

Долой грабли с пути

Строго указать. Сделать выговор. Лишить премии. Уволить. Наверное, такие варианты корректирующих действий еще не редкость. Руководители часто видят источник рисков и ошибок в персонале, в его безответственности, забывчивости, некомпетентности и невнимательности. В стандарте ISO 9001:2015 человеческий фактор не рассматривается как один из бизнес-рисков — задачу по предотвращению человеческих ошибок должна выполнять система. Парадоксально? Вовсе нет.

Когда работает человек, вероятность ошибки есть всегда. Даже если на предприятии существуют процедуры, которые описывают, как работать, мы можем что-то забыть или сделать по-своему, потому что в данный момент решили, что так будет правильно. Поэтому после внедрения процедур следующим этапом в развитии системы будет создание условий, при которых возможность совершить ошибку становится очень мала.

Предположим, нужно собрать изделие из нескольких деталей. Можно ограничить количество собираемых деталей, одновременно находящихся на линии, и таким образом снизить вероятность неверной компоновки. Можно в конструкции предусмотреть дополнительные элементы, которые вроде бы не нужны, но благодаря им сборка возможна единственно верным способом. Цветовая маркировка, различные конфигурации — способов исключить ошибки множество, и все они относятся к мерам предупреждения. Цель всех этих мероприятий одна — даже если машина или человек совершат ошибку, дефекта не возникнет.

Предусмотреть все невозможно. Ошибки все равно случаются, становясь реализовавшимися рисками. Можно, конечно, ничего не делать, кроме как устранять последствия. А можно пойти дальше и вынести пользу даже из негативного события. Для этого необходимо выяснить его причину и выполнить корректирующие действия, чтобы впредь не наступать на те же грабли.

Выявляйте возможные слабые места или отклонения от установленных способов выполнения работ, ищите причины проблем и устраняйте их, чтобы избежать досадного повторения ошибок, связанных с человеческим фактором.



Алексей Перетолчин

Технический руководитель департамента сертификации и интенсификации бизнеса АО «СЖС Восток Лимитед» (Группа SGS)

Внутренний аудит системы менеджмента

Стандарты ISO требуют проведения регулярных внутренних аудитов, и порой руководители относятся к ним как к формальному требованию. Размышляем о том, как сделать внутренние аудиты рабочим инструментом руководителя и повысить от него отдачу для организации.



[Читать статью](#)

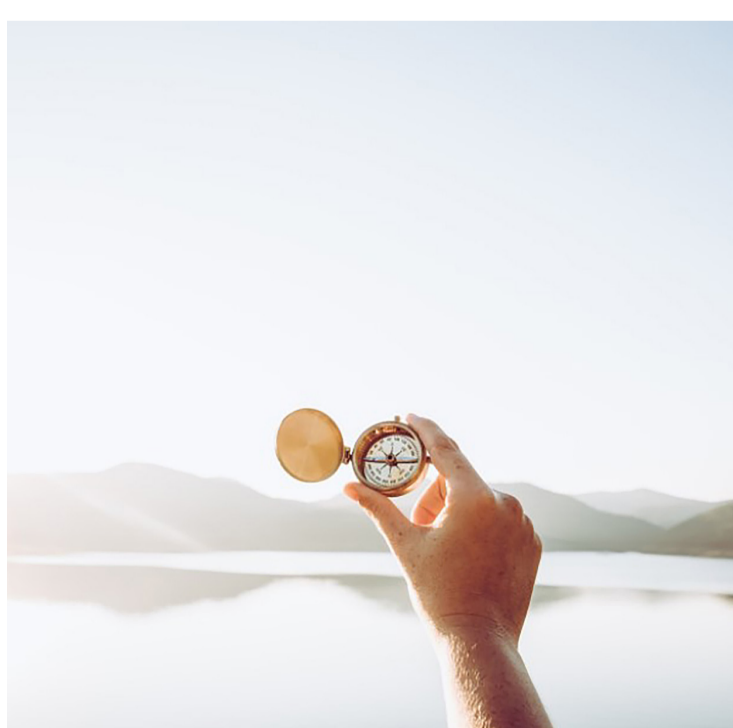
Мониторинг окружающей среды в пищевой отрасли

Мониторинг окружающей среды (Environmental Monitoring) — требование схемы FSSC 22000, которое часто путают с экологическим мониторингом. Антон Костров, ведущий аудитор SGS, разъясняет требование FSSC 22000 и приводит примеры его реализации.



Корректирующие действия в СМК

В рамках деятельности по улучшению СМК предприятие должно выполнять корректирующие действия (КД). Рассказываем, чем КД отличаются от коррекции и почему подмена этих понятий не способствует повышению эффективности предприятия.



[Читать статью](#)

Подписаться на рассылку «Системный подход к менеджменту»

+7 495 775 46 20

ru.mkg@sgs.com

АО «СЖС Восток Лимитед» - Россия, 115432 - Москва

просп. Андропова 18 корп. 7

www.sgs.ru

