

## Раздел 3. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ МЕТРОЛОГИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВА

---

---

УДК 006.074

И. Н. Гаврилюк, А. С. Кривоногова

I. N. Gavrilyuk, A. S. Krivonogova

ФБУ «УРАЛТЕСТ», Екатеринбург

ФГАОУ ВО «Российский государственный  
профессионально-педагогический университет», Екатеринбург

FBU «Uraltest», Ekaterinburg

Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg

igavrilyuk@uraltest.ru, anna.krivonogova@rsvpu.ru

### ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАКАЗЧИКОВ ЧЕРЕЗ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПОВЕРКИ СРЕДСТВ ИЗМЕРЕНИЙ В ФБУ «УРАЛТЕСТ»

### SERVICE OF CUSTOMERS THROUGH A PRIVATE OFFICE WHEN CARRYING OUT CHECKING OF MEASURING INSTRUMENTS IN FBU «URALTEST»

***Аннотация.** Рассматриваются вопросы создания системы по обслуживанию заказчиков, предоставляющих средства измерения на поверку и калибровку. Доказывается эффективность внедрения личного кабинета заказчиков и совершенствования локальной сети по взаимодействию подразделений предприятия.*

***Abstract.** Questions of creation of system on service of the customers providing gages in actual fact and calibration are considered. Efficiency of introduction of a private office of customers and improvement of a local network on interaction of divisions of the enterprise is proved.*

***Ключевые слова:** поверка; калибровка; средство измерения; заказчик.*

***Keywords:** verification; calibration; measuting instruments; service of customers.*

Принципиальные перемены в развитии мира и страны требуют значительного повышения конкурентоспособности выпускаемой продукции. Решение этой глобальной задачи определяется реализацией широкого комплекса мер по совершенствованию процессов производства, среди которых важное место занимает контроль качества выпускаемой продукции. Контроль качества в процессе жизненного цикла продукции осуществляется посредством применения высокоточного измерительного оборудования, имеющего соответствующие отметки о прохождении поверки или калибровки в установленном порядке.

ФБУ «УРАЛТЕСТ» осуществляет полномочия в Свердловской области в сфере технического регулирования и метрологии, включая стандартизацию, обеспечение единства измерений, оценку соответствия, аккредитацию, испытания и регистрацию в пределах компетенции. Отдел приема средств измерений является самостоятельным структурным подразделением, своего рода визитной карточкой ФБУ «УРАЛТЕСТ», поскольку именно здесь начинается работа с клиентами. Основными целями и задачами отдела приема средств измерений являются выполнение работ по приемке и выдаче средств измерений в соответствии с действующими требованиями, поддержание конструктивных взаимоотношений с заказчиками.

Действующая система менеджмента качества ФБУ «УРАЛТЕСТ» является основой и нацелена на постоянное развитие и совершенствование. Это обусловлено необходимостью соответствовать требованиям международных стандартов и способностью предоставлять такие услуги, которые удовлетворяли бы запросы потребителей. Поскольку одним из основных видов деятельности организации является поверка и калибровка средств измерений для метрологических служб предприятий Уральского региона, то весьма важным становится качественное обслуживание клиентов. Регулирование данной деятельности осуществляется на основе стандартов организации, содержание которых должно соответствовать новым требованиям международных стандартов ИСО.

Основную работу с клиентами осуществляет отдел приема средств измерений, который принимает средства измерений, регулирует движение и хранение, учёт и выдачу их после поверки или калибровки. Проведенный анализ загруженности данного отдела показывает, что наибольший поток клиентов наблюдается в конце недели, что приводит к неравномерному распределению занятости работников отдела и снижает качество обслуживания заказчиков. Одной из причин возникновения данной проблемы является многократная регистрация одного и того же заказчика в системе электронной очереди, что приводит к дублированному заполнению системы и сбою режима работы отдела приема.

Таким образом, практический опыт и наблюдения позволили выявить недостатки в существующей системе электронной очереди, которые заключаются в неконтролируемой записи клиентов через Интернет, их недостаточной осведомленности о порядке работы электронной очереди, а также усредненном интервале приема клиентов с разным количеством приборов. Кроме того, в ФБУ «УРАЛТЕСТ» отсутствует отлаженная система отслеживания приборов в процессе поверки.

Рассмотренные проблемы позволили выделить основные направления при обслуживании заказчиков и движении средств измерений при поверке и калибровке. А именно совершенствовать электронную запись по сети интернет, создать личный кабинет, автоматизировать учет движения средств измерений по подразделениям центра без временных потерь информации о местонахождении приборов с помощью локальной сети, создать систему извещения заказчиков о готовности приборов. Указанные предложения стали основой при разработке положений стандарта организации «Обслуживание заказчиков и движение средств измерений при проведении поверки (калибровки)».

В связи с этим предложено доработать систему электронной очереди путем создания личного кабинета через регистрацию каждого заказчика. Наличие личного кабинета даст ряд преимуществ и возможностей заказчику: оформлять заявки, согласовывать график поверки, отслеживать и получать уведомление о готовности приборов (рис. 1).

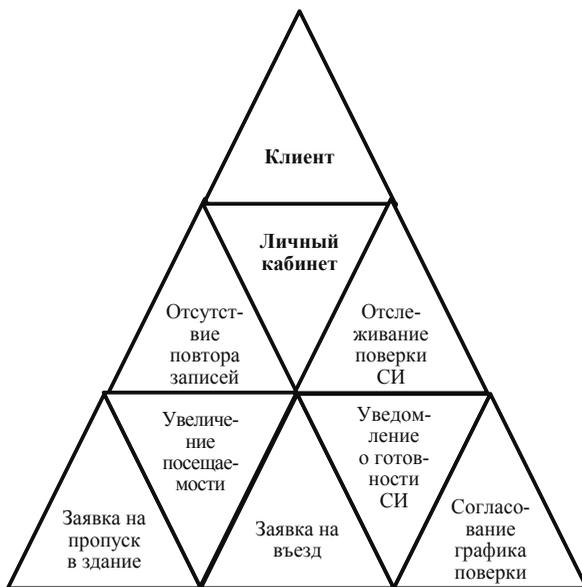


Рис. 1. Приоритеты личного кабинета

Для деятельности организации «Личный кабинет» электронной очереди позволит, во-первых, устранить дублирующие записи клиентов, которые записываются на одну и ту же услугу по два-три раза в день, тем самым занимая время обслуживания. Во-вторых, разграничить нумерацию талонов (сдача средств измерений в поверку; выдача из поверки). В-третьих, выделить два окна, которые будут обслуживать клиентов по предварительной за-

писи. При этом, исходя из проведенного анализа, временной интервал записи разделить по времени обслуживания: до 15 минут и до 30 минут.

В настоящее время на предприятии действует локальная сеть для регистрации средств измерений, которые поступают на склад хранения после поверки (рис. 2). Для непрерывного отслеживания средств измерений по подразделениям ФБУ «УРАЛТЕСТ» предлагается расширить локальную сеть, чтобы можно было контролировать передвижение и местонахождение средств измерений без временных потерь (рис. 3).

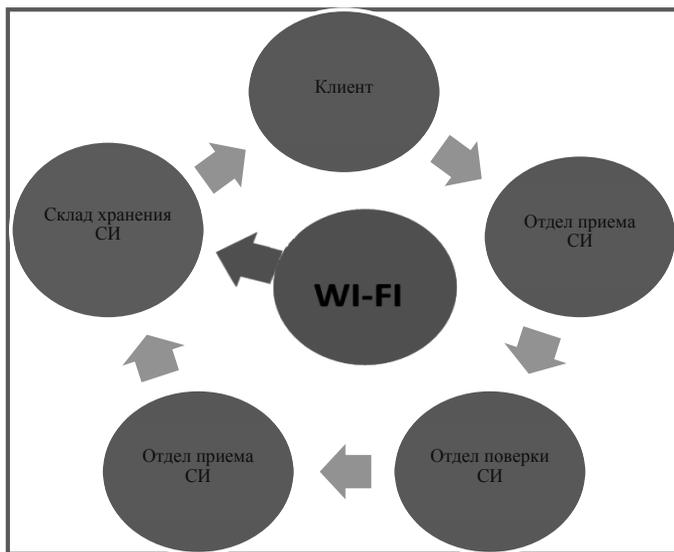


Рис. 2. Действующая локальная сеть в ФБУ «УРАЛТЕСТ»

При поступлении средства измерения в поверку ему присваивается штрихкод, содержащий информацию о заводском номере; подразделении, в которое направляется средство измерения для проведения работ по поверке и калибровке; номере счета на оплату. Именно этот штрихкод предлагается использовать для идентификации приборов в локальной сети при каждом последующем передвижении с момента поступления до выдачи заказчику. Каждый поверитель также имеет личный штрихкод сотрудника, который будет использоваться для учета при передаче или возврате средств измерений.

На основе требований к структуре и содержанию стандартов организации был разработан проект стандарта организации «Обслуживание заказчиков и движение средств измерений при проведении поверки (калибровки)». Который включает порядок приема средств измерений от заказчиков и движения средств измерений при проведении поверки (калибровки) в главном

центре и в филиалах, а также порядок приема средств измерений в отделе ремонта с последующей поверкой. Стандарт содержит формы документов: заявку на оформление счета, журнал регистрации и другие. В содержании проекта стандарта организации были внесены изменения, а именно добавлены вновь пункты, которые принесут качественные изменения в деятельность отдела приема средств измерений и повысят удовлетворенность заказчиков: совершенствовать электронную запись через создание личного кабинета, автоматизировать учет движения средств измерений с помощью локальной сети; извещать заказчиков о готовности средств измерений.

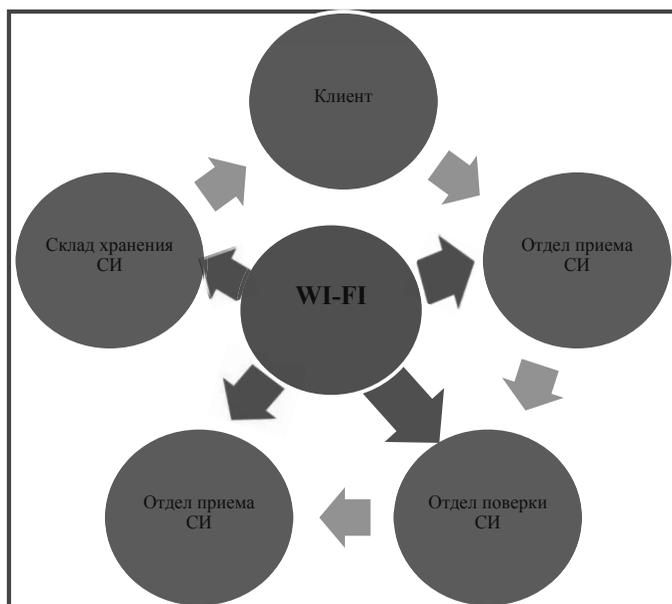


Рис. 3. Изменения в организации работы локальной сети в ФБУ «УРАЛТЕСТ»

Новый проект стандарта «Обслуживание заказчиков и движение средств измерений при проведении поверки (калибровки)» повысит стабильность и порядочность приема и посещения заказчиков, добавит и усовершенствует технические возможности, а так же правила регистрации на сдачу-выдачу средств измерений.