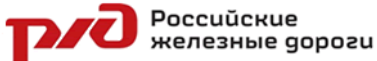
	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

Утвержден
 распоряжением ОАО «РЖД»
 от «02» июня 2009 г.
 № 1150р

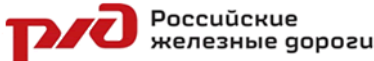
Методы и инструменты улучшений.
 Формат корректирующих действий.
 Метод «5W+1H+1S»

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Дата ввода в действие:	Редакция:	Лист:
	01.07.2009 г.		1 из 15

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

Содержание

1 Область применения	3
2 Цель	3
3 Определения понятий	3
4 Общие положения	3
5 Порядок выполнения работы	4
6 Принятые сокращения	10
7 Нормативные ссылки	10
Приложение А (рекомендуемое) Форма «5W+1H+1S».....	11
Приложение Б (справочное) Примеры применения метода «5W + 1H + 1S».....	12
Приложение В (справочное) Библиография.....	14

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает правила по применению инструмента «5W+1H+1S» в железнодорожной отрасли.

Требования данного документа распространяются на все подразделения аппарата управления ОАО «РЖД», филиалы ОАО «РЖД», структурные подразделения ОАО «РЖД», дочерние и зависимые общества (далее – предприятия).

2 Цель

Настоящий стандарт предназначен для планирования, представления и выполнения мероприятий в удобном для анализа, контроля и мониторинга виде с целью эффективного планирования и проведения изменений, осуществляемых в филиалах ОАО «РЖД», структурных подразделениях ОАО «РЖД» и ДЗО.

3 Определения понятий

3.1 В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями, данные в [ГОСТ Р ИСО 9000](#), а также в [СТК РЖД Корпоративная интегрированная система менеджмента качества ОАО «РЖД». Термины и определения, СТО РЖД 1.05.509.1](#).

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия.

4 Общие положения

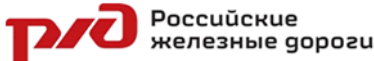
4.1 На предприятии возникает потребность в стандартизированном подходе к планированию, выполнению, мониторингу КД и/или ПД (далее по тексту мероприятия) при проведении внутренних аудитов, при решении проблем методом «[8 шагов](#)», а также в других случаях. Для удовлетворения этой потребности используется метод «5W+1H+1S», в котором входными данными являются необходимые для выполнения, сформулированные мероприятия.

Примечание – Метод «5W+1H+1S» применяется для разработки корректирующих/предупреждающих действий для устранения причин несоответствий/потенциальных несоответствий. Метод также может быть использован при написании рабочих инструкций в тех случаях, когда, выполняя определенные шаги, необходимо достичь заданную цель.

4.2 Название метода – это первые буквы вопросов, на которые следует ответить при формулировании мероприятий:

5W:

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	3 из 15

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

What? – ЧТО нужно сделать?

Why? – ЗАЧЕМ это нужно сделать?

Who? – КТО это должен сделать?

Where? – ГДЕ это следует делать?

When? – КОГДА это следует сделать?

1H:

How? – КАК это следует делать?

1S:

Status? – СТАТУС мероприятий.

4.3 Результатом использования метода «5W+1H+1S» является – повышение результативности и эффективности корректирующих/предупреждающих действий.

4.4 Наибольший эффект метод «5W+1H+1S» приносит с совместным использованием метода [«8 шагов»](#), а также при разработке мероприятий при проведении аудитов.

4.5 Применение метода «5W+1H+1S» не зависит от места его использования. Последовательность шагов по планированию и выполнению мероприятий:

- разработка плана реализации мероприятий, содержащего график реализации с указанием сроков и ответственных лиц;
- представление информации о мероприятиях в виде достаточном для анализа, контроля и мониторинга выполнения мероприятий;
- возможность оценки результативности и эффективности предлагаемых мероприятий.

4.6 Типовой алгоритм осуществления деятельности реализации метода «5W+1H+1S» приведен в [таблице 1](#).

5 Порядок выполнения работы

5.1 Для представления мероприятий по методу «5W+1H+1S» с использованием всей доступной информации, руководитель структурного подразделения (владелец процесса) назначает исполнителя, обладающего достаточной компетентностью, знаниями и опытом.

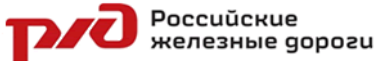
Примечание – При необходимости, исполнитель может привлекать в команду представителей технической, производственной служб, служб управления материалами, закупок, качества, сбыта, сервиса, а также поставщиков, потребителей и сторонних организаций.

5.2 План мероприятий разрабатывается исполнителем в соответствии с установленными правилами (внутри подразделения) после получения с присвоенным регистрационным номером.

5.3 Разработка мероприятий по методу «5W+1H+1S» выполняется в соответствии с формой [приложения А](#), либо с использованием специального программного обеспечения. Для любого мероприятия требуется заполнить все поля предлагаемой формы. Примеры реализации метода приведены в [приложении Б](#).

После разработки заполненная форма «5W+1H+1S» ([приложение А](#)) утверждается.

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	4 из 15

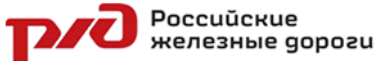
	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

5.4 Заполненная форма «5W+1H+1S» (после проведенных мероприятий) должна храниться у руководителя структурного подразделения, если другое не предусмотрено в СМК.

5.5 Для целей дальнейшего улучшения метода «5W+1H+1S» полезно обеспечить учет сложностей, возникающих при планировании и выполнении мероприятий.

Таблица 1 – Схема осуществления деятельности по реализации метода «5W+1H+1S».

Входные данные	Порядок выполнения	Выходные данные	Ответственность
Список возможных КД и ПД	1. ЧТО? Что нужно сделать?	Запись в поле «Что» формы «5W+1H+1S»	Руководитель подразделения
	2. ЗАЧЕМ? Зачем это нужно сделать?	Запись в поле «Зачем» формы «5W+1H+1S»	
	3. КТО? Кто это должен сделать?	Запись в поле «Кто» формы «5W+1H+1S»	
	4. ГДЕ? Где это следует делать?	Запись в поле «Где» формы «5W+1H+1S»	
	5. КОГДА? Когда это следует сделать?	Запись в поле «Когда» формы «5W+1H+1S»	
	6. КАК? Как это следует делать?	Запись в поле «Как» формы «5W+1H+1S»	
	7. Утверждение формы «5W+1H+1S»	Утверждение формы «5W+1H+1S»	
	8. Выполнение мероприятий по утверждённой форме	Выполненные мероприятия	
	9. СТАТУС? Статус мероприятий	Запись в поле «Статус» формы «5W+1H+1S»	

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

5.6 Требования по заполнению формы «5W+1H+1S»

5.6.1 «Что?» — определение мероприятия

В поле «Что» должна быть записана формулировка мероприятия, которое требуется осуществить.

Мероприятие должно быть направлено на устранение причины возникновения несоответствия/потенциального несоответствия.

Мероприятие желательно сформулировать в виде конкретной задачи, удовлетворяющей следующим условиям:

- оценка результата в количественных показателях,
- ограничение во времени,
- определение необходимых ресурсов.

При необходимости, исполнитель проводит согласование с заинтересованными сторонами (например, поставщиками, потребителями, задействованными подразделениями и т.д.).

Возможна ситуация, когда выполнение мероприятия после согласования признано нецелесообразным, в этом случае исполнителем должна быть сделана соответствующая отметка в поле «Статус» с указанием причины и оформлена служебная записка руководителю структурного подразделения.

Пример – Отклонено по причине дублирования («журнал регистрации корректирующих действий» пункт 4.3, план мероприятий № 071-1).

5.6.2 «Зачем?» — зачем мероприятие нужно выполнить

Требуется описать в поле «Зачем» необходимость применения данного мероприятия.

Примечание – Задайте вопрос «Зачем?» для обоснования / аргументации причины выполнения мероприятия.

Можно указать причину возникновения несоответствия/потенциального несоответствия, для исключения которой будут осуществляться мероприятия.

Формулировка может предполагать определённый метод решения. Она может содержать информацию об уже предпринятых мероприятиях (например, информацию о уже проведенных корректирующих действиях).

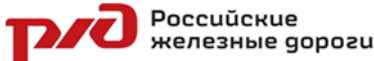
Формулировка может рассматривать взаимосвязь данного мероприятия с другими.

5.6.3 «Кто?» — назначение исполнителя

В поле «Кто» должна быть указана должность исполнителя, ответственного за выполнение данного мероприятия. Также может быть указано и ФИО.

Исполнителю должны быть делегированы ответственность, соответствующие полномочия и выделены ресурсы для выполнения данного мероприятия.

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	7 из 15

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

5.6.4 «Где?» — указание места реализации КД

Необходимо указать в поле «Где» место, либо объект, к которому будут применены мероприятия.

Место/объект должны быть конкретно идентифицированы (цех, депо, участок пути, подразделение, № рабочего места, название операции).

Примечание – Под термином «объект» понимается как объекты производства, так и объекты предоставления услуг.

Пример – РЖД, ремонтное депо №3, участок «сварки», место контроля продукции ОТК; тех. отдел, форма МТ 012; у поставщика (ОАО «Металл»); на входном контроле продукции.

5.6.5 «Когда?» — Определение срока выполнения;

Срок выполнения мероприятия указывается временным интервалом с даты начала, по дату окончания реализации мероприятия, а также отдельной строкой указывается срок (при необходимости, можно указать временной интервал), когда информация о статусе мероприятия должна поступить руководителю структурного подразделения. Если необходимо, дата выполнения мероприятия может уточняться временем.

Пример – Периодичность заточки инструмента, время обслуживания оборудования.

Периодичность мониторинга выполнения мероприятий должна устанавливаться руководителем структурного подразделения, исходя из значимости данного мероприятия. При необходимости, периодичность мониторинга выполнения мероприятий указывается дополнительно в поле «Когда».

Ответственность за соблюдение сроков выполнения мероприятия и информирование руководителя структурного подразделения об исполнении сроков возлагается на исполнителя мероприятия (поле «Кто»).

Перенос мероприятий возможен в отдельных случаях при согласовании с руководителем структурного подразделения. Срок инициации переноса определяется руководителем структурного подразделения. Перенос оформляется исполнителем мероприятия (поле «Кто») служебной запиской.

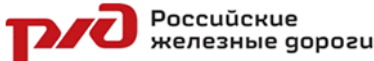
Руководитель структурного подразделения должен получить подтверждение, а исполнитель информировать о статусе мероприятия не позднее последнего дня указанного в поле «Когда».

В случае не соблюдения сроков исполнитель мероприятия (поле «Кто») должен:

- заранее проинформировать об этом руководителя структурного подразделения;
- занести в поле «Статус» формы «5W+1H+1S» статус мероприятия и причину(ы) не соблюдения сроков;
- согласовать с руководителем структурного подразделения новый срок выполнения мероприятий;
- передать старую и получить новую форму «5W+1H+1S» с измененными сроками или отказ в её получении.

В случае отсутствия информации о выполнении мероприятия или не соблюдением сроков выполнения мероприятия, руководитель структурного подразделения должен запросить у исполнителя информацию о статусе мероприятия и причинах нарушения сроков выполнения.

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	8 из 15

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

Если мероприятие:

- выполнено, то руководитель структурного подразделения указывает в поле «Статус» соответствующую запись с указанием причины, почему информация о статусе не была доведена;
- не выполнено, то руководитель структурного подразделения указывает причины невыполнения и почему информация о статусе не была доведена, указывает новый срок выполнения.

5.6.6 «Как?» — определение способов

Должны быть определены возможные способы выполнения мероприятия.

Необходимо проанализировать каждый предложенный способ на предмет:

- достижения целей (поле «Зачем»),
- удовлетворения бюджета/ресурсов,
- выявления рисков того, что мероприятие может быть не выполнено.

По результатам анализа выберите наилучший способ выполнения мероприятия и занесите в поле «Как».

Примечание – Для выполнения одного мероприятия может быть определено несколько разных способов. Способы могут быть взаимосвязаны и/или дополнять друг друга.

Способ(ы) выполнения мероприятия должны быть сформулированы:

- в описательной форме в поле «Как», если подразумевается какое-либо конкретное действие, не требующее разбиения на более мелкие задачи;
- сделана ссылка на документ, в котором указано, каким образом и на основании чего выполняется действие (если применимо).

Пример – Ссылка на регламент, инструкцию по ремонту, технологию, паспорт оборудования.

Для каждого способа должны быть определены требуемые ресурсы.

5.6.7 Утверждение формы «5W+1H+1S»

Заполненная форма «5W+1H+1S» утверждается руководителем структурного подразделения.

Если до утверждения заполненной формы «5W+1H+1S» произошло нарушение временных ограничений (поле «Когда»), то их требуется пересмотреть для конкретного мероприятия.

5.6.8 Выполнение мероприятий

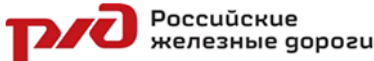
Мероприятия выполняются исполнителем (поле «Кто») согласно утвержденной форме «5W+1H+1S».

5.6.9 «Статус?»

В поле «Статус» должен быть указан уровень выполнения мероприятия.

Поле «Статус» служит для мониторинга и заполняется исполнителем конкретного мероприятия (поле «Кто») с установленной периодичностью (поле «Когда»). До утверждения заполненной формы «5W+1H+1S» поле «Статус» должно оставаться пустым.

Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	9 из 15

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

Поле «Статус» должно заполняться только на основании документированных данных или данных не вызывающих сомнения (объективные свидетельства) с указанием даты проверки. Термины, в которых заполняется поле «Статус», должны трактоваться однозначно и не противоречиво.

После выполнения/невыполнения мероприятия поле «Статус» должно быть заполнено в терминах конечного результата.

Примеры

1 В ноябре принято к реализации в отделе закупок, выполнено на 50%, отставание на 6 дней (15.4.2008, отсутствие необходимого количества комплектующих).

2 Выполнено, не введено, отменено в связи с прекращением выпуска изделий данной модификации.

Если в процессе представления мероприятий по методу «5W+1H+1S» мероприятие было изменено на другое, в поле «Статус» делается соответствующая запись со ссылкой на номер документа и пункт нового мероприятия.

6 Принятые сокращения

6.1 В настоящем стандарте применяются следующие обозначения и сокращения:

ОАО «РЖД» – Открытое акционерное общество «Российские железные дороги»;

ДЗО – дочерние и зависимые общества;

СТО – стандарт организации;

СТК – стандарт по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

КД – корректирующие действия;

ПД – предупреждающие действия.

7 Нормативные ссылки

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования

СТК РЖД Корпоративная интегрированная система менеджмента качества ОАО «РЖД». Термины и определения

СТО РЖД 1.05.509.1-2008 Система управления эффективностью поставок. Термины и определения

СТО РЖД 1.05.515.1 Методы и инструменты улучшений. Методы решения проблем. 8 шагов

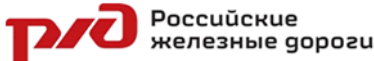
Перед использованием нормативного документа убедитесь в его актуальности	Лист:
	10 из 15

Приложение А
(рекомендуемое)
Форма «5W+1H+1S»

Рег.номер Дата утверждения _____ Стр. _
 Дата составления _____ 20__ г. _____ 20__ г.
 Дата последнего изменения/№ пункта _____ 20__ г. _____ 20__ г. _____ 20__ г. _____ 20__ г. _____ 20__ г.
 Исполнитель (ФИО) Должность Тел./факс, e-mail
 Привлекаемые специалисты

№	Вопрос	Описание
1	Что?	
2	Зачем?	
3	Кто?	
4	Где?	
5	Как?	
6	Когда?	
7	Статус?	

Задействованные подразделения	Дата согласования
_____	_____ 20__ г.
_____	_____ 20__ г.
_____	_____ 20__ г.

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

Приложение Б
(справочное)
Примеры применения метода «5W + 1H + 1S»

Общая характеристика функционального проекта в терминах 5W+1H+1S представлена на рисунке Б.1 [1].

5W+1H+1S



- | | |
|----------|---|
| ❖ Что | ❖ Совершенствование организационной структуры финансового блока Красноярской ж. д. |
| ❖ Зачем | ❖ С целью оптимизации процессов управления финансовыми ресурсами |
| ❖ Кто | ❖ Команда проекта |
| ❖ Где | ❖ На территории Красноярской ж. д. |
| ❖ Как | ❖ На основе принципов управления качеством |
| ❖ Когда | ❖ В процессе реализации пилотного проекта концепции системы управления Компании (до июля 2008г.) Рецензия – июнь 2008г. |
| ❖ Статус | ❖ Рецензия представлена – 24 июня 2008г.
Выполнено (14 июля 2008г.) |

Рисунок Б.1 – Общая характеристика функционального проекта в терминах 5W+1H+1S

Пример представленного мероприятия по методу «5W+1H+1S» представлена на рисунке Б.2.

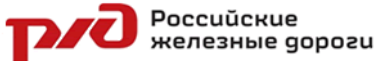
Стр. 1

Рег. номер: 16/1-08
 Дата утверждения: 20.08.2008г.
 Дата составления: 18 августа 2008г.
 Дата последнего изменения/№ пункта: 27.08.2008г. Пункт 7.
 Руководитель: _____
 Исполнитель (ФИО): ИВАНОВ А.К.
 Привлекаемые специалисты: _____

№	Вопрос	Описание
1	Что?	Выполнить основное и резервное питание для р/ст ПРС КВ и ПРСД
2	Зачем?	Повышение надежности работы радиосвязи, приведение направляющих линий, линейных устройств ПРС и устройств радиосвязи в норму
3	Кто?	Степанов П.И. (эл.механик), тел. 16-95-56
4	Где?	Северобайкальская ЖД (ЭЧ-10) контейнер на 831 км Ния – Небель
5	Как?	Установка согласно ТУ 2145-ПР, инструкция по обслуживанию
6	Когда?	01.09.08
7	Статус?	Не выполнено (27.08.08), оборудование будет перенесено на строящийся разъезд (см. форму «5W+1H+1S» № 16/2-08)

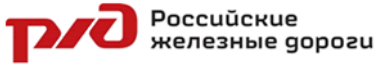
Задействованные подразделения	Дата согласования
ЭЧ-10	19.08.2008г.
РЦС-4	20.08.2008г.

Рисунок Б.2 – Пример мероприятия

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

**Приложение В
(справочное)
Библиография**

- [1] «Совершенствование организационной структуры финансового блока Красноярской железной дороги». Выполнил: Начальник финансовой службы Красноярской железной дороги филиала ОАО «РЖД» Е. В. Михайлова.

	Стандарт ОАО «РЖД»	СТО 1.05.515.7-2009
	Методы и инструменты улучшений Формат корректирующих действий. Метод «5W+1H+1S»	

Изменения

Версия	Дата изменения	Разработчик изменений	Краткое описание изменения