

Оглавление

Общие вопросы проведения аудита	4
Источники информации	4
Документация	4
Интервью/обмен мнений с персоналом.....	5
Наблюдения видов деятельности процесса ОЭ.....	5
Комплект предварительной информации	5
Основная цель оценки.....	7
Основные задачи оценки	7
Цель процесса ОЭ	8
Области оценки процесса ОЭ	9
1. Стратегия (Политика).....	10
Основные характеристики	10
Документация	10
Критерии оценки	10
2. Организация	11
Основные характеристики	11
Документация	12
Критерии оценки	13
Действия по оценке (ОСАРТ)	16
Функции и обязанности.....	16
Взаимодействие с другими стационарными и внешними подразделениями	16
Квалификация персонала	16
Роль руководства в использовании опыта эксплуатации	16
Значимые препятствия для успешного управления процессом ОЭ.....	18
3. Реализация	21
3.1. Система предоставления и отслеживания сообщений	21
Основные характеристики	21
Документация	21
Критерии оценки	22
Действия по оценке (ОСАРТ)	24
3.2. Скрининг сообщений по значимости	26
Основные характеристики	26
Документация	26
Критерии оценки	27
Действия по оценке (ОСАРТ)	27
3.3. Процедура расследования/анализа причин	28
Основные характеристики	28
Документация	29
Критерии оценки	29
Действия по оценке (ОСАРТ)	30
Методы и содержание анализа	30

Качество анализа.....	31
3.4. Анализ тенденций и рассмотрение трендов	31
Основные характеристики	31
Документация	32
Критерии оценки	33
Действия по оценке (ОСАРТ)	34
3.5. Анализ внешнего опыта эксплуатации	35
Основные характеристики	35
Документация	35
Критерии оценки	35
3.6. Процедура управления корректирующими мерами	36
Основные характеристики	36
Документация	36
Критерии оценки	37
Действия по оценке (ОСАРТ)	38
Реализация корректирующих мер	38
Отслеживание реализации корректирующих мер	39
3.7. Оперативный анализ событий, значимо влияющих на работу предприятия	39
Основные характеристики	39
Документация	39
Критерии оценки	39
3.8. Использование и распространение информации по ОЭ.....	40
Основные характеристики	40
Документация	40
Критерии оценки	41
Действия по оценке (ОСАРТ)	42
Доступность информации по ОЭ	42
Применение ОЭ.....	42
Использование ОЭ в обучении	43
4. Мониторинг эффективности.....	43
Основные характеристики	43
Документация	44
Критерии оценки	44
5. Управление улучшениями	45
Основные характеристики	46
Документация	46
Критерии оценки	46
Действия по оценке (ОСАРТ)	47
Нормативные материалы.....	48
Приложение 1. Пример классификации уровня анализа событий.....	49
Приложение 2. Пример матрицы оценки рисков.....	49
Приложение 3. Пример диаграммы процесса анализа тенденций.....	49
Приложение 4. Пример контрольного листа для оценки анализа тенденций	51



Рисунок 2. Области оценки процесса опыта эксплуатации (ОЭ).