

**РЕАЛИЗАЦИЯ СПЕЦИФИЧЕСКИХ ТРЕБОВАНИЙ
СТАНДАРТА ISO/TS 29001–2010 В СБЫТОВОЙ СЕТИ
НЕФТЯНОЙ КОМПАНИИ**

Л. А. Федоськина, А. А. Байгушкин

**IMPLEMENTATION OF THE SPECIFIC REQUIREMENTS
OF THE ISO / TS 29001–2010 STANDARD
IN THE OIL COMPANY NETWORK NETWORK**

L. A. Fedoskina, A. A. Baygushkin

Аннотация. *Актуальность и цели.* Повышение качества продукции и услуг является одним из важнейших факторов конкурентоспособности, где центральная роль отведена системе менеджмента качества, основанной на отраслевых стандартах. Они обеспечивают процесс постоянного улучшения качества с помощью реализации специфических требований стандартов применяемой отрасли на различных этапах. Цель данного исследования – выявление специфических требований отраслевого стандарта ISO/TS 29001–2010 для реализации в сбытовой сети с нефтяной компании. *Материалы и методы.* Реализация задач была достигнута за счет использования ряда общенаучных методов, среди которых научная абстракция, сочетание исторического и логического методов, индукции, дедукции, сравнительный метод, метод классификации, графические и табличные методы. Также были задействованы полезностный метод и метод оптимизации. *Результаты.* В работе представлена модель сбытовой сети нефтяной компании. Отражена хронология версий стандарта ISO/TS 29001–2010. Определены специфические требования данного стандарта, применимые для сбытовой сети нефтяной компании. *Выводы.* Применение отраслевого стандарта ISO/TS 29001–2010 и реализация его специфических требований актуальны для сбытовых сетей нефтяной компании. Данные требования применительны не только к продукции, но и ко всем участникам производственного процесса внутри ВИНК.

Ключевые слова: сбытовая сеть, отраслевой стандарт, требования стандарта, система менеджмента качества, вертикально-интегрированная нефтяная компания.

Abstract. *Background.* Improving the quality of products and services is one of the most important factors of competitiveness, where the central role is assigned to the quality management system based on industry standards. They provide a process of continuous quality improvement by implementing the specific requirements of the standards of the applied industry at various stages. The purpose of this study is to identify specific requirements of the industry standard ISO / TS 29001-2010 for implementation in the sales network with the oil company. *Materials and methods.* The implementation of the objectives was achieved through the use of a number of general scientific methods, including: scientific abstraction, a combination of historical and logical methods, induction, deduction, comparative method, method of classification, graphical and tabular methods. Also, the utility method and optimization method were used. *Results.* The model of the sales network of the oil company is presented in the work. The chronology of versions of ISO / TS 29001-2010 is reflected. Specific requirements of this standard, applicable to the sales network of

the oil company, are determined. *Conclusions.* The application of the industry standard ISO / TS 29001-2010 and the implementation of its specific requirements, is relevant for the sales networks of the oil company. These requirements are applicable not only to products, but also to all participants in the production process within the VINK.

Key words: sales network, industry standard, standard requirements, quality management system, vertically integrated oil company.

Введение

Выпуск продукции и оказание услуг на высоком и качественном уровне сегодня является одной из главных задач любой компании. Выполнение требований потребителя в области качества, а также их постоянное улучшение – основа деятельности системы менеджмента качества (СМК).

Международные стандарты ИСО 9001 содержат общие требования для реализации СМК, но они не учитывают специфичные аспекты деятельности компаний в различных отраслях. В настоящее время широкое применение находят отраслевые стандарты, основанные на международных стандартах серии ИСО 9001. Такая практика продиктована в первую очередь растущей конкуренцией и желанием компаний создать эффективную систему менеджмента качества для удовлетворения максимального спектра требований потребителя [1]. Отраслевые стандарты призваны решить проблемы, связанные с выполнением специфичных требований в рамках производства продукции и оказания услуг.

Отраслевые стандарты нефтегазовой отрасли

Относительно предприятий нефтяной, нефтехимической и газовой отрасли следует отметить, что в настоящее время техническим комитетом ISO/TS 67 совместно с американским нефтяным институтом (API) разработан современный стандарт ISO/TS 29001:2010. Аналогом ISO/TS 29001 со стороны API является 8-я версия стандарта Q1 [2]. Стандарт ISO/TS 29001:2010 содержит полный текст международного стандарта ISO 9001:2008, дополняя его специфичными требованиями для нефтяной, нефтехимической и газовой отраслей промышленности [3]. Данный стандарт уникален тем, что он имеет высокую совместимость с другими стандартами, такими как ISO 14001 «Системы экологического менеджмента – Требования и руководство по применению», а также OHSAS 18001 «Системы менеджмента безопасности и охраны здоровья. Требования» [4, 5]. Высокая совместимость с данными стандартами продиктована тем фактом, что нефтегазовая и нефтехимическая отрасли – это отрасли, где не только высок риск загрязнения окружающей среды, но и имеется большая опасность для человека на производстве.

На сегодняшний день в России действует национальный стандарт ГОСТ Р ИСО/ТУ 29001:2007. Стоит отметить, что стандарты ISO/TS 29001 включают в себя устаревшие версии, действующие с пересмотрами, а также версии на стадии разработки. В табл. 1 представлена хронология принятия последовательных версий данного стандарта.

Таблица 1

Хронология версий стандарта ISO/TS 29001

Обозначение стандарта	Создан на основе	Статус стандарта в мире	Статус стандарта в России
ISO/TS 29001:2003	ISO 9001:2000	Устаревший	Устаревший
ISO/TS 29001:2007	ISO 9001: 2001	Устаревший	Действующий
ISO/TS 29001:2010	ISO 9001:2008	Действующий	Не принят
ISO/WD 29001	ISO 9001:2015	На стадии разработки	Не принят

Актуальность использования данного стандарта заключается в том, что в большинстве случаев нефтяные, нефтехимические и газовые отрасли в России представлены вертикально-интегрированными компаниями. Они включают огромное количество дочерних компаний, которые занимаются различным родом деятельности для производства единого продукта или услуги. В таких компаниях эффективная система менеджмента качества играет огромную роль, обеспечивая выпуск продукции, соответствующей требованиям потребителя. Грамотно спроектированная и внедренная СМК на основе требований данных стандартов позволяет нефтяным и газовым компаниям получать следующие выгоды [6]:

- выполнение условий контрактов по поставкам продукции нефтяной, газовой и нефтехимической продукции и услуг на качественном уровне;
- повышение имиджа компании в лице потенциальных клиентов и заинтересованных сторон;
- получение государственных заказов, положительные результаты тендеров и конкурсов;
- снижение затрат на незапланированные расходы, возникающие при низком качестве выпускаемой продукции, затраты на исправления несоответствий.

Обратимся непосредственно к стандарту ISO 29001:2010. Как говорилось ранее, он имеет как общие требования, идентичные к ISO 9001, так и ряд специфичных требований. Специфичные требования данного стандарта регламентируют следующие группы процессов:

- процессы, связанные с разработкой продукции и услуги;
- процессы, связанные с производством;
- процессы, связанные с улучшением и развитием;
- процессы, связанные с установкой и эксплуатацией.

Практически все из обозначенных групп процессов имеют влияние на результативность УК в сбытовой сети вертикально-интегрированной нефтяной компании (ВИНК). В этой связи целесообразно уточнить, что в специальной литературе представлены две точки зрения на сущность сбытовой сети современной компании.

Сбытовая сеть вертикально интегрированной нефтяной компании

Т. Л. Короткова и Б. Болормаа считают, что сбытовая сеть компании представляет собой систему из совокупности участников, связанных экономическими, финансовыми, социальными, инфраструктурными взаимосвязями

и коммуникациями. Данные авторы предлагают модель системы сбыта, которая представлена на рис. 1.

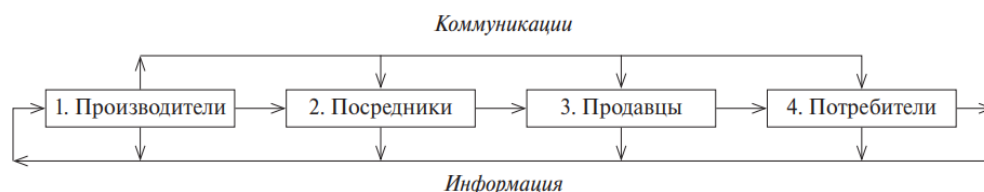


Рис. 1. Модель сбытовой сети [7]

Другую точку зрения отражают научные работы У. Стэнтон. Он определяет сбытовую сеть как маршрут, по которому от пункта производства до пункта потребления передается право собственности на продукт или услугу [8]. Он проходит участников контракта, которые либо принимают право собственности, либо способствуют его передаче.

Исходя из рассмотренных подходов применительно к особенностям деятельности ВИНК, следует отметить, что оба они могут быть положены в основу формирования модели сбыта ВИНК.

Именно передача права собственности на продукт или услугу между основными ее участниками (производителями, посредниками, продавцами и потребителями) является центральным звеном в механизме функционирования сбытовой сети нефтяной компании. Вместе с тем она основана на информационно-коммуникационном взаимодействии участников, поэтому можно предложить модель сбытовой сети ВИНК (рис. 2).

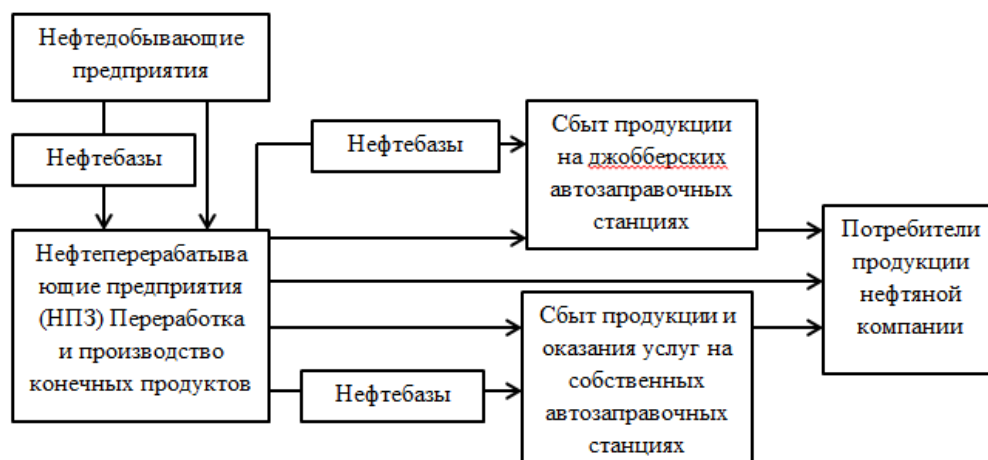


Рис. 2. Модель сбытовой сети ВИНК

Сбыт нефтепродуктов и услуг, исходя из представленной модели, осуществляется несколькими путями.

Во-первых, происходит реализация через собственные автозаправочные станции (АЗС), где посредниками между НПЗ и АЗС могут выступать нефтебазы.

Во-вторых, сбыт происходит через джобберские АЗС, где также посредниками могут выступать нефтебазы [9].

В-третьих, когда отгрузка нефтепродуктов происходит напрямую через нефтеперерабатывающие заводы либо нефтебазы конечному потребителю.

Реализация специфических требований стандарта ISO/TS 29001–2010

Реализация требований стандарта ISO/TS 29001–2010 в сбытовых сетях нефтяной компании будет выглядеть следующим образом:

- для сбытовой сети, согласно пункту 4.1.1 стандарта, особое значение имеет выполнение требований касательно продукции и услуг, передаваемых на аутсорсинг, где вся ответственность за выполнение требований ложится на материнскую компанию. В сбытовой сети нефтяной компании некоторый объем реализованной продукции и услуг занимают джобберские фирмы. Поэтому выполнение требований данного пункта является обязательным;

- выполнение требования пункта 6.2.2.1 – дополнительное обучение персонала – является обязательным для сбытовой сети. Данный пункт стандарта ISO/TS 29001–2010 определяет порядок обучения персонала, программу обучения, частоту проверок квалификации. Реализация данного требования обеспечивает качественный подход в ходе реализации продуктов и услуг персоналом сбытовой сети;

- требование к планированию и реализации продукта заключено в пункте 7.1.1. Реализация этого требования включает в себя механизм обратной связи, когда после получения услуги и покупки предоставляются новые требования извне. Определяются новые методы реализации и устанавливаются контрольные функции для проверки продуктов и услуг;

- требования, отвечающие за контроль произведенного продукта и предоставляемой услуги, перечислены в пункте 7.5.1.1. Элементы внешней сбытовой сети должны осуществлять контроль над продукцией и оказанием услуг;

- в рамках реализации топлива или предоставления услуги возникает необходимость прослеживания статуса продукта. Пункт 7.5.3.3 устанавливает требования установки функций контроля для организации;

- особую значимость приобретает пункт 7.5.5.1, касающийся сохранения свойства продукции нефтехимии соответствующим требованиям потребителя;

- деятельность внешней сбытовой сети связана с контрольно-измерительными приборами. Важность их поверки, калибровки и контроля за измерительным оборудованием играет существенную роль в процессе сбыта. Требования пункта 7.6.1 раскрывают механизм контроля над измерительными приборами.

Вышеперечисленные пункты требований стандарта, имеющие отношение к сбытовой сети, можно резюмировать табл. 2.

Таблица 2

Реализация требований стандарта ISO/TS 29001–2010 в сбытовых сетях

Пункты стандарта ISO/TS 29001–2010	Требование пункта	Реализация требования для сбытовой сети	Применительны для участников
4.1.1	Аутсорсинговые процессы / или услуги	Ответственность материнской компании перед потребителем за все процессы и услуги, передаваемые на аутсорсинг джобберским компаниям	Джобберские компании. Добывающие предприятия
6.2.2.1	Обучение	Реализация программ обучения и проверки квалификации персонала – участников сбытовой сети	Добывающие предприятия. Собственные АЗС. Джобберские компании, Нефтеперерабатывающий завод. Нефтебазы
7.1.1	Планирование реализации продукта	Сбор и анализ рекламаций с целью качественного совершенствования продукта или услуги	Собственные АЗС. Джобберские компании. Нефтеперерабатывающий завод
7.5.1.1	Контроль за производством и предоставлением услуг	Контроль за соблюдением требований потребителя в процессе реализации продукции и услуги	Собственные АЗС. Джобберские компании. Нефтеперерабатывающий завод
7.5.3.3	Статус продукта	Мониторинг и отслеживание статуса продукта и услуги на разных этапах сбытовой сети	Добывающие предприятия. Собственные АЗС. Джобберские компании. Нефтеперерабатывающий завод. Нефтебазы
7.5.5.1	Сохранение продукта	Сохранение свойств продуктов нефтехимии	Собственные АЗС. Джобберские компании. Нефтеперерабатывающий завод. Нефтебазы
7.6.1	Контроль контрольно-измерительного оборудования	Поддержание в рабочем состоянии контрольно-измерительных приборов	Добывающие предприятия. Нефтеперерабатывающий завод. Нефтебазы

Заключение

Таким образом, реализация требований международного отраслевого стандарта ISO/TS 29001–2010, по мнению авторов, имеет особое значение для сбытовых сетей нефтяных компаний. Данные требования применительны к продукции и услугам, а также имеют отношение к персоналу, контрольно-измерительной технике и регулируют порядок ответственности в процессе аутсорсинга.

Библиографический список

1. Екатеринин, М. В. Анализ отраслевых стандартов на системы менеджмента качества и их применения для целей сертификации / М. В. Екатеринин // НиКа. – 2011. – № 4. – С. 12–14.
2. ISO / 29001 Система менеджмента качества на предприятиях нефтяной, нефтехимической и газовой промышленности. – URL: <http://www.rusregister.ru/services/mscertification/standards/detail/index.php?ID=14703>
3. ISO / TS 29001 : 2010 Petroleum, petrochemical and natural gas industries – Sector-specific quality management systems – Requirements for product and service supply organizations. – URL: <https://www.iso.org/standard/55499.html>.
4. OHSAS 18001 : 2007 Системы менеджмента безопасности труда. Требования. – URL: <http://www.novsu.ru/file/103228>.
5. ISO 14001 : 2015 Системы экологического менеджмента – Требования и руководство по применению. – URL: [http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-14001-2015-\(rus\).pdf](http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-14001-2015-(rus).pdf)
6. Самсонов, С. В. Особенности внедрения СМК на предприятиях нефтегазовой отрасли / С. В. Самсонов // Материалы международной научно-практической конференции : в 4 частях. – 2016. – С. 18–19.
7. Короткова, Т. Л. Концептуальный подход и принципы формирования сбытовой сети при продвижении на рынок потребительских товаров / Т. Л. Короткова, Б. Болормаа // Маркетинг в России и за рубежом. – 2016. – № 5. – С. 13–17.
8. Спиро, Р. Л. Управление продажами / Р. Л. Спиро, У. Дж. Стэнтон, Г. А. Рич. – М. : Гребенников. – 2007. – 704 с.
9. Кузнецова, А. И. Развитие малого предпринимательства на рынке нефтепродуктов республики Татарстан / А. И. Кузнецова, Ф. Ш. Оглы Шахбазов // Вестник Московского университета им. С. Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. – 2016. – № 1 (16). – С. 58–63.

Федоськина Людмила Александровна

кандидат экономических наук, доцент,
кафедра управления качеством,
Мордовский государственный
университет им. Н. П. Огарева
E-mail: ld0168@yandex.ru

Fedoskina Ludmila Alexandrovna

candidate of economic sciences,
associate professor,
sub-department of quality management,
Mordovian State University
named after N. P. Ogarev

Байгушкин Аркадий Александрович

аспирант,
Мордовский государственный
университет им. Н. П. Огарева
E-mail: sabaev01972@mail.ru

Baigushkin Arkady Alexandrovich

postgraduate student,
Mordovian State University
named after N. P. Ogarev

УДК 005.6:006.4

Федоськина, Л. А.

Реализация специфических требований стандарта ISO/TS 29001–2010 в сбытовой сети нефтяной компании / Л. А. Федоськина, А. А. Байгушкин // Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе. – 2018. – № 1 (25). – С. 65–71.