

ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ (В ОРГАНИЗАЦИИ)



Формирование системы менеджмента качества
на предприятии

Организация и функционирование службы
управления

качеством на предприятии

Организация технического контроля качества
продукции на предприятии

Аудит системы менеджмента качества на предприятии

Формирование системы менеджмента качества на предприятии

- Система менеджмента качества базируется на основе положений МС ИСО серии 9000.
- **Этапы** по формированию и внедрению систем менеджмента качества.
- **I этап.** *Предпроектный анализ и обучение :*
- - анализ организационных и технико-экономических условий внедрения МС ИСО серии 9000 – обоснование возможности и целесообразности применения на данном предприятии этих стандартов;
- - проведение базового обучения в области менеджмента качества руководителей предприятия и ведущих специалистов.
- **II этап.** *Разработка политики и целей в области качества:* формирование политики в области качества как средство управления предприятием с целью улучшения его деятельности.
- Политика в области качества должна быть равноправной и согласованной частью общей политики и стратегии предприятия.

Формирование системы менеджмента качества на предприятии

- Политика в области качества должна учитывать:
- - перспективы дальнейших улучшений, необходимые для успешной деятельности организации;
- - ожидаемую или желаемую степень удовлетворенности потребителей;
- - повышение квалификации персонала предприятия;
- - потребности и ожидания других заинтересованных сторон;
- - ресурсы, необходимые для выхода за рамки требований МС ИСО серии 9000;
- - потенциальный вклад поставщиков и партнеров.
- **III этап. Проектирование системы менеджмента качества:** - определение процессов и основных видов деятельности в системе менеджмента качества;
- - распределение ответственности и полномочий руководства в системе.

Формирование системы менеджмента качества на предприятии

- **IV этап. Документирование системы менеджмента качества предприятия:** обеспечение строго документального оформления порядка выполнения всех работ в рамках создаваемой и функционирующей системы менеджмента качества.
- **Состав документации** системы менеджмента качества должна :
- 1) **документально оформленные политику и цели** в области качества;
- 2) **руководство по качеству**, содержащее область применения системы менеджмента качества;
- 3) **документированные процедуры**, требуемые МС ИСО 9001:
 - - процедура по управлению документацией (п. 4.2.3);
 - - процедура по управлению записями о качестве (п. 4.2.4);
 - - процедура по проведению внутренних проверок (п. 8.2.2);
 - - процедура по управлению несоответствующей продукцией (п. 8.3);
 - - процедура по корректирующим действиям (п. 8.5.2);
 - - процедура по предупреждающим действиям (п. 8.5.3);
 -

Формирование системы менеджмента качества на предприятии

- 4) **записи** — специальный вид документов, свидетельствующих о соответствии требованиям и результативности функционирования системы
- МЕ- Примеры записей СМК, соответствующей требованиям МС ИСО 9001

Пункт ИСО-9001	Содержание записей	Возможные виды записей
5.6.1	Анализ со стороны руководства	Акты анализа, протоколы «дня качества», протоколы совещания
6.2.2. е)	Образование, подготовка, навыки и опыт персонала	Личные дела сотрудников, журналы, карточки в отделе кадров
7.1 d)	Соответствие процессов требованиям	Протокол испытаний, журнал процесса, акт испытаний
7.2.2	Анализ требований к продукции	Протокол о намерениях
7.3.2	Входные данные проектирования и разработки	ТЗ на разработку
7.3.4	Анализ проекта и разработки	Заключение по проекту

Формирование системы менеджмента качества на предприятии

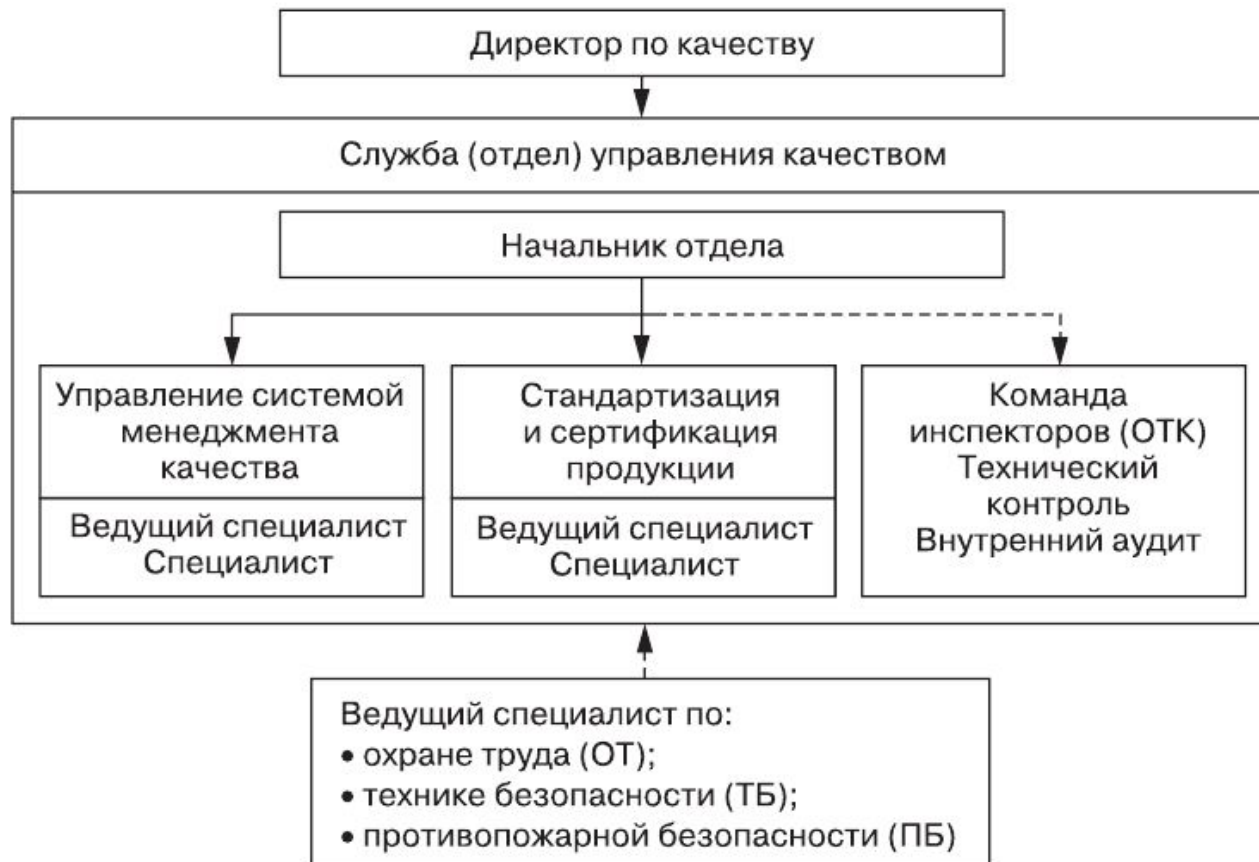
- **V этап.** *Внедрение системы менеджмента качества на предприятии:*
 - - организационные изменения на предприятии в части структуры управления предприятием;
 - - формирования и комплектации персоналом служб управления качеством;
 - - введение в действие документов системы менеджмента качества и проверка соблюдения их требований;
 - - составление акта о внедрении системы менеджмента качества.
- **VI этап.** *Подготовка к сертификации системы менеджмента качества.*
 - - апробация СМК;
 - - выбор органа по сертификации;
 - - оформление договора на сертификацию;
 - - проведение сертификационного аудит СМК.

Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии

- ▣ *Место и статус* СМК в организационной структуре предприятия.
- ▣ 1. *Отдел технического контроля* (ОТК) - ориентация на качество произведенных товаров и обеспечение функционирования производственного процесса без брака.
- ▣ Инспекторы-контролеры управляли работой расставленных по участкам контролеров.
- ▣ Начальник ОТК (главный контролер) подчиняется непосредственно директору предприятия.
- ▣ 2. *Отдел контроля качества* - планирование и анализ качества; ориентация больше на предупреждение дефектов, чем на контроль.
- ▣ Менеджер по качеству (директор по качеству), которому подчинялись главный контролер, отдел контроля качества и связанные с ним службы.
- ▣ 3. *Служба обеспечения (гарантии) качества*: постоянное расширение круга задач.

Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии

□ Организационная структура СМК предприятия



Организация технического контроля качества продукции на предприятии

- **Технический контроль** — проверка соответствия продукции или процесса, от которого зависит качество продукции, установленным стандартам или техническим требованиям.
- **Задачи** технического контроля:
 - - предотвращение выпуска продукции, не соответствующей требованиям стандартов, технических условий, эталонов, технической документации, договорным условиям;
 - - укрепление производственной дисциплины и повышение ответственности всех звеньев производства за качество выпускаемой продукции.
- **Организация** технического контроля:
 - 1) **Планирование и разработка методов контроля качества:**
 - - планирование контроля качества и технических средств контроля;
 - - сбор информации о качестве, определение затрат на обеспечение качества, обработку информации и анализ данных о качестве из сферы производства и эксплуатации;
 - - разработка методик контроля, обеспечивающих сравнимость и надежность результатов контроля качества.

Организация технического контроля качества продукции на предприятии

- 2) *Контроль качества* включает:
- - входной контроль качества сырья, основных и вспомогательных материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, инструментов, поступающих на склады предприятий;
- - производственный пооперационный контроль за соблюдением установленного технического режима, а иногда и межоперационную приемку продукции;
- - систематический контроль за состоянием оборудования, контрольно-измерительных приборов, новых и находящихся в эксплуатации приспособлений и другие проверки;
- - контроль моделей и опытных образцов;
- - контроль готовой продукции.

Организация технического контроля качества продукции на предприятии

- Возглавляет ОТК *начальник отдела*, непосредственно подчиняющийся директору предприятия.
- Начальника ОТК имеет **право**:
 - - прекратить приемочный контроль продукции, имеющей повторяющиеся дефекты, до устранения причин, вызывающих эти дефекты;
 - - запретить использование сырья, материалов, комплектующих изделий инструмента, не отвечающих установленным требованиям изготовления новой продукции;
 - - предъявлять обязательные для исполнения требования к подразделениям и должностным лицам предприятия по устранению причин возникновения дефектов продукции;
 - - предоставлять руководству предложения о привлечении к ответственности должностных лиц и рабочих, виновных в изготовлении бракованной продукции.
- Несет **ответственность** за выпуск недоброкачественной или не соответствующей стандартам и техническим условиям продукции.

Аудит системы менеджмента качества на предприятии

- ▣ **Аудит** - систематический, независимый документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).
- ▣ **Виды** аудита в рамках СМК:
 - ▣ 1) системный аудит;
 - ▣ 2) методический аудит;
 - ▣ 3) аудит продукции.
- ▣ **Системный аудит** :
 - ▣ - внутренний аудит (организация сама проверяет собственную СМК на соответствие МС ИСО серии 9000, 14000);
 - ▣ - внешний аудит клиентом (клиент проводит аудит СМК у поставщика);
 - ▣ - внешний сертификационный аудит (независимая организация осуществляет аудит с целью сертификации СМК).
- ▣ Посредством внутренних аудитов через регулярные отрезки времени проверяются все звенья предприятия на их соответствие мероприятиям по управлению качеством.

Аудит системы менеджмента качества на предприятии

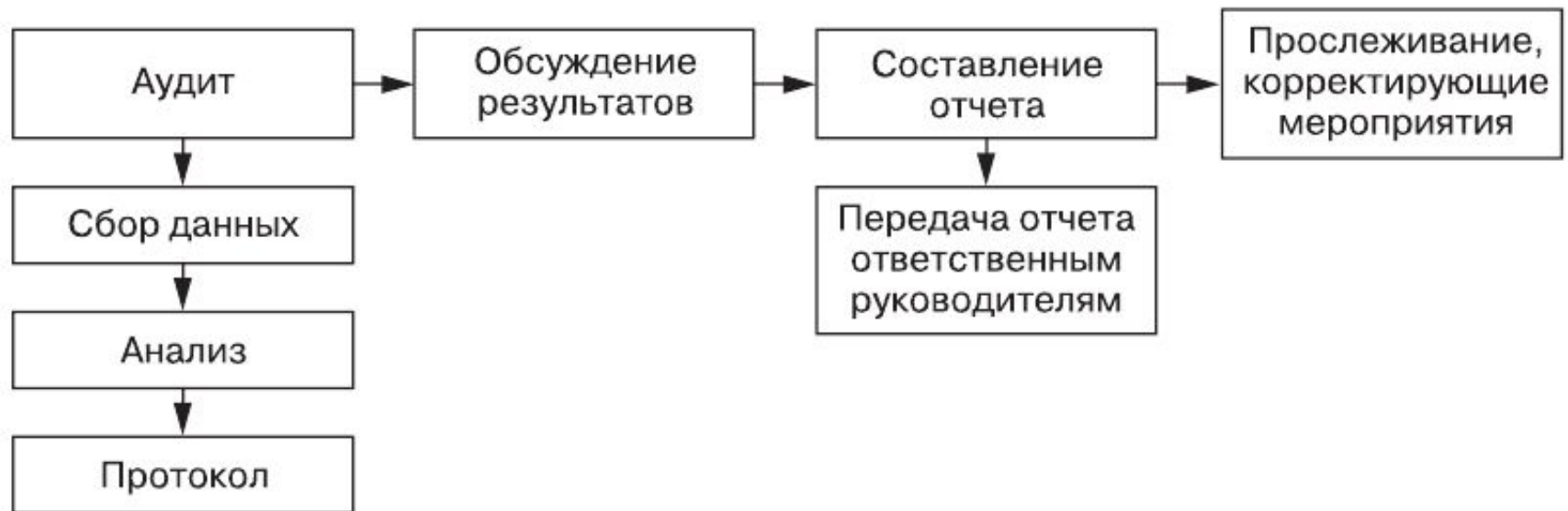
- **Методический аудит** - проверка процессов, в том числе производственных, или их методов (методов, при которых качество изделия во время самих процессов определить невозможно).
- **Цели** методического аудита:
 - - подтверждения параметров процесса по управлению качеством и для выявления возможностей улучшения качества данного метода;
 - - обеспечение необходимой регистрации признаков качества процесса;
 - - систематическое улучшение контроля процесса во время производства.
- **Аудит продукции** - проверка соответствия исполнения изделия установленным требованиям (на определенных этапах производства).
- **Цели** аудита продукции:
 - - дополнительная независимая проверка уровня качества;
 - - дополнительное обеспечение выполнения установленных требований качества, определения возможностей по улучшению качества изделия,;
 - - определения целесообразности испытаний.

Аудит системы менеджмента качества на предприятии

- Группа внутреннего аудита СМК.
- Руководитель внутреннего аудита.
- Квалификация аудиторов:
 - - иметь документы об окончании общей и специальной программы обучения;
 - - иметь не менее чем четырехлетний опыт работы и из них не менее двух лет должны заниматься вопросами управления качеством;
 - - обладать опытом проведения аудитов;
 - - проработать не менее 20 дней в группе аудиторов;
 - - принимать участие в проверках документов системы менеджмента качества;
 - - принимать участие в проведении аудитов и составлении отчетов по их результатам.

Аудит системы менеджмента качества на предприятии

□ Схема процесса аудита СМК



Аудит системы менеджмента качества на предприятии

- ▣ **Содержание отчета** по аудиту:
- ▣ - подробности плана аудита, точные данные сотрудников, проводивших аудит, и уполномоченного по качеству проверявшейся организации, сроки аудита и точное название проверявшейся организации;
- ▣ - точное наименование документов, на основании которых проводился аудит;
- ▣ - обнаруженные несоответствия и отклонения;
- ▣ - мнение группы аудиторов о том, насколько подвергавшаяся аудиту организация выполняет требования применяемого стандарта по управлению качеством и соответствующих документов;
- ▣ - мнение группы аудиторов о том, способна ли СМК выполнять поставленные цели в области качества.