

Содержание

Реферат

Определения

Обозначения и сокращения

Введение

1. Общие требования к СМК

1.1 Анализ со стороны руководства СМК

1.2 Политика и цели в области качества

1.3 Внутренние аудиты

1.4 Предупреждающие и корректирующие действия

1.4.1 Корректирующие действия по результатам аудитов

1.4.2 Предупреждающие действия по результатам аудитов

1.5 Анализ по результативности разработанных и проведенных корректирующих и предупреждающих действий

2. Сведения о предприятии

2.1 Краткая экономическая характеристика предприятия ОАО «БМЗ»

2.2 Перечень выпускаемой продукции

2.3 Внедрение СМК на предприятии ОАО «БМЗ»

2.4 Процессы СМК

3. Политика в области качества и внутренние аудиты, как способ оценки ее реализации предприятия ОАО «БМЗ»

3.1 Политика и цели в области качества

3.2 Внутренние аудиты

3.3 Предупреждающие и корректирующие действия по выявленным несоответствиям при проведении внутренних аудитов

3.3.1 Корректирующие действия

3.3.2 Предупреждающие действия

4. Анализ и оценка СМК предприятия ОАО «БМЗ»

4.1 Анализ результативности разработанных и проведенных корректирующих и предупреждающих действий

4.2 Оценка СМК предприятия ОАО «БМЗ»

4.3 Анализ СМК ОАО «БМЗ» со стороны руководства

5. Безопасность жизнедеятельности

5.1 Характеристика условий труда службы качества

5.2 Обеспечение безопасности труда

5.3 Эргономика рабочего места

5.4 Нервно-психические факторы

5.5 Электромагнитное излучение

5.6 Электробезопасность

5.7 Защита от шума и вибрации

5.8 Освещенность рабочих мест

5.9 Чрезвычайные ситуации

5.10 Выводы по разделу

6. Природопользование и охрана окружающей среды

7. Оценка экономической эффективности внедрения СМК

Заключение

Список использованных источников

Реферат

Пояснительная записка 124 с., 6 рис., 14 табл., 40 источников, 9 прил.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ, ВНУТРЕННИЙ АУДИТ, КОРРЕКТИРУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ, ПРЕДУПРЕЖДАЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ, ПОКАЗАТЕЛЬ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ, ПОКАЗАТЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОСТИ, АНАЛИЗ, ОЦЕНКА.

Объектом исследования является Система Менеджмента Качества предприятия ОАО «БМЗ».

Цель работы -- провести анализ и оценить результативность корректирующих действий по результатам внутренних аудитов Системы Менеджмента Качества предприятия.

При проведении обследования использовались следующие методы:

- метод наблюдения;
- метод опроса руководителей и исполнителей;
- метод анализа документов;
- метод личного участия.

В результате проведенного анализа из разработанных таблиц полученные

результаты и их новые предложения будут использоваться на предприятии для отслеживания проведения внутренних аудитов персоналом предприятия.

Определения

В дипломной работе использованы следующие термины с соответствующими определениями:

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей [1].

Аудитор - лицо обладающее компетентностью, для проведения аудита [1].

Аутсорсинговый процесс - это процесс, который организация идентифицировала как необходимый для системы менеджмента качества, но того, который должен быть выполненным внешней стороной [2].

Внутренний аудит (проверка) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств проверки и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки.

Верификация - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Корректирующее действие - это действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение, оно направлено на устранение причин этого несоответствия.

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерии аудита - совокупность политики, процедур или требований, которые применяются в виде ссылок.

Несоответствие - невыполнение требования.

Показатель результативности - численное выражение результативности для данного процесса в соответствии с установленной целью.

Показатель эффективности - численное выражение эффективности для данного процесса в соответствии с установленной целью.

Политика в области качества - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Предупреждающее действие - это действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возможное и повторное возникновение.

Программа аудита - совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности,

преобразующая входы в выходы.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Рекламация - письменная претензия потребителя поставщику на несоответствие качества или количества поставленной продукции, выполненной работы или предоставленных услуг (в период действия гарантийных обязательств) условиям договора.

Система - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента - система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Степень несоответствия - степень невыполнения требования.

Степень потенциального несоответствия - степень возможного невыполнения требований.

Цели в области качества - цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

Эффективность - связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами или свойство процесса давать результат при заданных ограничениях на используемые ресурсы.

Обозначения и сокращения

ОАО «БМЗ» - открытое акционерное общество «Буланашский машиностроительный завод»;

СМК - система менеджмента качества;

КД - корректирующее действие;

ПД - предупреждающее действие;

ПДО - планово-диспетчерский отдел;

ТД - технический директор;

СК - служба качества;

ГД - генеральный директор;

РП - рабочая процедура;

СПО - служба послепродажного обслуживания;

ОГК - отдел главного конструктора;

ОТК - отдел технического контроля;

ЦЛИТ - центральная лаборатория измерительной техники;

ЭМО - энерго-механический отдел;

СТО - стандарт организации;

РК - руководство по качеству;

ПЭО - планово-экономический отдел;

ОМТС - отдел материально-технического снабжения;

ОГТ - отдел главного технолога;

ЕСН - единый социальный налог.

Введение

Дипломная работа посвящена решению актуальной задачи - оценке результативности Системы Менеджмента Качества. Вопросы результативности и эффективности Системы Менеджмента Качества (СМК) остаются актуальными с момента начала широкомасштабного использования стандартов ИСО серии 9000, то есть более 15 лет. В стандарте ИСО 9000:2000 термин «результативность» определяется как степень достижения запланированных результатов, а «эффективность» - как соотношение между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами. По существу, результативность относится к достижению целей организации и отражает степень реализации некоторой стратегии, а эффективность относится скорее к оценке использования ресурсов компании в ходе реализации стратегии.

Эта точка зрения не противоречит высказываниям общепризнанного специалиста в области качества Питера Друкера, который также указывал на различие этих терминов: «результативность» означает «делать правильные вещи», а «эффективность» - «делать вещи правильно». И то и другое одинаково важно. Но П. Друкер как бы говорит нам, чтобы мы сначала определились с выбором стратегии, с целевой направленностью нашей деятельности, указали всем правильный ориентир, а затем постарались достигнуть поставленных целей минимально возможными средствами. Сначала - правильная стратегия, а затем - экономичное производство. Выходит что результативность важнее эффективности?! Похоже, что это действительно так. Общеизвестно, что самый «лучший» способ сокращения затрат - это прекращение любой деятельности [3]

Сложность проблемы анализа и оценки результативности и эффективности связана с их многоаспектностью (мы можем рассматривать эти категории применительно к продукции (услуге), процессу или системе в целом) и многоуровневостью (предприятие в целом, структурное подразделение, бизнес-процесс, рабочее место). В настоящей дипломной работе рассмотрен вопрос оценки результативности СМК предприятия ОАО «БМЗ» по результатам внутренних аудитов.

Цель дипломной работы - провести анализ и оценить результативность корректирующих действий по результатам внутренних аудитов Системы Менеджмента Качества предприятия.

Задачами дипломной работы являются:

- ознакомление с основными документами СМК;
- ознакомление с функционирующей СМК на предприятии (процессы и процессный подход);
- овладение методами проведения внутренних аудитов;
- анализ и оценка СМК, по результатам внутренних аудитов;
- формирование навыков по контролю за документацией и записями СМК;
- расчет затрат по внедрению стандартов на предприятии по методике швейцарских экономистов М. Бруна и Д. Георги;

– закрепление и совершенствование знаний и умений управления качеством.

1. Общие требования к СМК

Стандарты ИСО серии 9000 приняты в качестве национальных в различных модификациях в более чем в 100 странах мира. Во всех случаях содержание стандартов почти аналогично и все они включают требования к системе качества компании как основное условие для достижения стабильного качества выпускаемой продукции.

Для успешного руководства организацией и ее функционирования необходимо направлять ее и управлять систематически и прозрачным способом. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией включает менеджмент качества наряду с другими аспектами менеджмента.

Восемь принципов менеджмента качества были определены для того, чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации.

Принцип 1. Ориентация на потребителя

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Принцип 2. Лидерство руководителя

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

Принцип 3. Вовлечение работников

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

Принцип 4. Процессный подход

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

Принцип 5. Системный подход к менеджменту

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

Принцип 6. Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

Принцип 7. Принятие решений, основанное на фактах

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

Принцип 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды

повышают способность обеих сторон создавать ценности [1].

Руководству следует прежде всего постоянно стремиться к улучшению результативности и эффективности процессов организации, а не ожидать появления проблемы, чтобы выявить возможности улучшения. Диапазон улучшений может быть от постепенных постоянно продолжающихся улучшений до стратегических проектов прорыва в сфере улучшения. Организации необходимо располагать процессом определения и менеджмента деятельности по улучшению. Эти улучшения могут привести к изменениям в продукции или процессах и даже в системе менеджмента качества или в организации.

Организация должна постоянно повышать результативность системы менеджмента качества посредством использования:

- политики и целей в области качества;
- результатов аудитов;
- анализа данных;
- корректирующих и предупреждающих действий;
- анализа со стороны руководства [4].

1.1 Анализ со стороны руководства СМК

Цель анализа СМК руководством организации состоит в получении объективного подтверждения достижения целей предприятия в области качества, результативного функционирования процессов СМК и оценке возможностей улучшения.

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих задач:

- систематический контроль достижения целей в области качества и результативности процессов;
- получение доказательств результативности СМК и удовлетворенности заинтересованных сторон;
- определение направлений и разработка конкретных предложений по дальнейшему совершенствованию СМК.

Входными данными для анализа СМК со стороны руководства являются:

- результаты проведения внутренних и внешних аудитов СМК (с рекомендациями по совершенствованию СМК);
- информация о выполнении запланированных корректирующих и предупреждающих действий в отношении СМК и продукции;
- информация по результатам оценивания удовлетворенности потребителей;
- информация по появлению несоответствующей продукции за отчетный период (по видам контроля и испытаний продукции);
- информация по жалобам, претензиям и рекламациям потребителей (с указанием количества и характера претензий, их причин и предпринятых для устранения причин корректирующих и предупреждающих действий);
- информация о выполнении решений и запланированных мероприятий, по предыдущему анализу СМК со стороны руководства (с указанием фактических соков выполнения, использованных ресурсов и других параметров);
- информация о выполнении и необходимости актуализации целей в области

качества;

- результаты анализа подготовки и обучения персонала организации;
- информация о работе с поставщиками;
- информация о достижении целей в области качества предприятия;
- информация о показателях результативности и эффективности (если установлены) процессов СМК, их динамики.

Выходными данными для анализа СМК со стороны руководства являются решения, отраженные в организационно-распорядительном документе (протоколе, приказе и т.п.) и направленные на:

- подтверждение пригодности Политики в области качества или необходимости ее актуализации;
- повышение результативности и совершенствование процессов СМК;
- улучшение продукции согласно требованиям потребителей (заказчиков).

Выходные данные доводят до сведения работников предприятия, демонстрируя им, как процесс анализа со стороны руководства ведет к постановке новых целей, которые принесут выгоду предприятию и каждому работнику [5].

1.2 Политика и цели в области качества

Политика и цели в области качества устанавливаются, чтобы служить ориентиром для организации. Они определяют желаемые результаты и способствуют использованию организацией ресурсов для достижения этих результатов. Политика в области качества обеспечивает основу для разработки и анализа целей в области качества. Цели в области качества необходимо согласовывать с политикой в области качества и приверженностью к постоянному улучшению, а результаты должны быть измеримыми. Достижение целей в области качества может оказывать позитивное воздействие на качество продукции, эффективность работы и финансовые показатели и, следовательно, на удовлетворенность и уверенность заинтересованных сторон.

Высшему руководству необходимо использовать политику в области качества как средство управления организацией с целью улучшения ее деятельности.

Политика организации в области качества должна быть равноправной и согласованной частью общей политики и стратегии организации.

При разработке политики в области качества высшему руководству следует учитывать:

- уровень и вид будущих улучшений, необходимых для успешной деятельности организации;
- ожидаемую или желаемую степень удовлетворенности потребителей;
- развитие работников организации;
- потребности и ожидания других заинтересованных сторон;
- ресурсы, необходимые для выхода за рамки требований ГОСТ Р ИСО 9001;
- потенциальный вклад поставщиков и партнеров.

Политика в области качества может использоваться для улучшения, если она:

- согласуется с прогнозом и стратегией высшего руководства по перспективам

организации;

- позволяет понять и преследовать цели в области качества во всей организации;
- подтверждает приверженность высшего руководства качеству и обязательство обеспечивать адекватными ресурсами достижение целей;
- помогает разъяснению этой приверженности качеству во всей организации при четком лидерстве высшего руководства;
- включает постоянное улучшение, связанное с удовлетворением потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- эффективно сформулирована и умело доведена до сведения всего персонала.

Политику в области качества следует периодически анализировать [4].

Политика в области качества ОАО «БМЗ» приведена в разделе 3.

Стратегическое планирование и политика в области качества обеспечивают организации основу для постановки целей в области качества. Высшему руководству следует разработать эти цели, направленные на улучшение деятельности организации. Цели необходимо измерять, чтобы способствовать результативному и эффективному анализу, проводимому руководством.

При разработке этих целей руководство должно учитывать:

- фактические и будущие потребности организации и обслуживаемых рынков;
- соответствующие выводы анализа со стороны руководства;
- фактические характеристики продукции и показатели процессов;
- уровни удовлетворенности заинтересованных сторон;
- результаты самооценки;
- сравнение с лучшими достижениями, результаты анализа конкурентов, возможности для улучшения;
- ресурсы, необходимые для достижения целей.

Цели в области качества необходимо довести до сведения работников организации таким способом, который дает им возможность участвовать в их достижении.

Следует определить ответственность за развертывание целей в области качества.

Цели надо систематически анализировать и пересматривать по мере необходимости [4].

1.3 Внутренние аудиты

Аудит (проверка) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств проверки и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки [6].

Сущность внутреннего аудита заключается в обследовании объектов и получении непредвзятой информации о деятельности в области качества и ее результатов с тем, чтобы определить и зафиксировать степень их соответствия установленным требованиям.

Проведение аудита качества обеспечивает руководство обратной связью, основанной на фактах, давая ему возможность принимать обоснованные решения.

Выделяют три вида аудита, которые изображены на рисунке 1.1. Рисунок 1.1 - Виды аудита

Аудит продукции - предназначен для определения соответствия фактических

показателей качества продукции заданным.

Аудит процесса - предназначен для оценки соответствия процесса установленным требованиям.

Аудит системы качества - оценивает соответствие системы в целом установленным требованиям, а также ее результативность (эффективность) [7].

На предприятии ОАО «БМЗ» применяются все три вида аудитов.

Внутренний аудит системы качества позволяет решать следующие задачи:

- подтверждение соответствия деятельности и ее результатов в системе качества установленным требованиям;
- анализ и устранение причин выявленных несоответствий;
- предотвращение появления проблем качества;
- подтверждение выполнения корректирующих действий;
- оценка эффективности функционирующей системы качества;
- установление степени понимания персоналом целей, задачи требований, установленных документами системы качества;
- определение путей дальнейшего совершенствования системы качества в целом и отдельных ее элементов [8].

Цели аудита определяют, что должно быть достигнуто аудитом, и могут включать следующее:

- определение степени соответствия системы менеджмента аудируемой организации или ее частей критериям аудита;
- оценку способности системы менеджмента обеспечить соответствие законодательным, нормативным и контрактным требованиям;
- оценку результативности системы менеджмента в достижении поставленных целей;
- определение областей возможного улучшения системы менеджмента.

Область аудита описывает масштаб и границы аудита, такие как физическое расположение, организационные единицы, деятельность и процессы, подлежащие аудиту, а также период времени, требуемый для аудита.

Критерии аудита используются в качестве ориентира при определении соответствия и могут включать применимые политики, процедуры, стандарты, законы и требования, в том числе требования системы менеджмента, контрактные требования и т.д.

В общем виде процедура проведения аудита выглядит следующим образом (рисунок 1.2).

Внутренний аудитор системы качества (аудитор) - работник предприятия, надлежащим образом подготовленный для проведения аудита системы качества.

Главный (ведущий) аудитор системы качества -- аудитор, назначенный для руководства и проведения аудита системы качества. Внутренний аудитор системы качества, наряду с чисто аудиторскими функциями, выполняет и функции эксперта, в связи с чем его можно называть экспертом-аудитором [8]. Рисунок 1.2 - Процедура проведения аудита

Факторы влияющие на результативность внутренних аудитов:

- поддержка руководителем организации проведения аудитов. Желательным является непосредственное участие руководителя организации в проведении аудита, особенно при проведении аудита ключевых для организации процессов СМК и/или видов деятельности. Это позволяет повысить статус работ по внутреннему аудиту и привлечь внимание персонала к СМК;
- наличие документированных процедур ведения деятельности в рамках СМК, максимально приближенных к реальной деятельности организации, а также обязательное документирование процесса внутреннего аудита и мероприятий по его результатам;
- уровень компетентности и опыт аудиторов. Внутренние аудиторы обязательно должны пройти соответствующее обучение с получением документа о прохождении обучения, а также проходить периодическую аттестацию в организации. Кроме того, необходимо периодически проводить рабочие совещания с аудиторами, в ходе которых знакомить их, с новой информацией в области качества, полученной на различных мероприятиях, посвященных этому вопросу (внутренние семинары), а также по результатам посещения других предприятий, внедривших СМК. Такую функцию в организации обычно выполняет руководитель службы качества;
- поддержание уровня компетентности и квалификации экспертов-аудиторов за счет регулярного участия их в аудиторских проверках, самообучения, повышения квалификации, которая должна систематически оцениваться путем аттестации аудиторов.

Каждую аудиторскую проверку рекомендуется сопровождать материальным поощрением аудиторов. При этом размер поощрения для главного и обычного аудиторов может быть разным. Любые рекомендации, выданные аудиторами по результатам проверки и внедренные в деятельность организации, также могут вознаграждаться пропорционально полученному эффекту от внедрения.

Для организации внутреннего аудита большое значение имеет формирование состава аудиторов. Опыт показывает, что предпочтительным является назначение внутренними экспертами-аудиторами сотрудников организации, имеющих достаточный опыт работы в организации и знания о порядке ведения деятельности в организации. При этом подбираются инициативные сотрудники из разных подразделений и служб организации. При таком подходе в процессе формирования программы аудита следует учитывать, что:

- сотрудник не может проверять подразделение, в котором работает;
- предпочтительно, если сотрудник проверяет то подразделение, с которым больше всего взаимодействует в ходе работы либо с которым в процессе деятельности возникает наибольшее количество спорных вопросов.

Это позволяет познакомиться с ведением деятельности смежных подразделений и способствует поиску компромиссов и разрешению конфликтных ситуаций [7].

1.4 Предупреждающие и корректирующие действия

Процедуры корректирующих действий и предупреждающих действий (далее КД или ПД) в ГОСТ Р ИСО 9001 относят к числу обязательных процедур. Основанием для разработки и реализации КД и ПД являются выявленные (обнаруженные) и

существующие (потенциальные) несоответствия [9].

1.4.1 Корректирующие действия по результатам аудитов

Эффективность аудита определяется эффективностью корректирующих действий.

Общая схема разработки и реализации КД приведена в таблице 1.1.

Все выявленные несоответствия идентифицируют и регистрируют в установленных форматах согласно требованиям процедурных и нормативно-технических документов, действующих на предприятии, в том числе соответствующей документации СМК.

Таблица 1.1 - Общая схема разработки и реализации КД

Ответственность

Примечание

Ответственный персонал

В зависимости от вида выявленного несоответствия, объекта*, места и подразделения в котором оно было выявлено, и процесса СМК, в ходе реализации которого было выявлено несоответствие

Полномочный персонал, участники совещаний различных уровней

Руководитель по принадлежности

Для анализа несоответствия могут проводиться различные совещания и привлекаться различные руководители и подразделения предприятия в соответствии с их компетенцией

Полномочный персонал, участники совещаний различных уровней

При это следует учитывать экономическую эффективность планируемых к реализации КД, т.е. соотносить планируемый результат с затратами на его достижение.

Руководитель и персонал подразделения, в котором выявлено несоответствие

Для разработки и реализации КД могут привлекаться различные руководители и подразделения предприятия в соответствии с их компетенцией.

Руководитель и персонал подразделения, в котором выявлено несоответствие

Руководители соответствующих уровней, участники совещаний различных уровней, в том числе совет по качеству

Анализ и оценка эффективности реализованных КД производится также в ходе проведения анализа СМК со стороны руководства

Под объектами, в которых могут быть выявлены несоответствия, понимаются: сырье, материалы, комплектующие изделия, эксплуатируемое оборудование, производственные процессы, продукция предприятия, деятельность персонала, документация предприятия разного рода и др.

Объем и содержание работ по реализации корректирующих действий предварительно определяется их разработчиком (или на производственных совещаниях различного уровня), окончательно устанавливается лицом, утверждающее эти действия.

Регистрация КД осуществляется в записях, оформленных согласно документации СМК, протоколах совещаний различного уровня управления, проводимых для выработки корректирующих действий, иных записей, принятых на предприятии. Руководители подразделений-исполнителей организуют и контролируют выполнение КД.

Данные о результатах КД используются для анализа СМК со стороны руководства. Результативность разработанных и проведенных КД оценивается при проведении внутренних аудитов СМК, а также иных проверок, принятых на предприятии. Отдельно следует сказать о результативности процесса КД, которая рассматривается при проведении анализа СМК руководством. Показателями результативности процесса КД являются:

- соответствие КД проблеме (выявленному несоответствию);
- своевременность выполнения КД;
- результативность реализации КД [4].

1.4.2 Предупреждающие действия по результатам аудитов

В процессе аудита могут быть выявлены потенциально опасные несоответствия. Их выявление служит основой для пересмотра существующей в составе СМК документации и дальнейшего улучшения СМК.

Целью ПД является устранение причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем. При этом самого несоответствия еще быть не должно, а может быть выявлена только отрицательная тенденция в той или иной деятельности предприятия.

Общая схема разработки и реализации ПД приведена в таблице 1.2

Таблица 1.2 - Общая схема разработки и реализации ПД

Ответственность

Примечание

Ответственный персонал

В зависимости от вида выявленного несоответствия, объекта, места и подразделения, в котором оно было выявлено, и процесса СМК, в ходе реализации которого выявлено потенциальное несоответствия, в том числе в процессе анализа со стороны руководства

Полномочный персонал, участники совещаний различных уровней

При этом следует учитывать экономическую эффективность планируемых к реализации ПД, то есть соотносить планируемый результат с затратами на его достижение

Руководитель и персонал подразделения, в котором выявлено несоответствие

Для разработки и реализации ПД могут привлекаться различные руководители и подразделения предприятия в соответствии с их компетенцией

Руководитель и персонал подразделения, в котором выявлено несоответствие

Руководители соответствующих уровней, участники совещаний различных уровней, в том числе совет по качеству

Анализ и оценка эффективности реализованных ПД производится также в ходе проведения анализа СМК со стороны руководства

Под объектами, в которых могут быть выявлены несоответствия, понимаются: сырье, материалы, комплектующие изделия, эксплуатируемое оборудование, производственные процессы, продукция предприятия, деятельность персонала, документация предприятия разного рода и др.

Все выявленные несоответствия идентифицируют и регистрируют в установленных формах согласно требованиям процедурных и нормативно-технических документов, действующих на предприятии, в том числе соответствующей документации СМК.

Достижение цели обеспечивается решением следующих задач:

- своевременное выявление потенциальных несоответствий и определение их причин;
- необходимости действий с целью предупреждения появления несоответствий;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ предпринятых предупреждающих действий.

Перечисленные задачи учитываются разработчиками при документировании процессов СМК.

При разработке ПД ответственные исполнители используют имеющиеся источники информации (процессы, рабочие операции, влияющие на качество продукции, результаты проверок технологической дисциплины, разрешения на производство с отклонением, результаты внутренних проверок СМК, результаты рассмотрения претензий и рекламаций, результаты испытаний и проверок качества, отчеты о техническом обслуживании и т.д.) для обнаружения, изучения, устранения и предупреждения возможных причин несоответствий.

Разработанные мероприятия по ПД, а также их эффективность, в зависимости от важности вопроса и проблемы, рассматриваются и обсуждаются на производственных совещаниях различного уровня.

Информация о принятых ПД регулярно передается для анализа руководству. Записи о разработке и реализации ПД ведутся и хранятся в соответствии с документацией СМК.

Показателями результативности процесса КД являются:

- соответствие ПД проблеме (потенциальному несоответствию);
- своевременность проведения ПД;
- реализации ПД [5].

1.5 Анализ по результативности разработанных и проведенных корректирующих и предупреждающих действий

Одним из важных этапов управления СМК является анализ корректирующих и предупреждающих действий с целью выработки дальнейших управляющих решений.

Под анализом понимается оценивание их результативности и эффективности. В литературе по СМК [10] недостаточно четко прописаны методы получения количественных оценок КД и ПД по следующим причинам:

- среди специалистов имеется определенная путаница в терминологии теории эффективности;
- нет общепризнанных моделей и метрик процессов, для которых могут быть определены КД и ПД;
- до последнего времени для оценивания предприятий и их бизнес-процессов не применялась сбалансированная система показателей, требующая количественных оценок параметров процессов предприятия по установленным метрикам.

Количественная оценка результативности и эффективности КД и ПД дает возможность правильно распределить или перераспределить ресурсы при управлении СМК, выполнить прогноз и оценить варианты действий, а затем выбрать оптимальный вариант.

Модель для оценивания результативности и эффективности КД и ПД (рисунок 1.3) должна удовлетворять следующим требованиям:

- простота;
- ясный физический смысл;
- малые затраты на расчет показателей;
- связь со сбалансированной системой показателей.

Степень несоответствия может быть оценена:

- баллами;
- относительными величинами (относительными средними отклонениями от нормы);
- абсолютными величинами (средними отклонениями от нормы, выраженными в абсолютных единицах);

Степень потенциального несоответствия может быть оценена:

- баллами;
- наиболее вероятными относительными отклонениями от нормы;
- наиболее вероятным абсолютными отклонениями от нормы [10].

Рисунок 1.3 - Модель для оценивания результативности и эффективности КД и ПД

2. Сведения о предприятии

Открытое акционерное общество «Буланашский машиностроительный завод» (ОАО «БМЗ») учреждено в результате преобразования государственного предприятия «БМЗ» в соответствии с Указом Президента РФ «Об организационных мерах по преобразованию государственных предприятий, добровольных объединений государственных предприятий в акционерные общества» от 01.07.92 № 21.

Буланашский машиностроительный завод был основан в 1976 году, как один из филиалов производственного объединения «Уралмаш» (г.Екатеринбург).

Предприятие находится в поселке Буланаш Артемовского района Свердловской области, который расположен в 120 км от г.Екатеринбурга в Уральском регионе России.

Качество продукции и технический уровень рассматривают, как главное условие расширения и завоевания рынков сбыта, основу получения прибыли, стабилизации экономического положения и развития предприятия.

2.1 Краткая экономическая характеристика предприятия ОАО «БМЗ»

Полное наименование: Открытое Акционерное Общество «Буланашский машиностроительный завод».

Сокращенное наименование: ОАО «БМЗ».

Юридический и почтовый адрес: 623794, Российская Федерация, Свердловская область, Артемовский район, поселок Буланаш.

Общество является юридическим лицом и имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Общество считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации в установленном федеральными законами порядке. Общество создается без ограничения срока.

Общество вправе в установленном порядке открывать банковские счета на территории РФ и за ее пределами.

Учредителем Общества является Свердловский областной комитет по управлению государственным имуществом с правами территориального агентства

Государственный Комитет Имущества РФ.

Общество имеет круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование и указание на место его нахождения.

Общество является правопреемником имущественных и неимущественных прав государственного предприятия «Буланашский машиностроительный завод».

Учредительными документами Общества являются его Устав и План приватизации. В составе предприятия имеются механосборочное производство - цех № 98, транспортный цех - № 92, инструментальное производство, складское хозяйство цех № 86.

Целью деятельности предприятия ОАО «БМЗ» является выпуск конкурентоспособной продукции гарантированного качества, соответствующей требованиям заказчика. Качество продукции и ее технический уровень рассматривается предприятием как главное условие завоевания и расширения рынков сбыта, основу получения прибыли, стабилизации экономического положения и развития. Еще основной целью является получение прибыли от предпринимательской деятельности и использование ее в интересах акционеров.

Предметом деятельности общества являются:

- производство и ремонт бурового, экскаваторного, дробильно-размольного, кузнечно-прессового оборудования и другой продукции машиностроительной промышленности;
- производство, реализация, монтаж и наладка продукции специального, производственно-технического назначения;
- лизинг оборудования и технологии;
- капитальное строительство, реконструкция и ремонт производственных сооружений, жилого фонда и социально-бытового сектора;
- сдача в аренду принадлежащих обществу сооружений, зданий, механизмов, помещений;
- проектирование, разработка, производство и реализация товаров народного потребления, оказание услуг населению;
- организация оптовой торговли продукцией производственно-технического назначения и товарами народного потребления как своего, так и стороннего изготовления;
- операции на биржах;
- торгово-закупочная и посредническая деятельность, в том числе через собственную торговую сеть;
- экспортно-импортные операции;
- маркетинговые услуги в соответствии с профилем Общества;
- осуществление внешнеэкономической деятельности;
- рекламно-издательская деятельность;
- обучение специалистов, в том числе за рубежом;
- оказание сервисных гарантийных услуг предприятиям, населению по обслуживанию выпускаемой продукции;
- оказание консультационных, информационных услуг;

- оказание медицинских услуг;
- оказание услуг по организации досуга и отдыха;
- оптовая и розничная торговля;
- переработка продукции лесопиления, изготовления, заготовок для столярного производства;
- проектно-строительные работы;
- производство строительных материалов, конструкций и изделий;
- прокат оборудования и инвентаря;
- реализация сырья, полуфабрикатов, отходов производства;
- ремонт и техническое обслуживание автотранспортных средств юридических и физических лиц;
- торговая деятельность по обеспечению рабочего снабжения;
- транспортно-экспедиционное обслуживание юридических и физических лиц;
- утилизация, складирование, перемещение, размещение, захоронение, уничтожение промышленных и иных отходов (кроме радиоактивных отходов).

Стратегия предприятия ОАО «БМЗ»: весь персонал предприятия (от Генерального директора до рабочего) обеспечивает достижение цели путем четкого разграничения полномочий и личной ответственности за качество продукции.

2.2 Перечень выпускаемой продукции

Машиностроительное предприятие ОАО «БМЗ» производит плунжерные насосы, модульные кустовые насосные станции, редуктора, поршневые буровые насосы, узлы и детали для добывающих и перерабатывающих отраслей промышленности, включая нефтегазовую, химическую и водоснабжение, а так же производство метизной продукции.

Виды выпускаемой продукции: установки насосные блочные передвижные УНПБ-125х40Э, УНПБ-80-40Э; стационарные насосные станции МКНС, БКНС (модульная кустовая и блочная кустовая насосные станции); универсальные насосы буровые трехпоршневые УНБТ-950; агрегаты электронасосные трехплунжерные АНТ-90, АНТ-75, АНТ-55, АНТ-150, АНТ-370; насосы пульповые диафрагменные НПД-125, пресс брикетировочный ПБ-55, штанговращатель ШВ-08-01 (Приложение А).

Также предприятие проводит ремонт лебедок и другого нефтегазового оборудования, упрочнение методом ионного азотирования поверхности крупногабаритных деталей массой до 5 тонн и длиной до 4 м (получаемая твердость - более 70 единиц по Роквеллу); ремонт универсальных буровых насосов УНБ-600.

2.3 Внедрение СМК на предприятии ОАО «БМЗ»

Рост степени насыщения рынка товарами и услугами, усиление конкуренции вызвали к жизни понятие конкурентоспособности, под которой понимается способность продукции соответствовать:

- в определенный период времени сложившимся или предполагаемым требованиям рынка;
- быть успешно реализованной при наличии предложения других аналогичных

товаров.

Для победы в конкурентной борьбе, констатирующей системы контроля качества, недостаточно. Возникла необходимость в выявлении и анализе причин дефектов, а также разработке мероприятий по предотвращению брака в будущем. Сложилась новая концепция - управление качеством. Она предполагает такие процессы: контроль, анализ, планирование и прогнозирование. Главной целью системы, образованной этими процессами, является обеспечение и совершенствование качества в течение всего процесса создания продукции как средства удовлетворения конкретных потребностей.

Таким образом, усиление конкуренции (рост числа предприятий, производящих оборудование для нефтеперерабатывающей промышленности) сподвигло предприятие ОАО «БМЗ» к созданию системы, направленной на управление качеством - Системы Менеджмента Качества.

Письменную гарантию соответствия продукции установленным требованиям (стандартам) даёт процедура, называемая сертификацией продукции.

Сертификация систем качества в Российской Федерации организуется и проводится для создания уверенности у потребителей продукции (услуги), руководства предприятий - изготовителей и других заинтересованных сторон в возможности предприятий и организаций обеспечить потребителя продукцией, соответствующей установленным требованиям.

Сертификация систем качества осуществляется:

- в рамках обязательной сертификации продукции, если это предусмотрено способом (формой, схемой) сертификации этой продукции;
- в рамках добровольной сертификации продукции и систем качества, если это предусмотрено интересами заявителя.

Подготовка к добровольной сертификации по ИСО 9002 - 94 на предприятии ОАО «БМЗ» началась в 1995 году. До этого времени на предприятии имела место Система Обеспечения Качества.

В 1996 году предприятием ОАО «БМЗ» был получен сертификат одобрения Системы Управления Качеством на три года.

Сертифицированная Система Управления Качеством явилась гарантией высокой стабильности и устойчивости качества продукции, выпускаемой поставщиком.

Наличие сертификата на Систему Управления Качеством на предприятии ОАО «БМЗ» - необходимое условие сохранения конкурентных преимуществ на рынке, включающих:

- отсутствие проблем с управлением производством;
- небольшое количество претензий от заказчиков.

Эффективная, хорошо структурированная Система Качества позволяет рассматриваемому предприятию оптимизировать качество с точки зрения уменьшения различных рисков, снижения издержек и роста прибыли.

Иностранные заказчики для заключения контракта на поставку продукции выдвигают требования наличия у производителя системы качества и сертификата на систему качества, выданного авторитетным сертифицирующим органом. Получив

сертификат на соответствие стандартам ИСО 9000, предприятие ОАО «БМЗ» получило возможность выйти на международный рынок и работать с иностранными клиентами.

Таким образом, наличие у предприятия Системы Качества, соответствующей международно признанным стандартам, явилось гарантом стабильности, дало преимущества в конкурентной борьбе за покупателя, и, естественно, в целом улучшило общие результаты деятельности предприятия.

В 1999 году на предприятии был проведён ресертификационный аудит. Предприятие получило сертификат одобрения Системы Управления Качеством на три года.

В 2002 году на предприятии ОАО «БМЗ» был проведён аудит по продлению сертификата по версии ИСО 9002 - 94.

В то же время предприятие начало подготовку для сертификации СМК по новой версии стандарта ИСО 9001 - 2000 года.

Вторая редакция основных стандартов серии ИСО, вышедшая в 1994 году, включала 24 стандарта. Третья редакция стандартов серии ИСО 2000 года содержит всего пять стандартов. Изменилась структура стандарта - вместо «жёсткого» деления всех требований на 20 элементов, что вызывало у многих предприятий проблемы с адаптацией стандарта к их собственной организации, введены четыре основных раздела:

- ответственность руководства;
- управление ресурсами;
- реализация продукции;
- измерение, анализ и улучшение.

Одной из важнейших черт новых стандартов является их универсальность, то есть принципиальная применимость ко всем без исключения видам деятельности.

В ноябре 2003 года СМК предприятия была рекомендована к одобрению по новой версии стандарта. В декабре 2003 года ОАО «Буланашский машиностроительный завод» получило сертификат одобрения системы управления качеством от фирмы по стандартам ИСО 9001:2000 .

В соответствии с концепцией стандартов серии ИСО 9000 версии 2000 года СМК предусматривает постоянное совершенствование с целью повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

СМК, обеспечивающая политику предприятия и достижения цели в области качества, включает:

- маркетинг, поиск и изучение рынка;
- проектирование или разработку технических процессов;
- материально-техническое снабжение;
- подготовку и разработку технических процессов;
- производство;
- контроль, проведение испытаний и обследований;
- упаковку и хранение;
- реализацию и распределение;
- монтаж и эксплуатацию;

- техническую помощь в обслуживании;
- утилизацию после использования.

Делая выводы, можно сказать следующее: по мере развития предприятия ОАО «БМЗ», увеличения объемов выпускаемой продукции, роста насыщения рынка аналогичной продукцией, выпускаемой на рассматриваемом заводе, появилась необходимость создания на предприятии системы, направленной на обеспечение качества в течение всего процесса создания продукции - Системы Управления Качеством.

Развитие СМК предприятия ОАО «БМЗ» прошло несколько стадий:

- подготовка в 1995 году к добровольной сертификации;
- в 1996 году Система Управления Качеством была одобрена, что подтверждалось сертификатом;
- в 1999 году был проведен ресертификационный аудит, и действие сертификата одобрения Системы Управления Качеством было продлено еще на три года;
- в 2002 году был проведен аудит по продлению сертификата по версии ИСО 9002-94;
- в ноябре 2003 года - СМК была рекомендована к одобрению по новой версии стандарта;
- в декабре 2003 года - СМК была сертифицирована по версии ИСО 9001-2000 фирмой Lloyd,s Register Quality Assurance;
- в январе 2005 г. на предприятии проходил сертификационный аудит и был получен сертификат австрийской фирмы IQNet;
- в апреле 2006 г. проведен инспекционный аудит СМК предприятия ОАО «БМЗ». Выдано решение о подтверждении действия сертификата соответствия СМК.
- в феврале 2007 г. проведен ресертификационный аудит СМК предприятия ОАО «БМЗ», в связи с реорганизацией органа по сертификации.

В настоящее время СМК предприятия ОАО «БМЗ» сертифицирована органом по сертификации IQNet. Сертификат OQS является подтверждающим, сертификат IQNet. Сертификат фирмы РОСТЕХСЕРТ выдается предприятиям Уральского региона.

2.4 Процессы СМК

На ОАО «БМЗ» разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК. Проводятся действия для постоянного улучшения результативности системы в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Модель СМК ОАО «БМЗ» отражает взаимосвязи процессов, определенных на предприятии, которые необходимы для функционирования СМК:

Процессы менеджмента:

- ответственность руководства (М-1);
- менеджмент качества (М-2);

Аутсорсинговый процесс:

- определение и анализ требований заказчика (А-1);
- послепродажное обслуживание (А-2);

Бизнес процессы:

- закупки (Б-1);
- производственный процесс (Б-2);

Обеспечивающие:

- менеджмент персонала (0-1);
- менеджмент инфраструктуры и производственной среды (0-2).

У каждого процесса есть свой руководитель, который руководит процессом, то есть несет главную ответственность за гарантию, что его процесс управляем, достиг цели и находится под постоянным анализом для улучшения [11].

3. Политика в области качества и внутренние аудиты, как способ оценки ее реализации предприятия ОАО «БМЗ»

3.1 Политика и цели в области качества

Политика в области качества предприятия ОАО «БМЗ» сформирована высшим руководством и официально определяет основные цели и задачи организации в области качества.

Высшее руководство ОАО «БМЗ» понимает, что качество - это длительный труд всего коллектива для того, чтобы заслужить доверие потребителей. Осознав это, высшее руководство берет на себя обязательство выполнять требования и непрерывно улучшать результативность СМК, через:

Цель

Целью деятельности предприятия ОАО «Буланашский машзавод» является проектирование и производство конкурентоспособной продукции: плунжерных насосов, модульных кустовых насосных станций, редукторов, поршневых буровых насосов, узлов и деталей для перерабатывающих отраслей промышленности, включая нефтегазовую, водоснабжение, химическую, гарантированного и стабильного качества, соответствующей международным и национальным стандартам, законодательным и обязательным требованиям, и отвечающей требованиям потребителя.

Качество продукции и технический уровень мы рассматриваем как главное условие расширения и завоевания рынков сбыта, основу получения прибыли, стабилизации экономического положения и развития предприятия.

Стратегия

Весь персонал предприятия (от генерального директора до рабочего) обеспечивает достижение цели путем четкого разграничения полномочий и личной ответственности за качество продукции.

Тактика

- создать и поддерживать рабочие условия, обеспечивающие производство и поставку продукции гарантированного качества;
- установить взаимосвязи с заказчиками и поставщиками с целью поддержания качества продукции на всех этапах ее жизненного цикла;
- непрерывно улучшать Систему Менеджмента Качества, путем совершенствования процессов;
- проводить систематический анализ качества выпускаемой продукции,
- Системы Менеджмента Качества, с направленностью работ на предупреждение возникающих отклонений, а не только на их устранение;