

КОРПОРАТИВНАЯ СИСТЕМА

МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Корпоративная система менеджмента качества (далее – КСМК) АО «ФПК» выстроена в соответствии со Стратегией управления качеством ОАО «РЖД» и Положением о системе управления качеством ОАО «РЖД». Действия по реализации направлений, определенных в Стратегии управления качеством ОАО «РЖД» и Положении о системе управления качеством ОАО «РЖД»,

осуществляются в соответствии с Программой повышения качества транспортного обслуживания пассажиров в 2017–2019 годах.

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



Акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» – клиенто-ориентированная Компания и национальный железнодорожный пассажирский перевозчик дальнего следования на Евразийском пространстве.

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 корпоративной системы менеджмента качества, 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.

Руководство АО «ФПК» принимает на себя ответственность за организацию работ по реализации и обеспечению необходимыми ресурсами настоящей Политики в области качества.

Кратко о Компании
Стратегия Компании
Бизнес-модель и активы Компании
Обзор рынка

Маркетинговая политика
Взаимодействие с органами
государственной власти
Российской Федерации
Управление рисками

Обслуживание пассажиров
Качество и безопасность
Анализ операционных
результатов
Инвестиционная деятельность

Закупочная деятельность
Международное сотрудничество
Корпоративное управление
Устойчивое развитие
Приложения

Процессы КСМК АО «ФПК» обозначены и описаны в соответствии с Методическими рекомендациями построения процессной модели управления качеством технологических процессов ОАО «РЖД».

В ноябре 2017 года в Компании был успешно пройден инспекционный контроль КСМК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования» на базе 5 филиалов:

- Северный филиал (включая 7 структурных подразделений);
- Северо-Западный филиал (включая 8 структурных подразделений);
- Уральский филиал (включая 5 структурных подразделений);
- Южно-Уральский филиал (включая 4 структурных подразделений);
- Куйбышевский филиал (включая 5 структурных подразделений).

По результатам инспекционного контроля органом по сертификации ООО ССУ «ДЭКУЭС» (входящий в холдинг DQS со штаб-квартирой во Франкфурте-на-Майне, ФРГ) был выдан сертификат соответствия № 31101056 QM15 от 1 декабря 2017 г. сроком действия до 28 ноября 2019 г. с областью деятельности:

- перевозка пассажиров, багажа и грузобагажа;
- сопровождение и обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования;
- сопровождение и обслуживание вагонов в рейсе;
- 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);
- ремонт вагонов в объеме капитального ремонта (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.

Ежегодно все процессы подвергаются инспекционному контролю со стороны сертифицирующего органа в объеме не менее 33 % филиалов и структурных подразделений, входящих в их состав.

Для подтверждения соответствия КСМК АО «ФПК» требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 проводятся внутренние аудиты КСМК. В 2017 году разработана Программа проведения внутренних аудитов корпоративной системы менеджмента качества.

Внутренние аудиты КСМК проводились в соответствии со СТО ФПК 1.006.1-2 «Внутренние аудиты системы менеджмента качества».

Для измерения результативности КСМК АО «ФПК» разработаны Цели в области качества АО «ФПК» на 2017 год. По результатам внутренних аудитов в 2017 году все цели были полностью выполнены.

Цели АО «ФПК» в области качества на 2018 год

№	Наименование цели	Критерии оценки цели	Ответственный за выполнение
1	Снижение количества отцепленных в текущий ремонт вагонов относительно уровня 2017 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
2	Снижение количества задержек поездов по причине несоответствующего ремонта и технического обслуживания пассажирских вагонов относительно уровня 2017 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	Недопущение отклонений в процессе экипировки вагонов твердым топливом и водой	Меньше либо равно 3,0 % – «Цель выполнена»; от 3,1 % включительно до 5 % включительно – «Цель выполнена частично»; более 5 % – «Цель не выполнена»	Управление вагонного хозяйства
4	Выполнение параметра «Оснащенность купе/посадочного места»	95,0 % – «Цель выполнена»; от 94,9 % включительно до 90,0 % включительно – «Цель выполнена частично»; менее 90,0 % – «Цель не выполнена»	Управление обслуживания пассажиров
5	Снижение количества жалоб на обслуживание пассажиров в процессе приобретения проездных документов в билетных кассах АО «ФПК» относительно уровня 2017 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
6	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
7	Выполнение Плана мероприятий по подготовке, переподготовке и повышению квалификации персонала АО «ФПК»	100,0 % – «Цель выполнена»; от 99,9 % включительно до 97,0 % включительно – «Цель выполнена частично»; менее 97,0 % – «Цель не выполнена»	Управление персонала и социального развития
8	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 2018 г. – «Цель выполнена»; неподтверждение соответствия видов деятельности требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в срок до 30 декабря 2018 г. – «Цель не выполнена»	Управление технической политики

Кратко о Компании
Стратегия Компании
Бизнес-модель и активы Компании
Обзор рынка

Маркетинговая политика
Взаимодействие с органами
государственной власти
Российской Федерации
Управление рисками

Обслуживание пассажиров
Качество и безопасность
Анализ операционных
результатов
Инвестиционная деятельность

Закупочная деятельность
Международное сотрудничество
Корпоративное управление
Устойчивое развитие
Приложения

БЕЗОПАСНОСТЬ

Безопасность движения пассажирских поездов АО «ФПК» – одно из ключевых направлений деятельности Компании.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ДВИЖЕНИЯ ПОЕЗДОВ

С момента создания АО «ФПК» транспортных происшествий (крушений, аварий) по вине Компании допущено не было.

Планомерное снижение количества событий, связанных с нарушением безопасности движения поездов и эксплуатации железнодорожного транспорта, является одной из составляющих Транспортной стратегии¹ обеспечения гарантированной безопасности и надежности перевозочного процесса Российской Федерации на период до 2030 года.

Стабильность безопасности движения достигается Компанией за счет следующих факторов:

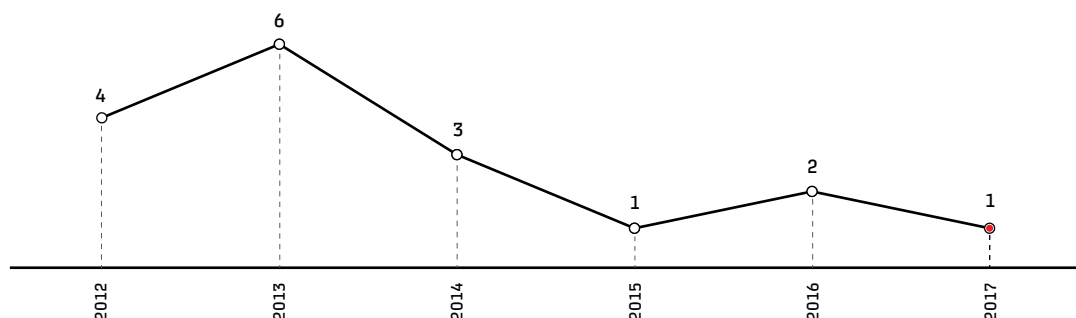
- выполнение Плана мероприятий по повышению уровня организации обеспечения безопасности движения поездов и достижению установленных целевых показателей снижения аварийности в АО «ФПК»;
- выполнение графика реализации Плана мероприятий по обеспечению функциональной безопасности движения поездов на инфраструктуре ОАО «РЖД»;
- проведение технических ревизий, контрольных проверок филиалов АО «ФПК» и их структурных подразделений по обеспечению безопасности движения поездов, осуществление контроля за устранением выявленных недостатков и разработки корректирующих мер;
- проведение технических аудитов процессов ремонта и технического обслуживания в структурных подразделениях филиалов АО «ФПК».

¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 22 ноября 2008 г. № 1734-р «О Транспортной стратегии Российской Федерации».

ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

В 2017 году произошел один случай пожара (в 2016 году – два случая), материальный ущерб от пожара отсутствует.

Сравнительный анализ количества пожаров на объектах АО «ФПК» за период 2012–2017 годов



¹ случай пожара произошел на законсервированном стационарном объекте Юго-Восточного филиала.

Причина пожара – занесение постороннего источника возгорания неустановленным лицом.

Материальный ущерб отсутствует.

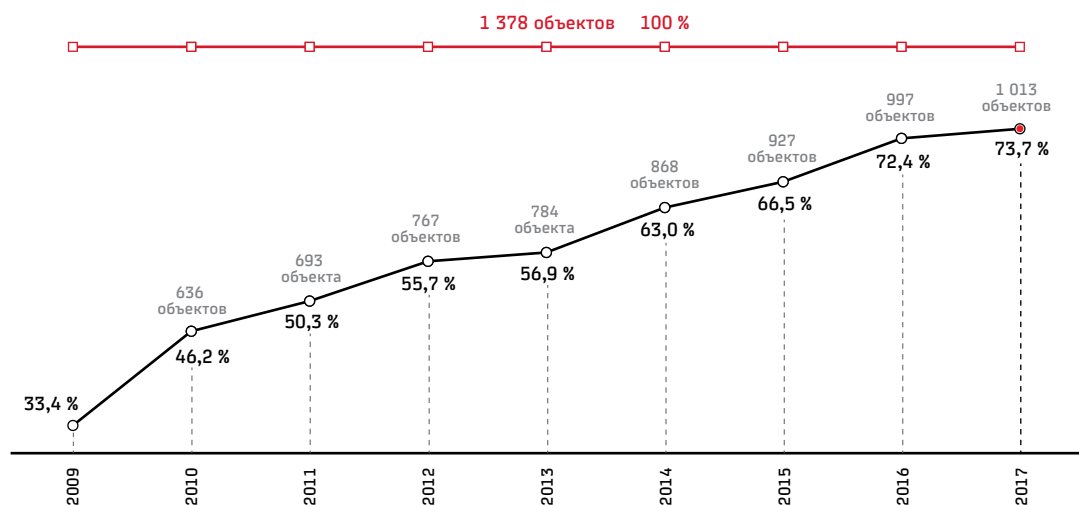
В рамках Инвестиционной программы смонтировано и сдано в эксплуатацию 18 систем

противопожарной защиты, что составляет 73,7 % от требуемого количества (1 378) объектов.

Оснащение стационарных объектов АО «ФПК» системами противопожарной защиты

>180
млн руб.

составили расходы на пожарную безопасность



В рамках Эксплуатационной программы по обеспечению пожарной безопасности АО «ФПК» в 2017 году проведены мероприятия на общую сумму более 180 млн руб., в том числе:

- техническое обслуживание систем противопожарной защиты;
- закуплено и поставлено на вооружение более 14 тыс. огнетушителей, более 9 тыс. средств индивидуальной защиты органов дыхания и зрения, более 9 тыс. единиц пожарного инвентаря (шкафы, рукава, пожарные щиты, стволы, плакаты, шанцевый инструмент).

Выполнены работы по обеспечению обязательных требований пожарной безопасности на общую сумму более 20 млн руб., в частности:

- проведено техническое обслуживание более чем 76 тыс. огнетушителей;

- выполнены огнезащитные работы на площади 98 тыс. м²;
- проведены испытания более 250 пожарных лестниц и ограждений на кровле;
- проведены испытания на водоотдачу более 3,5 тыс. пожарных кранов и гидрантов внутреннего и наружного противопожарного водопровода;
- проведено категорирование по взрывопожарной и пожарной опасности в соответствии с ПУЭ 345 помещений;
- установлено более 200 противопожарных дверей.

В соответствии с договорными обязательствами с ФГП ВО ЖДТ России ежедневно проводилась пожарно-профилактическая работа на подвижном составе и стационарных объектах АО «ФПК» на общую сумму более 48 млн руб.

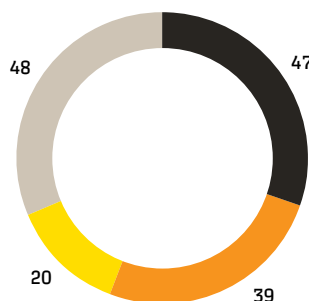
Кратко о Компании
Стратегия Компании
Бизнес-модель и активы Компании
Обзор рынка

Маркетинговая политика
Взаимодействие с органами
государственной власти
Российской Федерации
Управление рисками

Обслуживание пассажиров
Качество и безопасность
Анализ операционных
результатов
Инвестиционная деятельность

Закупочная деятельность
Международное сотрудничество
Корпоративное управление
Устойчивое развитие
Приложения

Выполнение Эксплуатационной программы пожарной безопасности в 2017 году, млн руб.



Расходы АО «ФПК» на пожарную безопасность в 2017 году составили более 180 млн руб.

- На стационарных объектах проведено техническое обслуживание более 780 систем противопожарной защиты (системы оповещения о пожаре и управления эвакуацией, пожарной сигнализации, пожаротушения и дымоудаления)
- Приобретены материалы и средства противопожарной защиты: огнетушители, генераторы огнетушащего аэрозоля «Стражник-3», средства индивидуальной защиты органов дыхания и зрения, пожарный инвентарь
- Оказаны услуги в области обеспечения пожарной безопасности по техническому обслуживанию огнетушителей, проведению огнезащитных работ, испытанию на водоотдачу противопожарного водопровода
- Услуги ФГП ВО ЖДТ России в форме пожарно-профилактической работы на подвижном составе и стационарных объектах АО «ФПК»

В 2017 году был разработан и введен в действие «Регламент взаимодействия акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» со специализированными организациями при проведении технического обслуживания систем противопожарной защиты».

В соответствии с планом ремонта в 2017 году в части обеспечения требований пожарной безопасности проведена модернизация 31 пассажирского вагона.

ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

В 2017 году реализовывалась централизованная Программа «Промышленная безопасность». За 2017 год было проведено 506 мероприятий на опасных производственных объектах Компании, проведены экспертизы, освидетельствования и обследования технических устройств и инженерных сооружений, расходы на которые составили 42,0 млн руб.

Выполнена Инвестиционная программа «Обновление опасных производственных объектов АО «ФПК» на общую сумму 141,9 млн руб. В рамках Программы произведена модернизация и замена грузоподъемных сооружений, замена оборудования, работающего под давлением, проектно-испытательские работы по модернизации котельных структурных подразделений филиалов АО «ФПК».

141,9
млн руб.

составили расходы на обновление опасных производственных объектов

ТРАНСПОРТНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Транспортная безопасность в АО «ФПК» организована в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» и другими нормативными актами.

В связи с вступлением в силу с 1 июля 2017 г. Постановления Правительства Российской Федерации от 26 апреля 2017 г. № 495 «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств железнодорожного транспорта» АО «ФПК» провело дополнительную оценку уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств Компании.

Результаты дополнительной оценки уязвимости утверждены Росжелдором.

Все международные пассажирские поезда иностранного формирования при следовании по территории Российской Федерации сопровождалась инструкторами поездных бригад по безопасности, что значительно снизило количество технических неисправностей вагонов, внутреннего оборудования, электрооборудования и устройств пожаротушения в таких поездах.

За 2017 год Компания не допустила случаев актов незаконного вмешательства¹ на объектах транспортной инфраструктуры и в пассажирских поездах.

¹ Акт незаконного вмешательства – противоправное действие (бездействие), в том числе террористический акт, угрожающее безопасной деятельности транспортного комплекса, повлекшее за собой причинение вреда жизни и здоровью людей, материальный ущерб либо создавшее угрозу наступления таких последствий; противоправные и незаконные действия и многое другое.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МЕРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ КУБКА КОНФЕДЕРАЦИЙ

В период проведения Кубка конфедераций FIFA–2017 были заключены дополнительные соглашения и договора с охранными организациями, в рамках которых обеспечено сопровождение и отработка 1 355 задействованных поездов.

В городах – участниках Кубка конфедераций по объектам АО «ФПК» были подписаны соглашения с охранными организациями на увеличение постов охраны для обеспечения пропускного и внутриобъектного режимов на охраняемых объектах.

Компания обеспечила 100 %-ную работоспособность инженерно-технических средств охраны и транспортной безопасности.

В указанный период актов незаконного вмешательства, преступлений на объектах и в подвижном составе, задействованных в обеспечении

перевозок болельщиков и гостей международного спортивного мероприятия, проводимого в Российской Федерации, допущено не было.

С учетом опыта организации обеспечения безопасности на объектах и в пассажирских поездах в период проведения Кубка конфедераций FIFA–2017, а также в связи с изменением законодательства Российской Федерации в области транспортной безопасности для обеспечения транспортной безопасности в поездах дальнего следования, в период проведения Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года в АО «ФПК» принято решение привлечь организации, аккредитованные в качестве подразделений транспортной безопасности.

Кратко о Компании
Стратегия Компании
Бизнес-модель и активы Компании
Обзор рынка

Маркетинговая политика
Взаимодействие с органами
государственной власти
Российской Федерации
Управление рисками

Обслуживание пассажиров
Качество и безопасность
Анализ операционных
результатов
Инвестиционная деятельность

Закупочная деятельность
Международное сотрудничество
Корпоративное управление
Устойчивое развитие
Приложения

КОРПОРАТИВНАЯ, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ И ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Всего в 2017 году Компанией организовано сопровождение нарядами частных охранных организаций 10 992 пассажирских поездов АО «ФПК», что на 18,0 % больше, чем в 2016 году.

При этом особое внимание уделялось обеспечению безопасности при перевозке организованных групп детей.

В рамках реализации государственной «Комплексной программы обеспечения безопасности населения на транспорте» объекты АО «ФПК» в городах – участниках Чемпионата мира по футболу в 2018 году полностью обеспечены постами охранных организаций.

За счет проведенных мероприятий в области обеспечения экономической безопасности сумма необоснованных потерь АО «ФПК», возмещенных в результате проверок за 2017 год, составила более 92 млн руб., а предотвращенных – более 5 172 млн руб.

Информационная безопасность в Компании обеспечивается в соответствии с требованиями Концепции информационной безопасности, утвержденной Генеральным директором АО «ФПК».

>5 172
млн руб.

сумма предотвращенных потерь в результате обеспечения экономической безопасности

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЗДОРОВЬЯ И БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА

В 2017 году система менеджмента безопасности труда и охраны здоровья АО «ФПК» действовала в соответствии со стандартом ГОСТ Р 54934-2012/ОHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования». Свидетельство подтверждения действия сертификата соответствия было выдано в 2016 году.

Обеспечение безопасных условий труда сотрудникам аппарата управления АО «ФПК» и филиалов позволило в 2017 году получить от Фонда социального страхования специальные предложения для Компании к страховому тарифу на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

