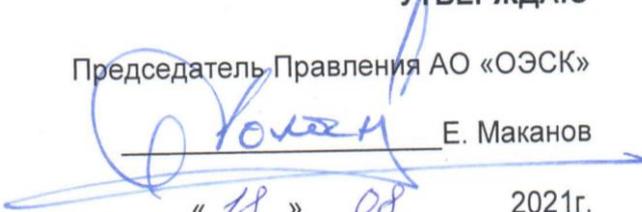




УТВЕРЖДАЮ

Председатель Правления АО «ОЭСК»

  
\_\_\_\_\_ Е. Маканов

« 18 » 08 2021г.

## РУКОВОДСТВО

---

# ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА

## РИСМ 04-21

(к разделу 04 «Общий менеджмент» СВНДП)

Рег. № \_\_\_\_\_

Инв. № 02-02-08/329

Уч.копия № \_\_\_\_\_

### Предисловие

- 1 **РАЗРАБОТАН** Акционерным Обществом «Объединённая ЭнергоСервисная Компания»
- 2 **РАЗРАБОТАЛ** Главный специалист управления по системам менеджмента производства Сквиря Г. Сарсенбаева «04» 08 2021 год
- 3 **ВВЕДЁН В ДЕЙСТВИЕ** с «18» августа 2021 г.
- 4 **ВВЕДЁН ВЗАМЕН** РИСМ 04-2020 «Руководство по ИСМ», ред. 1, от 27.05.2020 г.
- 5 **СРОК ПЕРЕСМОТРА** – 2024 год  
**ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПЕРЕСМОТРА** – 3 года (с постоянным рассмотрением актуальности)
- 6 **СВЕДЕНИЯ О ПРОДЛЕНИИ СРОКА ДЕЙСТВИЯ** \_\_\_\_\_

Передача настоящего документа сторонним организациям без разрешения руководства Предприятия запрещается.

	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 3 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

## Введение

Распределительные сети Восточного Казахстана существуют с 1949 года, и в это же время организовывается Предприятие «Усть-Каменогорские электрические сети». Необходимость его организации была вызвана развитием цветной металлургии, горно-рудной промышленности, машиностроения Восточного Казахстана и Алтайского края в годы послевоенных пятилеток.

В Семипалатинске в 1914 г. на базе мельницы Красильникова была создана электростанция. Эта мельница в 1911 году сгорела и городская управа из этой мельницы сделала электростанцию. Она была мощностью 220 Вт. Таким образом, была освещена прибрежная часть города. В 1925 г. поставили повышающий трансформатор, добавили еще генераторы, и провели новые линии электропередачи. В 1939 г. образуется городское управление электросетями. В пятидесятые годы было создано Предприятие «Семипалатинскэнерго». В 1964 году оно было реорганизовано и включено в систему «Алтайэнерго».

В период с 1949 по 1963 годы Предприятие эксплуатировало линии электропередачи и подстанций 35кВ и выше. В 1963 году были приняты электрические сети 0,4-35 кВ сельскохозяйственного назначения. С 1973 по 1975 годы приняты коммунальные сети в Усть-Каменогорске и других городах области.

В 1997 году «Алтайэнерго» перестало существовать как единая система, и Восточно-Казахстанские сети стали самостоятельным юридическим лицом. В 1999 году Восточно-Казахстанские сети преобразовались в Региональную Энергетическую Компанию, и вместе с Семипалатинским Филиалом были переданы под управление корпорация AES.

2006 год стал годом объединения АО «Восточно-Казахстанская Региональная Энергетическая Компания» и Семипалатинского Филиала АО «Восточно-Казахстанская Региональная Энергетическая Компания».

Во исполнение «Стратегии индустриально-инновационного развития Республики Казахстан на 2003-2015 г.г.», утвержденной Указом Президента Республики Казахстан, АО «ВК РЭК» внедрило и сертифицировало в органе по сертификации TÜV SÜD Management Service GmbH (Германия):

- в 2008 году Интегрированную систему управления на основе требований международного стандарта ISO 14001 и стандарта BS OHSAS 18001;
- в 2011 году Интегрированную систему менеджмента на основе требований международных стандартов ISO 9001, ISO 14001 и стандарта BS OHSAS 18001;
- в 2018 году был осуществлен переход системы менеджмента качества и системы экологического менеджмента на новые версии стандартов ISO 9001 и ISO 14001 2015 года.

В 2020 году был осуществлен переход системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда на новую версию стандарта ISO 45001 2018 года, а также проведен очередной ре-сертификационный аудит ИСМ органом по сертификации TÜV NORD CERT GmbH (Германия) на соответствие требованиям стандартов ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

В конце 2011 года корпорация AES заявила о досрочном прекращении договора управления АО «ВК РЭК» и до конца 2017 г. АО «ВК РЭК» находилось под управлением АО «Самрук-Энерго» в силу чего являлась национальной компанией со 100% пакетом акций, принадлежащих государству.

В декабре 2017 г. в рамках Комплексного плана приватизации РК произошла продажа акций АО «ВК РЭК» совместно с ТОО «Шыгысэнерготрейд» новому соб-

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 4 из 67</b>

ственнику ТОО «Восточно-Казахстанская энергетическая компания».

С марта 2021 года Решением Единственного акционера компания была переименована в АО «Объединенная ЭнергоСервисная Компания».

Сегодня АО «ОЭСК» - это компания, эксплуатирующая распределительные электрические сети регионального значения 110-0,4 кВ. Предприятие занимается транспортировкой электрической энергии по своим сетям. Краткая характеристика Предприятия:

- Площадь обслуживаемой территории – 283,300 км<sup>2</sup>.
- Протяженность сетей – 34.478 км.
- Подстанции от 220 до 35 кВ – 311 шт.
- Количество ТП, КТП, РП, ЦРП – 6 447 шт.
- Количество точек учета потребленной электроэнергии – 478214.
- Активы компании превышают 230 854 условных единиц.
- Количество сотрудников – более 3.000 человек.
- Юридический адрес: Республика Казахстан, ВКО, 070002, г. Усть-Каменогорск, ул. Бажова 10, Тел/факс: +7 (7232) 29-36-40.

## **1 Назначение и область применения**

1.1 Настоящее Руководство по Интегрированной системе менеджмента является основополагающим документом, описывающим Интегрированную систему менеджмента АО «ОЭСК».

1.2 В данное Руководство по ИСМ не включено описание СМК УМ, разработанной в соответствии с ГОСТ ISO/IEC 17025, описание данной системы оформлено отдельным документом РСМК 21-год выпуска.

1.3 Настоящее Руководство может использоваться для ознакомления с ИСМ и демонстрации соответствия ИСМ стандартам ISO 9001, ISO 14001 и ISO 45001 при заключении контрактов, а также в рекламных целях.

1.4 Руководство по ИСМ содержит информацию по организации управления качеством оказываемых услуг, управления охраной окружающей среды, управления деятельностью, связанной со здоровьем и обеспечением безопасности труда со ссылками на действующую документацию ИСМ.

1.5 Требования настоящего Руководства по ИСМ обязательны для применения во всех структурных подразделениях Предприятия.

1.6 Предприятие разработало, документально оформило, внедрило, поддерживает в рабочем состоянии и постоянно повышает результативность ИСМ с целью:

- удовлетворенности Потребителей оказываемой услугой;
- демонстрации своей способности предоставлять услугу, соответствующую требованиям потребителей, а также законодательным и нормативным правовым требованиям;
- сохранения благоприятной окружающей среды;
- безопасного выполнения работ, устранения рисков для жизни и здоровья работников и других заинтересованных сторон;
- обеспечения единства и требуемой точности измерений, осуществления метрологического контроля на Предприятии.

1.7 В ИСМ Предприятия включены:

- Система менеджмента качества;
- Система экологического менеджмента;
- Система менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности тру-

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 5 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

да;

– Система менеджмента качества Управления метрологии.

1.8 СМК, СЭМ и СМОЗиОБТ объединены общей Политикой, целями и методами достижения этих целей.

1.9 Для СМК УМ установлена отдельная Политика, Цели и методы достижения целей. основополагающим документом, описывающим функционирующую СМК, УМ является Руководство по системе менеджмента качества (УМ) РСМК 20-год выпуска.

1.10 Кроме принципов менеджмента, общих для всех подсистем, в них применяются специфические методы и процедуры менеджмента в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 и ISO 45001:2018 и ГОСТ ISO/IEC 17025.

1.11 На Предприятии в июне 2020 года прошел очередной ресертификационный аудит по СМК, СЭМ и СМОЗиОБТ, и были выданы сертификаты на соответствие стандартам ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 и ISO 45001:2018 органом по сертификации TÜV NORD CERT GmbH (Германия).

Поверочная лаборатория Управления метрологии АО «ОЭСК» имеет аттестат аккредитации на соответствие требованиям ГОСТ ISO/IEC 17025, срок действия аттестата – до 2024 года, номер аттестата - KZ.П.07.0354, аттестат впервые выдан в 2009 году.

1.12 Структура функционирования ИСМ Предприятия приведена в Приложении 1.

1.13 Ответственность за выполнение требований стандартов ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 и ГОСТ ISO/IEC 17025 определена в Приложении 2.

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящем Руководстве по ИСМ использованы ссылки на ВНД, приведенные в Приложении 7 и 8, а также на следующие нормативные документы:

ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.

ISO 14001:2015 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по их применению.

ГОСТ ISO/IEC 17025 - 2019 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.

ISO 45001:2018 Системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда. Требования и руководство по их применению.

ISO 19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

Трудовой Кодекс Республики Казахстан.

Закон Республики Казахстан «О государственных закупках».

Правила проведения аттестации производственных объектов по условиям труда в Республике Казахстан.

Правила и сроки проведения обучения, инструктирования и проверок знаний по вопросам безопасности и охраны труда работников.

Правила осуществления деятельности субъектами естественных монополии, утвержденные приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 13.08.19г. №73.

## **3 Термины, определения, обозначения и сокращения**

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 6 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

### 3.1 Термины, определения

В настоящем Руководстве применены термины, в соответствии с ISO 9000:2015, ISO 14001:2015, ISO 19011:2011 и ISO 45001:2018, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**Структурное подразделение АО «ОЭСК»** – официально выделенный орган управления частью Предприятия (в соответствии с утверждённой Организационной структурой) с самостоятельными функциями, задачами и ответственностью за выполнение возложенных на него задач, том числе, район электрических сетей.

### 3.2 Обозначения и сокращения

**АО «ОЭСК»/Предприятие** - Акционерное общество «Объединённая Энерго-Сервисная Компания».

**БП** – бизнес-процесс.

**ВНД** – внутренняя нормативная документация.

**ЗПНД** – законодательно-правовая и внешняя нормативная документация.

**ИСМ** – интегрированная система менеджмента, включающая в себя систему менеджмента качества, экологии, охраны здоровья, обеспечения безопасности труда и систему менеджмента качества Управления метрологии.

**КС** – Координационный совет ИСМ.

**ОзиОБТ** – охрана здоровья и обеспечение безопасности труда.

**ООС** – охрана окружающей среды.

**ОТ** – охрана труда.

**ПДК** – предельно-допустимая концентрация.

**ПДВ** – предельно-допустимый выброс.

**ПП** –поддерживающий процесс.

**ПМ** – процесс менеджмента.

**ПВР** – Представитель высшего руководства по ИСМ.

**ПТУ** – производственно-техническое управление.

**РК** – Республика Казахстан.

**РИСМ** – Руководство по Интегрированной системе менеджмента.

**РЭС** – район электрических сетей.

**СТ** – Стандарт Предприятия.

**СВНДП** – система внутренней нормативной документации Предприятия.

**СМК** – система менеджмента качества.

**СЭМ** – система экологического менеджмента.

**СМОЗиОБТ** – система менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда.

**СОТ, ТБ и Э** – служба охраны труда, техники безопасности и экологии.

**ТБ** – техника безопасности.

**УМ** – Управление метрологии.

**УСМП** – управление по системам менеджмента производства.

## 4 Контекст организации

### 4.1 Понимание организации и ее контекста

С целью определения порядка выявления, мониторинга и анализа информации, касающейся внутренних и внешних обстоятельств организации, которые имеют влияние на способность достигать желаемых результатов и стратегических целей, в

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСІК К О М П А Н И Я С Ы	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 7 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

том числе в области экологии, Предприятием разработана процедура по анализу контекста в рамках стратегического менеджмента. Данная процедура описана в Приложении 3. В основу процедуры заложен метод SWOT-анализа.

SWOT-анализ это метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации и разделении их на четыре категории.

#### **4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон**

Учитывая влияние заинтересованных сторон на деятельность Предприятия АО «ОЭСК» была разработана «Карта заинтересованных сторон АО «ОЭСК» КР 20-01, которая определяет:

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к ИСМ: единственный акционер, должностные лица, дочерняя организация ТОО «Шыгысэнерготрейд», сотрудники, потребители, банки и иные финансовые организации, государственные органы, партнеры, поставщики, проф.союз, общественность (в том числе СМИ) население;

б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к ИСМ.

Также в Карте представлены методы взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами.

Исходя из интересов заинтересованных сторон, Предприятие устанавливает цели своей деятельности и мероприятия по их достижению. На Предприятии осуществляется мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях, и предложениях.

#### **4.3 Определение области применения системы менеджмента качества**

К интегрированной системе менеджмента Предприятия применимы все требования ISO 9001:2015 за исключением:

– пункта 8.3 «Проектирование и разработка продукции и услуг». Данное требование не применимо по причине того, что Предприятие не ведет разработку и проектирование осуществления услуги, а проводит ее в соответствии с требованиями, установленными в государственных стандартах Республики Казахстан и являющихся нормативными документами внешнего происхождения;

– пункт 8.5.1f). Данное требование не применимо так как результаты процессов осуществления услуги проверяются последовательным мониторингом и измерениями, все отклонения обнаруживаются методами аналитического и технического контроля, осуществляемая услуга не имеет скрытых недостатков, обусловленных процессом ее осуществления.

– пункта 8.5.5 «Деятельность после поставки». Данное требование не применимо по причине отсутствия деятельности после оказания услуги, проведения работ ни в какой части.

Область применения ИСМ: Передача электрической энергии.

Область применения ИСМ включена в текст настоящего руководства, чем обеспечивается ее доступность и управление как документированной информацией.

#### **4.4 Система менеджмента качества и ее процессы**

4.4.1 Предприятие определило и ранжировало процессы, в соответствии с приведенной в Приложении 4 моделью процессов ИСМ.

Функционирование и управление процессами подробно описано в Картах процессов и инструкциях Предприятия. Критерии и методы для обеспечения результа-

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯ СЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 8 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

тивного осуществления процессов и управления ими установлены в Картах процессов, инструкциях Предприятия, инструкциях по эксплуатации и других ВНД. Взаимодействие и ответственность за осуществление процессов ИСМ приведена в Приложение 5.

Владельцы процессов определены приказом по Предприятию.

Для каждого процесса в Картах процесса также определены:

- входы и ожидаемые выходы процесса;
- взаимодействия между процессом и другими видами деятельности, описанными в прочих ВНД;
- ответственные лица за процесс и его элементы;
- имеющие место риски;
- ресурсы и информация, необходимые для поддержания хода реализации процесса и его мониторинга;
- порядок выполнения мероприятий, направленных на достижение запланированных результатов и улучшение процесса.

Предприятие осуществляет внесение изменений в процессы, необходимые для обеспечения достижения намеченных результатов, а также осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и улучшения.

4.4.2 При получении от Потребителя заявки на подключение к сетям Предприятия проводится анализ возможностей Предприятия по выполнению требований Потребителя – процесс БП-1 «Планирование».

На основании заключенных договоров, на Предприятии планируется объем передаваемой по сетям электрической энергии и технических потерь. Определяются необходимые ресурсы.

Управление соответствующими ресурсами осуществляется в соответствии со следующими ВНД:

- человеческими ресурсами в соответствии с КП ПП-1 «Управление человеческими ресурсами»;
- основными фондами в соответствии с КП ПП-2 «Управление основными фондами»;
- финансовыми ресурсами в соответствии с КП ПП-3 «Управление финансовыми ресурсами»;
- закупками, в соответствии с КП ПП-4 «Закупки»;
- средствами мониторинга и измерений в соответствии с КП ПП-5 «Управление устройствами для мониторинга и измерений»;
- с ВНД раздела 14 «Информационные технологии».

4.4.3 Владельцы процессов проводят мониторинг, измерение и анализ процессов, по критериям, установленным в Картах процессов, а затем по результатам анализа разрабатывают мероприятия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

4.4.4 Для обеспечения соответствующего качества услуги Предприятие поддерживает инфраструктуру (электрические сети, оборудование, здания, сооружения, средства измерения и пр.) в работоспособном и исправном состоянии.

4.4.5 Соответствие ИСМ требованиям стандартов ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 и ГОСТ ISO/IEC 17025 достигается путём выполнения требований ВНД Предприятия. Проверка соответствия этим требованиям осуществляется в ходе проведения аудитов ИСМ, в соответствии с СТ-07 «Аудит ИСМ».

4.4.6 Председатель Правления Предприятия проводит анализ состояния ИСМ в

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 9 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

порядке установленном ИП 04-02 и принимает решения по ее улучшению.

4.4.7 Поддержание в рабочем состоянии ИСМ осуществляется под организационно-методическим руководством УСМП. Ответственность за поддержание ИСМ в рабочем состоянии возложена на Представителя высшего руководства по ИСМ.

## **5 Лидерство**

### **5.1 Лидерство и приверженность**

#### **5.1.1 Общие положения**

5.1.1.1 Высшее руководство Предприятия демонстрирует свои обязательства по разработке и внедрению Интегрированной системы менеджмента, а также постоянному повышению ее результативности, применения улучшений посредством доведения до сведения персонала Предприятия важности выполнения требований Потребителя, как и законодательных и нормативных требований путем издания распорядительной документации, обучения, проведения «Дней техники безопасности» Предприятия, распространения во всех подразделениях Интегрированной Политики и Целей в области качества, экологии, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, поддержки применения процессного подхода и риск-ориентированного мышления.

5.1.1.2 Решение о разработке и внедрении ИСМ, включающей в себя СМК, СЭМ и СМОЗиОБТ было принято Высшим руководством Предприятия. На Предприятии были изданы:

- приказ от 26.11.09 г. № 366 «О запуске проекта создания интегрированной системы менеджмента»;
- приказ от 15.12.10 г. № 440 «О введение в действие Интегрированной системы менеджмента».

Все приказы были доведены до сведения всего персонала Предприятия.

5.1.1.3 Председатель Правления утвердил Интегрированную Политику Предприятия, в ней содержится обязательство по постоянному повышению результативности СМК, постоянному улучшению экологического менеджмента и менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, устанавливаются согласованные с контекстом и стратегическими направлениями Цели Предприятия в области качества, экологии, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда.

5.1.1.4 Председатель Правления Предприятия ежегодно проводит анализ ИСМ и принимает решения, направленные на повышение ее результативности.

5.1.1.5 Председатель Правления Предприятия применяет различные инструменты (премирование, награждение похвальными листами, обучение, работа в рабочих группах и т.д.) по вовлечению и поддержке персонала, вносящего вклад в обеспечение результативности ИСМ, а также демонстрирующего лидерство в отдельных зонах ответственности.

5.1.1.6 Для поддержания ИСМ в рабочем состоянии выделяются необходимые ресурсы.

#### **5.1.2 Ориентация на потребителей**

Для повышения удовлетворенности Потребителей Высшим руководством обеспечиваются условия, выделяются необходимые ресурсы для определения и выполнения требований Потребителей, а также применимых ЗПНД.

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 10 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

На Предприятии утверждена и введена в действие Карта процесса КП БП-3 «Реализация услуги». Установленные в ней этапы (действия, сроки, должности и т.д.) выполнения процесса (от планирования поступления денежных средств в течение расчётного периода и до формирования отчётной документации и оценки удовлетворённости Потребителей) выполняются, ведение документации соответствует формам, приведённым в регламентирующих документах, риски и возможности, которые непосредственно влияют на соответствие услуги определены.

Обратная связь с Потребителями осуществляется в рамках процесса БП-3 «Реализация услуги».

Для выполнения требований Потребителей в области качества, ООС и ОЗиОБТ на Предприятии разрабатываются планы, программы, мероприятия.

## **5.2 Политика**

### **5.2.1 Разработка интегрированной политики в области качества, экологии, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда**

Интегрированная Политика соответствует предназначению Предприятия и создает основу для установления и анализа Целей.

В Интегрированной Политике Предприятия отражено обязательство постоянно повышать результативность, улучшать ИСМ и соответствовать требованиям ЗПНД.

Приоритетной целью Предприятия является повышение удовлетворённости наших Потребителей при высокой надежности производства, сохранение благоприятной окружающей среды, безопасное выполнение работы, устранение рисков для жизни и здоровья работников и других заинтересованных сторон.

Интегрированная Политика ежегодно анализируется на предмет ее пригодности, при необходимости корректируется и утверждается Председателем Правления Предприятия.

Управление Политикой осуществляется в соответствии с требованием СТ-03, порядок разработки и оформления Политики установлен в ИП 03-17.

Интегрированная Политика Предприятия представлена как документированная информация и приведена в Приложении 6.

### **5.2.2 Доведение интегрированной политики в области качества, экологии, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда**

Интегрированная политика Предприятия является публичным документом в связи с чем максимально размещается в местах доступных персоналу, потребителям и прочим заинтересованным сторонам, а именно:

- на информационных стендах, стендах ИСМ;
- в кабинетах и приемных;
- на официальном сайте АО «ОЭСК»;
- на Сервере и Портале Предприятия.

Понимание, реализация и поддержка Политики Предприятия обеспечивается путем обучения и вовлечения каждого сотрудника в процесс управления качеством деятельности на всех уровнях Предприятия. Ознакомление с Политикой производится путем разъяснения на собраниях, на вводных инструктажах при приеме на работу, с помощью наглядной агитации. Каждый сотрудник осознает свою роль в выполнении Политики и Целей Предприятия.

Политика Предприятия доводится до сведения подрядных организаций, рабо-

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 11 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

тающих по договорам с Предприятием.

### **5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия**

Ответственность и полномочия персонала определены в трудовых договорах, Положениях о структурных подразделениях, Должностных инструкциях и распорядительных документах. Кроме того, ответственность и полномочия персонала Предприятия определены в соответствующих Картах процессов и иной внутренней нормативной документации.

Руководство текущей деятельностью Предприятия осуществляет Председатель Правления. Председатель Правления управляет Предприятием через заместителей и управляющих директоров по направлениям.

Председатель Правления руководит деятельностью Предприятия в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и Уставом Предприятия.

Председатель Правления определяет Интегрированную Политику Предприятия в области качества, экологии, ОЗиОБТ.

Ответственность за создание и функционирование, сохранение целостности ИСМ, представлена в Приложении 9 «Матрица управления ИСМ». Структура функционирования ИСМ, определяющая взаимосвязь должностных лиц и структурных подразделений, участвующих в деятельности, влияющей на функционирование ИСМ представлена в Приложении 1 настоящего Руководства.

Ответственность за выполнение требований стандартов ISO 9001, ISO 14001 и ISO 45001 определена в «Матрице распределения ответственности за выполнение требований стандартов в ИСМ», приведенной в Приложении 2 данного Руководства.

Ответственность Владельцев процессов и должностных лиц за обеспечение текущего управления процессами и результативного их функционирования с целью достижения запланированных результатов в соответствии с Интегрированной Политикой и Целями определена в Приложении 6 данного Руководства.

Функции должностных лиц Предприятия в области СЭМ и СМОЗиОБТ определены в стандартах Предприятия СТ-01 и СТ-02.

Ответственность и полномочия персонала доводятся под подпись при приеме на работу на вводном инструктаже, ознакомлении с трудовым договором, положением о структурном подразделении, должностной инструкцией и распорядительными документами.

### **5.4 Консультации с работниками и их участие**

Предприятие обеспечивает участие работников в деятельности по улучшению СМОЗ и ОБТ посредством:

- вовлечения работников в процесс идентификации опасностей, оценки рисков и возможностей, определения мер по их устранению и снижению рисков в области ОЗиОБТ в соответствии с ИП 01-01;
- участия представителей работников в расследованиях инцидентов и несоответствий, определении корректирующих действий в соответствии с ИП 01-11;
- вовлечения представителей работников в анализ политики, разработку и анализ целей в области СМОЗ и ОБТ;
- своевременного предоставления информации и проведения консультирования со стороны ответственных лиц (начальников СП, инженеров по ОТ, ТБ и ООС) по любым изменениям, которые могут повлиять на здоровье и безопасность сотруд-

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯ СЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 12 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

ников и/или подрядчиков

- получения обратной связи от работников и/или подрядчиков.

## **6 Планирование**

### **6.1 Действия по реагированию на риски и возможности**

При планировании в системе менеджмента качества на Предприятии учитываются факторы (п. 4.1) и требования (п. 4.2), определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

Общей целью в отношении рисков и возможностей в области ОЗиОБТ и ООС является обеспечение уверенности в том, что организация может достигать намеченных результатов ее системы менеджмента ОЗиОБТ и системы экологического менеджмента, предотвращать или снижать нежелательные воздействия, и достигать постоянного улучшения.

Действия по идентификации рисков, определению мероприятий по их минимизации, оценки результативности предпринятых мер и обращению с рисками осуществляются в соответствии с ИП 19-01.

#### **6.1.1 Экологические аспекты**

На Предприятии идентифицированы экологические аспекты её деятельности, которые оказывают воздействие на окружающую среду. Из совокупности этих экологических аспектов выделены аспекты, оказывающие значимое влияние на окружающую среду.

Порядок идентификации и определения значимых экологических аспектов определен в ИП 02-01.

Ответственным за процесс идентификации, актуализации и определения значимых экологических аспектов является Начальник СОТ, ТБ и Э и руководители СП Предприятия. Уполномоченный по СЭМ принимают решение о проведении идентификации или актуализации экологических аспектов.

Идентификация экологических аспектов проводится на начальном этапе до установления целевых и плановых экологических показателей. Актуализация экологических аспектов выполняется 1 (один) раз в 2 (два) года, в срок до 1 сентября, а также при возникновении новых, изменении старых экологических аспектов, либо при изменении условий производства или законодательных требований.

Информацию, необходимую для анализа представляют руководители подразделений Предприятия по устному или письменному запросу Начальника СОТ, ТБ и Э.

Время и сроки проведения внеочередной актуализации экологических аспектов определяются в соответствии с ИП 02-01.

#### **6.1.2 Идентификация опасностей и оценка рисков**

Во всех производственных подразделениях Предприятия идентифицированы опасности и риски в области ОЗиОБТ, связанные с деятельностью персонала, оказанием услуги, инфраструктурой и т.п. с целью дальнейшего управления ими. Про-

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК К О М П А Н І Я С Ы	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 13 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

изведена оценка рисков и определены значительные риски, которые учитываются при установлении целей в области ОЗиОБТ.

Порядок идентификации и определения значительных рисков определен в ИП 01-01, которая предусматривает следующие шаги:

- идентификация опасностей;
- оценка рисков;
- определение мер, которые необходимо принять для снижения рисков;
- мониторинг и соблюдение согласованных мер предосторожности;
- пересмотр оценки рисков после выполнения намеченных мероприятий.

Эти шаги снижают риск, вызванный тем или иными опасностями, на тот допустимый уровень риска, с которым Предприятие соглашается.

Процедура идентификации опасностей и оценки рисков учитывает повседневно и редко осуществляемую деятельность всего персонала, опасности, выявленные вблизи или вне зоны выполнения работ, человеческие факторы, инфраструктуру, оборудование, материалы, физические условия на рабочем месте, технологические процессы, соответствующие имевшие место в прошлом инциденты, включая аварии и их причины, изменения или предполагаемые изменения в организации, изменения системы менеджмента ОЗиОБТ, все применимые законодательные обязательства.

Выявленные опасности и результаты оценки рисков задокументированы, средства управления ими установлены. Данная информация поддерживается в актуальном состоянии.

Актуализация оценки рисков проводится 1 (один) раз в 2 (два) года, в срок до 1 сентября.

Внеплановый пересмотр рисков осуществляется в соответствии с ИП 01-01.

### **6.1.3 Принятые обязательства**

Исполнение ЗПНД в области ОЗиОБТ и ООС является обязательным для всех работников Предприятия и одним из важнейших условий результативного функционирования ИСМ. Периодическая проверка работы системы на соответствие действующим ЗПНД и иным требованиям определяется в процессе внутренних аудитов, аудитов ИСМ, внешних аудитов, а также при проведении оценивания в соответствии с инструкцией Предприятия ИП 17-03.

На Предприятии постоянно отслеживаются ЗПНД в области ООС и ОЗиОБТ путем получения информации от уполномоченных органов РК, Реестров нормативных документов Министерств, из официальных электронных баз данных.

На Предприятии идентифицированы требования ЗПНД, относящиеся к её экологическим аспектам, опасностям и рискам, путем составления (в соответствии с требованиями ИП 03-16) Перечня законодательно-правовых и нормативных документов, требования которых обязательны для выполнения на Предприятии.

При необходимости наличия внешних нормативных документов официального издания на бумажных носителях порядок их приобретения и управления регламентирован ИП 03-20.

Порядок выполнения этих требований определяется распорядительными документами, инструкциями по эксплуатации, инструкциями по безопасности и охране труда, по мерам пожарной безопасности, по действиям в чрезвычайных ситуациях, в Планах действий по предотвращению и ликвидации аварийных ситуаций.

### **6.1.4 Планирование ОЗиОБТ и ООС**

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 14 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

Высшее руководство осуществляет планирование создания, поддержания в рабочем состоянии, развития и совершенствования ОЗиОБТ и ООС для достижения поставленных целей.

В инструкциях Предприятия по ОЗиОБТ и ООС регламентируется планирование действий по реагированию на значимые экологические аспекты, принятые обязательства, на риски и возможности. Планы и мероприятия разрабатываются с учетом способов оценивания результативности предпринятых действий, технологических, функциональных и финансовых возможностей.

## **6.2 Цели в области интегрированной системы менеджмента и планирование их достижения**

На основании Интегрированной Политики, учитывая риски и возможности, на Предприятии устанавливаются конкретные Цели.

При установлении и анализе Целей Предприятие принимает во внимание законодательные, нормативные и другие требования, с которыми соглашается и свои значимые экологические аспекты, и риски в отношении ОЗиОБТ.

Установленные Предприятием Цели соответствуют требованиям по обеспечению возможности их измерения и направлены на повышение степени удовлетворенности потребителей.

Цели Предприятия по качеству, снижению вредного воздействия на окружающую среду, снижению опасностей и рисков в производственной деятельности, по улучшению условий труда развернуты для соответствующих функций (направлений деятельности), уровней внутри Предприятия, процессов.

Цели Предприятия обеспечиваются выполнением мероприятий по совершенствованию, модернизации производства, улучшению условий труда и охраны здоровья.

Руководители подразделений планируют необходимые действия по выполнению Целей в области качества, экологии, ОЗиОБТ путем оформления программ по их достижению. Разрабатываемые программы в обязательном порядке содержат информацию:

- что должно быть сделано;
- о требуемых ресурсах;
- об ответственных;
- сроки исполнения;
- об оценке полученных результатов.

Порядок установления Целей в области качества, экологии, ОЗиОБТ и разработки программ по их достижению, а также процесс внесения в них изменений, установлен в ИП 04-01.

Цели в области качества, экологии, ОЗиОБТ согласованы с Интегрированной Политикой.

Доведение Целей до персонала производится путем разъяснения на собраниях, на вводных инструктажах при приеме на работу, с помощью наглядной агитации.

## **6.3 Планирование изменений**

В случае необходимости внесения изменений в интегрированную систему менеджмента изменения проводятся с применением четкого документированного плана/графика. При планировании учитываются:

- цели изменений и их потенциальные последствия;

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 15 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

- сохранение целостности ИСМ;
- наличие ресурсов;
- распределение ответственности и полномочий.

## **7 Поддержка**

### **7.1 Ресурсы**

#### **7.1.1 Общие положения**

На Предприятии утверждена и введена в действие Карта процесса КП ПП-3 «Управление финансовыми ресурсами». Установленные в ней этапы (действия, сроки, должности и т.д.) выполнения процесса (от анализа входных данных и до анализа исполнения бюджета, тарифов и тарифных смет) выполняются, ведение документации и записей соответствует формам, приведённым в регламентирующих документах.

На Предприятии ежегодно формируется и утверждается бюджет Предприятия на год в соответствии с ИП 13-01, в котором определены финансовые ресурсы, установлены их ограничивающие рамки на выполнение всех запланированных видов деятельности, включая:

- поддержание в рабочем состоянии ИСМ и постоянного повышения ее результативности;
- повышение степени удовлетворенности Потребителя посредством выполнения его требований.
- подготовку и переподготовку персонала, в том числе и в области менеджмента качества, ООС и ОЗиОБТ;
- актуализацию нормативной и технической документации;
- проведение аудитов ИСМ;
- реализацию мероприятий, направленных на предупреждение и устранение обнаруженных несоответствий в деятельности подразделений и при оказании услуги;
- обновления средств контроля и измерений;
- технического перевооружения и реконструкции Предприятия;
- в том числе потребности в товарах, работах, услугах приобретаемые у внешних поставщиков.

Ресурсы для поддержания и постоянного повышения результативности ИСМ включены в статьи бюджета Предприятия, этот факт фиксируется в Протоколах КС ИСМ по Анализа ИСМ со стороны Высшего руководства.

Приобретение у внешних поставщиков товаров, работ, услуг реализуется в соответствии с Планами закупок, разрабатываемыми на основании ИП 09-05 и исходя из результатов закупок, проводимых в соответствии с Правилами осуществления деятельности субъектами естественных монополий.

#### **7.1.2 Человеческие ресурсы**

Управление человеческими ресурсами осуществляется в соответствии с Кадровой политикой Предприятия (П 05-01).

На Предприятии утверждена и введена в действие Карта процесса КП ПП-1 «Управление человеческими ресурсами». Установленные в ней этапы (действия, сроки, должности и т.д.) выполнения процесса (от определения текущей и перспективной потребности в персонале и до обеспечения необходимой компетенции пер-

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 16 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

сонала) выполняются, ведение документации соответствует формам, приведённым в регламентирующих документах.

Обеспечение фактической потребности Предприятия компетентным персоналом – это цель процесса ПП-1, который регламентирует управление человеческими ресурсами на Предприятии. Владелец процесса является Начальник УРП.

Подробные процедуры работы с персоналом изложены в отдельных ИП, входящих в нормативную базу КП ПП-1, их перечень приведён в Приложении 8.

### **7.1.3 Инфраструктура**

На Предприятии утверждена и введена в действие Карта процесса КП ПП-2 «Управление основными фондами». Установленные в ней этапы (действия, сроки, должности и т.д.) выполнения процесса (от анализа данных для определения объёмов работ и до списания и утилизации основных фондов) выполняются, ведение документации и записей соответствует формам, приведённым в регламентирующих документах.

Предприятие определило инфраструктуру, необходимую для надлежащего функционирования процессов и обеспечивающую достижение соответствия требованиям к оказываемой услуги, по экологии, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда.

В инфраструктуру включены: здания и сооружения, производственное оборудование, автоматизированные системы контроля и управления процессами, системы коммуникаций, средства связи, транспортные и погрузо-разгрузочные средства, необходимые для оказания услуги Потребителю с соблюдением правил безопасности и нормативов влияния на окружающую среду.

Производственная инфраструктура поддерживается в рабочем состоянии, путем соответствующего обслуживания и своевременных ремонтов, проводимых в рамках процесса ПП-2.

Процесс по обслуживанию основных фондов ПП-2 частично передан на аутсорсинг. Предприятие обеспечило управление этим процессом. Вид и объем управления определены в контрактах и договорах с подрядными организациями.

### **7.1.4 Среда для функционирования процессов**

Информация о важных, актуальных направлениях развития, реализации Политики, достижении Целей Предприятия и его подразделений, о причастности и участии персонала доводится до работников:

- на собраниях коллективов;
- на Днях ТБ;
- на Координационных советах ИСМ;
- в ходе обучения;
- путем размещения информации на Информационных стендах ИСМ;
- посредством рассылки новостей по электронной почте.

Информация об экологических аспектах и рисках, о фактических или потенциальных воздействиях на окружающую среду, последствиях производственной деятельности для ОЗиОБТ, а также потенциальных последствиях отступлений от установленных производственных процедур доводится до персонала в программах обучения по профессии и на инструктажах.

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 17 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

## 7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений

### 7.1.5.1 Общие положения

На Предприятии утверждена и введена в действие Карта процесса КП ПП-5 «Управление устройствами для мониторинга и измерений». Установленные в ней этапы (действия, сроки, должности и т.д.) выполнения процесса (от анализа поступления и потребности Предприятия в устройствах для мониторинга и измерений и до проведение их технического обслуживания, ремонта, поверки и/или калибровки и списания / утилизации) выполняются, ведение документации и записей соответствует формам, приведённым в регламентирующих документах.

Контролируемые параметры и точки контроля оказываемой услуги, процессов установлены в документах нормативной базы раздела 12 СВНДП «Средства мониторинга и измерения».

С целью подтверждения соответствия оказываемой услуги установленным требованиям ЗПНД в области ООС и ОЗиОБТ определены методы и способы измерений, а также соответствующие устройства для мониторинга и измерений.

### 7.1.5.2 Прослеживаемость измерений

С целью обеспечения требуемого уровня измерений и контроля на Предприятии, поддержания в рабочем состоянии средств мониторинга и измерений реализуется процесс поверки, описанный в КП ПП-5.

Для поверки средств измерений разрабатывается план-график их поверки в соответствии с ИП 12-01 «Устройства для мониторинга и измерений. Порядок управления».

Поверка средств измерений осуществляется поверочной лабораторией Управления метрологии Предприятия, аккредитованной на право поверки средств измерения, в области измерений Электрических величин. При отсутствии возможности проведения работ по поверке средств измерений, поверка выполняется другой организацией, аккредитованной в установленном порядке, согласно Закона Республики Казахстан «Об обеспечении единства измерений».

По результатам проведенной поверки средства измерений признаются годными к эксплуатации или бракуются и в дальнейшем передаются в ремонт.

Если средство измерения признано годным к эксплуатации, то на него наносятся оттиски поверительного клейма или пломбируется пластиковой пломбой или приклеивается самоклеющийся лейбл. Проведение поверки подтверждается:

- отметкой о поверке в паспорте для учёта средств измерения;
- оформленным сертификатом о поверке.

Измерительное оборудование защищено от регулировок, поломок и повреждений посредством правильной установки, и обеспечения доступа для обслуживания, ремонта и поверки согласно правилам монтажа и технического описания.

Средства измерения, предназначенные для установления наличия какой-либо физической величины или применяемые для наблюдения за изменением физических величин без оценки их значений в единицах величин с нормированной точностью, могут быть отнесены к разряду индикаторов.

В структурных подразделениях, распоряжением по подразделению, назначены ответственные за метрологическое обеспечение.

Деятельность, связанная с управлением средствами мониторинга и измерений, подтверждается ведением соответствующей документируемой информации.

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 18 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

### 7.1.6 Внутрифирменные знания

При рассмотрении изменяющихся тенденций и требований к производственной деятельности и его результатам на предприятии регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяется возможность и способ получения и/или обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Предприятие применяет различные инструменты внутрифирменных знаний, доступные всему персоналу предприятия, а именно:

- Сервер Предприятия, содержащий требуемые ВНД; ЗПНД; Цели и программы в области ИСМ; Планы мероприятий, улучшений, корректирующих действий; вспомогательные материалы, протоколы заседаний по вопросам ИСМ и т.д.;
- Портал Предприятия;
- Система электронного документооборота;
- подписка на новые издания журналов и другой научной литературы;
- информационные стенды и стенды ИСМ в структурных подразделениях;
- рассылка обучающих статей и всеобучей по ООС и ОЗиОБТ и т.д.

### 7.2 Компетентность

Необходимая компетентность персонала (соответствующие образование, подготовка, навыки, опыт) – определяется в ПСП и ДИ и «Заявках на отбор персонала». Документы об образовании, навыках и опыте ведутся в Личных карточках работников специалистами по работе с персоналом.

Компетентность работников подрядных организаций, осуществляющих работы на территории Предприятия оговаривается в договорах на закуп работ, услуг в дальнейшем в «Разрешении на производство работ в действующей электроустановке». Компетентность работников подрядной организации подтверждается представлением документов об образовании, навыках и опыте в ответственное структурное подразделение. Деятельность по установлению должного уровня компетенции персонала подрядной организации регламентирована в ИП 17-06.

Подготовка персонала (обучение, переобучение, освоение смежных профессий и повышение квалификации) проводится на Предприятии на основе единых принципов и регламентируется ИП 05-06.

Результативность подготовки персонала оценивается в соответствии с ИП 05-06, а также в ходе периодической аттестации персонала Предприятия, проводимой в соответствии с ИП 05-13.

Документы о подготовке персонала в области безопасности труда представлены Протоколами экзаменов, отметками в Личных карточках инструктажа по технике безопасности, в Журналах инструктажа.

### 7.3 Осведомленность

Информация о важных, актуальных направлениях развития, реализации Политики, достижения Целей Предприятия и его подразделений, о причастности и участии персонала, о последствиях несоответствий требованиям ИСМ доводится до работников:

- на собраниях коллективов;
- на Днях ТБ;
- на Координационных советах ИСМ;
- в ходе обучения;
- путем размещения информации на Информационных стендах ИСМ;

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВІС КОМПАНІЯ СЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 19 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

- посредством рассылки новостей по электронной почте и т.д.

Информация об экологических аспектах и рисках, о фактических или потенциальных воздействиях на окружающую среду, последствиях производственной деятельности для ОЗиОБТ, а также потенциальных последствиях отступлений от установленных производственных процедур доводится до персонала Предприятия и сотрудников подрядных организаций на инструктажах, и в программах обучения по профессии.

#### **7.4 Коммуникация**

На Предприятии порядок обмена информацией (вопросы коммуникации, сроки, адресаты, ответственные) определен приказами, стандартами Предприятия, Картами процессов, инструкциями и положениями.

Как внутренний, так и внешний обмен информацией происходит в соответствии с ИП 17-04 посредством:

- электронной почты, официального сайта Предприятия;
- телефонной и факсимильной связи;
- сервера и Портала Предприятия;
- системы электронного документооборота;
- пользования общедоступной папкой обмена;
- рассылки новостей Предприятия;
- тематических рассылок и всеобучей;
- издания распорядительных и информационно-справочных документов (ИСД);
- периодического проведения совещаний (в том числе, по вопросам работы с потребителями, результативности системы менеджмента, рискам, возможностям и значимым аспектам):
  - а) периодического проведения Координационных советов ИСМ;
  - б) ежедневного совещания на уровне управления / РЭСа / блока;
  - в) еженедельного совещания на уровне Предприятия;
  - г) ежеквартального, по итогам полугодия и года совещания на уровне Предприятия;
  - д) публичные слушания;
  - е) PR съезды;
  - ж) Совещания в государственных и надзорных органах.
- использования системы отчетности;
- обучения персонала;
- размещения информации на информационных стендах ИСМ (на которых, в том числе, размещена «Политика Предприятия в области ИСМ», информация по Целям и Программа в области ИСМ подразделения и Предприятия, «Программа улучшения ИСМ» и т.д.);
- проведения ежемесячно Дней ТБ.

Объем коммуникации между структурными подразделениями Предприятия помимо всего прочего установлен в Положениях о структурном подразделении.

#### **7.5 Документированная информация**

##### **7.5.1 Общие положения**

На Предприятии разработана и внедрена СВНДП, состоящая из 20-ти разде-

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТІК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 20 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

лов, которая включает в себя, в том числе, заявление о интегрированной Политике, Руководство по ИСМ, обязательные документированные процедуры, требуемые ISO 9001:2015, Карты процессов и ВНД к ним, а также документы, определенные Предприятием, как необходимые для обеспечения результативного планирования и осуществления ее процессов, а также управления ими.

В рамках ИСМ Предприятия определены и функционирует документация внутреннего и внешнего происхождения.

Применяющиеся на Предприятии виды документов приведены в СТ-03.

Структура документации ИСМ внутреннего происхождения имеет четыре уровня:

I уровень содержит положения о стратегии, охватывает постановку Целей и задач:

- Интегрированная Политика Предприятия в области качества, экологии, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда (Приложение 6);
- Руководство по ИСМ – описывает все основные элементы ИСМ, представляет основной смысл относительно каждого элемента, а также ссылки на документы II и III уровней;
- Цели в области качества, экологии, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда.

II уровень содержит в себе Карты процесса, стандарты Предприятия и инструкции к ним.

На III уровне располагаются инструкции по профилю работы, процедуры, положения, технические регламенты и прочие документы, описывающие методы осуществления и управления производственными операциями.

IV уровень содержит записи, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов и подтверждающие доказательства соответствия требованиям, и результативности функционирования ИСМ.

Разделы СВНДП:

- 01 ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА
- 02 ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
- 03 УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ
- 04 ОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ
- 05 ПЕРСОНАЛ
- 06 ЮРИДИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
- 07 АУДИТ ИСМ
- 08 МАРКЕТИНГ
- 09 ЗАКУПКИ
- 10 ПРОИЗВОДСТВО ПРОДУКЦИИ ИЛИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ УСЛУГИ
- 11 ИНФРАСТРУКТУРА
- 12 СРЕДСТВА МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЯ
- 13 ФИНАНСЫ И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ
- 14 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
- 15 ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ
- 16 PR МЕНЕДЖМЕНТ
- 17 ОБЩЕСИСТЕМНЫЕ ИНСТРУКЦИИ
- 18 СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ
- 19 РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ
- 20 КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ.

Перечень основных ВНД Предприятия (Политики, Карты процессов, стандарты

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК К О М П А Н І Я С Ы	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 21 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

Предприятия, инструкции Предприятия, методики Предприятия, рекомендации Предприятия) приведен в Приложении 8.

### **7.5.2 Создание, актуализация и управление документированной информацией**

Порядок управления документами установлен и выполняется в соответствии с СТ-03.

Под управлением документацией понимается комплекс действий, обеспечивающий её работоспособность и актуальность.

На Предприятии установлены и поддерживаются процедуры для управления всей документацией и данными, относящимися к ИСМ. Эти действия включают в себя: разработку, согласование, утверждение, идентификацию, регистрацию, копирование, учёт и распределение, внесение изменений, аннулирование, хранение.

Предприятие гарантирует, что ответственность утверждения, пересмотра, поддержания документов в актуальном состоянии, за доступностью и защитой определена и установлена.

Порядок управления отдельными видами документов выполняется в соответствии с инструкциями Предприятия к СТ-03.

Также Предприятием в ИП 03-16 определены действия по управлению документацией внешнего происхождения.

Для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования ИСМ на Предприятии ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии документы (записи) о качестве услуг, процессов, соблюдении законодательно-правовых норм и требований в области ООС, ОЗиОБТ и прочей деятельности.

Хранение записей осуществляется в состоянии, защищенном от непредумышленных изменений и позволяющем их прочесть, легко идентифицировать, найти.

Управление записями выполняется в соответствии с ИП 03-15.

## **8 Деятельность**

### **8.1 Планирование деятельности и управление ею**

На Предприятии утверждена и введена в действие Карта процесса КП БП-2 «Передача электрической энергии». Установленные в ней этапы (действия, сроки, должности и т.д.) выполнения процесса (от получения электрической энергии в сети и до учёта переданной электрической энергии и формирования отчётной документации) выполняются, ведение документации соответствует формам, приведённым в регламентирующих документах.

Предприятие спланировало и разработало этапы процесса БП-2, необходимые для предоставления услуги. Планирование направлено на организацию рациональной производственно-хозяйственной деятельности, определение направлений и динамики развития производства, выявление и использование резервов производства с целью достижения наибольшей результативности деятельности Предприятия. Процессы, необходимые для оказания услуги и их последовательность определены в Приложении 4 настоящего Руководства.

При планировании оказания услуги Предприятие определяет:

- требования к оказываемой услуге;
- потребность в создании процессов, документов и обеспечении ресурсами;
- критерии процессов и для одобрения услуг;

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 22 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

- требуемую для оказания услуги деятельность по верификации, мониторингу, контролю и испытаниям;
- записи, необходимые для предоставления доказательств того, что процессы оказания услуги и сама услуга отвечает требованиям.

Предприятие выделило процесс БП-2, описывающий передачу электрической энергии. Для передачи электрической энергии используются стандартные технологии и оборудование, разработанные научно-исследовательскими и проектными организациями, имеющими право проектирования технологии энергетических предприятий, и существующие электрические сети.

Планирование процессов мониторинга и измерения осуществляется на основании требований, установленных в инструкциях по эксплуатации и в других документах нормативной базы раздела 10 СВНДП «Производство продукции и осуществление услуги».

Планирование ресурсов, необходимых для производства продукции осуществляется в соответствии с Картами процессов и стандартов Предприятия:

- человеческими ресурсами в соответствии с КП ПП-1;
- основными фондами в соответствии с КП ПП-2;
- финансовыми ресурсами в соответствии с КП ПП-3;
- закупками в соответствии с КП ПП-4;
- средствами для мониторинга и измерений в соответствии с КП ПП-5 «Управление устройствами для мониторинга и измерения»;
- информационными технологиями.

На Предприятии при осуществлении деятельности ведется управление запланированными изменениями и проводится анализ последствий непредусмотренных изменений. При необходимости предпринимаются меры по смягчению любых негативных воздействий.

В рамках ИСМ Предприятия могут существовать аутсорсинговые процессы, то есть часть проекта, переданная на исполнение подрядчику. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с п. 8.4 настоящего РИСМ.

## **8.2 Требования к продукции и услугам**

### **8.2.1 Коммуникация с потребителями**

С целью получения информации об осуществляемой услуге, прохождении контрактов, включая их изменения, а также установления обратной связи поддерживается постоянная связь с Потребителями услуги. Для получения информации об удовлетворенности Потребителей осуществляется обратная связь с Потребителями с использованием опросных листов, в соответствии с требованиями ИП 08-12.

Порядок внутренней и внешней коммуникацией определен ИП 17-04.

Обращения физических и юридических лиц могут поступать в письменной и в устной форме. Отказ в приеме обращений запрещается.

Обращения подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению в соответствии с установленными требованиями:

- 1) обращения от Потребителей услуг Предприятия:
  - в части качества предоставляемой услуги: ИП 08-13 и «Регламент передачи оперативных донесений о технологических нарушениях, пожарах, возгораниях и несчастных случаях в АО «ОЭСК» старшим диспетчером ЦДУ»;
  - в части анализа заявок и выдачи технических условий: ИП 08-01;

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 23 из 67</b>

- в части заключения договоров на присоединение к сетям Предприятия: ИП 08-02;
  - в части заключения договоров на оказание услуг по передачи электрической энергии: ИП 08-04.
- 2) обращения от потенциальных Поставщиков / Поставщиков: «Правила осуществления деятельности субъектами естественных монополии», ИП 09-02.

### **8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам**

На Предприятии утверждена и введена в действие Карта процесса КП БП-1 «Планирование». Установленные в ней этапы (действия, сроки, должности и т.д.) выполнения процесса (от анализа заявки на реализацию услуги и до анализа исполнения коммерческого баланса) выполняются, ведение документации соответствует формам, приведённым в регламентирующих документах.

Предприятие устанавливает требования Потребителей к осуществлению услуги с целью правильного понимания всех его требований, как к качеству передаваемой электрической энергии, так и объему, и срокам поставки.

Услуга осуществляется в соответствии с действующими ЗПНД Республики Казахстан.

Определение требований Потребителей к осуществлению услуги проводится в установленном порядке в рамках процесса планирования БП-1.

Качество оказываемой услуги обеспечивается технологическим процессом и технологическим оборудованием Предприятия. При этом нормативные значения показателей качества электроэнергии отражены в ГОСТ 32144-2013 и ПТЭ.

### **8.2.3 Анализ требований, относящихся к осуществлению услуги, экологии, охране здоровья и обеспечению безопасности труда**

Анализ требований к осуществлению услуги проводится, в соответствии с ИП 08-01, до заключения договора с целью адекватного определения и документального оформления требований Потребителей, а также установления возможности их выполнения.

Проведенный анализ обеспечивает гарантии того, что:

- требования заказа, отличающиеся от сформулированных ранее, урегулированы;
- соответствующая документация изменена, персонал осведомлен в случае изменения потребителем своих требований.

По результатам анализа запросов и требований заинтересованных сторон по вопросам ООС и ОЗиОБТ на Предприятии планируются мероприятия по выполнению законодательных и нормативных требований и требований заинтересованных сторон, с которыми Предприятие соглашается.

### **8.2.4 Изменение требований к услуге**

При изменении требований к услуге на заседании при Председателе Правления принимается решение о внедрении изменений в деятельность Предприятия с одновременным внесением поправок в соответствующую документированную информацию и информированием персонала об изменившихся требованиях.

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 24 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

### **8.2.5 Планирование и управление экологической деятельностью**

На Предприятии планируются мероприятия, связанные с идентифицированными важными экологическими аспектами, согласующимися с политикой и целями в области экологии, для обеспечения того, чтобы они выполнялись в заданных условиях. Достижение поставленных целей обеспечивается соблюдением режимов технологических процессов, правил обращения с отходами производства.

Также Предприятие составляет, периодически анализирует и, в случае необходимости, пересматривает свои ВНД и планы ликвидации аварийных ситуаций.

Управление операциями, которые касаются непосредственно процессов СЭМ, описаны в соответствующих стандартах Предприятия, инструкциях Предприятия и Картах процесса.

Идентификация отходов производства, образующиеся в результате деятельности, ответственность и порядок управления ими приведены в ИП 02-03.

### **8.3 Проектирование и разработка**

Исключен из СМК (см. п. 4.3).

### **8.4 Управление внешне поставляемыми процессами и услугами**

#### **8.4.1 Общие положения**

На Предприятии утверждена и введена в действие Карта процесса КП ПП-4 «Закупки». Установленные в ней этапы (действия, сроки, должности и т.д.) выполнения процесса (от анализа входных данных и формирования проекта плана закупок и до получения, приёма, учёта и отпуска ТМЦ, работ и услуг) выполняются, ведение документации и записей соответствует формам, приведённым в регламентирующих документах.

Процесс закупок документирован в Карте процесса КП ПП-4 и «Правилах осуществления деятельности субъектами естественных монополий».

Процесс закупок включает в себя:

- определение требований к закупаемым материальным ресурсам, работам, услугам;
- согласование необходимых объёмов и сроков поставки по каждому виду закупаемой продукции, работ, услуг;
- выбор надёжных поставщиков и установление с ними рабочих контактов, обратной связи и заключение договоров, при этом предпочтение отдается поставкам от непосредственных изготовителей продукции;
- контроль исполнения контрактов на поставку по срокам, количеству и качеству закупаемой продукции;
- поддержание результативного порядка приёмки, идентификации, учёта, хранения, и отпуска закупленной продукции;
- проверку закупленной продукции на соответствие установленным требованиям.

Методы управления услугами, работами, передаваемыми Предприятием на аутсорсинг и связанными с передачей электрической энергии, обслуживаем линий и подстанций, регламентированы в КП ПП-2, ИП 11-16, ИП 17-06, ИП 11-27.

Выбор поставщика осуществляется установленными «Правилами осуществления деятельности субъектами естественных монополий» способами закупок. Дальнейшая оценка выбранных поставщиков проводится по установленным к закупкам критериям.

#### 8.4.2 Вид и степень управления

Предприятие обеспечивает процедурами контроля, верификации деятельности поставщиков и поставляемых ими товаров, работ, услуг отсутствие негативного влияния на оказываемые АО «ОЭСК» услуги, их соответствие требованиям потребителей и применяемых ЗПНД. Методы контроля потребителей работ, услуг установлены в КП ПП-2, ИП 11-16, ИП 17-06, ИП 11-27.

Верификация закупленных материальных ресурсов осуществляется в соответствии с ИП 09-03, осуществляется путем проведения входного контроля закупленных материальных ресурсов для обеспечения того, что установленные требования поставщиками выполнены, и исключена возможность использования поставленных материальных ресурсов или оказанных услуг ненадлежащего качества.

Входной контроль закупленных материальных ресурсов или приемка оказанной услуги проводится специально созданными комиссиями, утвержденными приказами по Предприятию. Вид и объем входного контроля закупленных материальных ресурсов или приемки оказанной услуги определяются их влиянием на процесс оказание услуги, окружающую среду и безопасность труда.

При необходимости входной контроль проводится на территории поставщика, что оговаривается в договорах, контрактах на поставку.

#### 8.4.3 Информация для внешних поставщиков

Информация по закупкам включает характеристики заказываемой продукции, работ, услуг, которые доводятся до поставщика:

- требования к составу;
- показатели качества и безопасности;
- требования к упаковке, маркировке и транспортировке;
- требования к компетентности персонала;
- взаимодействия поставщика с Предприятием;
- требования к контролю и мониторингу;
- требования к проверкам, осуществляемым Предприятием на месте проведения работ, оказания услуг поставщиком.

Определение и формулирование требований к закупаемой продукции проводится в соответствии с «Правилами осуществления деятельности субъектами естественных монополий» в процессе подготовки к проведению закупок. Требования по закупкам оформляются в соответствующие документы либо размещаются в электронном виде (в зависимости от выбранного способа закупок).

### 8.5 Передача электрической энергии

#### 8.5.1 Управление предоставлением услуг

Передача электрической энергии планируется и осуществляется в управляемых условиях, которые включают:

- определение требований к осуществляемой услуге, наличие необходимой нормативной документации;
- наличие технологической документации, инструкций по эксплуатации и других документах нормативной базы раздела 10 СВНДП «Производство продукции и осуществление услуги»;
- применение подходящих электрических сетей, производственного оборудования, инфраструктуры, контрольных и измерительных приборов и их поддержа-

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 26 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

ние в рабочем состоянии;

- оказание услуги с соблюдением правил и норм ООС и ОЗиОБТ;
- проведение мониторинга и измерений осуществляемой услуги, процессов, отходов и их влияния на окружающую среду и безопасность труда.

Процесс передачи электрической энергии описан в Карте процесса КП БП-2. Все технологические процессы выполняются в соответствии с инструкциями по эксплуатации, регламентами Предприятия и другими документами нормативной базы раздела 10 СВНДП «Производство продукции и осуществление услуги», утверждёнными в установленном порядке.

Ответственность за ведение производственных процессов, качество осуществляемой услуги, охрану окружающей среды и здоровья персонала несут руководители подразделений.

Строительство, реконструкция, модернизация, обслуживание и ремонт технологического оборудования выполняется в рамках процесса ПП-2.

Мониторинг и измерение технологических процессов и осуществляемой услуги выполняется в соответствии с требованиями, установленными в документах нормативной базы раздела 10 СВНДП «Производство продукции и осуществление услуги» (инструкции по эксплуатации, регламенты Предприятия и др.).

Для управления отдельными технологическими процессами и контроля оказываемой услуги на Предприятии применяются автоматизированные системы управления.

Оказываемая услуга не требует обслуживания после ее реализации. Не применимое требование (п. 4.3).

Оказываемая услуга не требует проведения валидации и периодической ревалидации способности достигать запланированных результатов по причине того, что все результаты процессов осуществления услуги проверяются последовательным мониторингом и измерениями, все отклонения обнаруживаются методами аналитического и технического контроля, осуществляемая услуга не имеет скрытых недостатков, обусловленных процессом ее осуществления. Не применимое требование (п. 4.3).

### **8.5.2 Управление операциями**

Управление деятельностью по охране здоровья и обеспечению безопасности труда – это составная часть управления производством, регламентированная законодательными актами и нормативными документами, представляющая собой комплекс взаимосвязанных социально-экономических, организационных, технических, гигиенических и лечебно-профилактических мероприятий, методов и средств, направленных на обеспечение безопасности, сохранение здоровья и работоспособности человека в процессе труда.

Деятельность, связанная с охраной здоровья и обеспечением безопасности труда регламентирована Стандартом Предприятия СТ-01.

Процесс управления деятельностью по охране здоровья и обеспечению безопасности труда в рамках Предприятия в целом состоит в выполнении органами управления следующих функций:

- контроль состояния деятельности по ОЗиОБТ и функционирования СМОЗ и ОБТ;
- учет, анализ и оценка состояния деятельности по ОЗиОБТ и функционирования СМОЗиОБТ;

- планирование работ по ОЗиОБТ;
- организация, координация и регулирование работ по ОЗиОБТ;
- воспитание и укрепление дисциплины.

Контроль состояния ОЗиОБТ и функционирования СМОЗиОБТ направлен на устранение отклонений от требований ЗПНД с последующей разработкой мероприятий по устранению выявленных недостатков, а в необходимых случаях – с принятием мер по их ликвидации.

Основными видами контроля состояния деятельности по ОЗиОБТ и функционирования системы являются:

- контроль, осуществляемый СОТ, ТБ и Э;
- производственный контроль состояния деятельности по ОЗиОБТ;
- ведомственный контроль вышестоящих организаций;
- государственный контроль, осуществляемый органами государственного надзора;
- общественный контроль, осуществляемый общественными инспекторами.

Функция учета, анализа, оценки показателей состояния деятельности по ОЗиОБТ и функционирования СМОЗиОБТ на Предприятии заключается в выявлении и обобщении причин производственного травматизма, несоблюдения требований трудового законодательства, стандартов, правил и норм охраны труда, невыполнения планируемых работ и мероприятий по охране труда с определением конкретных мер по устранению имеющихся недостатков.

Ежемесячно на Предприятии должен проводиться анализ производственного травматизма, профессиональных заболеваний и на основе этого должны разрабатываться профилактические мероприятия, которые включаются в соответствующие планы работ по улучшению условий и ОЗиОБТ.

Оценка состояния уровня охраны труда на Предприятии определяется ежемесячно и доводится до сведения персонала на Днях ТБ.

Координация деятельности, связанной с созданием, функционированием и совершенствованием СМОЗиОБТ, возлагается на Уполномоченного по СМОЗиОБТ.

Обеспечение безопасности производственного оборудования и процессов осуществляется в процессе эксплуатации на Предприятии с целью приведения его в соответствие с требованиями ЗПНД по ОЗиОБТ, а также совершенствования техники и технологии.

Действующие на Предприятии инструкции по безопасности и охране труда, инструкции по эксплуатации, инструкции о мерах пожарной безопасности, рабочие инструкции, инструкции по ликвидации аварий содержат специальные разделы, регламентирующие безопасность процессов и оборудования.

Обеспечение безопасности зданий, сооружений и помещений осуществляется как на стадиях проектирования и строительства объектов, в специализированных организациях, так и в процессе их эксплуатации Предприятием. Все параметры и конструктивные решения зданий, сооружений и помещений, связанные с обеспечением безопасных и здоровых условий труда для работающих, отвечают строительным и санитарным нормам и правилам, стандартам безопасности труда и другой нормативно-технической документации по ОЗиОБТ.

В процессе эксплуатации здания, сооружения и помещения содержатся в исправном состоянии и подвергаются постоянному контролю и своевременному ремонту.

Нормализация санитарно-гигиенических и психофизиологических условий тру-

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 28 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

да достигается предотвращением превышения допустимых уровней опасных и вредных производственных факторов путём устранения источников их образования, а также обеспечения стабильности действия средств коллективной защиты (вентиляционных систем и установок, средств борьбы с шумом, вибрацией, излучениями и т.д.).

Профессиональный отбор и профессиональная ориентация лиц, поступающих на Предприятие и занятых на работах с повышенными физическими и нервно-эмоциональными нагрузками, проводится согласно требованиям ЗПНД (профессиональная подготовка и прохождение предварительного медосмотра).

Обучение работающих по безопасности и охране труда, проверка знаний требований безопасности и охраны труда проводится в соответствии с Правилами и сроками проведения обучения, инструктирования и проверок знаний по вопросам безопасности и охраны труда работников, в развитие которой разработана инструкция Предприятия ИП 01-02.

Проверка знаний требований охраны труда по основному виду деятельности проводится индивидуально с каждым работником по утверждённой программе.

При проведении инструктирования работающих по безопасности и охране труда учитываться требования инструкций по безопасности и охране труда.

Пропаганда вопросов ОЗиОБТ предусматривает использование плакатов, видеофильмов, смотров, конкурсов, лекций, бесед с персоналом Предприятия.

В соответствии с действующими нормами и фактическими условиями труда работающих осуществляется обеспечение работающих спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты. Выдача средств индивидуальной защиты производится в индивидуальном порядке по Личным карточкам на спецодежду, спецобувь, предохранительные приспособления и прочие ТМЦ.

Лечебно-профилактическое обеспечение включает периодические медицинские осмотры персонала, обеспечение структурных подразделений медицинскими аптечками, занятия в спортивных комплексах (аренда спортзалов для персонала Предприятия).

Предоставление работникам льгот и компенсаций за работу с вредными условиями труда заключается в определении контингента лиц, которым такие льготы и компенсации (сокращенный рабочий день, дополнительный отпуска, выдача молока) предоставляются в соответствии с действующими ЗПНД. Списки профессий, которым предоставляются вышеуказанные льготы и компенсации согласовываются с профсоюзным комитетом и прилагаются к коллективному договору.

Оперативный контроль условий безопасности и охраны труда – основное профилактическое мероприятие по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний, которое осуществляется посредством оперативного выявления отклонений факторов условий труда от требований ЗПНД с принятием оперативных решений по их устранению.

Основными видами оперативного контроля являются:

- постоянно действующий текущий контроль – обязательная трудовая норма поведения должностных лиц за состоянием условий безопасности и охраны труда;
- поэтапный периодический контроль состояния условий безопасности и охраны труда по утвержденному графику;
- внеплановый контроль в виде целевых или внезапных проверок состояния организации работ по безопасности и охраны труда.

Постоянно действующий текущий контроль состояния условий безопасности и

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 29 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

охраны труда осуществляется мастерами участков, начальниками РЭС/управлений, инженерно-техническими работниками, главными и ведущими специалистами и руководителями подразделений, при всех случаях непосредственного контакта с производством и производственными процессами, независимо от причины контакта.

Поэтапный периодический контроль состояния условий безопасности и охраны труда предусматривает проведение производственного контроля, в соответствии с ИП 01-04.

В случае выявления высокого и среднего уровней риска, рабочая деятельность должна быть незамедлительно остановлена до ликвидации непосредственных причин и разработаны временные меры безопасности до момента достижения допустимого риска.

Несоответствия с высокой степенью риска, угрожающие безопасности людей, должны устраняться немедленно.

По результатам проверки при необходимости издается распоряжение и/или приказ, в котором указываются меры по устранению обнаруженных недостатков.

Внеплановые проверки проводятся для выявления упущений в организации работы в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда и могут проводиться без предупреждения персонала проверяемого подразделения.

Контроль соответствия рабочих мест санитарно-гигиеническим нормам осуществляется по результатам аттестации рабочих мест и профессий по условиям труда.

Аттестация рабочих мест по условиям труда осуществляется специализированными организациями, предприятиями или лабораториями, имеющими лицензию на право ведения такой деятельности в соответствии с Правилами проведения аттестации производственных объектов по условиям труда в Республике Казахстан.

Аттестация рабочих мест и профессий по условиям труда осуществляется на основании утвержденного предприятием Перечня работ (профессий) и графика аттестации рабочих мест по условиям труда.

Аттестация рабочих мест по условиям труда по фактам вредности, опасности, тяжести и напряженности труда осуществляется при изменениях технологических процессов, после реконструкции оборудования и т.п., но не реже 1 раза в 5 лет.

В ходе аттестации рабочих мест осуществляется:

- определение вредных и опасных факторов, тяжести и напряженности труда в зоне действия каждого рабочего места с учетом длительности нахождения персонала в отдельных зонах с заключением о соответствии условий труда санитарно-гигиеническим нормам;
- оценка санитарно-технического состояния оборудования – источника производственных вредностей с заключением о его соответствии требованиям правил и норм производственной санитарии;
- анализ динамики заболеваемости с временной утратой трудоспособности и причин профзаболеваемости среди работающих на данном рабочем месте;
- оценка эффективности средств коллективной и индивидуальной защиты от специфических вредностей, а также определение комплектности и оснащенности рабочего места (зоны) техническими средствами защиты от вредных производственных факторов.

Аттестация рабочих мест и профессий завершается расчётом степени комбинированного воздействия вредных и опасных факторов, тяжести и напряженности труда в зоне каждого рабочего места с учетом времени нахождения персонала в от-

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТІК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 30 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

дельных зонах.

На основании материалов аттестации рабочих мест разрабатываются мероприятия по улучшению условий труда и приведения условий в соответствие требований норм.

Материалы аттестации рабочих мест по фактам вредности, опасности, тяжести и напряженности труда направляются в сертификационный орган инспекции по труду.

Воздушные линии электропередачи, подстанции и открытые распределительные устройства не являются активными источниками загрязнения окружающей среды.

Основными источниками вредного воздействия на окружающую среду при функционировании Предприятия являются:

- хозяйственная деятельность подразделений инфраструктуры предприятий электрических сетей при эксплуатационном обслуживании сетей. Количество образующихся при этом выбросов, регламентируется проектом нормативов эмиссии в окружающую среду: предельно допустимых выбросов (далее - ПДВ) загрязняющих веществ и выданным Разрешением на эмиссии в окружающую среду;

- отходы производства, образующиеся при ремонтах и реконструкции, которые утилизируются;

- строительно-монтажные работы в ходе реализации проектов по ремонту и реконструкции.

- электромагнитное поле промышленной частоты, защита от которого в случае превышения ПДК предусматривает создание санитарно-защитных зон, стационарных защитных устройств на путях обхода и возле стационарных щитов управления высоковольтным оборудованием на подстанциях, использование индивидуальных защитных костюмов для работы на линиях электропередачи и подстанционном оборудовании без снятия напряжения;

Общие аспекты реализации экологической деятельности регламентированы Стандартом Предприятия СТ-02.

На Предприятии разработаны и согласованы с территориальными органами уполномоченного органа в области охраны окружающей среды проект нормативов ПДВ. По окончании срока действия или в случае технологических изменений в деятельности Предприятия разрабатываются новые проекты нормативов ПДВ.

Договоры на складирование отходов заключены всеми РЭС со специализированными полигонами захоронения отходов, находящимися в ведении акиматов. Вывоз отходов производится в зависимости от местных условий либо транспортом спецавтобаз акиматов, либо собственным транспортом.

Планы природоохранных мероприятий Предприятия утверждены и согласованы с территориальными органами уполномоченного органа в области охраны окружающей среды.

Демонтированное оборудование складировается в отдельно отведенных местах согласно рабочей комплектации.

С целью рационального использования и реализации оборудования, высвобождаемого при ремонте и реконструкции на Предприятии в централизованном порядке, реализуется оборудование, трансформаторное масло и металлолом.

Порядок обращения с различными видами отходов приведен в инструкциях Предприятия ИП 02-03.

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТІК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 31 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

### **8.5.3 Подготовленность к авариям и реагирование на них**

Несоответствия в деятельности по ООС и ОЗиОБТ выявляются системой производственного контроля состояния охраны труда, предусматривающей регулярный контроль соблюдения правил безопасного ведения работ, состояния оборудования и защитных средств. Порядок проведения производственного контроля, процедура проверки подготовленности к аварийным ситуациям и реагирования на них, осуществление внутренней и внешней связи при авариях, инцидентах и аварийных ситуациях определены в СТ-01 и СТ-02 и документации к ним.

Несчастные случаи, инциденты рассматриваются и расследуются. Расследование несчастных случаев выполняется в соответствии с разделом 20 «Расследование и учет несчастных случаев, связанных с трудовой деятельностью» Трудового Кодекса Республики Казахстан.

Предприятие идентифицировало возможность возникновения в процессах производства аварийных ситуаций и инцидентов, и разработала планы реагирования на них. Действия в этих ситуациях выполняются в соответствии с ИП 17-02.

Функции по извещению, приему и передаче информации, связи при нештатных и аварийных ситуациях с аварийно-спасательными службами, структурными подразделениями, руководством Предприятия, расположенными вблизи предприятий и населением, администрацией и специализированными службами района, города, области возлагаются на оперативный персонал.

В соответствии с требованиями ЗПНД Предприятие регулярно проводит противоаварийные и противопожарные тренировки с персоналом (в том числе с отработкой реакции и ликвидации аварии, сопровождающейся последствиями, наносящими вред окружающей среде). Тренировки проводятся для всего персонала Предприятия по утвержденным графикам.

Порядок проведения противоаварийных и противопожарных тренировок, документирования их результатов регламентирован в инструкции Предприятия ИП 01-05.

### **8.5.4 Идентификация и прослеживаемость**

Идентификация и прослеживаемость услуги на Предприятии позволяют проследить ход работ от заключения договора до поставки электрической энергии Потребителю и подписания актов приемки-сдачи.

Идентификация документов, результатов контроля качества обеспечивается посредством:

- регистрации договоров в порядке, изложенном в ИП 08-04;
- идентификации документов и записей по договору, исполнителю работ, дате, при необходимости - по технологическим процессам.

На основе вышеуказанной идентификации услуги обеспечивается её прослеживаемость.

С помощью существующих на Предприятии форм документов, которые оформляются при реализации процесса можно установить:

- результат анализа договора;
- Потребителей по каждому договору;
- результат контроля качества работ по договору со стороны уполномоченного;
- факт повторной проверки после устранения несоответствий;
- наличие претензий к качеству услуги, принятие и проведение корректирующих действий;

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК К О М П А Н І Я С Ы	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 32 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

– соответствие средств измерений, оборудования, инструмента установленным требованиям.

Все документы и данные, относящиеся к услуге и общему делопроизводству Предприятия можно проследить по идентификационным признакам: наименованию организации, наименованию документа, номеру, исполнителю, согласующим и утверждающим лицам, дате и т.д.

На всех стадиях жизненного цикла производства и предоставления услуг проводится мониторинг и измерение согласно отраслевым нормам и правилам, и соответствующему статусу предоставляемых услуг пользователям.

Все предоставляемые услуги идентифицируются согласно п. 4.3 настоящего руководства, а также в государственных лицензиях по видам деятельности.

Идентификация предоставляемой услуги используется при проведении оценки качества услуги и заключается в описании услуги, включающей в себя:

- общее описание услуги;
- алгоритм предоставления услуги;
- порядок оформления услуги;
- сроки предоставления услуги.

Описание услуги является основой для определения этапов предоставления услуги (прослеживаемость), каждый из которых отражает все взаимодействия Предприятия с Потребителями:

- предварительный (подача пользователем заявки, заключение договора и т.п.);
- получение Потребителем возможности пользоваться услугой;
- расчет за услугу.

Данная деятельность отражена в соответствующих ВНД Предприятия.

#### **8.5.5 Собственность Потребителя**

Собственностью Потребителей, требующей управления, являются документы, необходимые для осуществления работ по передаче электрической энергии, использование которых оговорено требованиями договора.

Документы, являющиеся собственностью Потребителя, идентифицируются по сопроводительному документу, договору, наименованию организации, которая ее предоставила, дате окончания срока пользования, количеству, или другим способом, указывающим назначение данной документации, и хранится в соответствующем структурном подразделении.

Если по условиям предусмотрено возвращение документации, поставляемой Потребителем, то оно осуществляется с соответствующими сопроводительными документами. Ответственность за возвращение несет руководитель подразделения или должностное лицо, в пользование которому продукция поступила.

При выявлении случаев порчи или утери собственности потребителя об этом информируется Потребитель и приказом Председателя Правления Предприятия назначается комиссия по расследованию данного инцидента. К работе комиссии может быть привлечен представитель Потребителя. По материалам расследования должны быть выработаны корректирующие действия.

#### **8.5.6 Сохранение**

Предприятие в ходе осуществления услуги берет на себя обязательство обеспечить:

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 33 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

- качество передаваемой электрической энергии в соответствии с требованиями, установленными ЗПНД;
- выполнение условий договоров, заключенных с Потребителями, и возмещение убытков, нанесенных Потребителям в случае превышения Предприятием своих полномочий или неправомерных действий с его стороны, наносящих экономический ущерб Потребителям или другим лицам;
- выполнение других обязанностей, возложенных на Предприятие договорами с Потребителями, Правилами организации функционирования оптового рынка электрической мощности и энергии Республики Казахстан и другими нормативными правовыми актами.

Сохранность качества передаваемой электрической энергии осуществляется путем поддержания в работоспособном состоянии, с соответствующими техническими характеристиками, электрических сетей и производственного оборудования, в соответствии с КП ПП-2 и их эксплуатации, в соответствии с эксплуатационной документацией. Ответственность за качество передаваемой электрической энергии несет персонал соответствующих структурных подразделений.

#### **8.5.7 Деятельность после поставки**

Данное требование не применимо по причине отсутствия деятельности после оказания услуги, проведения работ ни в какой части.

#### **8.5.8 Управление изменениями**

При проведении производственных работ неизбежно возникают ситуации, когда необходимо внести корректировки. На Предприятии проводится анализ изменений в предоставлении услуг на рабочих заседаниях. Для обеспечения постоянного соответствия требованиям на Предприятии сохраняется документированная информация (в виде протоколов), описывающая результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа. Такие изменения отражены в соответствующей документации рабочего процесса.

### **8.6 Предоставление услуг по передаче электрической энергии**

На Предприятии осуществляется мониторинг и измерение осуществляемой услуги с целью подтверждения того, что требования, установленные к ней, выполнены.

Эта деятельность выполняется на соответствующих стадиях процесса оказания услуг в соответствии с мероприятиями, приведенными во внешней нормативной документации и в документах нормативной базы раздела 10 СВНДП «Производство продукции и осуществление услуги», используемой при оказании услуг.

Для контроля услуги в документах определены:

- порядок, методы и средства проведения контроля параметров работ;
- характеристики услуг, критерии их приемки, необходимые средства измерения;
- показатели качества услуг, подлежащие контролю для каждого этапа оказания услуги;
- ведение документов, свидетельствующих о соответствии критериям приемки, (акты сверки, акты выполненных работ) с указанием лиц, санкционировавших приемку необходимой подтверждающей документации.

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 34 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

Проведение контроля качества услуги необходимо для:

- выявления несоответствий;
- своевременного проведения корректирующих действий по устранению несоответствий;

- исключения поступления несоответствующей услуги Потребителю.

Измерение и контролирование услуги осуществляется при проведении:

- входного контроля закупленных материальных ресурсов и приемки оказанных услуг в соответствии с Картами процессов КП ПП-4 и КП ПП-2;
- контроля процесса оказания услуг, проводимого в соответствии с внешними нормативными документами и Картой процесса КП БП-2.

Доказательства, что деятельность по предоставлению услуг поставки электрической энергии подвергались контролю, удостоверяется отчетными документами, предписанными соответствующими нормативными документами, в которых содержатся записи, свидетельствующие о проведении соответствующего контроля и/или анализа на соответствие определенным критериям.

### **8.7 Управление несоответствующими выходами**

Предприятие обеспечивает, чтобы услуга, которая не соответствует требованиям, была идентифицирована и управлялась с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки.

Порядок выполнения процесса управления несоответствующей услугой определен в ИП 10-01.

Управление несоответствующей услугой включает следующие действия:

- выявление несоответствий на всех этапах осуществления услуг;
- идентификацию несоответствующей услуги;
- регистрацию и документирование несоответствий;
- принятие решения о дальнейшем использовании несоответствующей услуги;
- разработку мер по устранению несоответствия и вызвавших его причин;
- использование информации по выявленным несоответствиям при проведении анализа ИСМ;
- предоставление информации заинтересованным подразделениям Предприятия, и при необходимости, Потребителю.

Существующая на Предприятии система контроля обеспечивает выявление несоответствующей услуги требованиям, которые предъявляются к услуге, и определенным образом идентифицируется. Все сотрудники несут ответственность за своевременное извещение своих руководителей об обнаружении несоответствий.

Оперативные сведения обо всех выявленных за сутки технологических несоответствиях ежедневно сообщаются руководству в установленном порядке, в результате проводятся соответствующие корректирующие действия. Методы управления, а также ответственность и полномочия по осуществлению процесса управления с несоответствующей требованиям услугой определены на всех рабочих местах согласно действующим ВНД и должностным инструкциям.

## **9 Оценка показателей деятельности**

### **9.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценка**

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯ СЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 35 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

### 9.1.1 Общие положения

Предприятие планирует и применяет процессы измерения, мониторинга и анализа, которые обеспечивают демонстрацию соответствия услуг, деятельности Предприятия требованиям Потребителей, ЗПНД, а также соответствие ИСМ требованиям международных стандартов.

Предприятием устанавливаются методы и периодичность проведения процедур измерения, мониторинга и оценки их результатов.

### 9.1.2 Удовлетворенность Потребителей

Выявление мнений Потребителей и других заинтересованных сторон о различных аспектах деятельности Предприятия для последующей разработки предложений по ее совершенствованию и наиболее полного удовлетворения требований, осуществляется путем проведения анкетного опроса, а также в процессе текущей деятельности посредством личных контактов, почтовой, телефонной, факсимильной, электронной связи и при анализе поступивших претензий, жалоб и пожеланий.

Анкетирование Потребителей проводит персонал Предприятия путем предложения Потребителям заполнить специально разработанной анкеты, выбрав ответы на представленные вопросы, написать свои предложения. Так же анкетирование может быть проведено интервьюерами специализированной организации, профессионально занимающиеся проведением социологических опросов.

Оценка удовлетворенности Потребителя производится в соответствии с ИП 08-12.

Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон в области ООС и ОЗиОБТ проводится посредством осуществления коммуникации в соответствии с ИП 17-04.

По результатам анализа проведенного анкетирования и поступивших предложений разрабатывают корректирующие мероприятия в соответствии с ИП 17-01.

Информация по оценке степени удовлетворенности Потребителей и других заинтересованных сторон используется при анализе ИСМ со стороны Высшего руководства.

### 9.1.3 Анализ и оценка

Предприятие систематически собирает и анализирует всю совокупность данных об ИСМ с целью определения её пригодности, адекватности и результативности, а также возможности улучшения.

Анализ данных производится:

- по результатам контроля осуществляемой услуги;
- по результатам контроля состояния окружающей среды и безопасности труда на соответствие требованиям ЗПНД и ВНД;
- по результатам контроля характеристик и тенденций процессов и ИСМ в целом;
- по результатам исполняемости планов;
- по результатам действий по реагированию на риски и возможности;
- по информации о поставщиках, удовлетворенности Потребителей и заинтересованных сторон.

Результаты анализа используются для исправления существующих проблем ИСМ, принятия решений, основанных на фактах, для разработки мер корректирующего характера.

Анализ и оценку процессов выполняют Владельцы процессов в соответствии с

 <b>БЭСК</b> БИРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСЛИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 36 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

ИП 17-05 с оформлением соответствующих отчетов с установленной в Картах процесса периодичностью. Результаты оценки процессов включаются в материалы для анализа ИСМ Высшим руководством.

Анализ и оценка соответствия требованиям ЗПНД в области ООС и ОЗиОБТ выполняется СОТ, ТБ и Э в соответствии с ИП 17-03, информация о результатах оценивания соответствия представляется для анализа Высшему руководству.

Анализ данных о деятельности Предприятия, исполняемости планов проводится регулярно на совещаниях, на которых анализируется деятельность по поддержанию результативности ИСМ, удовлетворенности Потребителей, деятельности (в том числе области ООС и ОЗиОБТ), вырабатываются мероприятия по устранению причин несоответствий, дается оценка работы поставщиков подразделения.

Информация о результативности ИСМ в целом, в том числе о результативности действий по реагированию на риски и возможности, рассматривается на заседании анализа ИСМ со стороны Высшего руководства, которое проводится в соответствии с ИП 04-02.

#### **9.1.4 Мониторинг деятельности в области ООС и ОЗиОБТ**

Критериями мониторинга в области ООС и ОЗиОБТ являются требования ЗПНД по ООС и ОЗиОБТ. Критерии по ООС и ОЗиОБТ, в том числе, отражены в СТ-01 и СТ-02.

Предприятие, на постоянной основе, осуществляет производственный экологический контроль, контроль состояния деятельности по охране здоровья, обеспечения безопасности труда, измеряются ключевые характеристики операционной деятельности, которые могут оказать значимое воздействие на окружающую среду и быть опасными для здоровья персонала и заинтересованных сторон. Мониторинговые наблюдения проводятся с привлечением подрядных организаций.

Параметры, по которым ведутся измерения и мониторинг включают:

- достижение Целей в области ООС и ОЗиОБТ;
- объем и состав выбросов;
- уровень шума;
- объем образования отходов производства и потребления;
- соблюдение нормативов и других требований;
- потребление природных ресурсов;
- экологические инциденты / происшествия / аварии;
- несчастные случаи, происшествия, околонесчастные случаи;
- опасные производственные факторы;
- потеря рабочего времени, вследствие несчастного случая;
- процент несчастных случаев и их частота;
- здоровье персонала;
- устранение несоответствий в области ОЗиОБТ и ООС, выявленных в ходе аудитов ИСМ (инспекций, проверок, производственного контроля);
- состояние рабочих мест (такие параметры как неорганизованные источники выбросов вредных веществ в атмосферу, источники шума, замкнутое пространство, порядок на рабочем месте и т.д.);
- результаты оценки аспектов и воздействий, а также опасностей и перечня рисков;
- содержание Политики и другой документации в области ОЗиОБТ и ООС.

Результаты анализируются и используются для определения областей успеха и сфер дополнительной деятельности, в которой необходимо выполнить корректиру-

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 37 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

ющие действия и улучшения.

Мониторинг проводится в соответствии с положениями СТ-01 и СТ-02.

#### **9.1.5 Оценивание соответствия**

На Предприятии один раз в полгода, проводится оценка соответствия деятельности в области ООС и ОЗиОБТ ЗПНД и другими требованиями, с которыми Предприятие соглашается.

При проведении оценки анализируются следующие входные данные:

- требования ЗПНД;
- результаты проведения внешних, внутренних аудитов и аудитов ИСМ;
- анализ расследования инцидентов, травм, аварий, околонесчастных случаев;
- предписания инспектирующих государственных органов;
- анализ жалоб и предложений заинтересованных сторон;
- анализ результатов аттестации персонала;
- анализ обходов и осмотров рабочих мест.

Порядок оценивания соответствия ЗПНД приведен в ИП 17-03.

### **9.2 Аудит ИСМ**

Аудиты ИСМ проводятся с целью проверки соответствия фактической деятельности подразделений требованиям действующей документации ИСМ Предприятия, требованиям ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 и предоставления объективной оценки результативности ИСМ руководству Предприятия.

Деятельность по аудитам ИСМ регламентирована СТ-07.

Программа аудитов ИСМ Предприятия составляется с учетом статуса и значимости видов деятельности и процессов, реализуемых в ИСМ. Контроль выполнения программы осуществляет ПВР.

Внеплановые аудиты проводятся в случаях, предусмотренных стандартом Предприятия СТ-07.

Выявленные в процессе аудита несоответствия фиксируются в Протоколе о несоответствиях, по результатам аудита составляется Отчет по аудиту ИСМ.

Для устранения выявленных несоответствий подразделения разрабатывают корректирующие мероприятия с указанием исполнителей и сроков исполнения. Результаты предпринятых корректирующих действий проверяются при последующих аудитах с целью подтверждения их результативности.

Аудиты ИСМ проводятся подготовленными специалистами, которые не работают в проверяемом подразделении и не несут ответственности за проверяемую деятельность.

Ответственность за организацию проведения аудитов ИСМ несёт ПВР.

Руководители структурных подразделений и Владельцы процессов, подвергнутые аудиту ИСМ, несут ответственность за устранение несоответствий и вызвавших их причин.

Записи о проведенных аудитах ИСМ и их результатах поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ИП 03-15.

### **9.3 Анализ со стороны руководства**

#### **9.3.1 Общие положения**

Анализ ИСМ проводится Высшим руководством с целью обеспечения пригод-

 <b>БЭСК</b> БИРККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 38 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

ности, адекватности и результативности системы, а также определения связи со стратегическим направлением Предприятия.

Анализ ИСМ Высшим руководством проводится один раз в год, при необходимости может проводиться внеочередной анализ. Порядок проведения анализа ИСМ установлен в инструкции Предприятия ИП 04-02.

Анализ ИСМ проводится по специально подготовленным отчетам. Результаты анализа ИСМ оформляются Протоколом Координационного совета ИСМ. Протокол направляется Председателю Правления, который:

- осуществляет анализ представленных отчетных сведений;
- принимает окончательные решения, фиксируемые в Протоколе, определяет пути их реализации, назначает ответственных должностных лиц за исполнение и контроль исполнения решений, а также назначает сроки исполнения.

### **9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства**

Порядок проведения анализа ИСМ установлен в ИП 04-02. Порядок управления ИСМ установлен в Карте процесса КП ПМ-1 «Менеджмент ИСМ». В ней установлены этапы выполнения процесса от определения и анализа требований к ИСМ и до проведения анализа со стороны Высшего руководства.

Анализ со стороны руководства проводится на основе данных, содержащихся в Отчётах о функционировании СМК, СЭМ, СМОЗиОБТ и Отчёта об аудитах ИСМ, которые, в том числе, содержат в себе данные:

- степени достижения Целей;
- о результатах аудитов ИСМ;
- о выявляемых несоответствиях и статусе выполнения корректирующих действий;
- о результатах мониторинга и измерений;
- о показателях деятельности поставщиков;
- о результативности действия, предпринятых по итогам оценки рисков и возможностей;
- о результатах оценивания соответствия ЗПНД в области ООС и ОЗиОБТ;
- о результатах обратной связи от Потребителей и заинтересованных сторон, в том числе претензий и рекламаций на услугу, поступивших от Потребителей, сообщений и жалоб внешних сторон по экологическим проблемам;
- характеристик процессов и услуги, показателей деятельности в области экологии, ОЗиОБТ.
- о соответствии услуги;
- о статистике несчастных случаев и аварий и затратах на ликвидацию их последствий;
- об адекватности выделенных ресурсов;
- изменений требований, которые повлияли на ИСМ, в том числе изменения структуры Предприятия, ЗПНД в области ООС и ОЗиОБТ;
- результатов действий, предпринятых по предыдущему анализу со стороны руководства;
- рекомендаций по улучшению ИСМ или отдельных ее процессов и процедур.

Порядок разработки Отчётов о функционировании СМК, СЭМ, СМОЗиОБТ и Отчёта об аудитах ИСМ отражён в ИП 04-02.

 <b>БЭСК</b> БИРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 39 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

### 9.3.3 Результаты анализа со стороны руководства

Выходными данными анализа ИСМ являются решения:

- по пригодности ИСМ;
- по повышению результативности ИСМ и ее процессов;
- по улучшениям;
- по изменению элементов экологического менеджмента;
- по улучшению охраны здоровья персонала и обеспечения безопасности труда;
- по обеспечению ресурсами.

В результате анализа ИСМ могут быть приняты решения об изменении элементов ИСМ, в том числе Политики и Целей Предприятия.

Результаты анализа ИСМ оформляются Протоколом Координационного совета ИСМ, требования к содержанию Протокола определены в ИП 04-02.

## 10 Улучшение

### 10.1 Общие положения

На Предприятии определены возможности для улучшения и осуществляются необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, выполнения требований в области экологии, безопасности и охраны труда, которые включают в себя:

- улучшение оказываемых услуг в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий, показателей в области экологии, безопасности и охраны труда;
- коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- улучшение показателей деятельности и результативности ИСМ.

### 10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Предприятие во всех сферах деятельности систематически предпринимает действия, направленные на устранение причин выявленных несоответствий для предупреждения повторного их возникновения, при этом корректирующие действия соответствуют важности обнаруженных несоответствий.

Основанием для разработки корректирующих действий являются:

- претензии Потребителей услуг и жалобы заинтересованных сторон;
- акты и предписания контролирующих органов в области ООС и ОЗиОБТ;
- данные контроля услуги и процессов;
- результаты анализа и оценки процессов их Владельцами по критериям, установленным в Карте процесса;
- результаты внутренних аудитов, аудитов ИСМ;
- результаты оценки поставщиков;
- данные о превышении норм ПДК, ПДВ;
- данные о нарушении требований ЗПНД;
- результаты проведения учебных тревог и учебно-тренировочных занятий;
- данные о чрезвычайных ситуациях, авариях, аварийных ситуациях, инцидентах и несчастных случаях.

Ответственность за разработку, проведение и результативность корректирующих действий несут руководители подразделений, где выявлены несоответствия.

Порядок выполнения мероприятий по разработке и реализации корректирую-

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 40 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

щих действий установлен в ИП 17-01 и включает в себя:

- проведение требуемых коррекций;
- анализ несоответствия;
- установление причин несоответствия;
- выявление подобных или повторяющихся несоответствий;
- уточнение (при необходимости) рисков и возможностей;
- установление необходимости в проведении корректирующих мероприятий;
- анализ результативности проведенных корректирующих мероприятий;
- внесение (при необходимости) изменений в ИСМ.

Документированная информация по планируемым и проводимым корректирующим действиям сохраняется в структурных подразделениях исполнителях.

### **10.2.1 Расследование инцидентов**

Расследование, регистрация, и анализ инцидентов осуществляется в соответствии с требованиями разделом 20 «Расследование и учет несчастных случаев, связанных с трудовой деятельностью» Трудового Кодекса Республики Казахстан и ИП 17-01.

Для проведения расследования инцидента на Предприятии назначается комиссия.

По результатам расследования определяется потребность в корректирующем действии. Результаты расследований инцидентов документируются актами, которые хранятся в соответствии с требованиями ЗПНД.

### **10.3 Постоянное улучшение**

Предприятие предпринимает действия по постоянному повышению результативности ИСМ путем реализации Политики и достижения целей в области качества, ООС, ОЗиОБТ, использования результатов аудитов, анализа данных мониторинга и измерений, проведения корректирующих действий и анализа ИСМ со стороны Высшего руководства.

Повышение результативности ИСМ достигается через совершенствование процессов, выполнение корректирующих действий.

### **11 Конфиденциальность**

В целях предотвращения возможности утечки технической и экономической информации, а также причинения ущерба авторитету Предприятия, персонал принимает на себя следующие обязательства:

- не разглашать информацию о возникающих критических, случайных ситуациях, связанных с качеством оказываемых услуг сторонним организациям;
- не передавать посторонним лицам и не тиражировать документы ИСМ, конструкторскую, технологическую и др. документацию, информацию о рекламациях и т.д.

К сведениям, носящим конфиденциальный характер составляющим коммерческую тайну, также относятся: трудовые договоры, накладные, доверенности, хозяйственные договоры, платежные документы, ведомости начисления заработной платы, таможенные декларации, закупочные акты, сведения о наличии денежных средств на расчетных счетах в банках, а также другие документы первичной бухгалтерской отчетности.

Ответственность за соблюдение конфиденциальности возлагается на весь персонал Предприятия и каждого работника персонально.

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯ СЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 41 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

При приеме на работу весь персонал должен быть ознакомлен с информацией об обеспечении конфиденциальности и подписать договор о сохранении конфиденциальной информации и тайне коммерческой деятельности, определенной в Коллективном договоре.

Издания Руководства по ИСМ находятся под контролем ПВР по ИСМ. Передача копий сторонним организациям осуществляется только с санкции Председателя Правления Предприятия.

## **12 Рассмотрение, утверждение и пересмотр**

Руководство по ИСМ проходит проверку на всех этапах, начиная с разработки, распределения, хранения и применения на практике.

Руководство по ИСМ разрабатывается в соответствии с ИП 03-17.

Руководство по ИСМ является конфиденциальным документом в рамках Предприятия и не может быть использовано частично или полностью третьей стороной без письменного разрешения Председателя Правления Предприятия.

Анализ Руководства по ИСМ проводит Представитель высшего руководства один раз в год. Внесение в него изменений проводят в соответствии с СТ-03.

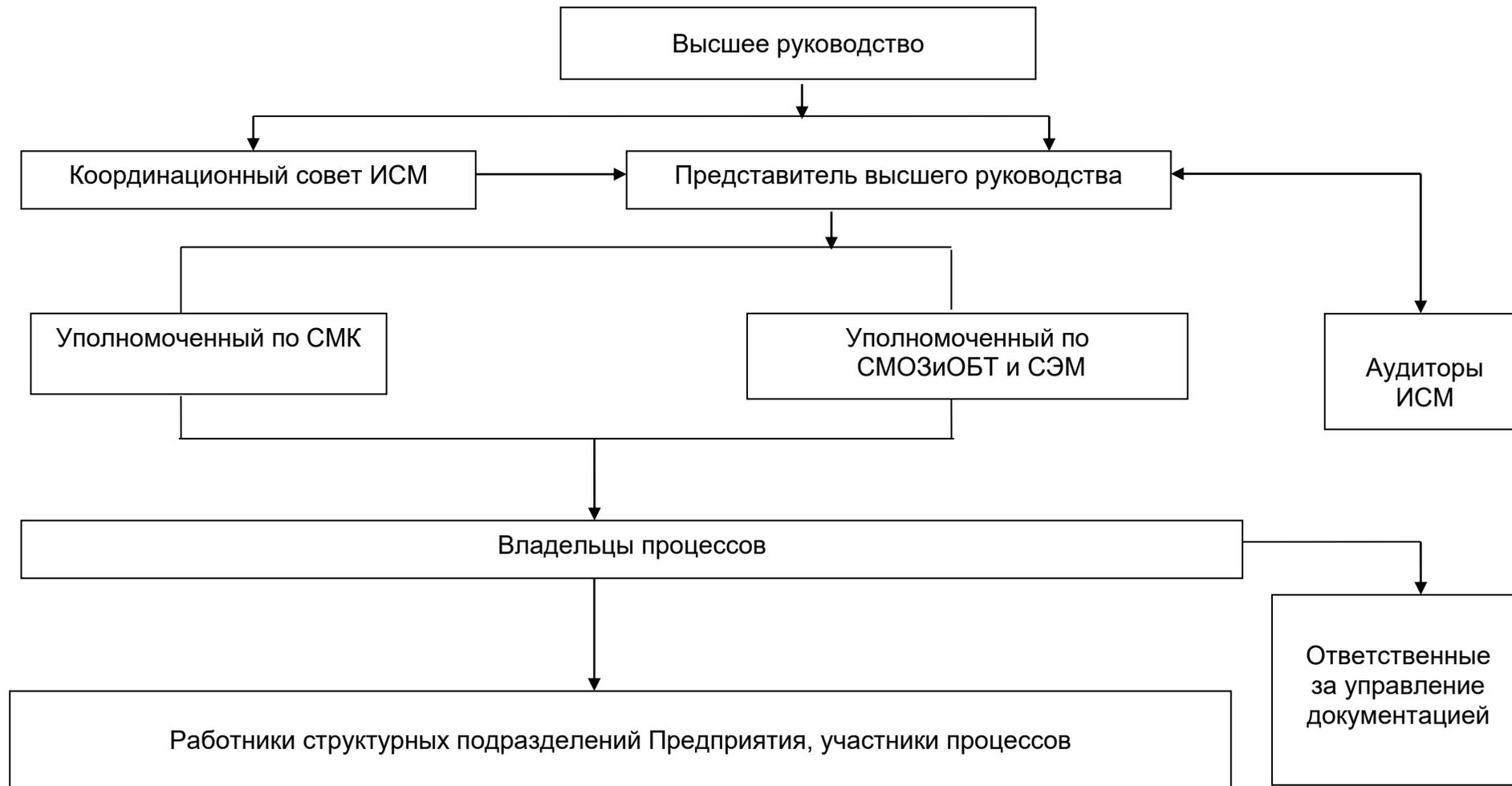
Представитель высшего руководства / Начальник УСМП уполномочен давать разъяснения относительно требований Руководства по ИСМ и представлять Руководство по ИСМ перед Потребителями и третьими лицами.

## **13 Рассылка**

Архивариус размещает настоящее Руководство по ИСМ в формате «.pdf» на сервере Предприятия.

Дальнейшее тиражирование и ознакомление осуществляется структурными подразделениями в соответствии с требованиями СТ-03.

**Приложение 1**  
**Структура функционирования ИСМ**



	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 43 из 67</b>

## Приложение 2

### Матрица распределения ответственности за выполнение требований стандартов в ИСМ

Элементы ИСМ	Требования ISO 9001:2015	Требования ISO 14001:2015	Требования ISO 45001:2018	Председатель Правления	Представитель высшего руководства по ИСМ	Уполномоченный по СМК	Главный бухгалтер	Уполномоченный по СМОзиОБТ	Уполномоченный по СЭМ	Директор региона или начальник РЭС / управления	Инженер по ОТ, ТБ и ООС РЭС / управления	Начальник Управления метрологии	Персонал	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Общие требования	-	-	-	УИ	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ
Понимание организации и ее контекста	4.1	4.1	4.1	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	И	И	И	И	И
Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	4.2	4.2	4.2	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	Остр	И	И	И	И
Система менеджмента и ее процессы	4.4	4.4.	4.4	УИ	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	И	И	И	И
Обязательства руководства	5.1.1 5.3	5.1 5.3	5.1 5.3	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	И	И	И	И
Ориентация на Потребителей	5.1.2 4.2	4.2	4.2	УИ	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	Остр	УИ	УИ	УИ	УИ
Политика Предприятия	5.2	5.2	5.2	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ
Ответственность и полномочия	5.3	5.3	5.3	УИ	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	Остр	УИ	УИ	УИ	УИ

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТІК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>		
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>		
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>		<b>Лист 44 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>			

**Продолжение Приложения 2**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Действия по реагированию на риски и возможности	6.1	6.1.1	6.1	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	Остр	УИ	УИ	УИ
Идентификация опасностей, оценка рисков	-	-	6.1.2	УИ	УИ	УИ	УИ	Ок	УИ	Остр	УИ	УИ	УИ
Экологические аспекты	-	6.1.2	-	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	Ок	Остр	УИ	УИ	УИ
Законодательные, нормативные и другие требования	-	6.1.3	6.1.3	УИ	УИ	Ок	УИ	Ок	Ок	Остр	УИ	УИ	УИ
Цели и планирование их достижений	6.2	6.2	6.2	УИ	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	Остр	УИ	УИ	УИ
Человеческие ресурсы	7.1.2	7.1	7.1	И	Ок	Ок	УИ	Ок	Ок	Остр	УИ	УИ	УИ
Инфраструктура	7.1.3	7.1	7.1	И	Ок	УИ	УИ	Ок	Ок	Остр	УИ	УИ	УИ
Среда для функционирования процессов	7.1.4	7.1	7.1	И	Ок	УИ	УИ	Ок	Ок	Остр	УИ	УИ	УИ
Ресурсы для мониторинга и измерений	7.1.5	9.1	9.1	И	И	И	И	И	И	Остр	И	Ок	И
Внутрифирменные знания	7.1.6	-	-	И	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	Остр	УИ	УИ	И
Компетентность и осведомленность	7.2 7.3	7.2 7.3	7.2 7.3	И	Ок	Ок	УИ	Ок	Ок	Остр	УИ	УИ	УИ
Коммуникации, партнерство и консультирование	7.4	7.4	7.4	УИ	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	Остр	УИ	УИ	УИ
Требования к документированной информации	7.5	7.5	7.5	УИ	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ	УИ
Планирование деятельности и управление ею	8.1	8.1	8.1	И	И	Ок	И	И	И	Остр	И	И	И
Требования к продукции и услугам	8.2	-	-	И	И	Ок	И	И	И	Остр	И	И	И

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯ СЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>		
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>		
<b>РИСМ 04-21</b>			
<b>Редакция №1</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>		<b>Лист 45 из 67</b>

**Окончание Приложения 2**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Закупки	8.4	8.1	8.1.4	И	И	Ок	И	И	И	УИ	УИ	УИ	УИ
Предоставление услуг	8.5 8.6	8.1	8.1	Ок	УИ	И	УИ	И	И	Остр	УИ	УИ	УИ
Управление несоответствующей услугой	8.7	-	-	И	И	Ок	И	Ок	Ок	Остр	И	И	И
Подготовленность к аварийным ситуациям и реагирование на них	-	8.2	8.2	УИ	УИ	И	И	Ок	Ок	Остр	У	У	У
Мониторинг, измерение, анализ и оценка	9.1	9.1	9.1	И	И	Ок	И	Ок	Ок	Остр	И	И	И
Удовлетворенность Потребителя	9.1.2	9.1.1	9.1.1	И	И	Ок	И	Ок	Ок	Остр	И	И	И
Оценивание соответствия	-	9.1.2	9.1.2	И	И	Ок	И	Ок	Ок	Остр	И	И	И
Внутренний аудит	9.2	9.2	9.2	И	И	Ок	И	Ок	Ок	Остр	И	И	И
Анализ со стороны руководства	9.3	9.3	9.3	УИ	Ок	Ок	УИ	Ок	Ок	УИ	УИ	УИ	УИ
Улучшение. Корректирующие действия	10	10	10	И	И	Ок	И	Ок	Ок	Остр	И	И	И
Расследование инцидентов	-	-	10.2	И	И	У	И	Ок	У	Остр	У	У	У

**Примечания:**

Ок – ответственные по компании (по Предприятию);

Остр – ответственные по структурному подразделению;

У – участвует в функционировании элемента ИСМ;

И – информируется о результатах функционирования элемента ИСМ.

 <b>БЭСК</b> БІРІККЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК К О М П А Н І Я С Ы	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 46 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

### Приложение 3

#### Процедура по анализу контекста в рамках стратегического менеджмента

1.1 Данная процедура предусматривает рассмотрение элемента процесса стратегического планирования относящегося к анализу контекста (п. 4.1 стандарта ISO 9001:2015) - влияние внешней и внутренней среды на перспективы жизнедеятельности предприятия.

1.2 Анализ контекста осуществляется по методике SWOT.

SWOT-анализ - это метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации и разделении их на четыре категории:

1. Strengths - Сильные стороны;
2. Weaknesses - Слабые стороны;
3. Opportunities - Возможности;
4. Threats – Угрозы;

Сильные (**S**) и слабые (**W**) стороны являются факторами **внутренней среды** организации (то есть то, на что сама организация способна повлиять); возможности (**O**) и угрозы (**T**) являются факторами **внешней среды** (то есть то, что может повлиять на организацию извне и при этом не контролируется организацией).

В зависимости от потребностей различных систем менеджмента осуществляется дополнительный анализ других направлений (по вопросам экологии, промышленной безопасности, охране труда и т.д.).

1.3 Ежегодно, в январе (или по результатам условного финансового года), перед постановкой целей в области систем менеджмента, Управление **по системам менеджмента производства** организует совещание Координационного Совета, в соответствии с требованиями ИП 04-03, для обсуждения текущего контекста и стратегий на предстоящий период.

**Примечание** - Допускается проведение формирования и рассмотрения SWOT-анализ проводить УСМП совместно с одним или несколькими участниками Координационного Совета с дельнейшим письменным согласованием остальными его членами (без оформления протокола Координационного совета).

Для обсуждения текущего контекста осуществляется следующая предварительная подготовка:

1. Начальник УСМП направляет по e-mail руководителям подразделений запрос информации для анализа контекста.

2. На основании запроса, руководители подразделений готовят информацию, в которую включают анализ процессов, деятельности, а также предложения по новым целям и стратегиям их достижения, улучшениям и т.д, которые направляют Начальнику УСМП.

3. УСМП осуществляет сбор информации от структурных подразделений и готовит свои предложения по содержанию SWOT-анализа.

В заранее установленный день участники совещания рассматривают подготовленные материалы и определяют факторы внутренней и внешней среды организации, которые заносят в обобщённый SWOT-анализ согласно ниже приведенной формы.

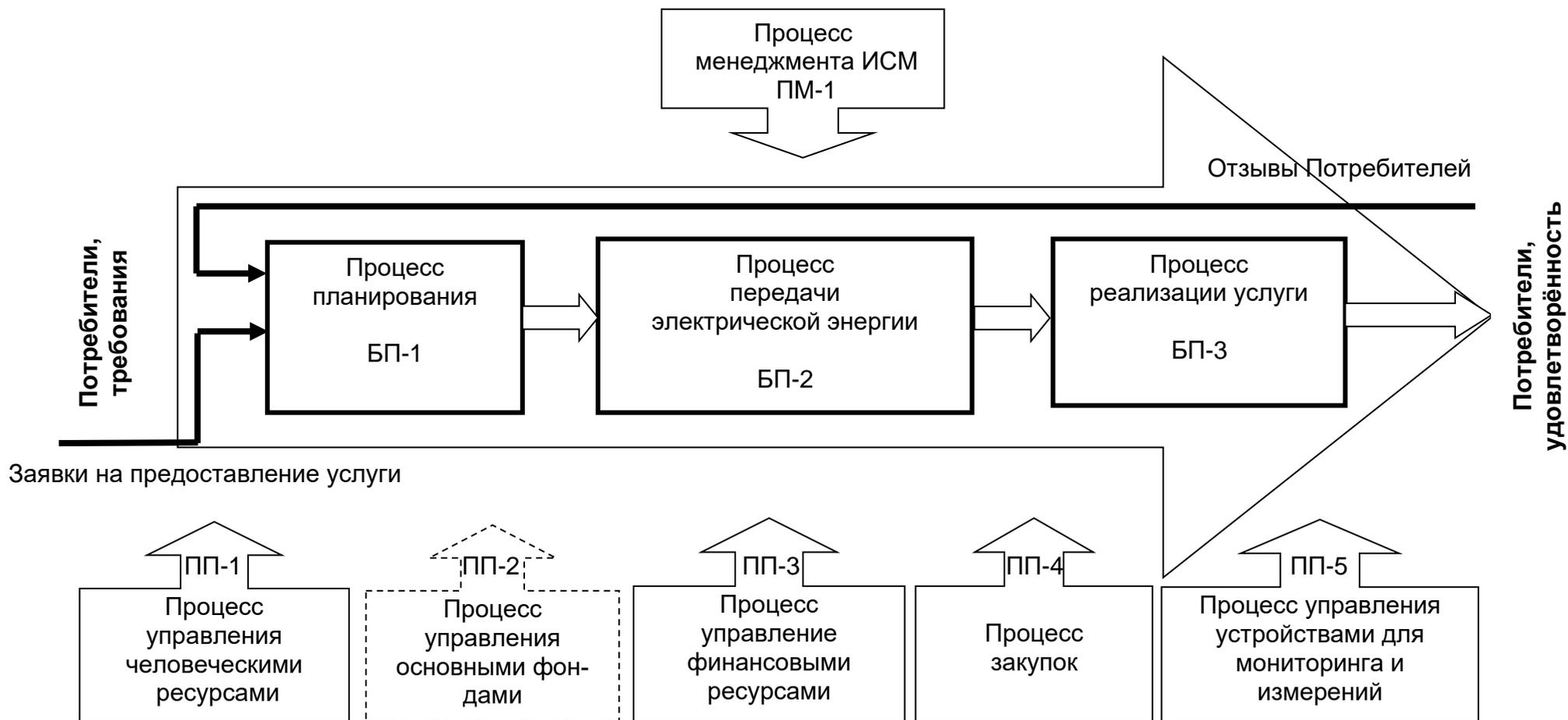


<b>Strengths</b> Положительное влияние внутренней среды	<b>Weaknesses</b> Отрицательное влияние внутренней среды
...	...
...	...
<b>Opportunities</b> Положительные возможности при внешней среде	<b>Threats</b> Угрозы внешней среды для достижения целей
...	...
...	...

Проведенный SWOT-анализ является основой для постановки стратегического выбора предприятия, а именно постановки стратегических целей Предприятия на период 5 ближайших лет. Мероприятия по угрозам на какие необходимо обратить внимание в первую очередь и угрозы, и положительные аспекты, реализация по которым не требует больших затрат по финансам, времени и персоналу, вносятся в Цели в области систем менеджмента на текущий рассматриваемый год.

	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	
	РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА	
РИСМ 04-21	Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.	Лист 48 из 67
Редакция №1		

**Приложение 4**  
**Модель процессов ИСМ АО «Объединённая ЭнергоСервисная Компания»**



**Примечание** – пунктирными линиями обозначены процессы, частично переданные в аутсорсинг.

	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.	Лист 49 из 67

**Приложение 5**  
**Матрица ответственности по процессам АО «Объединённая ЭнергоСервисная Компания»**

Процессы ИСМ	Председатель Правления	Заместитель Председателя Правления по развитию	Заместитель Председателя Правления-Главный инженер	Заместитель Председателя Правления по закупке и распрод. э/э	Заместитель Председателя Правления-Коммерческий директор	Заместитель Председателя Правления по экономике и финансам	Заместитель Председателя Правления	Управляющий директор по эксплуатации	Начальник УРП	Начальник УМ	Начальник ПТУ	Начальник УЛЭП	Начальник УПС	Начальник РСУ	Начальник УТК	Начальник УМит	Начальник УИД	Начальник УРЗА	Директор Региона	Главный бухгалтер	Начальник СОТ, ТБиз
<b>ПМ-1</b> Менеджмент ИСМ	К	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
<b>БП-1</b> Планирование	К	У	У	О	У	У	У	И	У	И	И	И	И	И	И	И	И	И	У	И	И
<b>БП-2</b> Передача электроэнергии	К	И	О	У	И	И	У	И	У	И	У	У	И	И	И	У	У	У	У	И	И
<b>БП-3</b> Реализация услуги	К	И	У	О	И	У	У	И	У	И	И	И	И	И	И	И	И	И	У	У	И
<b>ПП-1</b> Управление человеческими ресурсами	К	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
<b>ПП-2</b> Управление основными фондами	К	О	К	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
<b>ПП-3</b> Управление финансовыми ресурсами	К	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
<b>ПП-4</b> Закупки	К	У	У	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
<b>ПП-5</b> Управление устройствами для мониторинга и измерений	И	И	И	К	У	И	И	И	У	О	И	У	У	У	У	У	У	У	У	И	И

Примечания: О – ответственный за процесс; У – участник процесса; И – получает информацию; К – контроль.

 <b>БЭСК</b> БІРІККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.	Лист 50 из 67

## Приложение 6 Интегрированная Политика в области ИСМ АО «ОЭСК»

АО «ОЭСК» является крупнейшей распределительной компанией Республики Казахстан. Предприятие эксплуатирует электрические сети регионального значения 110-0,4 кВ и осуществляет передачу электрической энергии по всей территории Восточно-Казахстанской области.

Приоритетные цели АО «ОЭСК» - обеспечение надежного функционирования электроэнергетической системы области, обеспечение качества электрической энергии в соответствии с требованиями нормативов, повышение удовлетворённости наших Потребителей при высокой надежности производства, сохранение благоприятной окружающей среды и устранение рисков для жизни и здоровья работников и других заинтересованных сторон.

Руководство АО «ОЭСК» считает, что одним из основных путей в достижении поставленных целей являются:

- постоянное улучшение интегрированной системы менеджмента;
- соблюдение законодательных и нормативных требований, которые распространяются на деятельность Предприятия;
- вовлеченность персонала в вопросы качества, экологии, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, постоянное обучение, повышение компетентности и общей культуры каждого работника, создание привлекательных корпоративных социальных гарантий для персонала.

### Задачи и обязательства руководства в области качества:

1. Организовать и поддерживать непрерывное управление деятельностью и соответствующими ресурсами как процессами.
2. Быть надежным поставщиком электрической энергии, соблюдать договорные обязательства с целью построения и сохранения долгосрочных отношений с Потребителями.
3. Плановое развитие деятельности по управлению рисками, с целью выявления потенциальных событий, которые могут повлиять на деятельность Предприятия и управления этими событиями.

### Задачи и обязательства руководства в области экологии:

4. Построение управленческих и инвестиционных решений с учетом экологических приоритетов.
5. Открытость и доступность экологической информации для всех заинтересованных сторон, обязательное доведение экологических требований Предприятия до подрядчиков.
6. Создание условий для поступательного снижения негативного воздействия производственных процессов на окружающую среду.
7. Минимизация рисков негативного воздействия на окружающую среду на всех стадиях инвестиционных проектов.

### Задачи и обязательства руководства в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда:

8. Приоритет жизни и здоровья работника по отношению к результатам производственной деятельности.
9. Обеспечение безопасных условий труда с целью предупреждения травм и ухудшение здоровья персонала.

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.	Лист 51 из 67

## Окончание Приложения 6

10. Персональная ответственность руководителей и исполнителей по вопросам и безопасности и охраны труда.
11. Выявление, оценка и регулирование производственных рисков, аттестация рабочих мест, с разработкой и реализацией программ, направленных на предупреждение несчастных случаев и профессиональных заболеваний.
12. Формирование у работников устойчивого мотивационного механизма безопасного поведения на производстве, развитие навыков предвидеть и предупреждать возникновение инцидентов на производстве.
13. Проведение консультаций с работниками, а также участие их представителей в деятельности по улучшению системы менеджмента в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда.
14. Открытость значимой информации в области безопасности и охраны труда для всех заинтересованных сторон.
15. Ознакомление представителей подрядных организаций с нормами и требованиями в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда и требование их неукоснительного соблюдения.

Высшее руководство Предприятия берет на себя ответственность за результативность функционирования Систем менеджмента и обязательство по обеспечению указанной Политики всеми необходимыми ресурсами, а каждый работник несет личную ответственность за ее реализацию в пределах своей компетенции.

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВІСТІК КОМПАНІЯ СЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 52 из 67</b>

**Приложение 7**  
**Перечень документации ИСМ**

Требование к системе	Пункт требований			Документы ИСМ	
	9001	14001	45001	Обозначение	Название
Общие требования	-	-		СТ-01	Охрана здоровья и обеспечение безопасности труда
Понимание организации и ее контекста	4.1	4.1	4.1	РИСМ 04-21 СТ-02	Руководство по ИСМ Экологическая деятельность
Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	4.2	4.2	4.2	КР 20-01	Карта заинтересованных сторон АО «ВК РЭК»
Обязательства руководства	5.1.1	5.1	5.1	КП ПМ-1	Менеджмент ИСМ
Ориентация на Потребителя	5.1.2	-	-	РИСМ 04-21	Руководство по ИСМ
Политика	5.2	5.2	5.2	ИП 03-17	Политика ИСМ / СМК УМ, Руководство по ИСМ / СМК УМ. Порядок разработки и управления
Ответственность и полномочия	5.3	5.3	5.3	РИСМ 04-21	Руководство по ИСМ. Матрицы распределения ответственности
				ИП 03-11	Положение о структурном подразделении Порядок разработки и управления
				ИП 03-12	Должностная инструкция. Порядок разработки и управления
Действия по реагированию на риски и возможности	6.1	6.1.1	6.1.1	ИП 19-01	Риски Предприятия. Порядок идентификации, оценки и управления
Идентификация опасностей, оценки рисков и управления рисками	-	-	6.1.2	ИП 01-01	Опасности и риски. Порядок идентификации опасностей, оценки и управления рисками
Экологические аспекты	-	6.1.2	-	ИП 02-01	Экологические аспекты. Порядок идентификации, определения значительных аспектов и управления ими

 <b>БЭСК</b> БІРІККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТІК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 53 из 67</b>

**Продолжение Приложения 7**

Требование к системе	Пункт требований			Документы ИСМ	
	9001	14001	45001	Обозначение	Название
Принятые обязательства	-	6.1.3	6.1.3	ИП 03-16	ЗПНД. Порядок управления
Цели, программы	6.2	6.2	6.2	ИП 04-01	Цели в области ИСМ. Порядок разработки и управления
Обеспечение ресурсами	7.1.1	7.1	7.1	РИСМ 04-21 КП ПП-3	Руководство по ИСМ Управление финансовыми ресурсами
Человеческие ресурсы	7.1.2	7.1	7.1	КП ПП-1	Управление человеческими ресурсами
Инфраструктура	7.1.3	7.1	7.1	КП ПП-2	Управление основными фондами
Среда для функционирования процессов	7.1.4	8.1	8.1	РИСМ 04-21	Руководство по ИСМ
Управление устройствами для мониторинга и измерений	7.1.5	9.1	9.1	КП ПП-5	Управление устройствами для мониторинга и измерений
Внутрифирменные знания	7.1.6	-	-	РИСМ 04-21	Руководство по ИСМ
Компетентность, осведомленность персонала	7.2	7.2	7.2	ИП 05-06	Подготовка, переподготовка, обучение и повышение квалификации персонала  Инструктаж. Порядок проведения  День техники безопасности. Порядок проведения
	7.3	7.3	7.3	ИП 01-02	
				ИП 01-08	
Коммуникация, партнерство и консультирование	7.4	7.4	7.4	ИП 17-04	Внешняя и внутренняя коммуникация
				ИП 01-08	День техники безопасности. Порядок проведения
				ИП 04-03	КС ИСМ и День качества. Порядок проведения и работы
Документированная информация	7.5	7.5	7.5	СТ-03	Управление документами
				ИП 03-15	Управление записями

 <b>БЭСК</b> БІРІККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСІК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 54 из 67</b>

**Продолжение Приложения 7**

Требование к системе	Пункт требований			Документы ИСМ	
	9001	14001	45001	Обозначение	Название
Планирование деятельности и управление ею	8.1	8.1	8.1	КП ПМ-1	Менеджмент ИСМ
				КП БП-1	Планирование
				КП БП-2	Передача электрической энергии
				ИП 02-03	Управление отходами
			8.1	ИП 01-04	Производственный контроль по безопасности и охране труда
Определение и анализ требований, относящихся к продукции	8.2	-	-	КП БП-1	Планирование
				КП БП-3	Реализация услуги
Закупки	8.4	-	-	КП ПП-4	Закупки
Производство продукции и предоставление услуги	8.5			КП БП-2	Передача электрической энергии
	8.6				
Управление несоответствующей услугой	8.7	-	-	ИП 10-01	Несоответствующая услуга. Порядок управления
Подготовленность к аварийным ситуациям	-	8.2	8.2	ИП 17-02	Аварийные ситуации. Порядок предотвращения и ликвидации
Мониторинг, измерение, анализ и оценка	9.1	9.1.1	9.1.1	ИП 17-05	Анализ и регулирование процессов. Порядок проведения и управления
				СТ-01	Охрана здоровья и обеспечение безопасности труда
				СТ-02	Экологическая деятельность
				ИП 04-02 КП БП-2	Анализ ИСМ. Порядок проведения Передача электрической энергии

 <b>БЭСК</b> БІРККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСІК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 55 из 67</b>

**Окончание Приложения 7**

Удовлетворенность Потребителей	9.1.2	-	-	КП БП-3 ИП 08-12	Реализация услуги Удовлетворенность Потребителей. Порядок проведения оценки
Оценивание соответствия	-	9.1.2	9.1.2	ИП 17-03	ЗПНД. Порядок оценивания соответствия деятельности Предприятия их требованиям
Внутренний аудит	9.2	9.2	9.2	СТ-07	Аудит ИСМ
Анализ со стороны руководства	9.3	9.3	9.3	КП ПМ-1 ИП 04-02	Менеджмент ИСМ Анализ ИСМ. Порядок проведения
Улучшения. Корректирующие действия	10	10	10	ИП 17-01 ИП 01-11	Несоответствия и корректирующие действия. Порядок управления Инциденты. Порядок предоставления информации и учета

**Приложение 8**  
**Система внутренней нормативной документации Предприятия**

Идентификацион- ный номер	Наименование нормативной документации
<b>01</b>	
<b>ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА</b>	
СТ-01	Охрана здоровья и обеспечение безопасности труда
ИП 01-01	Опасности и риски. Порядок идентификации опасностей, оценки и управления рисками
ИП 01-02	Инструктаж. Порядок проведения
ИП 01-03	Огневые работы
ИП 01-04	Производственный контроль по безопасности и охране труда
ИП 01-05	Противоаварийные и противопожарные тренировки. Порядок проведения и управления результатами
ИП 01-06	Системы и установки пожарной автоматики. Порядок эксплуатации
ИП 01-07	Первичные средства пожаротушения и противопожарное водоснабжение. Порядок содержания
ИП 01-08	День техники безопасности. Порядок проведения
ИП 01-09	Меры пожарной безопасности при эксплуатации бригадных автомобилей
ИП 01-10	Обязанности уполномоченных лиц, ответственных за безопасное проведение работ в электроустановках
ИП 01-11	Инциденты. Порядок предоставления информации, расследования и учета
ИП 01-12	Перевод структурного подразделения на особый режим работы по охране труда
ИП 01-13	Талоны-предупреждения за нарушения требований безопасности и охраны труда. Порядок применения и управления
ИП 01-14	Обучение персонала мерам пожарной безопасности
ИП 01-15	О производственном совете по безопасности и охране труда
ИП 01-16	О смотре состояния охраны труда и техники безопасности в структурных подразделениях АО «ВК РЭК»
ТР 01-01	Погрузка, разгрузка транспортных средств, перемещение и складирование грузов
ТР 01-02	Техническое обслуживание грузоподъемных механизмов
<b>02</b>	
<b>ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>	
СТ-02	Экологическая деятельность
ИП 02-01	Экологические аспекты. Порядок идентификации, определения значительных аспектов и управления ими
ИП 02-03	Управление отходами
ИП 02-05	Полихлордифенилы (ПХД). Порядок управления
<b>03</b>	
<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ</b>	
СТ-03	Управление документами
ИП 03-01	Документооборот
ИП 03-02	Номенклатура дел. Формирование и хранение дел. Порядок управления
ИП 03-07	Печати и штампы. Порядок управления

**Продолжение Приложения 8**

ИП 03-08	Карта процесса. Порядок разработки и управления
ИП 03-09	Внутренняя нормативная документация. Порядок разработки
ИП 03-10	Разработка инструкции по эксплуатации и порядок управления
ИП 03-11	Положение о структурном подразделении. Порядок разработки, оформления и управления
ИП 03-12	Должностная инструкция. Порядок разработки, оформления и управления
ИП 03-13	Инструкции по безопасности и охране труда. Порядок разработки и управления
ИП 03-14	Инструкции по мерам пожарной безопасности. Порядок разработки и управления
ИП 03-15	Управление записями
ИП 03-16	ЗПНД. Порядок управления
ИП 03-17	Политика ИСМ / СМК УМ, Руководство по ИСМ / СМК УМ. Порядок разработки и управления
ИП 03-18	Разработка рабочей инструкции и порядок управления
ИП 03-19	Схема электрических соединений ЛЭП и ПС 35кВ и выше и оперативные схемы ПС. Порядок разработки и управления
ИП 03-20	Внешние нормативные документы официального издания на бумажных носителях. Порядок управления
ИП 03-21	Схемы-паспорта воздушных линий. Порядок разработки и управления
ИП 03-25	Схемы и паспорта кабельных линий. Порядок разработки и управления
<b>04</b>	
<b>ОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ</b>	
-	Интегрированная Политика в области качества, экологии, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда
РИСМ 04-21	Руководство по интегрированной системе менеджмента
КП ПМ-1	Менеджмент ИСМ
ИП 04-01	Цели в области ИСМ. Порядок разработки и управления
ИП 04-02	Анализ ИСМ со стороны высшего руководства. Порядок проведения
ИП 04-03	Координационный совет ИСМ и День качества. Порядок проведения и работы
ПП 04-01	О техническом совете
<b>05</b>	
<b>ПЕРСОНАЛ</b>	
П 05-01	Кадровая политика
КП ПП-1	Управление человеческими ресурсами
ИП 05-01	Штатное расписание и организационная структура Предприятия. Порядок разработки и управления
ИП 05-02	Отбор, приём, перевод и увольнение персонала. Порядок проведения
ИП 05-04	Адаптация персонала и прохождение испытательного срока
ИП 05-06	Подготовка, переподготовка, обучение и повышение квалификации персонала
ИП 05-07	Отпуска работников Предприятия. Порядок предоставления

**Продолжение Приложения 8**

ИП 05-08	Дежурство персонала Предприятия в выходные и праздничные дни. Порядок организации
ИП 05-09	Оплата труда временно отсутствующего работника. Порядок начисления
ИП 05-11	Наставничество. Порядок организации и управления
ИП 05-13	Аттестация персонала. Порядок проведения
ИП 05-15	Порядок дополнительного стимулирования персонала АО «ОЭСК» за выявление случаев нарушения «Правил пользования электрической энергией» и / или «Правил предоставления коммунальных услуг»
ИП 05-16	Присвоение разрядов. Порядок присвоения и повышения разрядов
<a href="#">ИП 05-17</a>	<a href="#">Награждение. Порядок управления</a>
ПП 05-02	Положение о Согласительной комиссии
ПП 05-03	Доплата водителям автомашин и грузоподъемных механизмов за классность. Порядок присвоения классности и установления доплат
ПП 05-06	Положение о распределении обязанностей, сфер полномочий и ответственности между руководителями
ПП 05-07	Положение о книге и доске почета
<a href="#">ПП 05-11</a>	<a href="#">Система ключевых показателей деятельности. Порядок управления</a>
<b>06</b>	
<b>ЮРИДИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>	
СТ-06	Юридическая деятельность
ИП 06-01	Судебно-претензионная работа. Порядок организации и ведения
<b>07</b>	
<b>АУДИТ ИСМ</b>	
СТ-07	Аудит ИСМ
ИП 07-01	Аудит ИСМ. Порядок проведения
<b>08</b>	
<b>МАРКЕТИНГ</b>	
КП БП-1	Планирование
КП БП-3	Реализация услуги
ИП 08-01	Технические условия на подключение электроустановок Потребителей к сетям Предприятия. Порядок выдачи и управления
ИП 08-02	Порядок присоединения потребителей к электрическим сетям Предприятия
ИП 08-04	Оказание услуг по передаче электрической энергии. Планирование, договорная работа, мониторинг.
ИП 08-05	Балансы электроэнергии. Порядок разработки и управления
ИП 08-07	Норматив технологических потерь электрической энергии в сетях 220-110-35-10-6-0,4 кВ. Порядок расчета
ИП 08-08	Плановый баланс электроэнергии. Порядок разработки и управления
ИП 08-12	Удовлетворённость Потребителей. Порядок проведения оценки
ИП 08-13	Обращения физических и юридических лиц. Порядок реагирования и управления
ИП 08-14	Мониторинг выполнения плановых показателей по объемам передачи и потерь электроэнергии

**Продолжение Приложения 8**

ИП 08-15	Суточный баланс электроэнергии электрических сетей Предприятия. Порядок составления и управления
ИП 08-16	Балансы электроэнергии подстанций. Порядок составления и управления
ИП 08-17	Акты разграничения балансовой принадлежности. Порядок разработки и управления
ИП 08-18	Покупка электроэнергии на хозяйственные нужды и компенсацию потерь. Порядок организации работ
ИП 08-19	Балансирование электроэнергии. Порядок организации работ
РП 08-01	Регламент взаимодействия АО «ОЭСК» с ЭСО
РП 08-02	Технический регламент взаимодействия АО «ОЭСК» и ТОО «Шыгысэнерготрейд»
РП 08-03	Регламент взаимодействия ТОО «Шыгысэнерготрейд» и АО «ОЭСК» в части обслуживания бытовых Потребителей Контакт-Центром ТОО «Шыгысэнерготрейд»
МП 08-01	Методика определения объемов передачи электроэнергии по сетям АО «ОЭСК» для субъектов рынка электроэнергии, осуществляющих покупку электроэнергии от электрических станции региона
<b>09 ЗАКУПКИ</b>	
КП ПП-4	Закупки
ИП 09-02	Договор на закуп товаров, услуг и работ. Порядок разработки и управления
ИП 09-03	Товарно-материальные ценности. Порядок приёмки, складирования, хранения и отпуска
ИП 09-05	Планирование закупок. Основные положения. Порядок ведения
ИП 09-06	Маркетинговые исследования в закупках. Порядок организации и проведения
<b>10 ПРОИЗВОДСТВО ПРОДУКЦИИ</b>	
КП БП-2	Передача электрической энергии
ИП 10-01	Несоответствующая услуга. Порядок управления
ИП 10-02	Учёт и определение объемов э/э. Порядок организации работ и формирования отчетных документов
ИП 10-03	Аварийный страховой запас. Порядок формирования, использования, хранения
ИП 10-04	Электронный оперативный журнал. Порядок работы с программой
ИП 10-06	Коммерческий и технический учёт. Порядок организаций проверок в электроустановках выше 1000В
ИП 10-07	Приборы учёта физических и юридических лиц, технического учета. Порядок организации работ и начисления электрической энергии
ИП 10-08	Коммерческий и технический учет электроэнергии. Порядок организации проверок в электроустановках до 1000 В
ИП 10-09	Акты нарушения ППЭЭ. Порядок составления и управления
ИП 10-10	Отключение / подключение Потребителей. Порядок организации работ
ИП 10-14	Переключения в электроустановках Предприятия. Порядок осуществления
ИП 10-15	Оперативный журнал диспетчерского персонала Предприятия. Порядок ведения

**Продолжение Приложения 8**

ИП 10-16	Пломбы ПУ. Порядок выдачи, применения и списания
ИП 10-17	Оперативные переговоры и передача сообщений в зоне управления диспетчера ЦДУ. Порядок ведения
ИП 10-18	Ограничения электроэнергии при возникновении или угрозе возникновения аварийных нарушений в сетях Предприятия. Порядок разработки графика ограничений и порядок ввода ограничений
ПП 10-01	О взаимоотношениях оперативного персонала ТЭЦ-1, ПС-5 с государственное коммунальное предприятие «Теплокоммунэнерго» и Центрального диспетчерского управления АО «ОЭСК»
ПП 10-02	ЦДУ и ОДГ РЭС и ОДГ Алтай аймагы. Порядок взаимоотношений
ПП 10-03	ОДГ Алтай аймагы и ОДГ УК РЭС. Порядок взаимоотношений
ПП 10-04	О взаимоотношениях ЦДУ АО «ОЭСК» и оперативного персонала ПС 110/35/6 кВ «Бакырчик» ТОО «Бакырчикского горнодобывающего Предприятия»
ПП 10-05	АО «ОЭСК» и ТОО «ТехэнергоСервис 2014». Порядок взаимоотношений
<b>11</b>	
<b>ИНФРАСТРУКТУРА</b>	
КП ПП-2	Управление основными фондами
П 11-01	Техническая политика АО «ВК РЭК».
ИП 11-01	Месячные планы и отчеты ремонтно-эксплуатационных работ и работ с персоналом. Порядок формирования и управления
ИП 11-02	Управление зданиями и сооружениями
ИП 11-06	Организация вывода в ремонт и ввода в работу оборудования, находящегося в оперативном управлении и (или) ведении ЦДУ АО «ОЭСК».
ИП 11-07	Транспорт Предприятия. Порядок выпуска, контроля на линии и приемки по возвращении из рейса
ИП 11-08	Средства диспетчерского и технологического управления. Порядок проведения проверок и ведения документации
ИП 11-11	Объекты недвижимости. Порядок оформления и регистрации прав
ИП 11-14	Журнал аварийных отключений. Порядок работы с программой
ИП 11-15	Трансформаторное масло. Порядок учёта, распределения, хранения и транспортировки
ИП 11-16	Инвестиционные проекты Предприятия. Порядок разработки проектно-сметной документации, задания на проектирование и сопровождения проектных работ
ИП 11-18	Проектная документация сторонних организаций (лиц). Порядок приёмки и рассмотрения
ИП 11-19	Согласование земельных участков, оформляемых сторонними лицами. Порядок рассмотрения и согласования документов
ИП 11-20	Инвестиционные проекты и программы. Порядок разработки, мониторинга и управления
ИП 11-27	Капитальное строительство, реконструкция и модернизация объектов Предприятия. Порядок осуществления контроля за работами
РП 11-01	Принятие на баланс Предприятия электроустановок от местных исполнительных органов, физических и юридических лиц
РП 11-02	Программа телемеханики с объектов АО «ВК РЭК»
РП 11-07	Комплекс программ аварийно-предупредительной сигнализации

**Продолжение Приложения 8**

РП 11-09	Программа «1С: ПРЕДПРИЯТИЕ» 8.2 «ТОИР» по планированию, выполнению ремонтных работ и техническому обслуживанию объектов АО «ОЭСК»
РП 11-10	Надписи на энергооборудовании ПС, ТП, КТП и на опорах ЛЭП. Порядок нанесения
РП 11-11	Диагностика и испытания электрооборудования АО «ВК РЭК». Периодичность, объем и нормы
<b>12</b>	
<b>СРЕДСТВА МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЯ</b>	
-	Политика в области качества Управления метрологии
РСМК 12-21	Руководство по Системе Менеджмента Качества (Управления метрологии)
КП ПП-5	Управление устройствами для мониторинга и измерений
ИП 12-01	Устройства для мониторинга и измерений. Порядок управления
ИП 12-02	Устройства для мониторинга и измерений. Порядок контроля качества поверки
МП 12-03	Неопределённость результатов измерений. Порядок оценки
РП 12-01	Электронные многотарифные счётчики потребителей. Порядок проведения технического обслуживания, ремонта и поверки
РП 12-02	Управление данными и информацией
РП 12-03	Компетентность и беспристрастность в деятельности поверочной лаборатории
<b>13</b>	
<b>ФИНАНСЫ И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ</b>	
<b>13-1 ФИНАНСЫ</b>	
КП ПП-3	Управление финансовыми ресурсами
ИП 13-01	Бюджет. Порядок разработки, утверждения, корректировки, исполнения и мониторинга
ИП 13-02	Тариф на услуги по передаче и распределению электрической энергии, оказываемые АО «ОЭСК». Порядок формирования и утверждения и мониторинга исполнения тарифной сметы
ИП 13-03	Реализация товарно-материальных запасов и имущества. Порядок проведения
<b>13-2 БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ</b>	
П 13-01	Учетная политика АО «ОЭСК»
П 13-02	Налоговая учетная политика Предприятия
ИП 13-05	Служебные командировки работников Предприятия. Порядок оформления, выдачи и отчетности по выданным денежным средствам
ИП 13-06	Платежи и переводы денежных средств. Порядок осуществления
ИП 13-07	Товарно-материальные запасы. Учет движения
ИП 13-08	Забалансовые счета. Учёт осуществления операций
ИП 13-09	Кассовые операции. Порядок ведения
ИП 13-10	Основные средства и нематериальные активы. Учёт движения
ИП 13-11	Доход от иных видов деятельности. Порядок расчета и использования
ИП 13-12	Дебиторская и кредиторская задолженность. Порядок учёта
ИП 13-15	Закрытие отчетного периода в бухгалтерском учете. Порядок осуществления работ

**Продолжение Приложения 8**

ПП 13-03	О Комитете по работе с долгосрочными активами и о постоянно действующих комиссиях по учету основных средств и нематериальных активов
ПП 13-05	Положение о ремонтах в АО ВК РЭК
МП 13-01	Раздельный учет доходов, расходов и задействованных активов по видам оказываемых услуг. Порядок ведения
МП 13-02	Расчет экономической эффективности коммерческих проектов/идей. Порядок расчета и выплаты вознаграждения
МП 13-03	Отложенный подоходный налог. Порядок расчета, отражения и раскрытия информации
<b>14</b>	
<b>ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b>	
П 14-01	Политика в области информационных технологий
ИП 14-01	Информационно-технологические ресурсы Предприятия. Порядок предоставления и использования
ИП 14-02	Система электронного документооборота Предприятия. Порядок работы пользователей
РП 14-02	Резервное копирование баз данных. Порядок проведения
<b>15</b>	
<b>ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ</b>	
П 15-01	Политика противодействия мошенничеству и коррупции
ИП 15-01	Контрольно-пропускной и внутри объектовый режим на объектах Предприятия
ИП 15-02	Обеспечение сохранности конфиденциальной информации (служебной и коммерческой тайны, инсайдерской информации) в АО «ОЭСК»
ИП 15-04	Проверки выполнения технических условий, планово-предупредительных ремонтов и инвестиционной программы. Порядок организации и проведения
<b>16</b>	
<b>PR МЕНЕДЖМЕНТ</b>	
П 16-01	Информационная политика
ИП 16-01	Ответы на запросы СМИ. Порядок подготовки и управления
ИП 16-02	Официальные символы Предприятия. Порядок разработки, управления и применения
<b>17</b>	
<b>ОБЩЕСИСТЕМНЫЕ ИНСТРУКЦИИ</b>	
ИП 17-01	Несоответствия и корректирующие действия. Порядок управления
ИП 17-02	Аварийные ситуации. Порядок предотвращения и ликвидации
ИП 17-03	ЗПНД. Порядок оценивания соответствия деятельности Предприятия их требованиям
ИП 17-04	Внешняя и внутренняя коммуникация
ИП 17-05	Анализ и регулирование процесса. Порядок проведения и управления
ИП 17-06	Подрядные организации. Порядок организации допуска персонала подрядных организаций / СМО и безопасного выполнения работ в электроустановках
ПП 17-01	Об эвакуационной комиссии.
ПП 17-07	О проекте Фабрика идей

 <b>БЭСК</b> БІРКЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>	<b>Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.</b>	<b>Лист 63 из 67</b>
<b>Редакция №1</b>		

**Окончание Приложения 8**

<b>18</b>	
<b>СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ</b>	
-	-
<b>19</b>	
<b>РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ</b>	
ИП 19-01	Риски Предприятия. Порядок идентификации, оценки и управления
<b>20</b>	
<b>КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ</b>	
-	Устав АО «ОЭСК»
-	Устав ТОО «ШЭТ»
К 20-02	Кодекс корпоративной деловой этики АО «ОЭСК»
ПП 20-01	Положение о Правлении АО «ОЭСК»
ПП 20-02	Положение о Корпоративном секретаре АО «ОЭСК»
ПП 20-03	Положение о Совете директоров АО «ОЭСК»
КР 20-01	Карта заинтересованных сторон АО «ОЭСК»

**Примечание** – в приложении 8 указаны основные ВНД, полный список СВНДП находится в УСМП.

 <b>БЭСК</b> БІРІККЕН ЭНЕРГОСЕРВИСТИК КОМПАНИЯСЫ	<b>ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
	<b>РУКОВОДСТВО ПО ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>РИСМ 04-21</b>		
<b>Редакция №1</b>	Дата выпуска: «18» __08__ 2021 г.	Лист 64 из 67

**Приложение 9**  
**Матрица управления ИСМ**

Ответственность за создание и функционирование ИСМ	Высшее руководство		
	Представитель высшего руководства по ИСМ		
	Методическое руководство созданием, поддержание в рабочем состоянии и постоянном улучшении ИСМ – Начальник УСМП		
Ответственность за создание и функциони- рование ИСМ и ее подсистем (СМК, СЭМ, СМОЗиОБТ)	С М К	С Э М	С М О З и О Б Т
	Уполномоченный по СМК	Уполномоченный по СЭМ	Уполномоченный по СМОЗиОБТ
	Руководители структурных подразделений		
	Ответственные за управление документацией в подразделениях		
	Персонал подразделений		

## СОГЛАСОВАНО

Заместитель  
Председателя Правления  
по развитию - ПВР



Б. Жанабаев

«16» 08 2021 г

Управляющий директор по  
эксплуатации – Зам. Глав-  
ного инженера – Уполно-  
моченный по СМК



Е. Жумабаев

«12» 08 2021 г

Начальник СОТ, ТБиЭ –  
Уполномоченный по СМО-  
ЗиОБТ и СЭМ



В. Малышев

«11» 08 2021 г

Начальник УСМП



К. Сагиева

«09» 08 2021 г

Проверил:  
Нормоконтролёр



М. Кайратова

«06» 08 2021 г



