

SERT MANAGEMENT **TUV**

## Введение в ISO 9001. Начало пути.

Риад Асимович Ибрагимов  
– Представитель TUV в Узбекистане.

SERT MANAGEMENT **TUV**

## Нужно ли повышать качество производимой продукции и услуг?

От кого и чего зависит качество в организации?  
Чем должны заниматься Руководители чтобы добиться качества и стабильности?

Управлением! Организацией деятельности!  
**Управлением!**

SERT MANAGEMENT **TUV**

# ISO 9001

ЭТО СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ  
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



КСУКП  
Комплексная  
Система Управления Качеством  
Продукции

SERT MANAGEMENT **TUV**

## История

Мин. Обороны США 1959 г.  
MIL - Q - 9858

↓

AQAP

↓

BS 4891

↓

BS 5750

↓

ISO 9000

1950г.

↓

1987

**ISO 9001:2008**

SERT MANAGEMENT **TUV**

## Сколько стоит качество?

Затраты на качество:

- Обучение персонала
- Работа с поставщиками
- Контроль качества
- Контроль отделов и процессов
- Сертификация
- Обслуживание и кадрировка оборудования (приборов)
- Проведение планерок и программ развития
- Оптимизация Орг. Структур.
- 7 раз отмерь – 1 раз отрежь

Затраты на плохое качество:

- Стоимость испорченных материалов
- Потраченное время на исправление брака
- Простой из-за поломок оборудования
- Простой из-за отсутствия сырья и материалов
- Замена неудовлетворительной продукции
- Юридические споры и выплаты компенсаций
- Потеря имиджа, объема продаж
- Текучесть кадров и время на обучение новых
- Недополученная прибыль
- 1 раз отмерь – 7 раз переделай

SERT MANAGEMENT **TUV**

## Сколько стоит качество?



Расходы на качество \$


Расходы на плохое качество (цена несоответствий)

Оптимальное соотношение цены и качества

Расходы на предупреждение брака (цена соответствий)


хуже ← качество → лучше

**Применение систем управления выгодно.**

SERT MANAGEMENT 


**Преимущества внедрения ИСО 9001:**

- Упорядочивание отделов и процессов
- Объективная оценка отделов и процессов
- Система поиска причин проблем
- Снижение количества несоответствий
- Снижение и оптимизация расходов
- Обеспечение качества
- Доверие потребителя и партнеров

SERT MANAGEMENT 

**Сертификат по ИСО 9001 необходим для:**

- Экспорт продукции
- Участие в тендерах
- Привлечение инвестиций / кредитов
- Занятие ниши на международном рынке
- Реализация международных кредитов/инвестиций

SERT MANAGEMENT 


**Принятые законы в Узбекистане:**

2002 год. Отраслевые программы по внедрению ИСО 9001 на предприятиях

**22.07.04 ПКМ № 349**

**28.08.06 ПКМ №183**

**УП -3937 от 12.11.07, раздел 7**


SERT MANAGEMENT 

[http://www.shymkent.com/modintern/krysalis/webapps/sodbi/index.php?K\\_TURL=news\\_news\\_detail.do&id=128284](http://www.shymkent.com/modintern/krysalis/webapps/sodbi/index.php?K_TURL=news_news_detail.do&id=128284)

Предприятия возвращают пятьдесят процентов от суммы, затраченной на внедрение СМК (ПП РК № 514) , **Казахстан**.  
<http://iaolubov.narod.ru/tezis3.htm>

Правительство **Южной Кореи** предоставляет налоговые скидки с сумм, затраченных на разработку, оплату консультационных услуг, обучение персонала, сертификацию тем компаниям и предприятиям, которые сертифицировали свою систему качества, этим же компаниям отдается предпочтение при размещении государственных заказов.  
[http://sc1158.comcor.ru/fio/MCIO\\_Alumni\\_03/resource/internet/www.geo2000.da.ru/3-3.htm](http://sc1158.comcor.ru/fio/MCIO_Alumni_03/resource/internet/www.geo2000.da.ru/3-3.htm)

**Индия:** В целях поощрения экспорта программного обеспечения специальные импортные лицензии автоматически выдаются фирмам, владеющим международными сертификатами качества ISO-9000 и ISO-14000

SERT MANAGEMENT 

<http://www.tk461.stankin.ru/eng/base/doctr/concqual.html>

**При Правительстве РФ** создается Координационный совет по реализации Концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг.  
<http://iaolubov.narod.ru/tezis3.htm>

**В Малайзии** правительственная финансовая поддержка осуществляется через Фонд технической поддержки промышленности, при этом компенсируются до 50% затрат предприятий на консультационные услуги, обучение, приобретение необходимого оборудования и материалов, а Департамент труда может компенсировать до 80% затрат на обучение.

**Правительство Индии** предоставляет грант малым предприятиям для компенсации расходов на обучение, консультации и сертификацию систем качества.  
[http://www.center.ru/riasite/index.phtml?page=1&tbl=tb\\_88&id=1158](http://www.center.ru/riasite/index.phtml?page=1&tbl=tb_88&id=1158)

**Чувашия:** Программа «Качество» - удачно сочетает обучение студентов вузов по специальности «Управление качеством» с практической работой в республиканском научно-технологическом комплексе по внедрению СМК в организациях реального сектора экономики.

SERT MANAGEMENT 

[http://www.center.ru/riasite/index.phtml?page=1&tbl=tb\\_88&id=332](http://www.center.ru/riasite/index.phtml?page=1&tbl=tb_88&id=332)

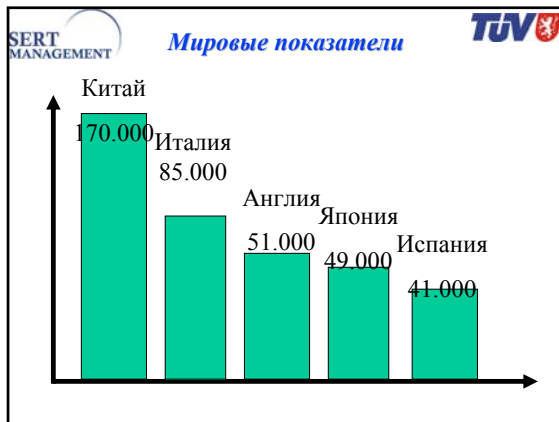
**Армения:** За последнее время пересмотрены и приняты три основополагающих стандарта национальной системы стандартизации.  
[http://www.chuvashia.com/portal\\_orgs/news\\_list.asp?id=213&news=40770](http://www.chuvashia.com/portal_orgs/news_list.asp?id=213&news=40770)

**Чувашская Республика:** реализация республиканской комплексной программы ускоренного внедрения во все сферы экономики Чувашской Республики международных стандартов качества на 2005-2010 годы  
<http://iaolubov.narod.ru/tezis3.htm>

**Правительство Республики Татарстан** приняло решение о сертификации всех промышленных предприятий по стандарту ISO 9000.  
<http://www.elib.ru/News/NewsPrint.shtml?QUERY=PN&ID=6349>

**В России** учреждена общественная Премия по национальной безопасности (службы безопасности, Государственного таможенного комитета РФ, а также ведущие эксперты в области безопасности, систем управления качеством ISO 9001), Программа «100 лучших товаров России». [http://www.center.ru/riasite/index.phtml?page=1&tbl=tb\\_85&id=407](http://www.center.ru/riasite/index.phtml?page=1&tbl=tb_85&id=407)  
<http://www.ko.md/cgi/article.pl?id=4926>

**Молдова:** Проект финансового стимулирования внедрения на предприятиях международной системы качества ISO-9001.



- Сертифицированные TUV по ISO 9001**
1. ОАО «Узбекхиммаш»
  2. ОАО «Кызылкумцемент»
  3. Шуртанский Газо Химический Комплекс
  4. СП ОАО «Чирчикский Трансформаторный Завод»
  5. ООО «Новатор»
  6. ГАО «ТАПОиЧ»
  7. ОАО «БухараГазПромСтрой»
  8. АПО «Узметкомбинат»
  9. СП ОАО «Андижанкабель»
  10. АГМК
  11. ОАО «Мубарекнефтегазмонтаж»

- Сертифицированные TUV по ISO 9001**
12. БНПЗ
  13. ФНПЗ
  14. СП «Максам-Чирчик»
  15. СП «Аммофос»
  16. УДП «Шуртаннефтегаз»
  17. АО «Кварц»
  18. Международный Бизнес Центр
  19. СП «Green World»
  20. Тепловозремонтный Завод
  21. ОАО «Узпахтамаш»
  22. ОАО «Наманганмаш»

- Сертифицированные TUV по ISO 9001**
23. Национальный Банк Узбекистана (Главное Управление НБ ВЭД РУз по городу Ташкенту)
  24. ООО «MS CONSULT»
  25. СП «Уз Газинжиниринг» (проектный институт)
  26. ОАО «Узбекэкспертиза»
  27. ОАО «Узлитинепетгаз» (проектный институт)
  28. ОАО «Гидропроект» (проектный институт)
  29. ОАО «Теплоэлектропроект» (проектный институт)
  30. ООО «Винлад», 31.ОАО «Узводзарубежстрой»
  32. ООО «HOLIS GURUH», 33. НПП «МФС Сервис»
  34. ГАВК «Узинтеримпекс»,
- Около 100 предприятий

**Какие виды менеджмента развивать и применять – диктует жизнь и потребитель:**

Менеджмент Качества - ISO 9001

Менеджмент промбезопасности - OHSAS 18001

Управление информационной безопасностью - ISO 27001

Социальный Менеджмент - SA 8000

**Все эти стандарты ОСНОВАНЫ на ISO 9001!**

SERT MANAGEMENT **TUV**

**ВОЗНИКАЮТ ВОПРОСЫ:**

Как Вы внедряете и поддерживаете систему по ISO 9001?

Легкомысленно ли мы к этому относимся? Или делаем серьезную **ОСНОВУ**?

**Ваши ответы влияют на конкурентоспособность**

SERT MANAGEMENT **TUV**

**Наиболее частые проблемы при внедрении и сертификации СМК по ISO 9001**

Не вовлеченность первых руководителей

Назначение ответственного за ISO 9001 не руководителя

Не выделения времени на ISO 9001 при внедрении.

Не эффективное обучение персонала

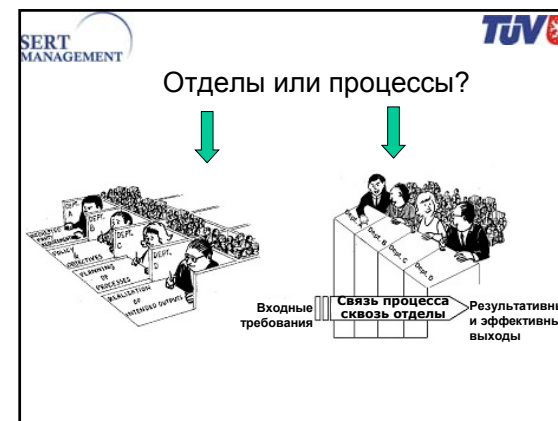
Слабая система внутреннего аудита

Создание бумаг, но не системы

Только бы получить сертификат

SERT MANAGEMENT **TUV**

**Основные требования ISO 9001**



**Принцип -4**

### Процессный подход

операция	Участники процесса Снабжения			
	Отдел	Снабжение	Директор	Склад
Заявка	●			
Регистр		●		
Проверка			●	
Утвержде			◇	●
Соглас-ие	●			
Поиск и дос		●		

Должен быть ответственный за процесс снабжения который контролирует все этапы и тогда процесс будет эффективным

**ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

### ОПРЕДЕЛИТЬ ПРОЦЕССЫ

Какие процессы жизненного цикла продукции могут быть на предприятии?

**Маркетинг**  
**Планирование**  
**Разработка новой продукции**  
**Снабжение**  
**Складирование ТМЦ**  
**Производство**  
**Контроль Качества**  
**Процесс работы с кадрами**  
**Вспомогательные процессы**  
**Складирование готовой продукции**  
**Сбыт / продажа услуг**  
**Послепродажное обслуживание**

**Процессы «SERT»**

- Планирование
- Сертификация
- Обучение
- Закупки
- Управление персоналом
- Финансовый менеджмент

№ процесса	Описание	нормативный документ	Участники процесса										Зависит		
			Владелец процесса и подразделения	Гл. инж-ер	Гл. инж-ер	СМ/ТС	Склад	Гл. инж.	СБ/СД	Юр. отдел	СДЛ, прораб. Мастер	Финансы			
1	Определение требований к продукции (обратный заказ)														2014-01, 2014-02
2	Согласование заказа														
3	Утверждение заказа														
4	Проверка наличия на складе														
5	Распределение заказа по производственным подразделениям														
6	Поиск поставщика	Уровень сбора поставщиков													2012-03
7	Организация входных партий														2012-05
8	Организация производства	Рабочий лист, листы 201													2012-05
9	Организация хранения готовой продукции														2012-05
10	Организация продаж														2012-05
11	Послепродажное обслуживание														2012-05
12	Обслуживание клиентов														2012-05
13	Обслуживание клиентов														2012-05
14	Внешний контроль														2012-05
15	Складирование и хранение														2012-05
16	Поиск и поставление														2012-05

**Пункт 4.1 а**

### ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОЗВОЛИТ


- Точно знать и понимать как процесс протекает
- Точно знать какой следующий шаг процесса
- Четкое следование процессу позволит уменьшить ошибки и проблемы
- Обучать новых сотрудников как работает процесс и кто за что отвечает
- При изменении процесса – актуальное описание процесса позволит быстрее упорядочит деятельность

Образец процесса Снабжение, управление кадрами, обучение СМ

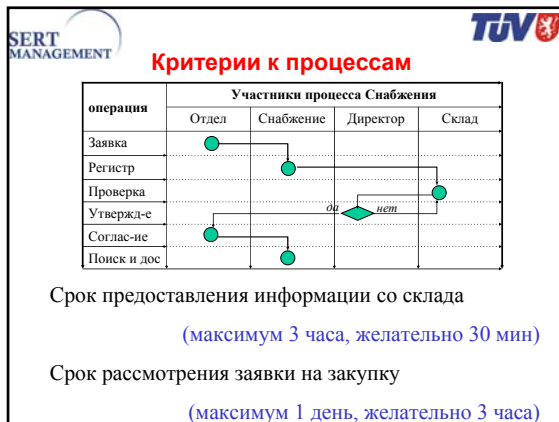


### УСТАНОВИТЬ КРИТЕРИИ ПРОЦЕССОВ

Что такое критерии процессов?  
 Какие критерии к продукции?



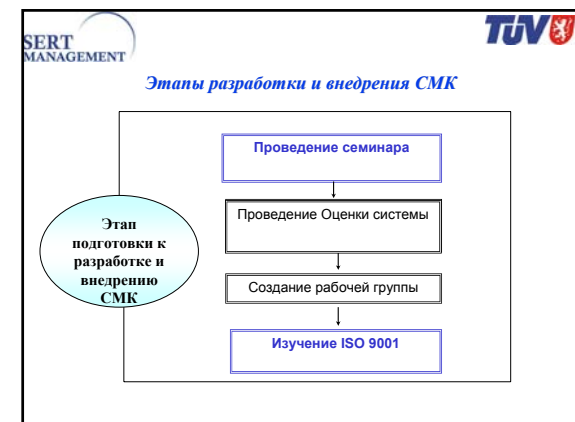
Вместимость = 50 мл (+-5 мл)  
 Диаметр = 3 см (+- 1 мм)  
 Толщина стенок = 2 мм (+-0,2 мм)  
 Высота = 5 см (+- 2мм)

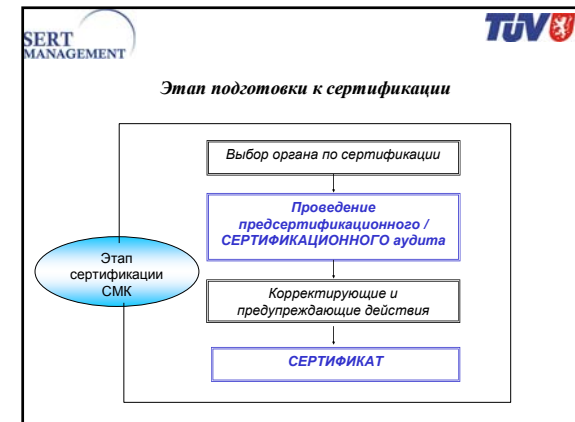
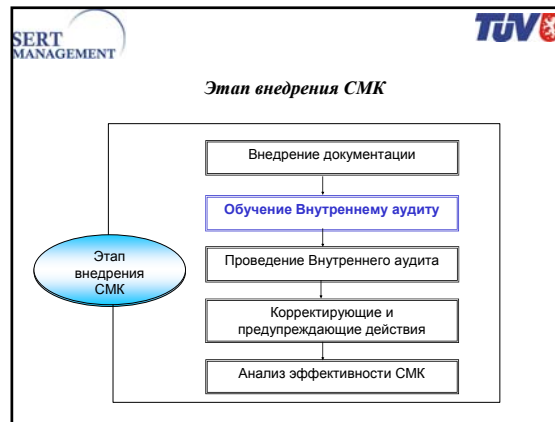
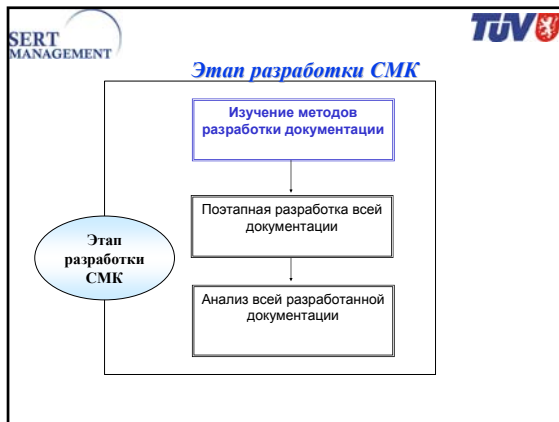


A	B	C	D	E	F	G	H		
№	Наименование критерия						Минимум	Ожидаемая	Максимум
	Процесс №3 - ОБУЧЕНИЕ						Январь	Февраль	Март
3	Количество проведенных курсов (в месяц)	3	7	Зам Об	2	9	5		
4	Бюджет курсов, млн. в месяц	8	15	Зам Об	7	31	18		
5	Удовлетворенность по обучению	4,5	5,5	Оф Мен	5,2	4,8	4,8		
6	Средний срок выдачи сертификатов, дней	11	3	Оф Мен	3	8,6	9,2		
7	Участие в тренингах и семинарах (ч.д.) с учетом	7	16	Зам Равн	0	8	1		
8	Участие в тренингах и семинарах (ч.д.)	6	8	Глав Спец	8	13	9		

A	B	C	D	E	F	G	H		
№	Наименование критерия						Минимум	Ожидаемая	Максимум
	Процесс №2 Сертификационные Услуги						Январь	Февраль	Март
4	Общая удовлетворенность Заказчиком	4	5,5	Мен Серт	5,0	4,75	5		
5	Общая удовлетворенность аудитором	4	5,5	Мен Серт	4,7	4,69	4,79		
6	Количество замечаний Корректора по отчетной	5	1,0	Мен Серт	2,5	2,0	1,8		
7	Количество замечаний Германия по отчетной	1	0	Мен Серт	1	1	0		
9	Время затраченное на период отчетной документации по аудиту	3	1	Переводчик	3	2	2		
10	Срок отправки отчетной документации в Германию после закрытия отклонений Утверждения отчета при	4	2	Мен Серт	11	12	14		
11	Срок получения сертификатов после отправки	60	30	Мен Серт	29	27	47		

- ПРАВИЛЬНАЯ РАБОТА С ПРОЦЕССАМИ ПОЗВОЛИТ:**
- Точно знать и понимать как процесс протекает
  - Точно знать какой следующий шаг процесса
  - Четкое следование процессу позволит уменьшить ошибки и проблемы
  - Обучать новых сотрудников как работает процесс и кто за что отвечает
  - При изменении процесса – актуальное описание процесса позволит быстрее упорядочит деятельность
  - Наладить взаимодействие процессов (входы-выходы)
  - Контролировать качество процессов по критериям
  - Анализировать тенденции процессов
  - Выявлять проблемы и улучшать процессы





SERT MANAGEMENT **TUV**

**ВОПРОСЫ?**