



2001



**ОАО «НИИМЭ и Микрон»**

**Ангелова Лидия Анатольевна**

Начальник отдела развития и оценки  
эффективности системы качества

ОАО «НИИМЭ и Микрон»

# Важные этапы на пути к качеству

- 1994 Преобразование в АООТ «НИИМЭ и Микрон». Принятие Декларации
- 1995 Старт ISO-программы
- 1997 Миссия и политика в области качества  
Массовое обучение персонала
- 1999 Сертификация по ISO 9002:94  
Поставщик ИС на внутренний рынок №1
- 2000 Диплом Совета по премиям в области качества Правительства РФ
- 2001 Сертификация по ISO 9001:94  
Премия Правительства РФ
- 2002 Сертификация по ISO 9001:2000  
20.57.412 и ГОСТ РВ
- 2003 Старт программы ISO 9004-2000

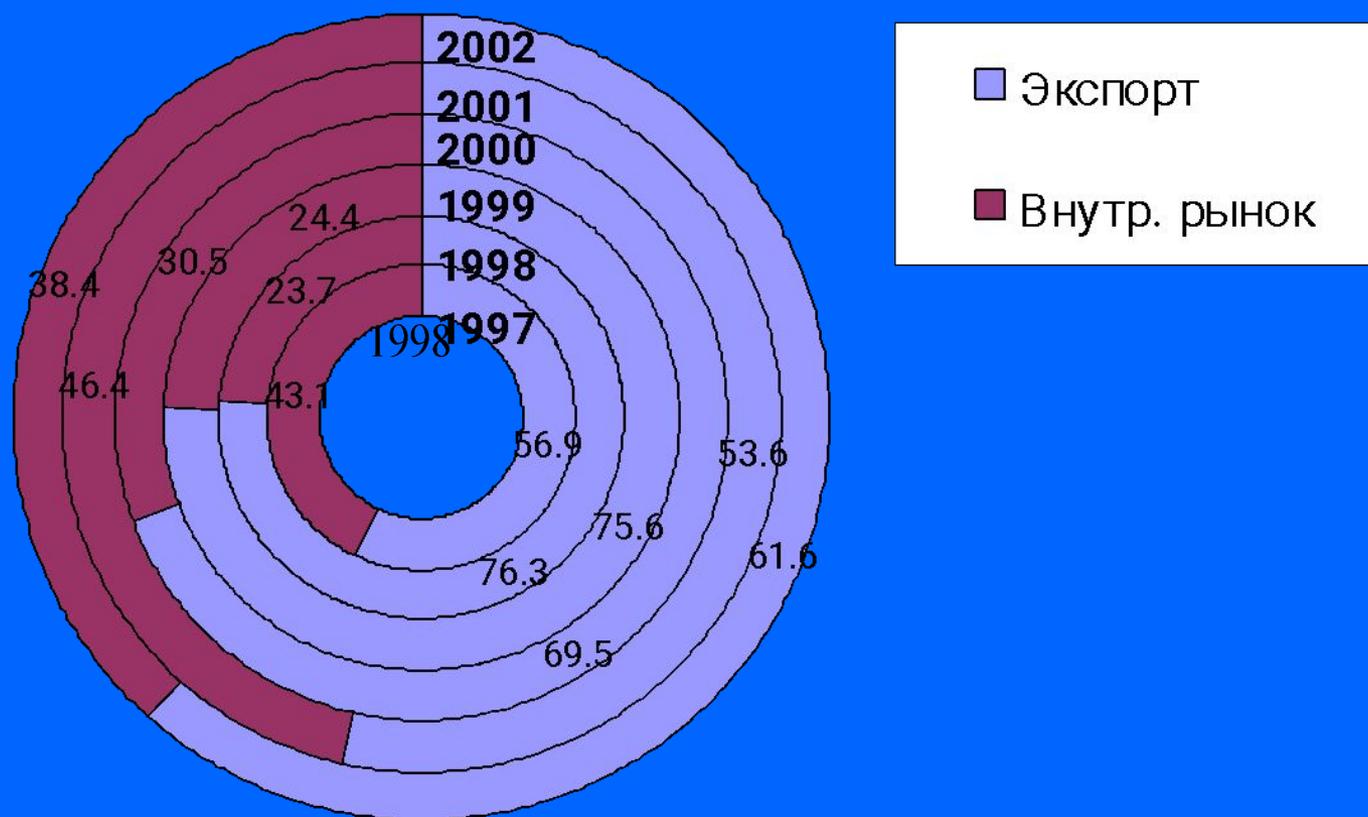
# Декларация

## АООТ «НИИМЭ и Микрон»

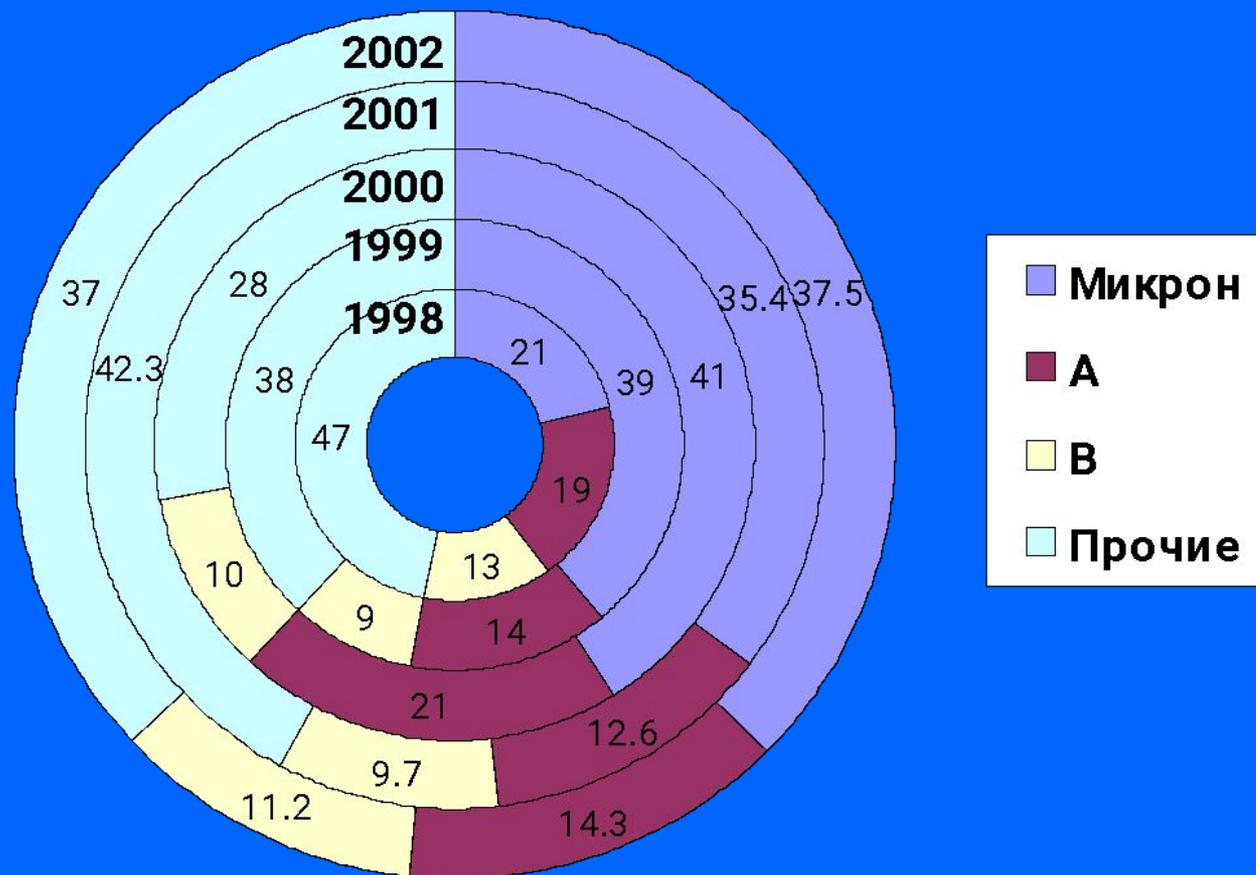
*(принята в 1994 г.)*

- ...Предприятие может существовать и успешно работать, только если будет приносить пользу обществу, акционерам и сотрудникам.
- ...Главная задача для всех - обеспечение качества. Мы должны научиться работать так, чтобы каждый мог гордиться результатами своего труда. Только высокое качество нашей продукции может гарантировать успех у потребителей.
- ...Опережающее удовлетворение нужд потребителей должно стать нашим главным приоритетом и основой для завоевания позиций на рынке....

# Экспорт и внутренний рынок по годам (%)

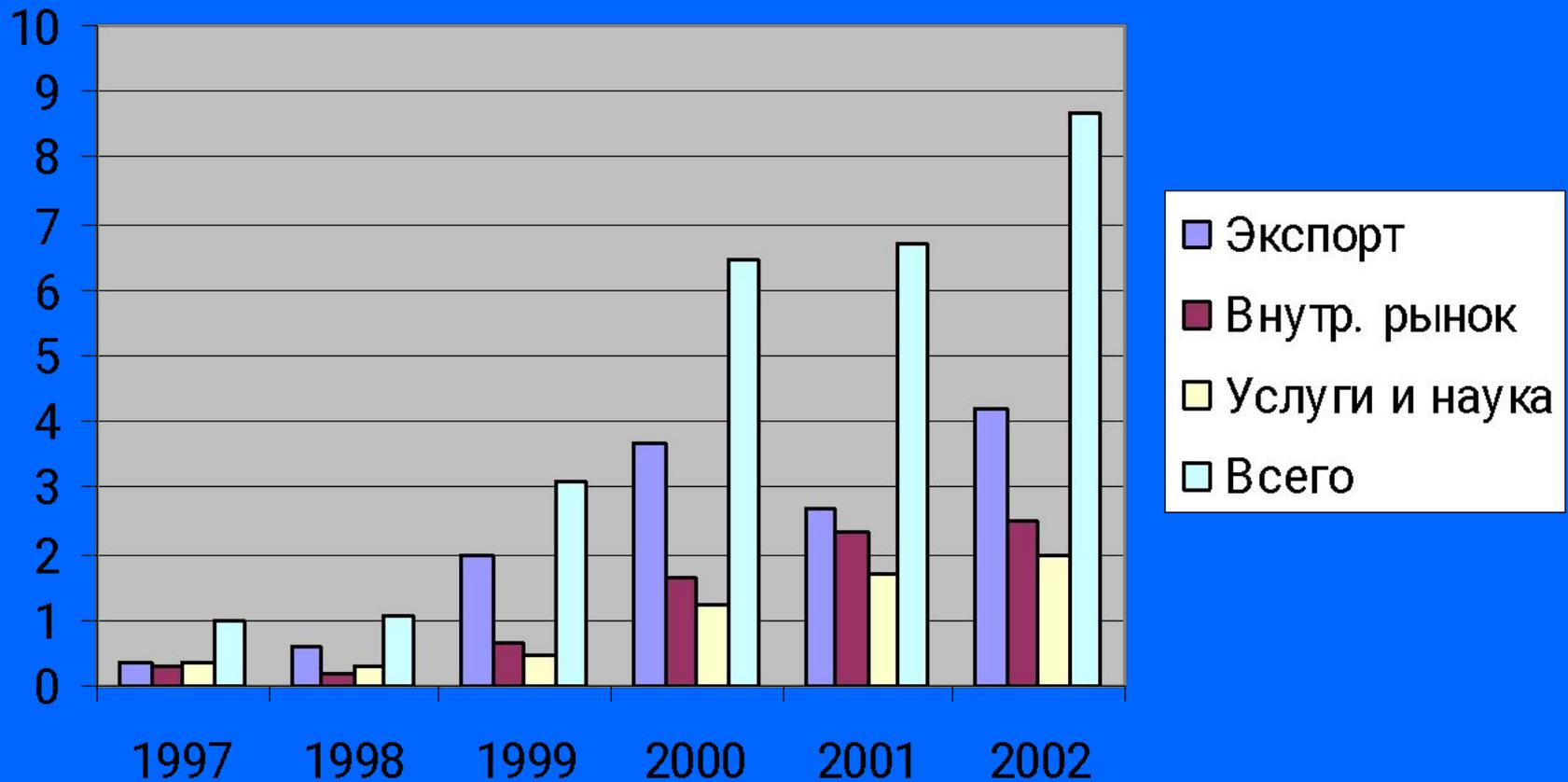


# Доля продаж на внутреннем рынке



ОАО «НИИМЭ и Микрон»

# Динамика и структура продаж



# Ключевые точки внедрения ISO 9001:2000

- Разработка новой политики в области качества
- Каскад целей в области качества
- Основные процессы и их взаимодействие
- Процедуры менеджмента ресурсов
- Доработка документации СМК
- Обучение в области качества
- Внутренние аудиты по новой модели и КД
- Вовлечение персонала в процесс постоянных улучшений

# Политика в области качества

(из редакции 2/2002)

Политика в области качества включает главные направления и принципы деятельности в области качества.

## ГЛАВНЫМИ ЦЕЛЯМИ

являются АООТ «НИИМЭ и МИКРОН»

удовлетворение непрерывно растущих и изменяющихся требований потребителей наших продуктов и услуг и стремление превзойти их ожидания.

Только успешная деятельность в этом направлении создает устойчивую основу для стабильного развития и роста компании и повышения благосостояния и удовлетворенности ее работников.

# Каскад целей в области качества



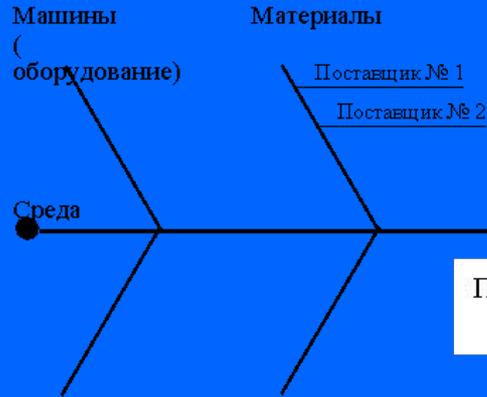
# Показатели качества подразделений

	Коэффициент лояльности попробителя	Коэффициент удовлетворенности качеством продукции	Коэффициент удовлетворенности новой продукцией	Коэффициент продаж (доля в продажах)	Коэффициент продаж новой продукции (%)	Коэффициент квалификации с Итерации	Новый продукт в производстве	выбод г одных	Возвраты продукции от потребителя	ПСИ	Возвраты продукции из следующего цеха	Исполнения заказов в срок	Исполнения планов производства в срок	Исполнения продукции продуценой по РВО	Время закрытия жалоб/ рекламации	Ср. Срл основных процессов
ЭИО	X	X	X									X				
УРГП	X	X	X									X				
ЦМСИ				X	X	X									X	
Отдел 22				X	X	X									X	
Отдел 12				X	X	X									X	
Отдел 14				X	X	X									X	
Отдел 23				X	X	X										
ПДО											X	X				
Цех 01							X	X	X	X		X	X	X	X	X
Цех 09							X	X	X	X		X	X	X	X	X
Цех 18							X	X	X	X		X	X	X	X	X
Цех 02							X	X	X	X		X	X	X	X	X
УМГО											X			X		
Ц.07											X			X		
ОО6											X			X		
КТЦ											X					
Отдел 57											X					
ОТК и КП									X		X				X	
СКТЬ-1						X	X	X							X	
СКТЬ-2							X	X	X							

# Концепция процесса в TQM

## Поставщики

- управляемые условия
- проблемы с процессом
- процедуры взаимодействия и частота встреч



Персонал (Методы обучение квалификация)

- Партнерство (открытость)
- Степень доверия
- КД по нашим требованиям

## Процесс

Команды по взаимодействию

Команды по совершенствованию процесса

Наименование: .....

Владелец (хозяин) .....

Процесс – преобразование входов в выход.

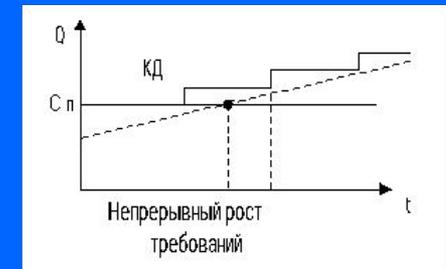
- Управляемые условия
- Статистический контроль процесса
- Анализ отказов
- Корректирующие и предупреждающие действия



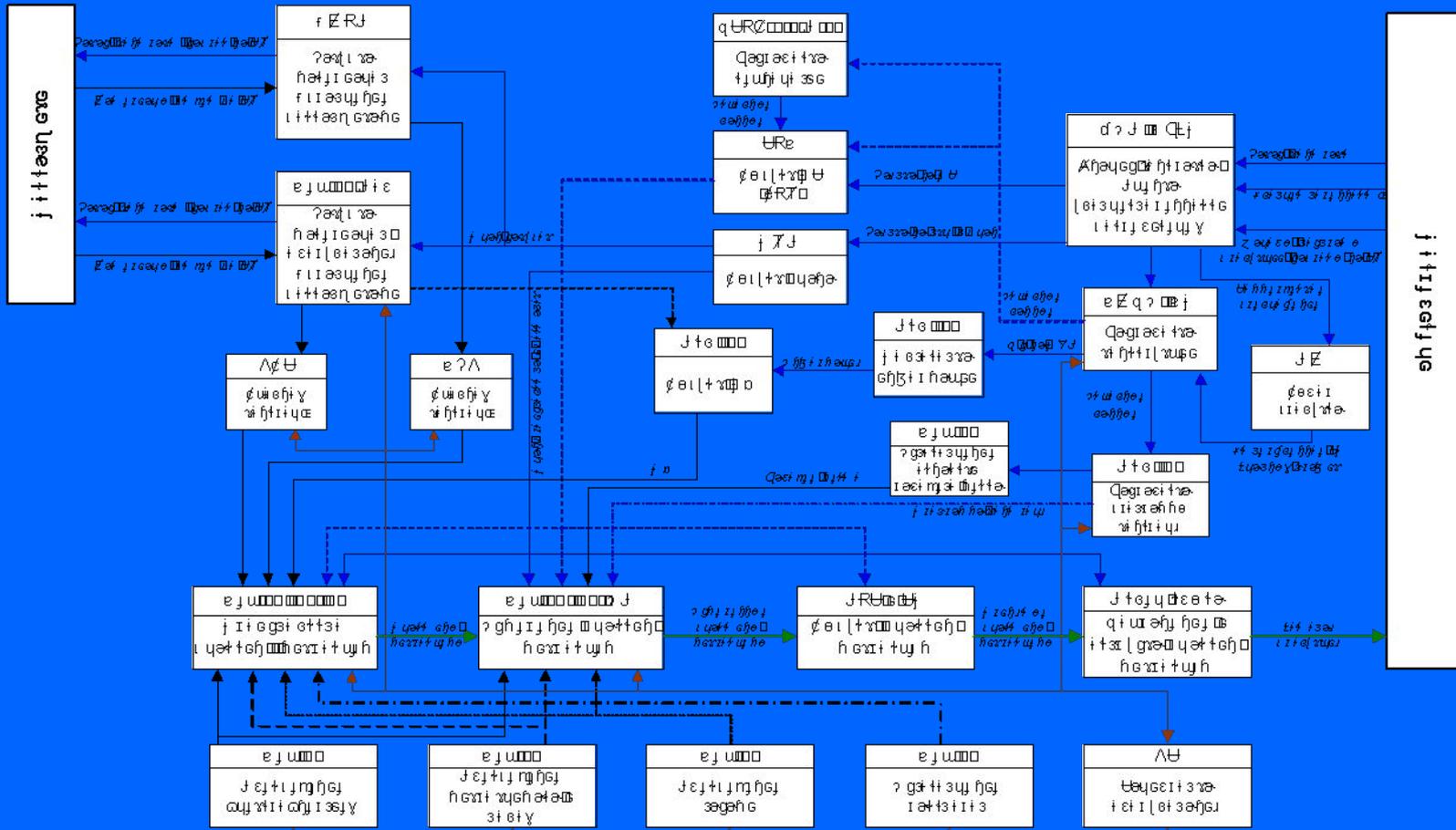
## Потребители

Команды по удовлетворению требований потребителя

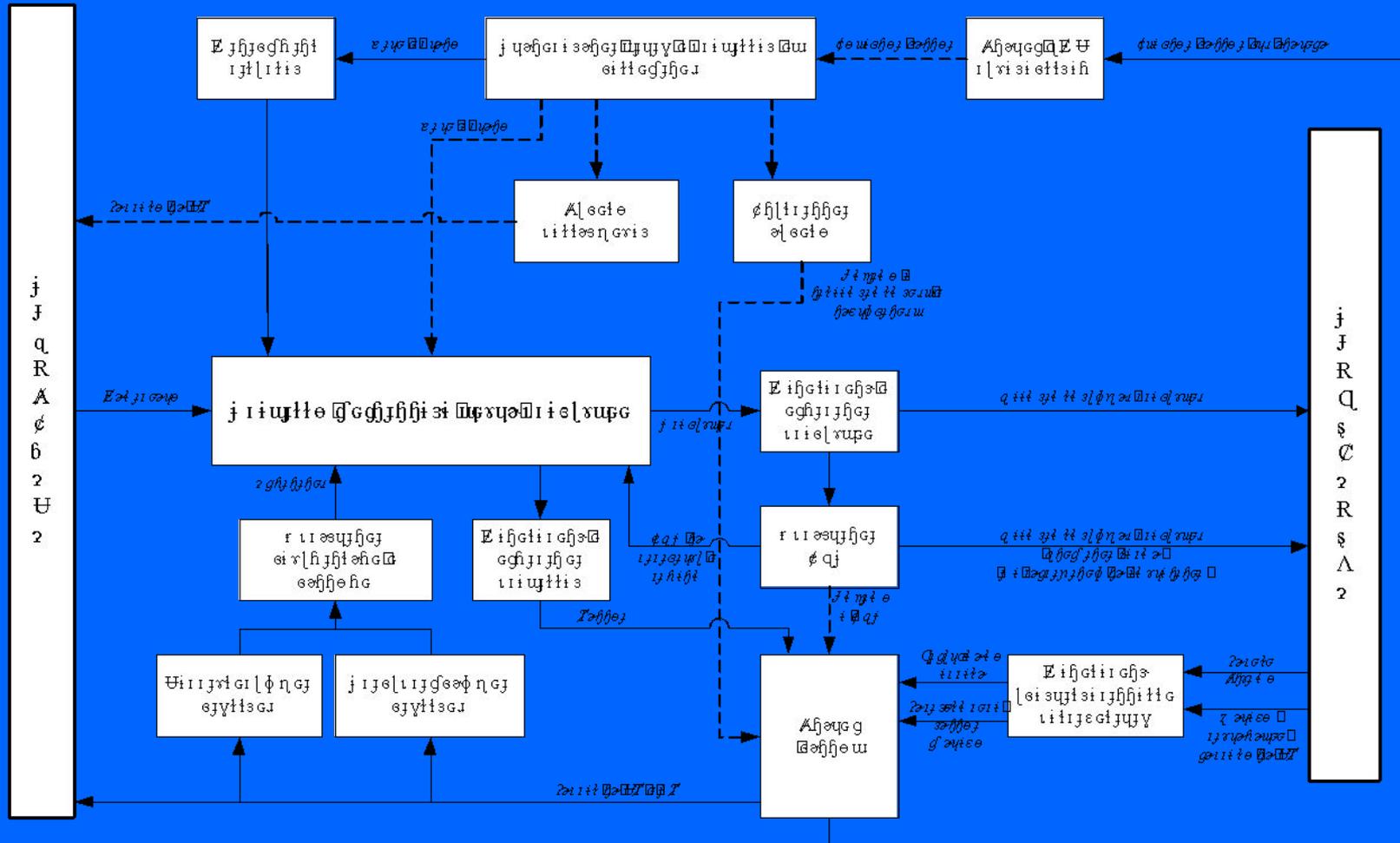
- «
- удовлетворенность
- способ взаимодействия (процедуры и частота



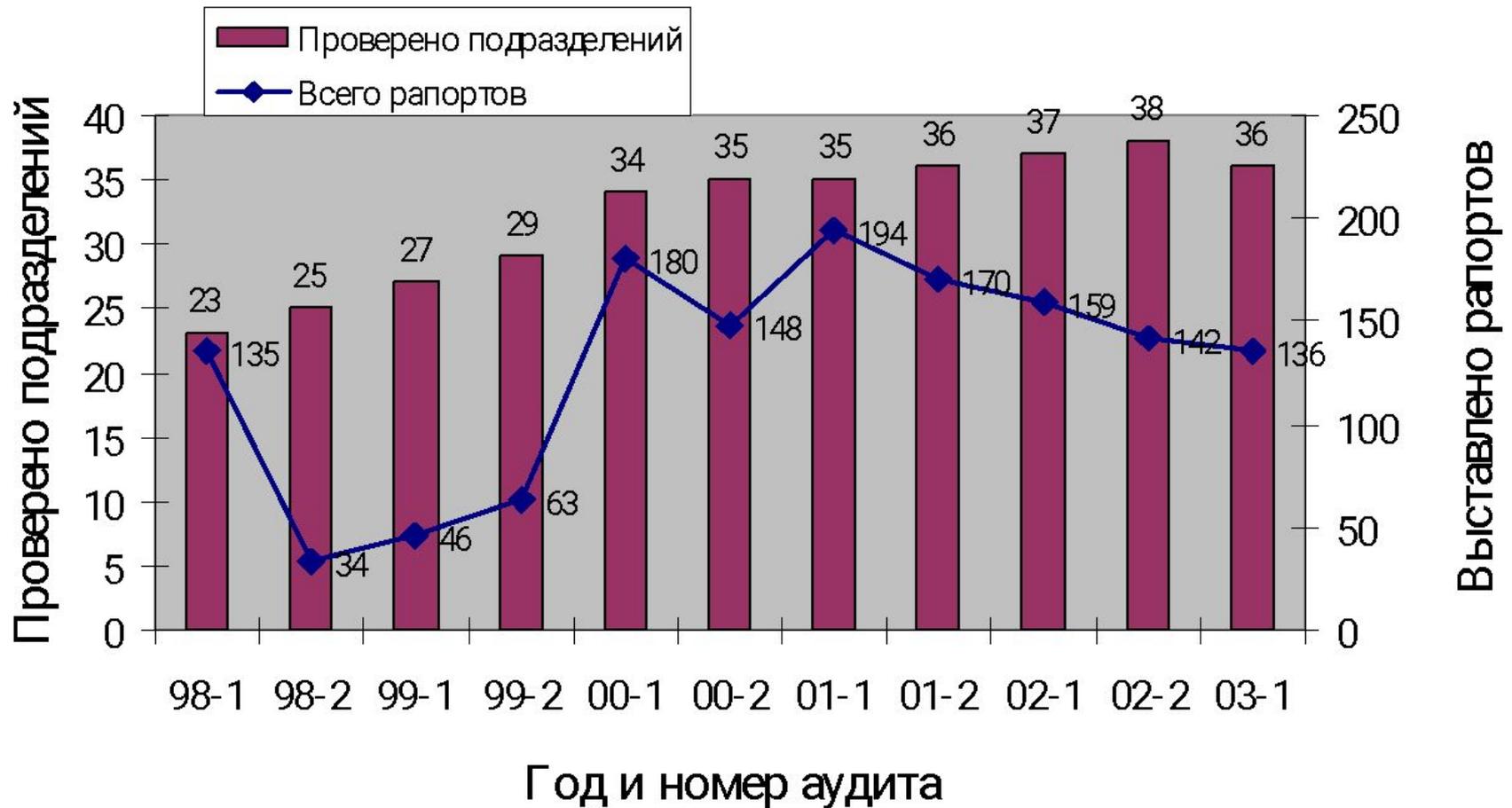
# Процессы жизненного цикла продукции (основные)



# Процессы измерения, анализа и улучшений

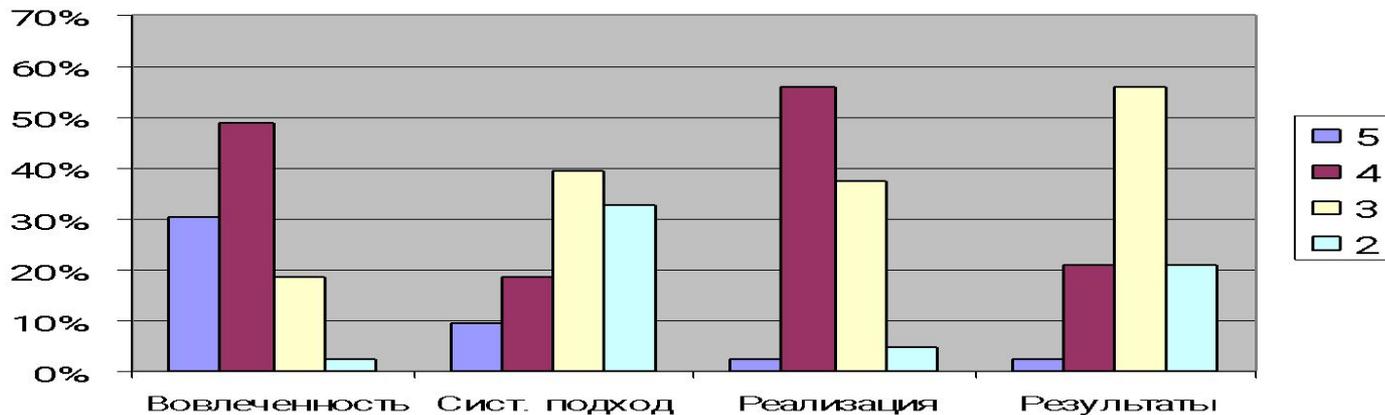


# Внутренние аудиты и корректирующие действия

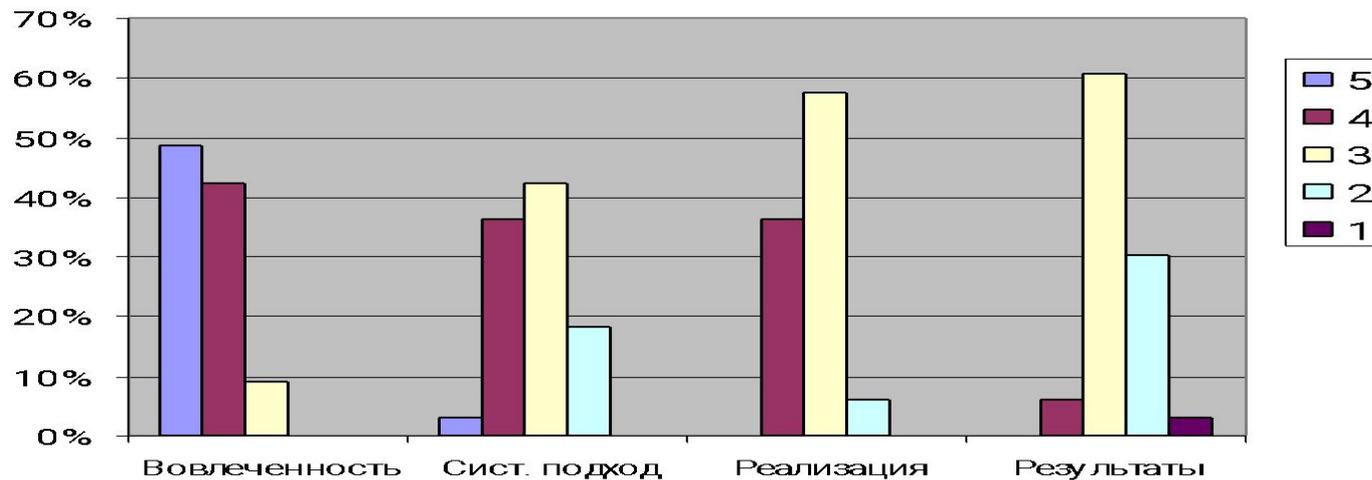


# Самооценка руководителей

2002 г.

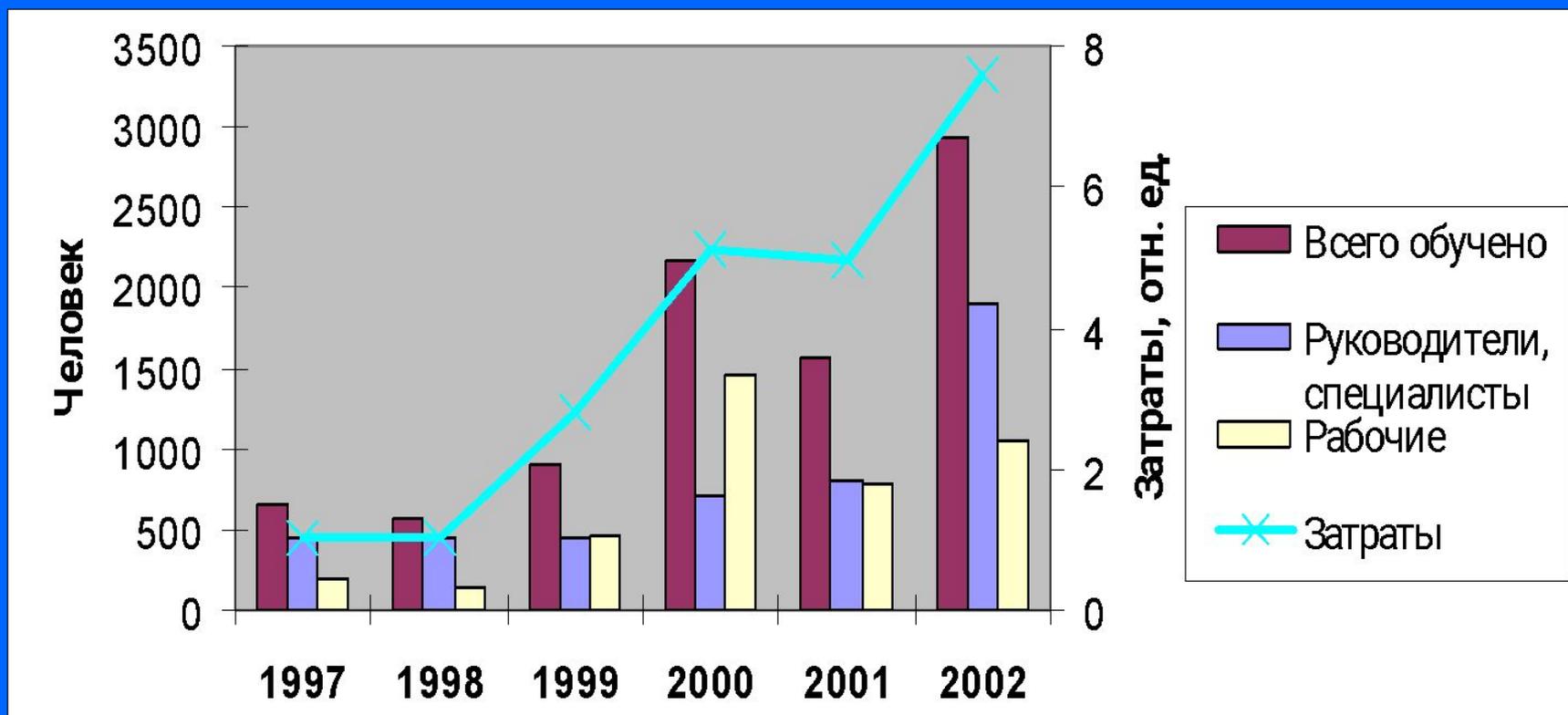


1998 г.

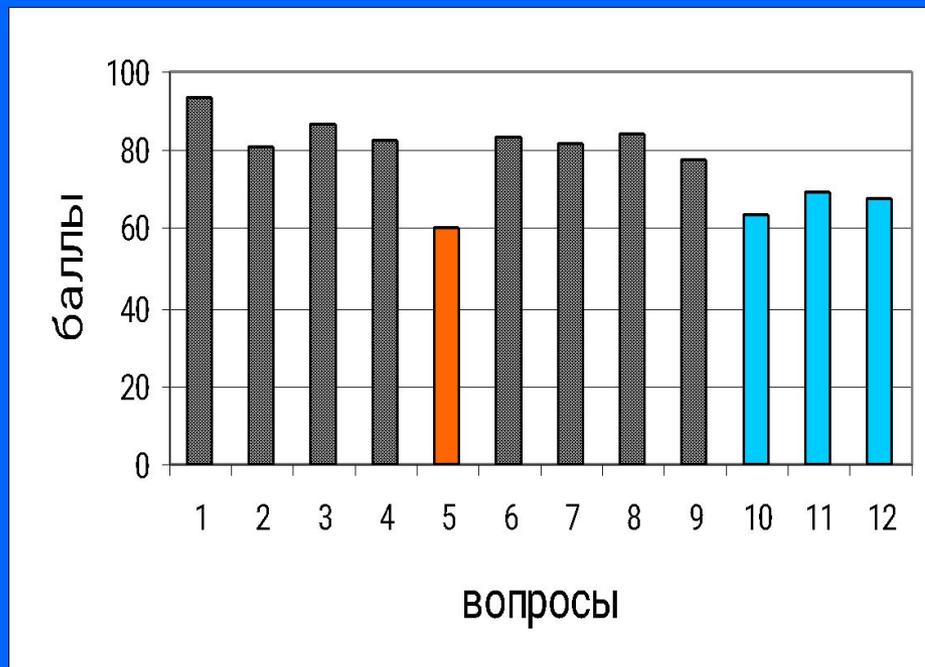


ОАО «НИИМЭ и Микрон»

# Обучение персонала

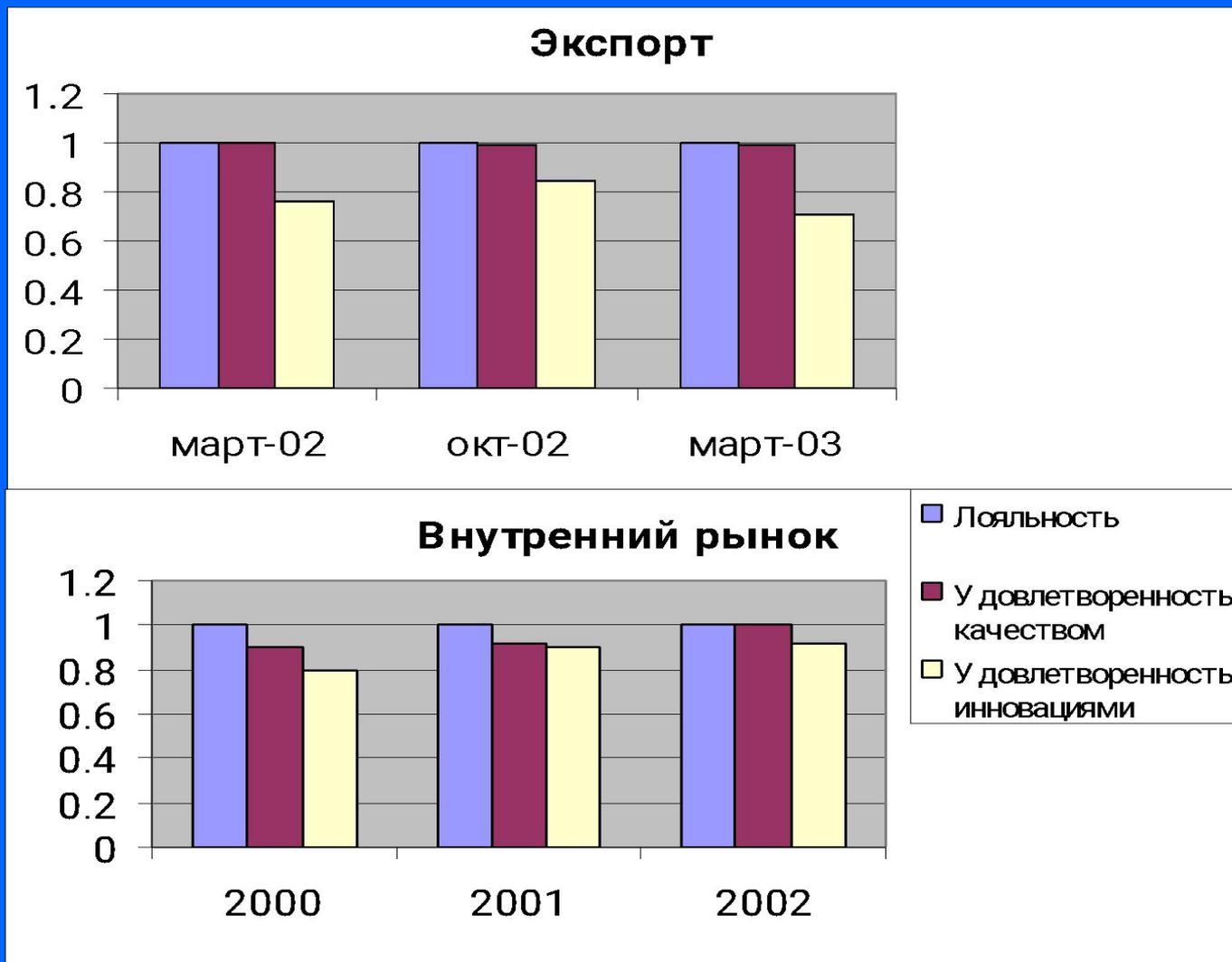


# Оценка обучения



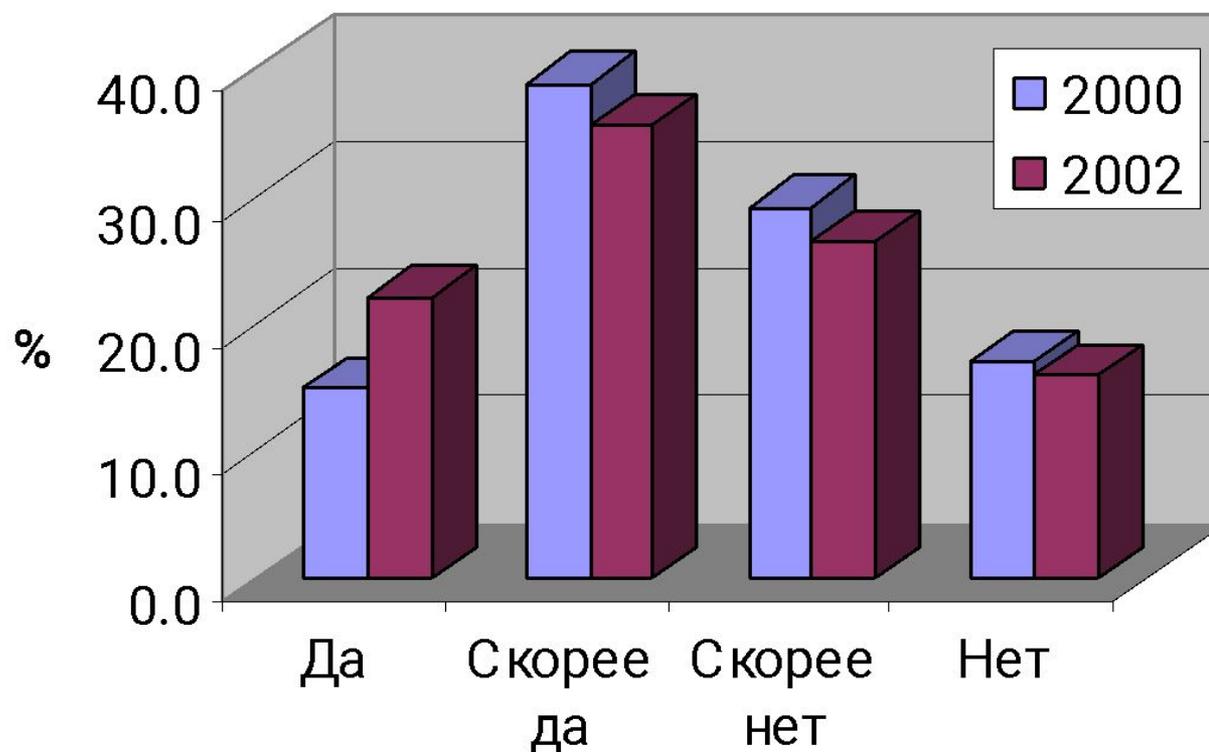
1. Наименование процесса
2. Тип процесса
3. Хозяин процесса
4. Ресурсы
5. Алгоритм процесса
6. Входы и поставщики
7. Выходы и потребители
8. Критичные элементы
9. Методы управления
10. Цели в области качества
11. Результаты за квартал
12. Тенденции результативности за год

# Удовлетворенность потребителей



# Удовлетворенность персонала работой

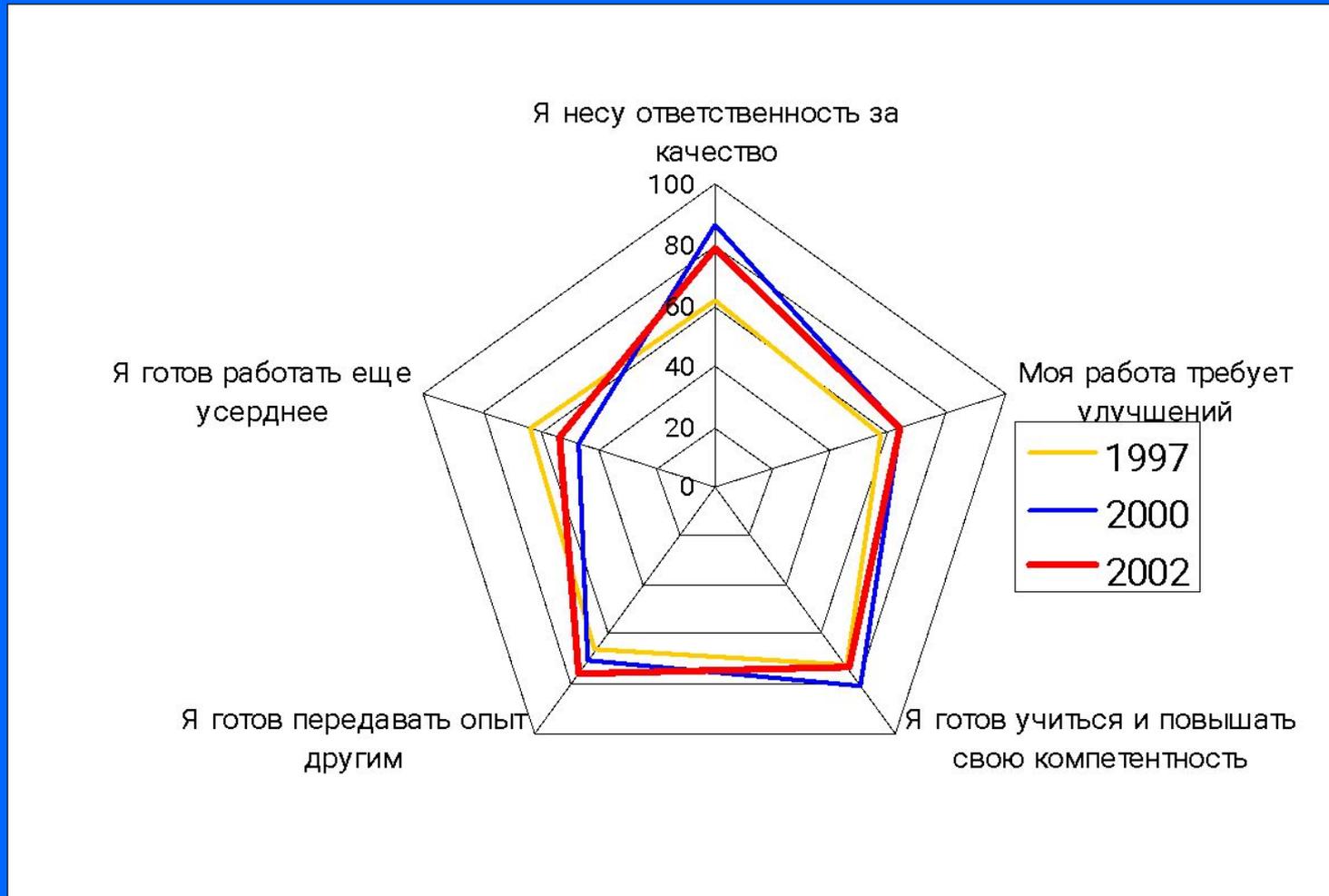
(по данным опросов 2000 и 2002 г.)



ОАО «НИИМЭ и Микрон»

# Отношение к работе

(по данным опросов персонала)



# Ключевые точки внедрения ISO 9004:2000

- Баланс интересов и управление процессом планирования и исполнения бюджета
- Управление инвестиционными проектами
- Показатели эффективности и мониторинг улучшений
- Внедрение методов FMEA, DOE, APQP
- Компетентность и мотивация персонала
- Партнерство и совершенствование цепочек поставок

**Благодарю за внимание**

ОАО «НИИМЭ и Микрон»

