

УДК 658.516:629.3.082

С.А. Родина, И.А. Манакова

Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, Красноярск, email: s9994452609@mail.ru, manakova_ira@mail.ru

ПРЕДПОСЫЛКИ И ПОДХОДЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ ТЕХНИЧЕСКОГО ОСМОТРА ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Ключевые слова: технический осмотр, транспортные средства, система менеджмента качества, этапы и подходы проектирования и внедрения.

В статье рассматриваются предпосылки и обоснование внедрения системы менеджмента качества в организациях, оказывающих услуги технического осмотра транспортных средств, в рамках которых проанализированы состав и структура бытовых услуг населению и действующие операторы технического осмотра г. Красноярск. Разработаны организационно-методические и практические подходы и рекомендации по проектированию системы менеджмента качества, в том числе проведена оценка существующего уровня ее развития в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, разработана сеть бизнес-процессов, предложены цель и задачи в области качества, показатели оценки процессов, а также чек-лист для проведения внутреннего аудита.

S.A. Rodina, I.A. Manakova

Reshetnev Siberian State University of Science and Technology, Krasnoyarsk, email: s9994452609@mail.ru, manakova_ira@mail.ru

PREREQUISITES AND APPROACHES FOR THE IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN ORGANIZATIONS IN THE FIELD OF TECHNICAL INSPECTION OF VEHICLES

Keywords: technical inspection, vehicles, quality management system, stages and approaches of design and implementation.

The article discusses the prerequisites and justification for the introduction of a quality management system in organizations providing technical inspection services for vehicles, within which the composition and structure of household services to the population and the current operators of technical inspection in Krasnoyarsk are analyzed. Organizational, methodological and practical approaches and recommendations for the design of a quality management system have been developed, including an assessment of its existing level in accordance with the requirements of GOST R ISO 9001-2015, a network of business processes has been developed, quality objectives and objectives, process evaluation indicators, as well as a checklist for internal audit have been proposed.

В настоящее время в России развитию автотранспортной сферы уделяется большое внимание. Правительство Российской Федерации (далее – РФ) определяет транспортную систему, как важнейшую составную часть производственной инфраструктуры, а ее развитие, представляет собой одну из приоритетных задач государственной деятельности. Это связано с тем, что общая доля услуг данной сферы занимает практически треть, от всех оказанных услуг на территории РФ. Ежегодно количество транспортных средств (далее – ТС) на дорогах страны увеличивается, что говорит о том, что автомобиль стал неотъемлемой частью повседнев-

ной жизни. В связи с этим, возрастает и потребность в проведении технического осмотра (далее – ТО) – оценки соответствия ТС обязательным требованиям безопасности. Кроме того, данная потребность обусловлена обеспечением безопасности дорожного движения, которая является фундаментальной проблемой ТС, при этом, одним из множества факторов, влияющих на безопасность, является техническое состояние ТС. Весомость значимости данного фактора определяется существенной долей дорожно-транспортных происшествий (далее – ДТП) и выбросов вредных веществ по причине неудовлетворительного технического состояния ТС.

Так, согласно данным Государственной инспекции безопасности дорожного движения (далее – ГИБДД), за 9 месяцев 2021 года количество дорожно-транспортных происшествий (далее – ДТП) с участием неисправных ТС составила 5650 случаев (5,9 % от общего количества), при этом, в таких ДТП погибли 882 человека и 7645 человек ранены [1]. За аналогичный период 2022 года количество таких случаев снизилось до 2646 и составило 4,7 %, погибло 716 человек, ранено 5778 человек [2]. Однако, уже в 2023 году вновь наблюдается рост ДТП и их количество составило 4450 случаев (4,6 %), при этом, погибло 575 человек и 5091 человек ранено [3]. Таким образом, техническая неисправность представляет собой не только общую безопасность на дорогах, но и про безопасность и жизни людей в целом. При этом, решение задач, направленные на обеспечение экологической безопасности, в настоящее время, актуальны для многих регионов России.

Основой реализации ТО является ответственность операторов ТО за качество и полноту его проведения в соответствии с установленными законодательными и нормативными требованиями. В последние годы, участились случаи судебных разбирательств с участием индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, недобросовестно осуществляющих свои обязанности по реализации ТО, в части выдачи диагностических карт без должного обследования автомобиля [4].

В 2021 г. произошло реформирование в сфере ТО, направленное на ужесточение ряда требований. В результате этого, большое количество операторов ТО (в том числе недобросовестных) ушли с рынка. Однако, в 2023 году, после адаптации к новым реалиям, стали открывать новые пункты ТО, что привело к увеличению конкуренции. В связи с этим, стратегическим решением руководства организаций, оказывающих услуги ТО, является обеспечение устойчивого развития и конкурентного превосходства, ориентированного на качество предоставляемых услуг, удовлетворяющего требованиям всех заинтересованных сторон. В современных условиях,

одним из стратегических инструментов, решения данных задач является система менеджмента качества (далее – СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, в основу которой положен процессный подход к управлению организацией, преимуществами которого являются: ориентация на качественное, результативное и эффективное исполнение процессов организации в соответствии с установленными требованиями; непрерывность управления процессами; оптимизация и снижение затрат при соответствующем качестве продукции/услуг; обеспечение конкурентных преимуществ; другое.

Актуальность настоящего исследования обусловлена тем, что проведенный анализ научных исследований позволяет судить о том, что при значительной изученности СМК, условий и возможностей ее проектирования, внедрения, развития и совершенствования, в научной литературе и открытых источниках отсутствуют организационные и практико-ориентированные подходы с учетом специфики деятельности организаций, оказывающей услуги ТО ТС.

Цель исследования

Целью настоящего исследования является разработка организационно-методических и практических подходов и рекомендаций по проектированию СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в организации, оказывающие услуги ТО ТС.

Материал и методы исследования

Методологическая база исследования сформирована на общенаучных исследовательских подходах (в том числе на основе процессного и системного подходов), методах и инструментах. Материалом для апробации исследования выступают сведения, представленные оператором ТО ТС.

Результаты исследования и их обсуждение

Значимым компонентом социально-экономического развития российской экономики является сфера услуг. В последние годы, сектор услуг растет очень быстрыми темпами, возрастает

и его роль в развивающейся социально-экономической системе, поскольку сфера услуг обеспечивает основную долю производства, доходов и занятости, а также является важным источником повышения качества и безопасности жизни населения, обеспечения вклада в валовой внутренний продукт (далее – ВВП) страны [5, 6]. По данным 2022 г. [7], в российской экономике доля сферы услуг в ВВП составила 53,98 %.

ТО ТС представляет собой платные бытовые услуги населению и входят в категорию услуг «техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования», анализ которых показал, что они составляют большую долю в общей структуре на октябрь 2023 г. – 32,1 % (рис. 1) [8].

Объект настоящего исследования является оператором ТО, аккредитованным Российским союзом автостраховщиков. Областью аккредитации являются следующие категории ТС: L, M1, M2, M3, N1, N2, N3, O1, O2, O3, O4. В настоящее время, основным видом деятельности исследуемой организации является ТО ТС (ОКВЭД 71.20.5), дополнительным – деятельность страховых агентов и брокеров (ОКВЭД 66.22).

В связи с тем, что исследуемая организация территориально расположена в г. Красноярске, авторами был проведен анализ действующих операторов ТО и определено, что в г. Красноярске их насчитывается 41. Изучив статистику выданных диагностических карт за период январь-ноябрь 2023 год была определена 10-ка крупнейших операторов ТО (рис. 2). По результатам анализа статистических данных установлено, что лидирующую позицию занимает объект нашего исследования (доля выданных диагностических карт от общего количества (97355) составляет 15,5 %). Несмотря на это, особенно в условиях высокой конкуренции на рынке оказания услуг ТО ТС, деятельность организации, в том числе и качество предоставляемых услуг, должны улучшаться и совершенствоваться на основе современных эффективных стратегических инструментов, каким является СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

С целью проектирования и внедрения СМК, в том числе определения слабых мест в деятельности организации, была проведена оценка существующего уровня ее развития по следующим критериям: 1 – организация понимает, но не выполняет требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015; 2 – некоторые требования выполняются; 3 – многие требования выполняются; 4 – почти все требования выполняются; 5 – требования выполняются полностью. Оценка каждого требования (пункта) стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 была представлена в виде целых чисел. Для разделов и укрупненных пунктов стандарта были рассчитаны средние значения оценок. Средняя оценка уровня СМК в целом составила 2,6 баллов. Результаты представлены на рисунке 3.

Установлено, что соответствие СМК требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 исследуемой организации имеет в основном средние и низкие оценки. Наибольшие оценки определены по разделам 7 «Ресурсы» (2,8 баллов), 8 «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг» (3,4 баллов) и 10 «Улучшение» (3,34 баллов). Наименьшую среднюю оценку получил раздел 6 «Планирование» (1,67 баллов), что связано с отсутствием внедрения риск-ориентированного подхода к управлению деятельностью, установления целей в области качества, а также планирования изменений, что весьма характерно при отсутствии внедренной СМК. Средние оценки получили разделы: 4 «Среда организации» (2,25 баллов), в силу отсутствия процессного подхода к управлению организацией; 5 «Лидерство» (2,34 баллов), по причине отсутствия политики в области качества; 9 «Оценка результатов деятельности» (2,23 балла), что обусловлено, в основном отсутствием внутреннего аудита СМК в соответствии с требованиями стандарта.

Таким образом, можно сделать вывод, что СМК находится достаточно в незрелом состоянии и требует доработки. При этом, можно добавить, что примерно одинаковые результаты можно наблюдать и у других операторов ТО ТС.



Рис. 1. Состав и структура бытовых услуг населению РФ, тыс. руб (%)

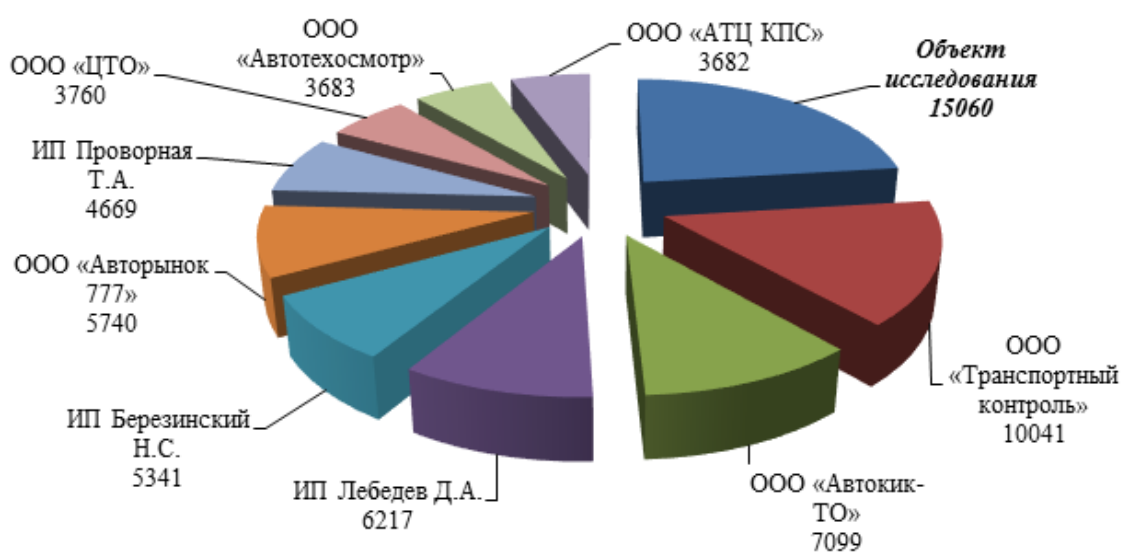


Рис. 2. Крупнейшие операторы ТО в г. Красноярске по количеству выданных диагностических карт за период январь-ноябрь 2023 г., шт. (%)

Для результативного и эффективно-го внедрения различных нововведений в деятельность любой организации, в том числе и проектирование, внедрение СМК, они должны быть спланированы, а именно, определены конкретные

организационные мероприятия и получаемые результаты. В связи с этим, предлагаются организационные и методические подходы и рекомендации по проектированию и внедрению СМК организации ТО ТС, которые были разбиты

на следующие этапы: подготовительный, проектирование, документирование и внедрение.

1) Подготовительный этап. В связи с тем, что внедрение СМК является стратегическим решением руководства организации, на данном этапе первое с чего следует начинать – это принятие решение высшим руководством о разработке и внедрении СМК. Чаще всего в организации данное решение закрепляется любым распорядительным документом, например, приказом.

Несмотря на то, что ГОСТ Р ИСО 9001-2015, не требует закрепления ответственного по СМК, всё-таки рекомендуется назначить ответственного за СМК. Ответственное лицо может быть выделено как отдельная должностная единица, которая будет заниматься разработкой, проектированием, поддержанием и совершенствованием СМК, а также эти должностные обязанности могут быть делегированы уже существующему должностному лицу при возможности совмещения новых функциональных обязанностей с существующими. В последнем случае, указанная ответственность также может быть закреплена приказом по организации.

Прежде чем внедрять СМК, необходимо проанализировать на каком уровне находится существующая СМК и на сколько она уже соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Такой анализ авторами был продемонстрирован в настоящей статье ранее.

Завершающим мероприятием на подготовительном этапе будет составление плана разработки и внедрения СМК, в котором должны быть отражены мероприятия и их результаты, ответственные лица за каждый этап, а также сроки их выполнения.

Также, хотелось бы отметить, что для минимизации объемов организационно-распорядительных документов, решение о разработке СМК, назначение ответственного за СМК, проведение анализа СМК и составление плана по ее разработке можно отразить одним приказом по организации.

2) Этап проектирования. Первым мероприятием этапа должно стать определение области СМК. В соответствии с п. 4.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 она должна

быть разработана и применяться как документированная информация [9]. В качестве документа, в котором определена и закреплена область применения СМК может быть руководящий документ по СМК (при его наличии), распорядительный документ. Кроме того, она просто может быть представлена на сайте организации, что обусловлено тем, что ГОСТ Р ИСО 9001-2015 не запрещает использование электронного носителя информации.

В связи с тем, что ГОСТ Р ИСО 9001-2015 основан на процессном подходе, на этапе проектирования необходимо определить процессы и виды деятельности, которые осуществляются в организации (п. 4.4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Для реализации этого может быть составлен реестр (список) процессов или они могут быть представлены схематично (графически), например, в виде сети процессов с отражением их взаимодействия, а также входов и выходов. Последний перечисленный вариант представления процессов, на наш взгляд, является более информативным, так как это позволит всем ответственным и участникам процессов понять их взаимосвязь и роль в общей цепочки создания ценности услуги.

При идентификации процессов их следует классифицировать на три группы:

- Процессы менеджмента или управляющие процессы, которые в научной среде принято называть видами деятельности. К ним относят: стратегическое и оперативное планирование; управление рисками; регламентацию деятельности; мониторинг, анализ и улучшение процессов; оценку удовлетворенности потребителей; внутренний аудит СМК.

- Бизнес-процессы или основные процессы, которые представляют собой процессы жизненного цикла услуги.

- Обеспечивающие или поддерживающие процессы (управление человеческими ресурсами, инфраструктурой, средой организации и другими имеющимися ресурсами), необходимые для реализации бизнес-процессов.

В соответствии с предлагаемыми рекомендациями по описанию процессов в графическом виде, авторами разработана сеть бизнес-процессов оказания услуги ТО ТС, которая представлена на рисунке 4.

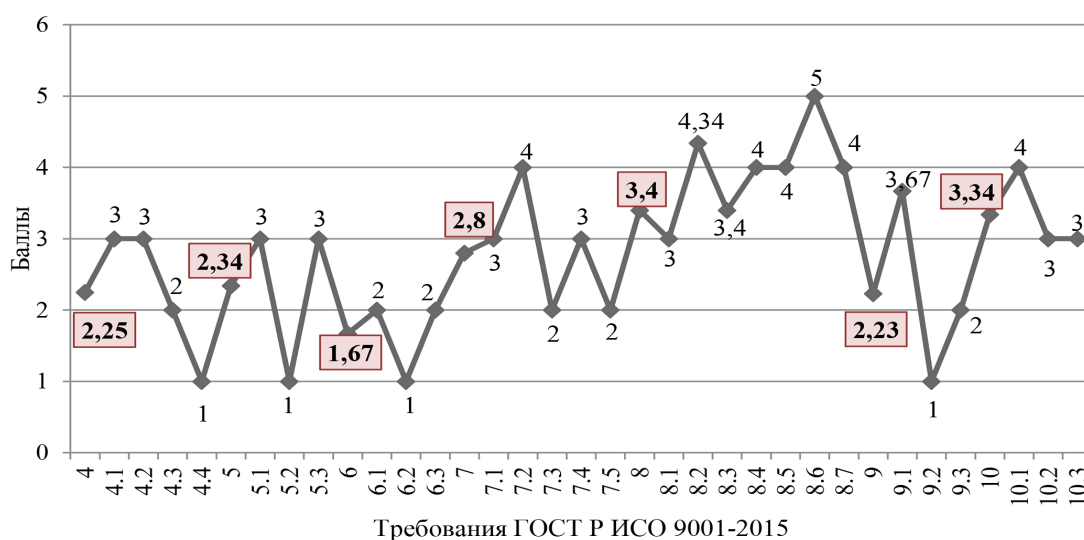


Рис. 3. Оценка СМК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015

После идентификации процессов должны быть определены, закреплены и доведены до сотрудников обязанности, ответственность и полномочия сотрудников (п. 5.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Данные сведения могут быть представлены в соответствующем документе, регламентирующем тот или иной процесс, в должностной инструкции, или в матрице ответственности, а также просто в приказе организации. В связи с тем, что часто не все процессы требуют регламентации по причине наличия их полного и достаточного описания в законодательных и нормативных документах, а также в силу их простоты исполнения, то закрепление ответственности может быть осуществлено с помощью матрицы ответственности и полномочий. Матрица представляет собой таблицу, в которой в соответствующей ячейке (на пересечении строки, в которой отражено наименование процесса, и столбца, в котором отражены должностные лица) с помощью условных обозначений проставляется ответственность и полномочия лица. В качестве условных обозначений могут быть использованы следующие: О – ответственный за процесс/владелец процесса, В – взаимодействие в процессе; К – контроль процесса; И – исполнитель процесса; У –

участник процесса. При этом, каждая организация вправе выбирать с учетом ее специфики приемлемые для нее. Авторами рекомендуется не усложнять понимание сотрудников, так как разработка и внедрение СМК достаточно не легкий процесс, и использовать минимальный набор условных обозначений, например О и У.

Основным документом СМК (п. 5.2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015) является политика в области качества, которая представляет собой основополагающий документ, содержащий: миссию и видение (по желанию), цель и задачи в области качества, а также обязательства высшего руководства о соответствии СМК применимым требованиям и постоянному ее улучшению [9]. Она может быть оформлена на одну страницу, как заявление высшего руководства, или представлять собой многостраничный документ. Цель в области качества организации, осуществляющей ТО ТС, может быть сформулирована следующим образом: «Оказание услуг по проведению ТО ТС с соблюдением законодательства РФ и всех обязательных требований в области безопасности ТС, обеспечение ценовой доступности предоставляемых услуг, а также постоянное повышение удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон».

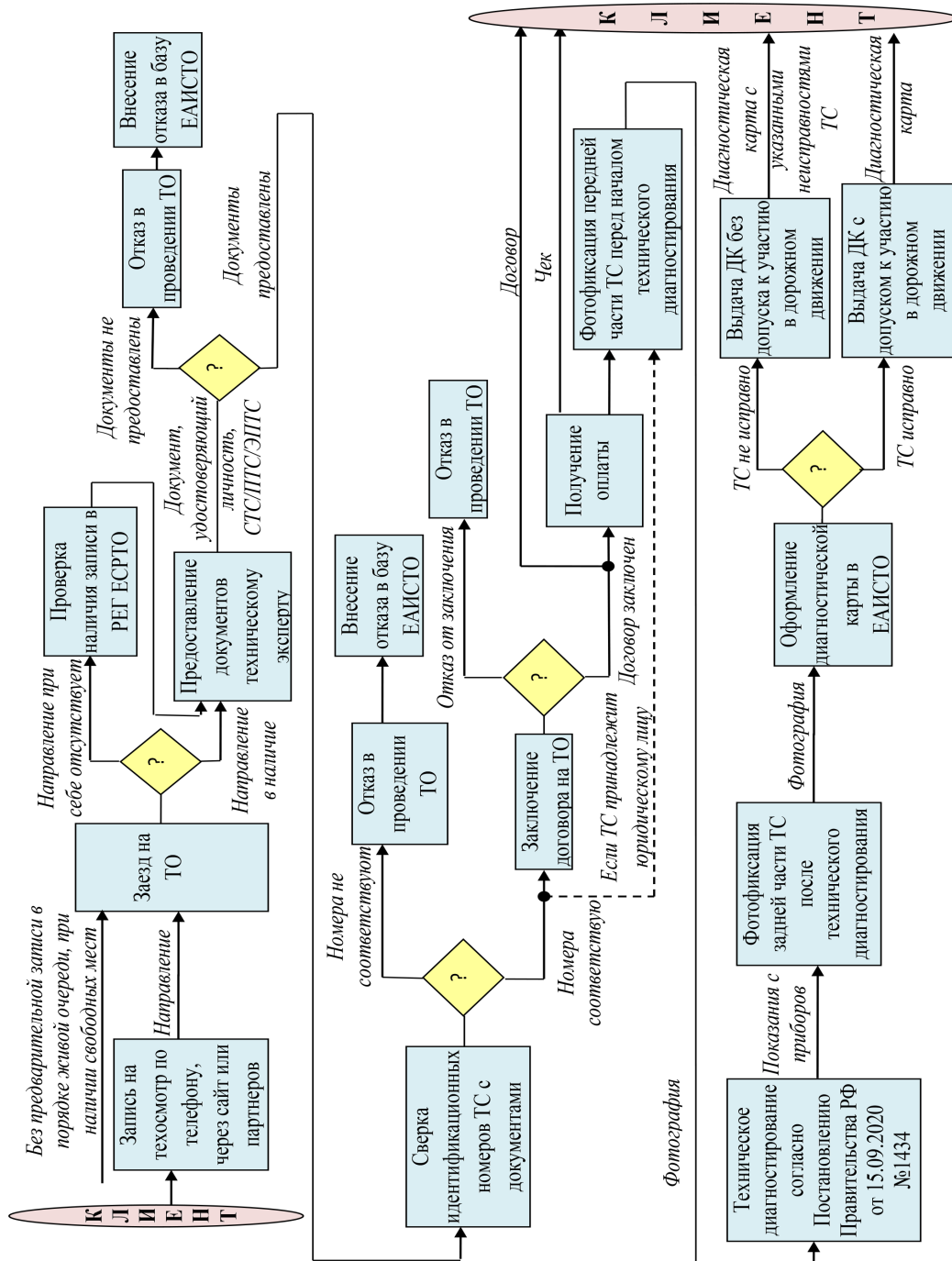


Рис. 4. Сеть бизнес-процессов оказания услуги ТО ТС

Задачами в области качества могут являться: вовлечение сотрудников в процесс обеспечения и совершенствования качества проведения ТО ТС; предоставление и модернизация технических ресурсов, включающих в себя необходимое оборудование, приспособления и инструмент, производственные помещения, позволяющие обеспечить высокое качество оказываемых услуг; внедрение и развитие современных информационных технологий, обеспечивающих использование достоверной и оперативной информации при принятии управленческих решений и другие.

С целью обеспечения доступности сотрудникам и заинтересованным сторонам, политика в области качества может быть размещена на информационных стендах в организации, во внутренней локальной сети, а также на сайте организации.

На основании политики в области качества определяются цели в области качества (п. 6.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Рекомендуется, чтобы цели были количественно измеримыми, но допустимы и качественные [9]. Цели в области качества по мере их достижения должны ежегодно пересматриваться. Их можно утверждать приказом по организации. В качестве примеров целей в области качества организации, оказывающей услуги ТО ТС можно предложить: обеспечить уровень удовлетворенности X %; сохранить обеспеченность квалифицированным персоналом на уровне не ниже X %; отсутствие случаев судебных разбирательств, связанных с недобросовестностью оказания услуг ТО ТС и другие.

3) Этап документирования. На этапе документирования идёт разработка обязательной документированной информации, которая предусмотрена в соответствии с п. 7.5.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Согласно данному пункту СМК организации должна включать документированную информацию, требуемую данным стандартом и определенную самой организацией, как необходимую для обеспечения результативности СМК [9].

Документированной информацией, которая должна быть разработана в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015, является:

- область применения СМК (п. 4.3);
- документированная информация для обеспечения функционирования процессов (п. 4.4);
- политика в области качества (п. 5.2.1);

- цели в области качества (п. 6.2.1);
- программа аудитов (п. 9.2.2.);
- критерии для оценки поставщиков (п. 8.4.1).

К документированной информации, необходимой для организации, оказывающей услуги ТО ТС, на наш взгляд, с учетом результатов оценки СМК (см. рис. 3), можно отнести документацию, которая бы описывала (регламентировала) следующие процессы/виды деятельности:

- порядок проведения технического диагностирования на стационарном пункте ТО;
- порядок проведения ТО ТС;
- использование средств технического диагностирования;
- обмен документированной информацией;
- осуществление процесса закупок;
- управление документированной информацией;
- управление оборудованием;
- управление рисками;
- мониторинг и оценка удовлетворенности потребителей;
- мониторинг, измерение, анализ и оценка деятельности;
- порядок проведения внутреннего аудита.

Кроме перечисленных процессов (видов деятельности) документированная информация может быть разработана в отношении простых операций, которые должны осуществлять сотрудники в течение рабочего дня, но по тем или иным причинам (загруженность, небольшой опыт работы и др.) выполняют это частично (не в полной мере) или же не выполняют вовсе. Например, к таким операциям можно отнести: процедуру подготовки к рабочему дню и окончание рабочего дня; оформление кассовых операций и другое.

Всю вышеописанную документированную информацию можно оформить в виде различных документов, например, в виде стандарта организации, регламента, положения, руководства, инструкции, технологической документации, процедуры и прочие. Содержание документов может быть представлено в текстовой, табличной или графической форме, что может зависеть от уровня сложности процесса, квалификации сотрудников, которые будут им пользоваться и других факторов. Кроме того, документирован-

ная информация СМК может быть представлена в любой форме и на любом носителе, но, в настоящее время, большей популярностью пользуются электронные носители.

При разработке документированной информации, описывающей (регламентирующей) процесс (вид деятельности), в соответствии с процессным подходом к управлению и п. 4.4.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 должны быть определены: входы и выходы процесса; их последовательность и взаимодействие; критерии (показатели) и методы оценки процесса; необходимые ресурсы [9]. Для тех бизнес-процессов, которые не будут описаны в локальных документах организации, их входы и выходы, взаимодействие и последовательность могут быть отражены на общей сети процессов (см. рис. 4). Количественные значения критериев (показателей) оценки процессов (как описанных в документах организации, так и не описанных) должны ежегодно пересматриваться и могут отражаться в приказах по организации. В таблице 1 представлены примеры показателей оценки процессов, которые предлагаем оценивать ежеквартально, и метод их расчета.

4) *Этап внедрения.* На этапе внедрения СМК проводится внутренний аудит. В связи с тем, что процесс проведения внутреннего аудита является новым и незнакомым видом деятельности для сотрудников организации и требует определенных знаний в данной области, рекомендуется его регламентировать. Процедура проведения внутренних аудитов может разрабатываться на любом из этапов разработки СМК, так как она не сильно зависит от существующих процессов организации. Можно сказать, что данная процедура является «обособленной» процедурой СМК. При ее разработке организация может взять за основу требования, представленные в стандарте по проведению аудита – ГОСТ Р ИСО 19011-2019-2021, либо использовать собственные представления и опыт по аудиту, если таковые все же имеются.

Общий порядок действий, выполняемых в процессе аудита, как правило, состоит из следующих этапов:

- получение исходной информации, необходимой для проведения аудита;
- планирование и подготовка аудита;

- проведение аудита, оценка несоответствий и подготовка протоколов отклонений;

- подведение итогов аудита и подготовка отчета по аудиту;

- разработка и согласование корректирующих действий и корректировок;

- выполнение корректирующих мероприятий и повторный аудит (при необходимости).

Все эти этапы в том или ином виде описываются в процедуре проведения внутренних аудитов. Степень детализации и подробного описания каждого из этапов зависит от потребности организации и квалификации внутренних аудиторов и сотрудников.

В рамках документированной информации, регламентирующей порядок проведения внутреннего аудита должны быть установлены формы: программы внутреннего аудита на год, плана (где это целесообразно) и отчета внутреннего аудита процесса, плана/отчета корректирующих действий. Кроме того, для удобства проведения аудита могут быть разработаны чек-листы. Чек-лист представляет собой систематизированный инструмент для сбора информации, в котором представлен перечень критерии аудита с местом для отметки их выполнения. Он облегчает процесс проведения аудита особенно на начальных этапах внедрения СМК, когда знания в данной области еще недостаточно зрелые и существует вероятность неполноценной оценки всех требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015, которые следует проверить в конкретном процессе.

В чек-листе проведения внутреннего аудита предлагается оформить в виде таблицы и отразить в ней следующие элементы (столбцы): вопросы и соответствующие им требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015, свидетельства аудита, оценку реализации требований (соответствие/несоответствие/уведомление), а также предусмотреть столбец с примечаниями, в котором можно фиксировать наблюдения и рекомендации и другое. В табл. 2 представлен фрагмент разработанного авторами чек-листа для проведения аудита процесса проведения ТО ТС с учетом процессного подхода к управлению организацией (представлены только два первых из предлагаемых столбцов).

Таблица 1

Показатели оценки процесса

Показатель, единица измерения	Метод расчета показателя
Затраты на процесс (на один цикл), %	$Z_n = (\text{Прибыль/Стоимость процесса}) * 100$
Степень удовлетворенности потребителя, %	$Y = (\text{Количество жалоб/Общее число заявок}) * 100$
Эффективность процесса, %	$Эп = (Зк - (Знк1 + Знк2)) / Зк * 100\%$, где Зк – стоимость затрат на соответствие, руб.; Знк1 – стоимость затраты вследствие несоответствия по вине технического эксперта, руб.; Знк2 – стоимость затраты вследствие несоответствия по вине потребителей, руб.
Репутационные потери, %	$РП = О * V * S$, где О – сумма среднего чека, руб.; V – общее число показов, шт.; S – сумма CTR всех площадок с негативной тональностью.

Таблица 2

Чек-лист проведения внутреннего аудита

Вопрос	ГОСТ Р ИСО 9001-2015
К входным данным процесса:	
1. Как осуществляется заезд на пункте ТО?	7.1.2; 7.1.3 a, b; 7.1.4 a; 8.3.3 a; 8.5.1d
2. Где можно увидеть список записей на ТО? Можно ли заехать на пункт ТО без записи?	7.1.3 b; 8.1 c; 8.2.1 a, b
3. Какие категории ТС могут быть приняты?	8.2.2 a1
4. Какие должны быть документы при себе у владельца ТС? Нужно ли заключать договор на ТО?	8.2.2 a1; 8.3.3 c
К ресурсам:	
5. Каковы требования к образованию / стажу технического эксперта?	7.2
6. Какие ресурсы необходимы для полноценной проверки ТС? Какое оборудование используется?	7.1.1; 7.1.2; 7.1.3 a, b, d; 7.1.4; 7.1.5; 7.1.6; 7.2; 7.5.1 b; 8.1; 8.2.2 a
7. Каковы требования к оборудованию для проведения ТО?	8.2.3
8. Как получить аттестат аккредитации?	7.1; 7.1.2; 7.1.3 a, b, d; 7.1.4; 7.1.6; 7.2; 7.5.1; 8.2.2 a1
К управляющим воздействиям:	
9. Описан ли процесс проведения ТО в организации?	7.1.6 a; 7.5.3.1 a; 7.5.3.2; a, c; 8.5.1 a
10. Кто несет ответственность за результат ТО? Как проявляется данная ответственность?	5.1.1 a, e; 5.1.2; 5.3; 8.7.1
11. Кто контролирует процесс проведения ТО?	5.3
12. Какие корректирующие действия ведутся по улучшению процесса проведения ТО?	10
13. Какова последовательность реализации процесса? В каком документе это можно увидеть?	4.4
14. Сколько занимает процесс проведения ТО?	8.2.2 a2
15. Происходит ли процесс как описано в документах?	7.1.6 a; 7.5.3.1 a; 7.5.3.2 a, c; 8.5.1 a

продолжение табл. 2

Вопрос	ГОСТ Р ИСО 9001-2015
16. Какие ведутся документы в процессе общей деятельности?	7.4; 7.5.1 b; 7.5.2; 7.5.3; 8.5.1a, c
17. Какие документы используются в процессе ТО?	7.1.3 d; 7.1.6; 7.5.1 b; 7.5.3
К результатам процесса:	
18. Каков результат процесса? Какие документы выдаются по завершению?	8.2.3d, e; 8.2.3.2; 8.4.; 8.5.1a, c; 9.1.2
19. Для чего предназначен процесс?	8.2.2 a1; 8.2.3 a, b, d; 8.3.3 c, d
20. Как определить, что процесс завершён с ошибкой?	8.7.1; 10.2.1; 10.3
21. Доволен ли потребитель? Как ведётся работа в этом направлении?	5.1.2; 8.2.1; 8.5.3; 8.5.5 d, e; 9.1.2; 9.1.3 b; 9.3.2 c1,4; 10

Также, на этапе внедрения СМК (до проведения внутренних аудитов), необходимо обучить СМК персонал, в том числе обучить используемой терминологии, рассказать про СМК (цели и задачи СМК, требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015), процессы организации, ознакомить с документами СМК, обучить проведению внутреннего аудита и др. Одним из вариантов обучения сотрудников внутреннему аудиту может быть обучение одного ведущего аудитора, который, в свою очередь, обучит линейных аудиторов, задействованных в аудите организации. Этапы, способы (внутреннее или внешнее обучение), а также результаты подготовки и обучения персонала можно отразить в плане подготовки и обучения персонала.

Далее, необходимо сформировать группу внутренних аудиторов из обученных сотрудников. С целью проведения внутреннего аудита необходимо издать приказ о создании группы и утверждении программы аудита на текущий год, на основании которой в последствие разрабатываются планы внутренних аудитов по процессам. По результатам аудита должны быть составлены отчеты внутренних аудитов, на основании которых разрабатываются планы корректирующих действий, которые, в свою очередь,

необходимо реализовать. В завершение, ответственным за СМК, проводится анализ результатов внутренних аудитов СМК, который фиксируется в отчете по результатам внутренних аудитов и представляют высшему руководству для ознакомления.

Завершающим этапом, при необходимости, может быть сертификация СМК. Данный этап не является обязательным условием, так как система при достаточно грамотном подходе, может работать и без сертификации СМК. Или же, можно внедрять систему не полностью, а лишь её отдельные элементы. Уровень внедрения зависит от потребностей организации с учетом имеющихся ресурсов

Выводы

Таким образом, проектирование и внедрение СМК в организациях сферы ТО ТС позволит: определить и усовершенствовать собственные процессы организации; повысить результативность и эффективность деятельности; улучшить качество предоставляемых услуг, тем самым минимизировать количество ДТП и вредных выбросов, связанных с техническим состоянием ТС; занять лидирующие позиции на рынке операторов ТО ТС и обеспечить устойчивое развитие деятельности.

Библиографический список

1. Дорожно-транспортная аварийность в Российской Федерации за 9 месяцев 2021 года. Информационно-аналитический обзор. М.: НЦ БДД МВД России, 2021. 39 с.

2. Дорожно-транспортная аварийность в Российской Федерации за 9 месяцев 2022 года. Информационно-аналитический обзор. М.: НЦ БДД МВД России, 2022. 40 с.
3. Дорожно-транспортная аварийность в Российской Федерации за 9 месяцев 2023 года. Информационно-аналитический обзор. М.: НЦ БДД МВД России, 2023. 40 с.
4. Лепихина А.В., Лещина Э.Л. К вопросу об осуществлении государственного технического осмотра транспортных средств // Актуальные вопросы современной науки: сб. статей по материалам XVI Междунар. науч.-практ. конф. Томск, 2018. Ч. 2(3). С. 159-163.
5. Атаев Р., Аннаев Р., Ходжамырадов В., Аллабердиев В. Роль сферы услуг в экономическом развитии // IN SITU. 2023. № 2. С. 74-77.
6. Восколович Н. А. Особенности трансформации сферы услуг в новой экономической реальности // Государственное управление. Электронный вестник. 2023. № 99. С. 35-48.
7. Доля сферы услуг по стране. Global Economy.com. [Электронный ресурс]. URL: https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/Share_of_services/ (дата обращения: 26.11.2023).
8. Федеральная служба государственной статистики Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: https://rosstat.gov.ru/bgd/regl/b21_78/Main.htm (дата обращения: 28.11.2023).
9. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. Введен впервые 01.11.2015. М: Стандартинформ, 2015. 23 с.