

Руководство

Linde Gas

Linde

**Система менеджмента качества
Linde Gas в России**

Век свершений

Занимая в течение уже более века лидирующее положение в сфере поставок газа, Linde Gas предлагает широкий ассортимент различных газов, многие из которых были разработаны для удовлетворения специфических потребностей определенных отраслей промышленности. Но газ — лишь малая часть большого целого. Для наиболее полного использования всех возможностей предлагаются и разрабатываются новые и инновационные процессы и методы. Тесно сотрудничая с нашими клиентами и устанавливая их текущие и прогнозируя будущие потребности, Linde Gas предлагает все новые творческие решения, надежные и своевременные поставки, гарантии качества продукции и специализированные курсы подготовки персонала.

То есть делает все необходимое, чтобы Вы были уверены: Вы получите газ в нужное время, в нужном месте и наилучшим образом.

И именно поэтому наша продукция и услуги сокращают затраты потребителей, позволяют им повышать производительность труда и конкурентоспособность своей продукции, не нанося при этом вреда окружающей среде. Для обеспечения своего прочного лидирующего положения Linde Gas создала систему управления качеством, которой охвачено несколько процессов и все аспекты нашей организационной структуры.

Это вселяет в нас непоколебимую уверенность в том, что мы оправдываем ожидания наших клиентов и правильно решаем поставленные задачи. При этом нельзя забывать и о научных исследованиях и разработках, которые мы ведем. Это дает нам возможность постоянно совершенствовать свою продукцию и решения, поддерживая их на самом современном уровне, на уровне ожиданий наших клиентов и требований наших собственных специалистов. Linde Gas в России — это часть региональной организации REE (Регион Восточная Европа), деятельность которой распространяется на такие страны как Польша, Турция, Болгария, Румыния и пр. Совместно с концерном Linde AG наша компания занимает четвертое место в мире по поставкам газа и осуществляет свою деятельность в глобальном масштабе. В рамках Linde Gas Россия выделяются три производственно-коммерческих направления: Промышленные газы, Здравоохранение и Специальные поверочные газовые смеси. Их функционирование обеспечивается тремя филиалами в г.г. Балашиха (Московская область), С. Петербурге и Калининграде. Организационно компания подразделена на следующие подразделения: продаж и обслуживания клиентов, производства и логистики, административно-хозяйственной и кадровой, техники безопасности, защиты окружающей среды и обеспечения качества, информационных технологий и финансов. Мы стремимся быть мировым лидером по поставкам промышленных газов, ориентированным на постоянное и жизнеспособное развитие, выгодным поставщиком и партнером, привлекательным работодателем.

НАША МИССИЯ

Быть лидирующей международной газовой компанией на российском рынке

Быть первым приоритетным поставщиком газовой продукции и услуг

Быть наиболее привлекательным местом работы

Качество — это вопрос отношения к делу

Качество есть полное удовлетворение спроса и ожиданий клиентов. Также это и вопрос требовательности нас, работников Linde Gas в России, к самим себе. Для того, чтобы обеспечить выполнение всех наших требований к качеству, мы создали систему контроля качества, которая охватывает не только наши производственные процессы, но и гарантирует постоянное повышение квалификации персонала и совершенствование продукции. В связи с тем, что Linde Gas в России является региональным предприятием, связь внутри компании играет все более важную роль в координации ее деятельности и обмене

опытом. Помимо нескольких печатных и электронных изданий, Linde Gas в России применяет новейшие разработки и технологии Интернет для повсеместного и своевременного распространения информации. Наша прозрачная кадровая политика способствует тому, что каждый наш работник знает, что от него ожидают и что он может ожидать от нас. В период работы в компании у работников всегда имеются возможности профессионального роста и повышения квалификации.

НАШИ ЦЕННОСТИ

ЗАБОТА

о человеке и обществе в целом. Забота — это ответственность за прямые или косвенные последствия твоих поступков. В конечном итоге, забота означает, что ты должен относиться к каждому, как внутри Linde Gas в России, так и за пределами компании, так же, как ты хотел бы, чтобы относились к тебе самому.

ТВОРЧЕСКИЙ ПОДХОД

это непредубежденность и открытость к восприятию все более многочисленных изменений в компании и обществе в целом. Творческий подход — это проявление гибкости в необычных ситуациях. Это и способность к инновациям или даже любопытство, заставляющее преследовать воображаемую цель. По-настоящему творческий подход требует немалой честности и убежденности при отстаивании собственных идей.

ЦЕЛЕУСТРЕМЛЕННОСТЬ

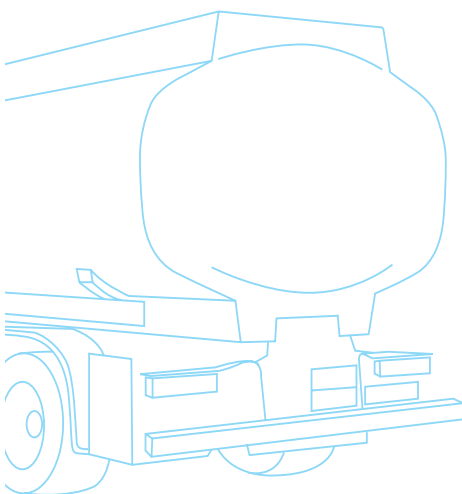
это энергия, делающая человека активным и ориентированным на выполнение своих повседневных задач. Целеустремленность — это и инициативность, способность быть лидером и удерживать лидирующие позиции.

СТАРАТЕЛЬНОСТЬ

в конечном итоге сводится к профессионализму. Это не только совершение правильных действий: такие правильные действия должны совершаться постоянно. Старательность - это постоянное максимальное использование своих возможностей и осознание того, что задача будет выполнена достаточно хорошо лишь в том случае, если для ее выполнения будут приложены максимальные усилия.

РАБОТА В КОМАНДЕ

это способность работать в тесном сотрудничестве с коллегами, выполняющими другие функции и работающими в других странах, а также с клиентами и другими заинтересованными лицами. Работа в коллективе требует уважения, доверия, скромности и открытости.



Потребители газа

Газ — важный элемент целого ряда производственных процессов и многих отраслей промышленности. И почти во всех этих отраслях присутствует Linde Gas в России, находя новые способы повышения эффективности работы наших клиентов и повышения их производительности и прибыли. Это достигается за счет разработки новых и инновационных технологий, решений и услуг, связанных с газом, позволяющих реагировать на проблемы, с которыми сталкиваются клиенты в своей деятельности. И в каждом случае мы превосходим их ожидания.

ХИМИЧЕСКАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ

Сохранение неизменного качества продукции и производственных процессов - элементы, гарантирующие лидерство в нефтехимии, производстве пластмасс и фармацевтической промышленности. Применяя газ в процессе производства, эти отрасли промышленности могут добиться повышения технологической эффективности, безопасности и надежности производства.

ПИЩЕВАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ

Процессы приготовления и упаковки продуктов питания сами по себе - это целая наука. Мы в Linde Gas в России знаем, какие газовые смеси смогут выполнить эту работу, и у нас есть профессиональные знания и опыт для того, чтобы помочь этой отрасли промышленности найти новаторские и специфические решения для совершенствования пищевых продуктов и процессов их приготовления.

ОБРАБАТЫВАЮЩАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ

Газ на протяжении многих лет используется в целом ряде технологий сварки и резки металлов, и AGA сыграла и продолжает играть ключевую роль в предложении многих прорывных решений для этой отрасли.

МЕТАЛЛУРГИЯ

При производстве прочных и высококачественных металлов применяются процессы, в которых постоянно растет применение газа, необходимого как для увеличения коэффициента полезного действия печи, так и для повышения качества продукции. Все эти улучшения сопровождаются снижением объема использования вредных отходов и улучшением условий работы.

ЦЕЛЛЮЛОЗНО-БУМАЖНАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ

Это отрасль с чрезвычайно развитой конкуренцией, однако, повышая производительность, нельзя забывать и об охране окружающей среде. Вот почему Linde Gas в России уделяет особое внимание разработке технологий безвредных для окружающей среды.

СФЕРА УСЛУГ

Linde Gas в России выступает в качестве партнера, помо-

гающего повысить эффективность бизнеса. Наши услуги, предлагаемые на базе сети Интернет, облегчают управление поставками газа, позволяя в то же время повышать производительность и рентабельность и обеспечивать лучшие условия по рыночным ценам. Кроме того, Linde Gas в России предлагает комплексные решения по обеспечению бесперебойных поставок газа и соответствующих услуг на договорной основе, гарантирующие клиенту, что его газовое оборудование всегда будет работать на самом высоком уровне.

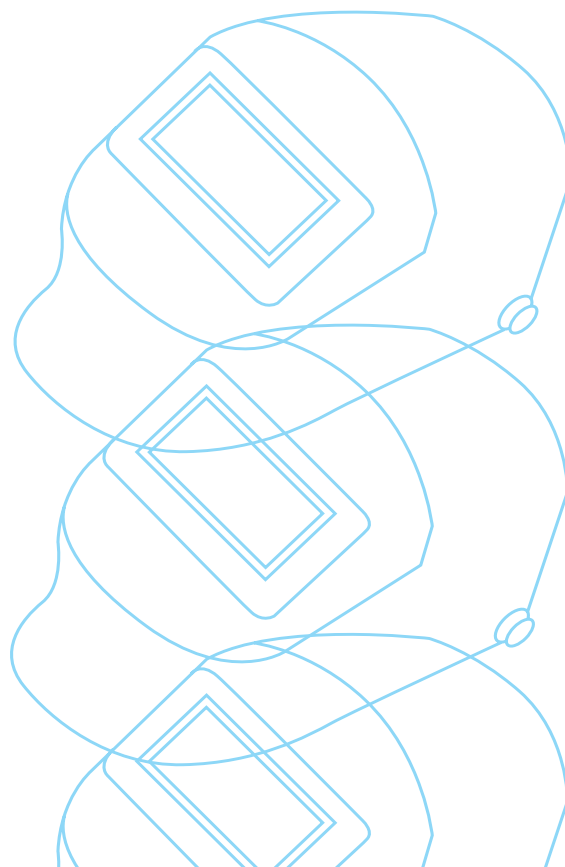
СПЕЦИАЛЬНЫЕ ГАЗЫ

В условиях, когда нет права на ошибку, специальные газы Linde Gas в России используются для анализа продукции и проверки лабораторных результатов, гарантируя целостность и высокое качество. Наши газы считаются лучшими в своем роде в целом ряде операций, предъявляющих исключительно высокие требования к качеству и точности.

СВАРОЧНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Придерживаться принципа новаторства, не слепо отвечать сегодняшним потребностям рынка, но смотреть в будущее, продвигать новейшие технологии в газосварочных работах и процессах обработки открытым пламенем – вот что отличает нашу компанию от других поставщиков газосварочного оборудования.

Все оборудование, представляемое нашей компанией на российском рынке, произведено за рубежом. При этом основными особенностями являются такие потребительские свойства как: совместимость резьбовых соединений с российскими стандартами, наличие необходимых сертификатов и ее фактическое наличие на складе.



Система управления качеством

как средство обеспечения неизменного уровня качества



Система управления качеством Linde Gas в России включает контроль и аудит качества продукции. Она позволяет решать все задачи, от предупреждения проблем и принятия мер по устранению недостатков до оформления документации. К тому же наша система обеспечения качества охватывает все процессы нашей цепочки производства и поставок, начиная с первичного анализа потребностей заказчика и контроля сырья и завершая реальным производством, контролем готовой продукции и доставкой.

Исключения:

1. Система менеджмента качества (СМК) охватывает все процессы жизнедеятельности компании ОАО "ЛГР", которые географически расположены в г.г. Балашиха МО и С. Петербург. Сюда же относятся и вспомогательные производственные площадки (склады, цеха), снабжение и управление которыми осуществляется из указанных центров.

2. Система менеджмента качества (СМК) также охватывает все структурные подразделения, отделы, цеха и участки компании ОАО "ЛГР, за исключением подразделения по производству и продаже специальных газов (ПГС), расположенного в г. Балашиха. Ввиду этого процессы и продукция ПГС не входят в область применения СМК."

3. Область применения СМК не охватывает следующие требования стандарта ИСО 9001:

- п. 7.3. Проектирование и разработка,
- п. 7.5.4. Собственность потребителей

ОТ КОНТАКТА ДО КОНТРАКТА

От первого контакта с клиентом до подписания контракта. (Преобразование ожиданий заказчика в требования спецификаций.)

ПРОДУКЦИЯ И УСЛУГИ

От размещения заказа клиента до доставки товара. (Выполнение требований спецификации заказчика.)

ПОСЛЕ ПРОДАЖИ

От доставки до обеспечения полного удовлетворения клиента. (Обратная связь с клиентом, урегулирование претензий и т.п.)

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ

От ожиданий внутренних заинтересованных сторон до определения целей.

ПЛАНИРОВАНИЕ РЕСУРСОВ

Все, что необходимо для решения поставленных задач. (План деятельности, сметы и ресурсы).

УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ

Критерии достижения целей, поставленных компанией, а также анализ результативности СМК и оценка руководства

ВНУТРЕННИЕ ОПЕРАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ

Внутренние услуги для остальных подразделений организации.

СМК включает в себя два типа процессов: оперативные и внутренние.

ОПЕРАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ

Оперативные процессы имеют целью повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы.

00 Общие Информация об основных элементах управления СМК и документацией.

10 От контакта до контракта От первого контакта с потребителем до подписания контракта (Преобразование ожиданий потребителей в требования спецификаций).

20 Продукция и услуги От размещения заказа потребителя до момента доставки продукции (Выполнение обязательств перед потребителями).

30 После продажи От доставки до обеспечения полного удовлетворения потребителя (Обратная связь, оценка удовлетворенности и работа с жалобами потребителей).

Оперативные процессы первого уровня подразделяются на следующие процессы второго уровня (sub process):



ВНУТРЕННИЕ ПРОЦЕССЫ

Внутренние процессы имеют целью соответствовать ожиданиям акционеров, руководства и сотрудников компании.

40 Стратегическое управление От ожиданий внутренних заинтересованных сторон до определения целей.

50 Планирование ресурсов Все необходимое (планы деятельности, бюджеты и ресурсы) для эффективной работы организации.

60 Управление эффективностью Критерии достижения целей организации и результаты оценки.

70 Внутренние оперативные процессы Внутренние услуги для остальных подразделений организации.

Внутренние процессы первого уровня подразделяются на следующие процессы второго уровня (sub process):



ДОКУМЕНТАЦИЯ СМК

Каждый из процессов второго уровня содержит документацию СМК. К ней относятся следующие типы документов:

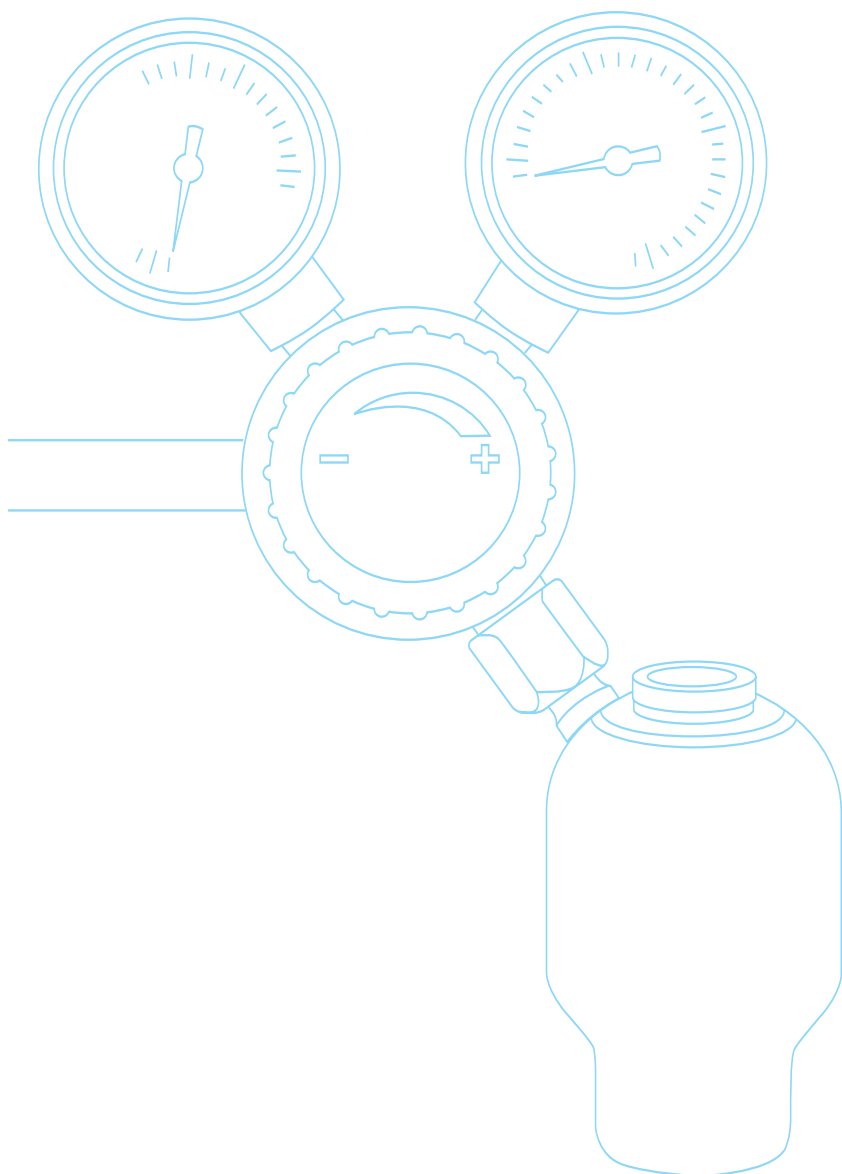
КОД	О	П	Ф	И	ДИ	С
ТИП	Общее описание	Процедура	Форма	Инструкция	Должностная инструкция	Спецификация

Названия другой документации (например, приказы) формируются в соответствии с их официальными или общепринятыми названиями.

Оперативные и внутренние процессы представлены документацией СМК. Перечень документов СМК размещен в базе данных «LGR ISO-9001» в subprocessе «02 Управление документацией» процесса «00 Общие» под номером 02-О-ЛГР-63 «Перечень документов СМК». В данном документе размещены документы по номерам и их соответствию пунктам стандарта ИСО-9001: 2000.

База содержит электронную копию «Оригинала документа». Она является последней утвержденной и действующей версией документа. База данных содержит все необходимые документированные процедуры и прочие документы СМК и является связующим элементом всех оперативных и внутренних процессов.

База данных размещена на сервере и доступна всем пользователям, подключенным к Lotus Notes.



Ответственность и прибыль в неразрывной связи

Linde Gas в России твердо придерживается принципов охраны здоровья и благосостояния своих сотрудников, защиты окружающей среды и природных ресурсов, предотвращения ущерба имуществу в результате производственных аварий.

Политика Linde Gas в России в вопросах промышленной безопасности, защиты окружающей среды в обеспечении качества ставит конкретные задачи по реализации этих целей. Кроме того, этот программный документ закладывает основы для обеспечения соответствия наших товаров и услуг всем требованиям наших клиентов и направления деятельности всего нашего персонала на то, чтобы превзойти ожидания клиентов. Наша система контроля качества также охватывает вопросы охраны труда, промышленной безопасности и защиты окружающей среды.

Linde Gas в России разрабатывает и продает газ, газовые технологии, газовое оборудование и сопутствующие услуги, которые помогают клиентам повысить эффективность и качество своего производства, а также вносят вклад в решение проблем охраны труда, техники безопасности и защиты окружающей среды. Продукция и услуги разрабатываются с учетом различных аспектов охраны труда, техники безопасности и защиты окружающей среды и ожиданий клиентов.

Руководство Linde Gas в России выполняет требования этой политики и национального законодательства, что представляет собой ключевую сферу их обязанностей. Они добросовестно решают задачи улучшения охраны труда и техники безопасности на рабочих местах всего персонала, а также защиты населения, окружающей среды и имущества от неблагоприятного воздействия производственной деятельности Linde Gas в России. Кроме того, они организуют участие персонала в постоянном повышении качества продукции и услуг и достижение превосходства в обслуживании клиентов.

Сотрудники Linde Gas в России знают о влиянии их деятельности на здоровье людей, безопасность и окружающую среду и качество продукции и принимают на себя личную ответственность за решение задач, поставленных этой политикой. Условия работы всего персонала Linde Gas в России безопасны и постоянно улучшаются с конечной целью достижения такого положения, при котором вся деятельность компании осуществлялась бы без аварий и потери имущества, гибели или иного риска для здоровья людей.

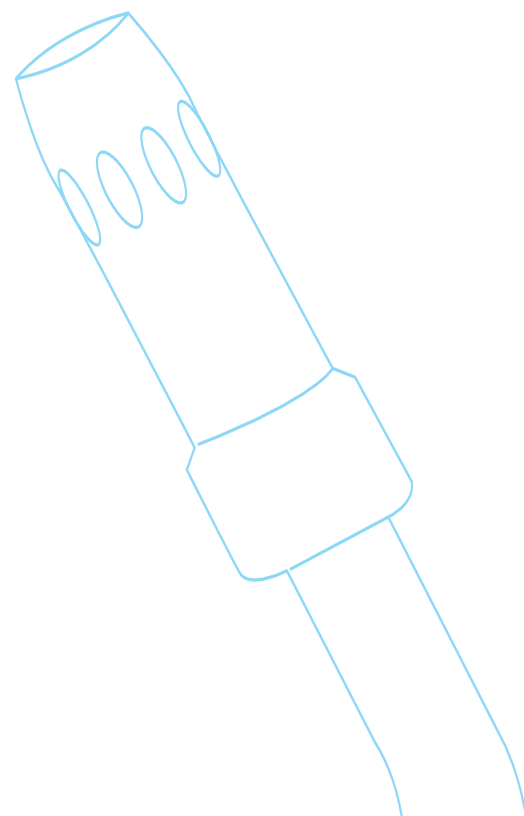
Предприятия Linde Gas в России спроектированы и эксплуатируются таким образом, чтобы свести к минимуму любые отрицательные последствия от их деятельности. Linde Gas в России открыто информирует персонал, клиентов, власти и общество о возможных отрицательных последствиях своей деятельности. **Подрядчики** выбираются на основе критериев, учитывающих их эффективность с точки зрения техники безопасности, защиты окружающей среды, и компания ожидает, что они будут придерживаться этой политики при выполнении своих работ.

Клиенты Linde Gas в России получают всестороннюю информацию о транспортировке, хранении и использовании нашей продукции.

Linde Gas в России разрабатывает общие решения, связанные с газом и газовыми технологиями и услугами. Вы будете занимать центральное место в нашей работе, что позволит нам лучше выполнить ваши требования к конкретным технологиям и решить проблемы, которые вас волнуют. Наш опыт работы на местах в сочетании с глобальным опытом в качестве членов

Группы Linde дает гарантию того, что все сделанное нами, от обеспечения надежных поставок до разработки инновационных решений, будет направлено на повышение эффективности вашего производства, производительности труда, улучшение техники безопасности и повышение конкурентоспособности.

Делая упор на применение в Linde Gas в России экологически чистых технологий и решений, Linde Gas в России вновь и вновь подтверждает, что прибыль и экологическая ответственность могут быть неразрывно связаны между собой.



СТРЕМИТЬСЯ К УСПЕХУ, ОТКРЫВАЯ НОВОЕ.

Благодаря новейшей концепции поставки газов, наша компания играет роль первопроходца на рынке газовой продукции и технологий. Наша компания, являясь лидером в области газовых технологий, постоянно поднимает установленную планку, давая толчок к дальнейшему развитию. Ведомые духом предпринимательства, мы постоянно работаем над разработкой новых высококачественных продуктов и новых газовых технологий.

Мы предлагаем своим заказчикам не просто газовый продукт, но и создаем заметные преимущества, с помощью которых наш заказчик сможет получить прибыль. Мы разрабатываем проекты с учетом индивидуальных и уникальных потребностей каждого клиента. Это применимо ко всем клиентам независимо от области и масштабов их деятельности.

Если вы хотите идти в ногу со временем, то вам необходим партнер, для которого высочайшее качество продукции и услуг, оптимизация производственного процесса и повышение производительности являются частью ежедневной работы. Партнерство для нас — это работа рука об руку с нашим заказчиком, способствующая коммерческому успеху обеих сторон.

Linde Gas — идеи становятся решениями.

ОАО «Линде Газ Рус»:

143907, Московская область, Балашиха-7, Белякова, 1а,

Тел.: (495) 777 7047/49/50/46/54, факс: (495) 777 70 48, 521 2768

Санкт-Петербург – тел.: (812) 387 3933, факс: (812) 389 3214

Калининград – тел.: (0112) 46 45 25, факс: (0112) 45 12 79

Нижний Новгород – тел./факс: (8312) 96 73 50, 96 66 61

www.linde-gas.ru

