена частично». Менее 80 % – «Цель не выполнена»	Центр развития персонала, Управление персонала и социального развития
7	Подтверждение соответствия Системы менеджмента качества требованиям национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»	Подтверждение соответствия видов деятельности требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в срок до 30 ноября 2023 г. – «Цель выполнена». Неподтверждение соответствия видов деятельности требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в срок до 30 декабря 2023 г. – «Цель не выполнена»	Управление технической политики

