

ОАО «Торнадо»



Презентацию подготовили:

Никонова М.

Мясникова Ю.

Олин А.

Ершов А.

Костин А.

Гончаров П.

Немного о нас...

Наша миссия: Делаем велосипеды мы, велосипеды вдохновляют вас.

Уже более 15 лет наша компания успешно снабжает своих потребителей качественными велосипедными.

Над реализацией принципов высшего качества трудятся высококлассные специалисты. Все вместе они разрабатывают, испытывают и производят высококачественные спортивные велосипеды, а кроме того, следят за тенденциями и постоянно улучшают продукцию нашей компании.

Цели в области качества

Обеспечить конкурентоспособность продукции
на рынке сбыта

Расширить долю
рынка на 20%

Обеспечить объём
продаж как в 2009 году

Открыть филиал
в Рязани

Разработать 5
новых моделей

Модернизировать
систему скидок

Найти надежного
подрядчика

Акция «Велосипед
всей семье»

Выпустить серию,
сотрудничая со знаменитостями

ПЗ «Работа с поставщиками»

Этап	Что происходит	Показатель	Метод измерения, оценки	Критерий
Р	Планирование объёма закупленной продукции, требования к закупленной продукции.	% составленных требований к закупаемой продукции	Количество правильно составленных требований для закупаемой продукции	Требования к закупаемой продукции готовы не менее 95%
Д	Закупка продукции, поиск основных поставщиков, оценка поставщиков, подписание договора, оплата, поставка.	% закупленной продукции	Количество закупленной продукции	Объема закупленной продукции не менее 95%
С	Контроль качества закупленной продукции, правильно ли проверяются выполнения требований к закупленной продукции.	% качественной закупленной продукции	Количество некачественных материалов при поставке	Количество бракованной продукции менее 5% от поставки
А	Анализ процесса закупок, разработка плана КД и ПД	% выполненных КД и ПД	Количество повторных нарушений после внедрения КД и ПД	% выполненных КД и ПД не менее 80%

П4 «Производство»

Этап	Что происходит	Показатель	Метод измерения, оценки	Критерий
Р	Планирование объёмов выпуска на полугодие, требований к продукции, к технологическим процессам, к составу и готовности оборудования, документации (записям)(определение документов, которые являются записями)	Уровень точности и настроенности технологических процессов	Количество несвоевременно выполненных требований	Готовность технологических процессов не менее 95%
Д	Производство рамы, сборка и установка колёс, установка руля, педалей, задней вилки тормоза, монтирование заднего тормоза, расчёт показателей выполнения требований к продукции, процедуре, документации (записям)	% сдачи продукции ОТК (заказчику) с первого предъявления	Количество некачественных моделей из выборки, взятой из партии	Годной продукции не менее 70%
С	Контроль качества выпускаемой продукции, правильно ли проверяются выполнения требований к продукции, процессу, документации (записям)	Уровень прослеживаемости причин брака и отказов	Количество отказов (рекламаций) изделий у потребителей из-за производственных дефектов	Проконтролированной продукции не менее 80% от выпущенной продукции
А	Анализ процесса производства, разработка плана КД и ПД	% выполненных КД и ПД	Количество повторных нарушений после внедрения КД и ПД	% выполненных КД и ПД не менее 80%

П5 «Испытания»

Этап	Что происходит	Показатель	Метод измерения (оценки)	Критерий
Р	Комиссия, состоящая из начальников всех подразделений, устанавливает метод контроля, приемочное число партии, действия с несоответствующей продукцией.	-Скорость составления плана; -Четкость плана.	Правильное понимание всех участников процесса пунктов плана.	Срок составления плана, пригодного для испытаний не должен превышать 10 дней.
D	-Первичный контроль внешнего вида изделий; -Испытания рамы; Испытания каретного вала; -Испытания педалей; -Испытания подсидельных штырей.	-Сроки проведения испытаний; -Уровень качества контроля (количество продукции, которая была возвращена как негодная с последующих процессов; -Количество отступлений от плана испытаний.	Документация на бракованную продукцию.	-Количество изделий из партии, возвращенных с последующих этапов не более чем количество изделий, возвращенных с предыдущей партии; -Количество рекламаций, касающихся брака не более 5% от количества изделий в партии.
С	На каждом участке данные оформляются в виде протокола об испытаниях. По окончании испытаний составляется отчет об испытаниях.	Соответствие данных, представленных в протоколах и отчете, реалиям.	Отчет об испытаниях.	-Процент не верной (не соответствующей действительности) информации в каждом протоколе и отчете не более 1%.
А	-Проведение внутренних аудитов(1 раз в 3 месяца); -Сбор рекламаций; -Анализ возможности сократить сроки испытаний; -Анализ отказов оборудования.	-Наличие отклонений от процесса; - Соответствие сроков проведения испытаний запланированным.	-Количество рекламаций; -Количество несоответствий в документах.	- Количество рекламаций<= количеству рекламаций, полученных с предыдущей партии; -Продолжительность испытаний партии <= продолжительности испытаний предыдущей аналогичной партии.

П9 «Обеспечение кадрами»

Этап	Что происходит	Показатель	Метод измерения, оценки	Критерий
Р	Планирование объема рабочей силы на полугодие осуществляется на основе результатов анализа рынка, с учетом результатов анализа требований кадров в предыдущем периоде.	Уровень соответствия квалифицированным требованиям	Количество несвоевременно выполненных требований	Готовность опытного персонала не менее 95%
Д	Подготовка персонала, обучение их соответствующим процессам.	Уровень удовлетворенности покупателей	Количество отрицательных отзывов к положительным	Количество отрицательных отзывов к положительным не менее 85 %
С	Контроль качества рабочей силы осуществляется на основе показателей испытаний готовой продукции (ТРД П9 – 2014).	Уровень компетенции персонала	Повышение квалификации, разговоры с менеджером по итогам работы.	Обязательное тестирование раз в квартал на основе знаний и наработанных навыков
А	Анализ профессиональной деятельности работника	% выполненных поставленных задач на прошедший квартал	Количество неудовлетворенных покупателей, характеристика на работника с независимого тайного покупателя	% выполненных поставленных задач на прошедший квартал не менее 90%

П11 «Сбыт»

Этап	Что происходит	Показатель	Метод измерения, оценки	Критерий
Р	Планирование объёмов продаж на год, анализ предыдущих периодов, анализ конкурентов на рынке сбыта велосипедов	Доля торговых сетей в России, продающих нашу продукцию	Количество сетей, не продающих нашу продукцию	Доля торговых сетей в России, продающих нашу продукцию не менее 45%
Д	Поиск потенциальных покупателей, заключение контрактов на поставку продукции, заказ велосипедов в отдел производства, отгрузка продукции.	% процент выполнения планового объема продаж.	Оборот проданной продукции в рублях	Выполнение планового объема продаж не менее 85%
С	Контроль оборота продаж, за ценообразования и марженальности реализуемой продукции.	Доля сорвавшихся контрактов из-за недоговоренности по цене.	Количество завершённых сделок из-за недоговоренности по цене	Доля сорвавшихся контрактов из-за недоговоренности по цене не более 15%
А	Анализ процесса сбыта, разработка плана КД и ПД	% процент выполнения планового объема продаж.	Оборот проданной продукции в рублях после внедрения КД и ПД	Выполнение планового объема продаж не менее 95%

П12 «Упаковка»

Этап	Что происходит	Показатель	Метод измерения, оценки	Критерий
Р	Планирование объемов выпуска на полугодие осуществляется на основе результатов анализа рынка, с учетом результатов анализа продаж в предыдущем периоде, документации (записям)(определение документов, которые являются записями)	Уровень точности и настроенности технологических процессов	Количество несвоевременно выполненных требований	Готовность технологических процессов не менее 90%
Д	Производство упаковки, выплавка пенопласта, упаковка в готовую коробку, отправка на склад, документации (записям)	% отправленной продукции на склад	Количество некачественных упаковок из выборки, взятой из партии	Годной продукции не менее 95%
С	Контроль качества выпускаемой продукции осуществляется на основе показателей испытаний готовой продукции (ТРД П5 – 2014).	Уровень прослеживаемости причин брака и отказов	Количество отказов (рекламаций) изделий у потребителей из-за производственных дефектов	Проконтролированной продукции не менее 95% от выпущенной продукции
А	Анализ процесса упаковки, разработка плана КД и ПД	% выполненных КД и ПД	Количество повторных нарушений после внедрения КД и ПД	% выполненных КД и ПД не менее 80%

Алгоритм оценки результативности

СМК

- Проведение совещания и назначение ответственных за проведение анализа результативности СМК
- Сбор данных о результативности по всем процессам
- Сбор данных об удовлетворённости потребителей
- Сбор данных о качестве продукции
- Анализ собранных данных и составление соответствующей статистики
- Расчёт результативности СМК
- Подготовка отчёта о результативности СМК за отчётный период
- Проведение Дня Качества предприятия
- Подготовка результатов Дня Качества в виде отчёта
- Формирование КД и ПД на основании отчёта
- Распространение КД и ПД по соответствующим подразделениям



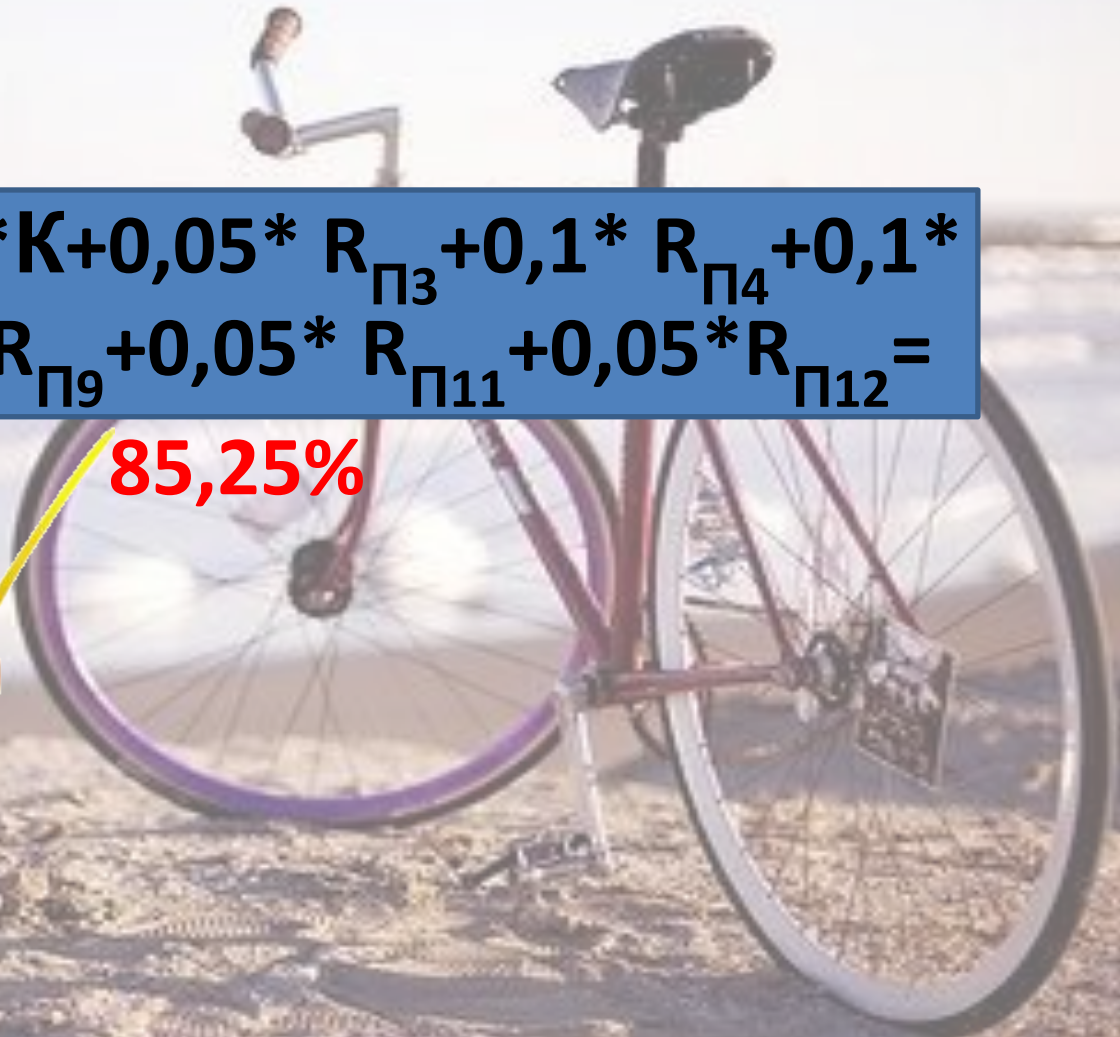
Составляющие результативности СМК

Составляющие результативности СМК	Весовой коэффициент	Величина показателей составляющих результативности за отчётный период, %
Удовлетворённость потребителя (U), %	0,4	80
Качество продукции (К), %	0,2	90
Результативность процесса П3, R _{П3}	0,05	75
Результативность процесса П4, R _{П4}	0,1	95
Результативность процесса П5, R _{П5}	0,1	95
Результативность процесса П9, R _{П9}	0,05	70
Результативность процесса П11, R _{П11}	0,05	85
Результативность процесса П12, R _{П12}	0,05	90

Итоговая формула оценки результативности СМК:

$$S=0,4* U+0,2*K+0,05* R_{\text{ПЗ}}+0,1* R_{\text{П4}}+0,1* R_{\text{П5}}+0,05* R_{\text{П9}}+0,05* R_{\text{П11}}+0,05* R_{\text{П12}}=$$

85,25%



Результаты аудита ПЗ «Работа с поставщиками»

Протокол регистрации несоответствий №1			
СМК ОАО «Торнадо»			
<i>Проверяемое подразделение:</i> отдел закупок			<i>Дата:</i> 02.12.2014 г.
<i>Несоответствие №</i>	<i>Объект проверки</i>	<i>Номер пункта (ГОСТ Р ИСО 9001)</i>	<i>Номер пункта и обозначения документа СМК организации</i>
1	Процесс закупок	п. 7.4	СТП ТРД ПЗ-2013 п.7.4
<p>Описание несоответствия: Нарушение сроков снабжения материалами</p>			
Руководитель группы аудиторов <hr/> подпись ФИО		Руководитель подразделения <hr/> Подпись ФИО	
<p>Планируемые корректирующие действия: Коррекция: - КД: Выяснить причину нарушения сроков снабжения, переоценить поставщика ПД: Провести аудит поставщиков</p>			
Срок выполнения <hr/> дата		Руководитель подразделения <hr/> Подпись ФИО	

Протокол регистрации несоответствий №2

СМК ОАО «Торнадо»

Проверяемое подразделение: производственный отдел *Дата:* 02.12.2014 г.

<i>Несоответствие №</i>	<i>Объект проверки</i>	<i>Номер пункта (ГОСТ Р ИСО 9001)</i>	<i>Номер пункта и обозначения документа СМК организации</i>
1	Процесс производства	п. 4.2.3	СТП ТРД П4-2013 п.4.2.3

Описание несоответствия:

Не определены управляемые условия для процесса производства (по факту существуют, но не определены документально)

Руководитель группы аудиторov

подпись ФИО

Руководитель подразделения

Подпись ФИО

Планируемые корректирующие действия:

Коррекция: -

КД: определить управляемые условия для процесса производства и внести их в СТП ТРД П4 – 2013 в п. 4.2.3

ПД: Провести внутренний аудит лаборатории стандартизации и сертификации

Срок выполнения

дата

Руководитель подразделения

Подпись ФИО

Результаты аудита П5

Протокол регистрации несоответствий №3

СМК ОАО «Торнадо»

Проверяемое подразделение: испытательная лаборатория

Дата: 02.12.2014 г.

<i>Несоответствие №</i>	<i>Объект проверки</i>	<i>Номер пункта (ГОСТ Р ИСО 9001)</i>	<i>Номер пункта и обозначения документа СМК организации</i>
1	Процесс испытаний	п. 7.6	СТП ТРД П5-2013 п.7.6

Описание несоответствия:

Отсутствие актуальных данных о поверке, калибровке и работе с оборудованием. Устаревшие этикетки (поверка и калибровка проведены)

Руководитель группы аудиторов

подпись

ФИО

Руководитель подразделения

Подпись

ФИО

Планируемые корректирующие действия:

Коррекция: поменять этикетки, актуализировать журнал оборудования

КД: Более тщательно прописывать должностные инструкции

ПД: Провести внутренний аудит метрологической службы

Срок выполнения

дата

Руководитель подразделения

Подпись

ФИО

Результаты аудита П9 «Обеспечение кадрами»

Протокол регистрации несоответствий №4			
СМК ОАО «Торнадо»			
Проверяемое подразделение: отдел кадров			Дата: 02.12.2014 г.
Несоответствие №	Объект проверки	Номер пункта (ГОСТ Р ИСО 9001)	Номер пункта и обозначения документа СМК организации
1	Процесс обеспечения персоналом	п. 6.1	СТП ТРД П9-2013 п.6.1
Описание несоответствия: Отсутствие должностных инструкций у некоторых сотрудников			
Руководитель группы аудиторов _____		Руководитель подразделения _____	
подпись ФИО		Подпись ФИО	
Планируемые корректирующие действия: Коррекция: - КД: Создание отсутствующих должностных инструкций ПД: Назначить <u>ответственного</u> за написание должностных инструкций			
Срок выполнения _____		Руководитель подразделения _____	
дата		Подпись ФИО	

Результаты аудита П11

Объект

Протокол регистрации несоответствий №5

СМК ОАО «Торнадо»

Проверяемое подразделение: отдел сбыта
готовой продукции

Дата: 02.12.2014 г.

<i>Несоответствие №</i>	<i>Объект проверки</i>	<i>Номер пункта (ГОСТ Р ИСО 9001)</i>	<i>Номер пункта и обозначения документа СМК организации</i>
1	Процесс сбыта готовой продукции	п. 7.2.3	СТП ТРД П11-2013 п.7.2.а

Описание несоответствия:

В подразделении фактически отсутствует такой инструмент, как обратная связь от потребителя. Вся полученная информация просто хранится в записях и никакого практического применения не имеет.

Руководитель группы аудиторов

подпись

ФИО

Руководитель подразделения

Подпись

ФИО

Планируемые корректирующие действия:

Коррекция: -

КД: Создание регламента по работе с информацией от потребителя и внедрение его в процесс работы предприятия.

ПД: Назначить ответственное лицо, отвечающее за анализ информации полученной от потребителей

Срок выполнения

дата

Руководитель подразделения

Подпись

ФИО

Результаты аудита П12

«Упаковка»

Протокол регистрации несоответствий №6			
СМК ОАО «Торнадо»			
<i>Проверяемое подразделение:</i> упаковочный цех		<i>Дата:</i> 02.12.2014 г.	
<i>Несоответствие №</i>	<i>Объект проверки</i>	<i>Номер пункта (ГОСТ Р ИСО 9001)</i>	<i>Номер пункта и обозначения документа СМК организации</i>
1	Процесс упаковки	п. 7.5.5	СТП ТРД П9-2013 п.7.5.5
Описание несоответствия: Нет актуальных версий протоколов испытаний упаковки			
Руководитель группы аудиторов _____		Руководитель подразделения _____	
подпись ФИО		Подпись ФИО	
Планируемые корректирующие действия: Коррекция: - КД: Актуализировать протоколы испытаний упаковки ПД: Провести аудит испытательной лаборатории			
Срок выполнения _____		Руководитель подразделения _____	
дата		Подпись ФИО	

Спасибо за внимание!



НЕ СТОИТ ОВАЦИЙ