

УДК 332.8

А.В. Солдатова, Е.В. Мишкина

A.V. Soldatova, Y.V. Mishkina

Пермский национальный исследовательский политехнический университет
Perm National Research Polytechnic University

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖИЛФОНДОМ С УЧЕТОМ ПРИНЦИПОВ СТАНДАРТОВ СЕРИИ ИСО 9000

IMPROVING THE QUALITY OF APARTMENT HOUSE MANAGEMENT SERVICES CONSIDERING THE STANDARDS ISO 9000 PRINCIPLES

Работа посвящена частной проблеме в области управления качеством услуг по управлению жилфондом – выявлению критериев качества услуги. Предложена разработка и внедрение системы менеджмента качества в управляющих организациях с учетом потребительских предпочтений с вовлечением в деятельность системы менеджмента качества потребителей услуг. Предложен предварительный перечень характеристик качества услуг на основе принципов менеджмента качества для их дальнейшего исследования.

The paper is dedicated to a specific problem of quality of apartment house management services – revealing criteria of service quality. The problems in the field of apartment house management, related to the dissatisfaction of consumers with service quality, were analyzed. A preliminary list of conditions and requirements for the service quality based on the quality management principles, is provided for further investigation.

Ключевые слова: управление жилфондом, качество услуг, система менеджмента качества, процессный подход, характеристики и требования к качеству услуги, потребительские предпочтения.

Keywords: apartment house management, quality of services, quality management system, process approach, conditions and requirements for the service quality, consumer preferences.

В течение последних нескольких лет по данным различных источников изучения общественного мнения сфера управления жилфондом и жилищно-коммунальное хозяйство являются самыми актуальными по причине их мас-

штабности и высокой конфликтности. Основные причины недовольства россиян – низкое качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, обветшание жилого фонда на фоне роста тарифов на коммунальные услуги и размера платы за содержание и ремонт. Авторы статьи, проанализировав проблему низкого качества услуг по управлению жилфондом, ее основной причиной могут назвать неэффективность действующей системы, механизмов и инструментов контроля качества на всех уровнях управления – от централизованного до отдельного дома в частности [1]. Это и предопределило необходимость проведения данного исследования, результаты которого, по мнению авторов, помогут в реализации функций по управлению качеством услуг управляющих организаций, в том числе путем создания системы менеджмента качества и оценки качества услуг потребителями (собственниками недвижимости).

Объект исследования – услуги по управлению жилфондом. Предмет исследования – качество услуг управляющих организаций.

Данная работа является частью исследования по разработке механизмов и инструментов управления качеством услуг по управлению жилфондом на основе предпочтений потребителей [1]. Вместе с тем в работе определены новые цели и задачи, которые предполагают более глубокое и комплексное решение проблемы управления качеством путем применения принципов стандартов серии ИСО 9000. Таким образом, целями работы являются:

1. Разработка рекомендаций по созданию (организации и внедрению) системы менеджмента качества услуг по управлению жилфондом.
2. Описание и обоснование состава критериев и показателей качества услуги по управлению жилфондом.

В соответствии с целями определены следующие задачи:

1. Обоснование необходимости и целесообразности внедрения системы менеджмента качества (СМК) в управляющих организациях для решения проблемы повышения качества услуг по управлению жилфондом.
2. Формирование предварительного перечня критериев качества услуг по управлению жилфондом в зависимости от установленных характеристик и требований.
3. Исследование критериев качества услуг по управлению жилфондом из предварительного перечня, их классификация.
4. Разработка и описание показателей критериев качества, не установленных нормативными документами.
5. Маркетинговые исследования потребительских предпочтений в отношении качества услуг по управлению жилфондом.
6. Анализ результатов исследования и определение перечня критериев качества услуг по управлению жилфондом для дальнейшего использования при достижении целей исследования.

7. Разработка проекта рекомендаций по созданию системы менеджмента качества услуг по управлению жилфондом.

8. Внедрение проекта рекомендаций по созданию СМК в деятельность одной из управляющих организаций г. Перми, мониторинг их реализации и необходимая корректировка.

В данной статье отражено решение двух первых задач работы. Законодательное понятие услуги «управление жилфондом» закреплено в ст. 161 Жилищного кодекса РФ: «Управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме» [2].

В системе отношений субъектов в сфере управления жилфондом заказчиками услуг являются собственники жилого фонда (частное лицо – физическое и юридическое, государство, муниципалитет); исполнители услуг – управляющие организации (управляющие компании (УК), товарищества собственников жилья (ТСЖ)), а также их подрядчики и поставщики по выполнению работ и оказанию жилищно-коммунальных услуг (рис. 1). Органы государственной власти выполняют законодательную, координирующую, регулятивную, надзорную функции, не имея возможности прямого воздействия на процесс управления определенным домом или работу отдельно взятой УК. Профессиональные объединения УК и ТСЖ в настоящее время оказывают незначительное влияние на деятельность своих членов и организаций, не являющихся таковыми, так как участие в саморегулируемых организация (СРО)



Рис. 1. Система отношений субъектов в сфере управления жилфондом

для управляющих организаций сегодня добровольно. Вместе с тем для выполнения большей части работ и услуг, связанных с эксплуатацией многоквартирного дома, не требуется членство в СРО строительных организаций (СРОстр), или управляющие организации заключают договоры, игнорируя требования об условиях допуска к работам.

Передовой международный опыт по управлению качеством в различных отраслях экономики основан на применении принципов менеджмента качества, закрепленных в стандартах серии ИСО 9000. Авторы статьи считают, что применение принципов стандартов серии ИСО 9000 позволят решить проблему низкого качества услуг по управлению жилфондом наиболее эффективно. Данные стандарты для управления качеством рекомендуют разработку и внедрение в организациях системы менеджмента качества. Системы менеджмента качества могут содействовать организациям в повышении удовлетворенности потребителей, повышении эффективности собственного бизнеса и обеспечении конкурентоспособности услуг на рынке.

Система менеджмента качества – управляющая система, используемая руководством для решения внутренних задач управления, подкрепленная соответствующей организационной структурой, подходами, процессами, ресурсами (согласно положениям стандарта серии ИСО)¹.

Ключевые принципы менеджмента качества, указанные в стандартах серии ИСО, и их интерпретация авторами статьи для применения в сфере управления жилфондом, приведены ниже:

Согласно положениям стандарта серии ИСО 9000	Применительно к услуге по управлению жилфондом (далее – услуга)
Ориентация на потребителя	Ориентация на собственника жилья
Лидерство руководителя (единство целей и направлений деятельности)	Единство целей и направлений деятельности управляющей организации и собственников
Вовлечение работников в процесс управления качеством	Вовлечение в процесс управления качеством всех сотрудников управляющей организации и собственников
Процессный подход	Рассмотрение услуги как совокупности бизнес-процессов
Системный подход к менеджменту	Рассмотрение услуги как совокупности самостоятельных, но взаимосвязанных и взаимовлияющих бизнес-процессов
Постоянное улучшение	Ориентир не только на сохранение объекта недвижимости, но и на его улучшение и развитие
Подход к принятию решений, основанных на фактах (достоверность, полнота, комплексность информации и ее анализ)	Принятие управленческих решений на основе результатов внутренних плановых и внеплановых проверок (акты полных и частичных осмотров общего имущества, решения общего собрания собственников/членов ТСЖ, заявления и жалобы собственников), внешних данных (нормативно-законодательная база в сфере управления многоквартир-

¹ ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.

	ным домом (МКД), заключения и акты внешних проверок и экспертиз технического состояния общего имущества, эффективности системы управления и т.д.)
Взаимовыгодные отношения с поставщиками (обеспечение взаимосвязи для выгоды обеих сторон)	Формирование системы отношений (правовых, экономических, социальных), учитывающих интересы всех участников, связанных с управлением МКД

Применение процессного подхода при организации менеджмента качества на предприятии (СМК) является одним из ключевых требований международных и национальных стандартов серии ИСО¹.

Преимущество процессного подхода – непрерывность управления качеством, обеспечиваемая на каждом этапе жизненного цикла товара (услуги) (организации, реализации, мониторинга, анализа, улучшения), а также на стыке отдельных процессов, для обеспечения удовлетворенности потребителей.

В соответствии с требованиями этих стандартов организация при разработке, внедрении и применении системы менеджмента качества должна обеспечить выполнение определенных этапов (рис. 2).

На этапе формирования предварительного перечня характеристик качества услуг по управлению жилфондом необходимо учесть понимание этой услуги с точки зрения законодательства и составляющих ее бизнес-процессов.

Исходя из положений жилищного законодательства, практики его применения и теории управления недвижимостью, можно услугу по управлению жилфондом представить в виде системы основных четырех бизнес-процессов: 1) управление эксплуатацией, 2) управление предоставлением коммунальных услуг, 3) управление финансовым состоянием дома, 4) администрирование (работа с собственниками и жителями дома) [3]. Каждый бизнес-процесс, в свою очередь, включает в себя совокупность подпроцессов. Бизнес-процесс «управление эксплуатацией» включает в себя следующие подпроцессы:

1. Разработка системы осмотров общего имущества и обеспечение ее выполнения.
2. Разработка планов работ по текущему ремонту, техническому обслуживанию и санитарному содержанию общего имущества.
3. Подготовка предложений по реконструкции, модернизации имущества и мероприятиям по обеспечению ресурсосбережения и энергоэффективности.
4. Обеспечение реализации принятых собственниками жилья планов по содержанию, текущему ремонту, ресурсосбережению и энергоэффективности.
5. Мониторинг и выбор исполнителей работ, подрядчиков и поставщиков услуг.

¹ ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь; ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.

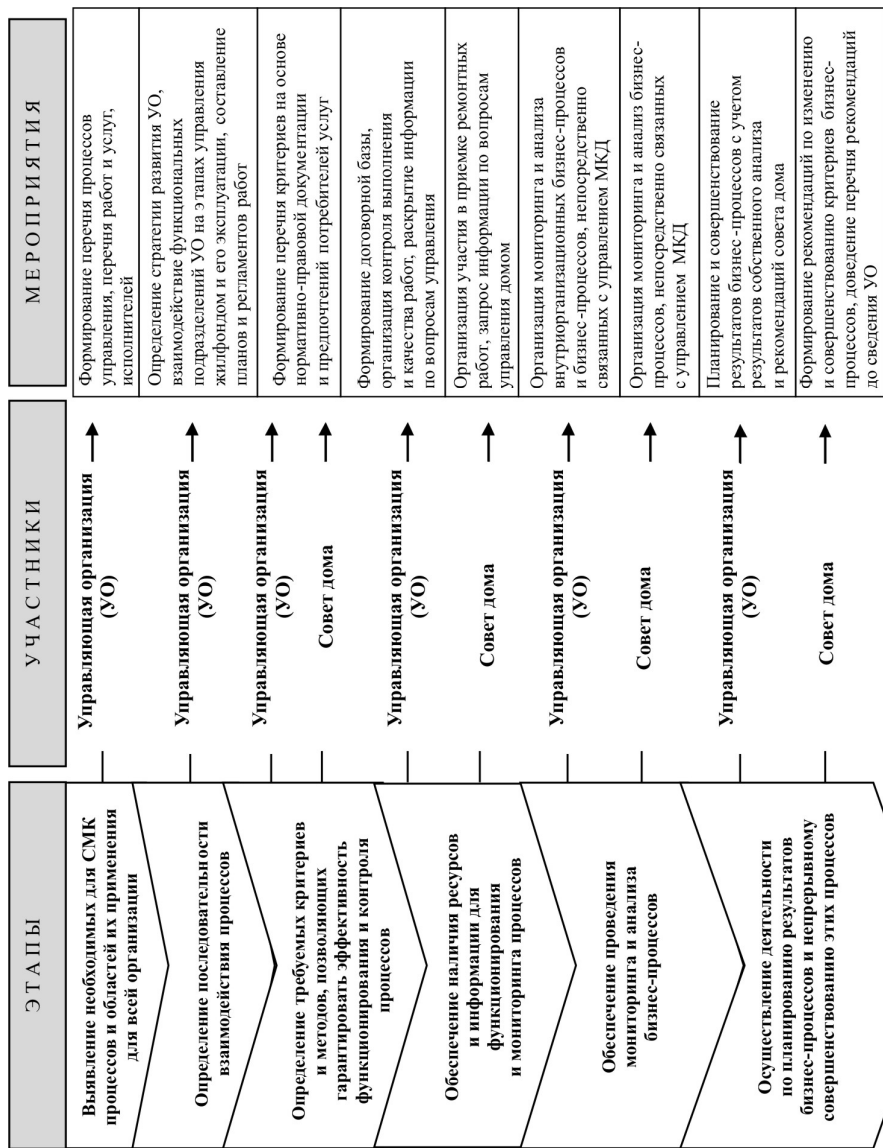


Рис. 2. Организация системы менеджмента качества при управлении жилфондом

6. Правовая, техническая и экономическая экспертиза договоров на выполнение работ и оказание услуг.

7. Заключение договоров с поставщиками и подрядчиками.

8. Составление регламентов обслуживания конструкций и инженерных систем общедолевого имущества.

9. Контроль качества и приемка работ, услуг подрядчиков и поставщиков.

10. Восстановление, заполнение, хранение технической документации.

Бизнес-процесс «управление предоставлением коммунальных услуг» включает в себя следующие подпроцессы:

1. Правовая, техническая¹ экспертиза договоров на предоставление коммунальных услуг.

2. Заключение договоров на приобретение коммунальных ресурсов.

3. Контроль качества и объема поставляемых коммунальных ресурсов.

4. Обеспечение соответствия оплаты фактическому количеству и качеству ресурсов и услуг.

5. Учет потребителей коммунальных услуг.

6. Распределение платы за коммунальные услуги между потребителями.

Бизнес-процесс «управление финансовым состоянием дома» включает в себя следующие подпроцессы:

1. Формирование бюджета дома на год и согласование его с советом дома.

2. Расчет стоимости услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества, в том числе составление смет.

3. Выставление квитанций и счетов на оплату жилищно-коммунальных услуг собственникам.

4. Осуществление расчетов с поставщиками и подрядчиками.

5. Контроль полноты и своевременности поступления платежей от собственников.

6. Контроль целевого расходования средств собственников.

Бизнес-процесс «администрирование (работа с собственниками и жителями дома)» включает в себя следующие подпроцессы:

1. Помощь в подготовке собраний собственников помещений.

2. Заключение договоров управления с собственниками помещений.

3. Осуществление приема собственников и жителей по вопросам управления, содержания, ремонта общего имущества, предоставления коммунальных услуг.

4. Ведение обновляемых списков собственников, нанимателей и арендаторов помещений.

¹ Техническая экспертиза договора – это проверка специальной терминологии или описания производственных процессов на корректность употребления и применения. Такой вид договорного анализа востребован в случае, когда одна из сторон соглашения значительно менее сведуща в области его действия (например, договор подряда, когда обычный гражданин, не разбирающийся в строительном процессе, поручает подрядчику возвести дом).

5. Обеспечение собственников, нанимателей, арендаторов помещений информацией, связанной с управлением многоквартирным домом.

6. Прием заявок, предложений, жалоб и обеспечение принятия мер по принятым обращениям.

7. Отчетность перед собственниками помещений.

8. Регистрационный учет граждан.

В зависимости от степени соответствия характеристик (критериев) установленным требованиям определяется уровень качества услуги.

Характеристика – отличительное свойство услуги. Требования к услуге – потребность или ожидание, которое установлено, предполагается или является обязательным. «Предполагаемые» требования устанавливаются общепринятой практикой организации, ее потребителей и других заинтересованных сторон. «Устанавливаемые» требования определены в документах, часто обязательных к применению.

На основе анализа понятия услуги «управление многоквартирными домами», данного Жилищным кодексом РФ [2], предварительно определены характеристики услуги и классифицированы требования с позиции «предполагаемых» и «установленных»:

Характеристики услуги (ст. 161 Жилищного кодекса РФ)	Требования к услуге
Благоприятные и безопасные условия проживания граждан	1. Установлены обязательными требованиями нормативных документов (безопасность технического состояния, пожарная, экологическая, энергетическая безопасность). 2. Предполагаемые требования потребителей: экономическая, правовая, физическая безопасность общего и личного имущества
Надлежащее содержание общего имущества	1. Установлены обязательными требованиями нормативных документов (требования к санитарному содержанию, перечень услуг, периодичность, порядок оказания услуг). 2. Предполагаемые требования потребителей (участие УК в составлении планов работ по текущему ремонту, доступность и достоверность раскрываемой информации, отчетов об исполнении услуг, доступность пользования помещениями и иным имуществом, входящим в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме
Решение вопросов пользования общим имуществом	1. Установлены обязательными требованиями нормативных документов (компетенция общего собрания собственников, порядок организации и принятия решений общего собрания собственников). 2. Предполагаемые требования потребителей: помощь и участие УК в принятии решений, заинтересованность руководства УК в решении индивидуальных вопросов дома, лояльность к инициативе собственников со стороны УК

Предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в доме	1. Установлены обязательными требованиями нормативных документов (нормативные показатели качества, расчет стоимости, порядок контроля, привлечения к ответственности). 2. Предполагаемые требования потребителей: количество нарушений качества за период, наличие и эффективность действий УК по устранению и предотвращению несоответствия качества требованиям потребителей
---	---

Таким образом, система менеджмента качества позволяет управлять качеством услуги путем воздействия на ее характеристики. Характеристики товара согласно ИСО устанавливаются обязательными документами или требованиями потребителей. Для возможности реализации функций по управлению качеством услуг управляющих организаций, в том числе путем создания системы менеджмента качества и оценки качества услуг потребителями (собственниками недвижимости), необходимо дальнейшее исследование характеристик услуги и требований, установленных нормативными документами и предполагаемыми предпочтениями потребителей.

Список литературы

1. Солдатова А.В., Чобан Э.В., Харитонов В.А. Разработка теоретических и прикладных основ управления качеством услуг управляющих компаний в жилищно-коммунальном хозяйстве [Электронный ресурс] // Master's Journal. – Пермь, 2013. – № 2. – С. 180–192. – URL: http://vestnik.pstu.ru/mj/archives/?id=&folder_id=3320.
2. Жилищный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 29.12.2004 г. № 188-ФЗ (ред. от 28.12.2013 г.). Доступ через справ.-правовую систему «КонсультантПлюс».
3. Генцлер И.В., Лыкова Т.Б. Профессиональное управление многоквартирными домами. – Тверь: Научная книга, 2009. – 114 с.

Получено 1.03.2014

Солдатова Анастасия Васильевна – магистрант, ПНИПУ, СТФ, гр. ЭУН-12-2м, e-mail: av.soldatova@yandex.ru.

Мишкина Елена Викторовна – старший преподаватель, ПНИПУ, СТФ, e-mail: nedstf@pstu.ru.