



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

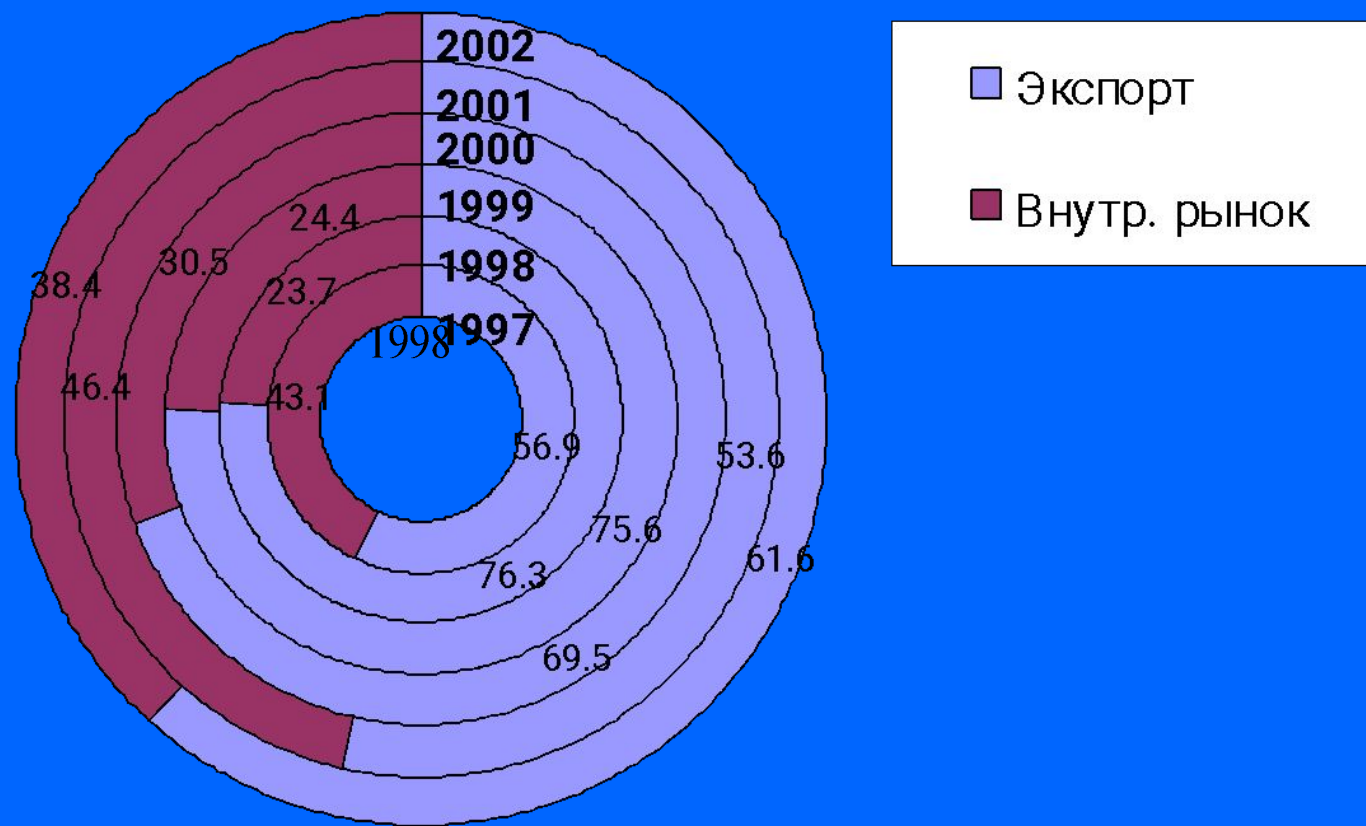
Декларация

АООТ «НИИМЭ и Микрон»

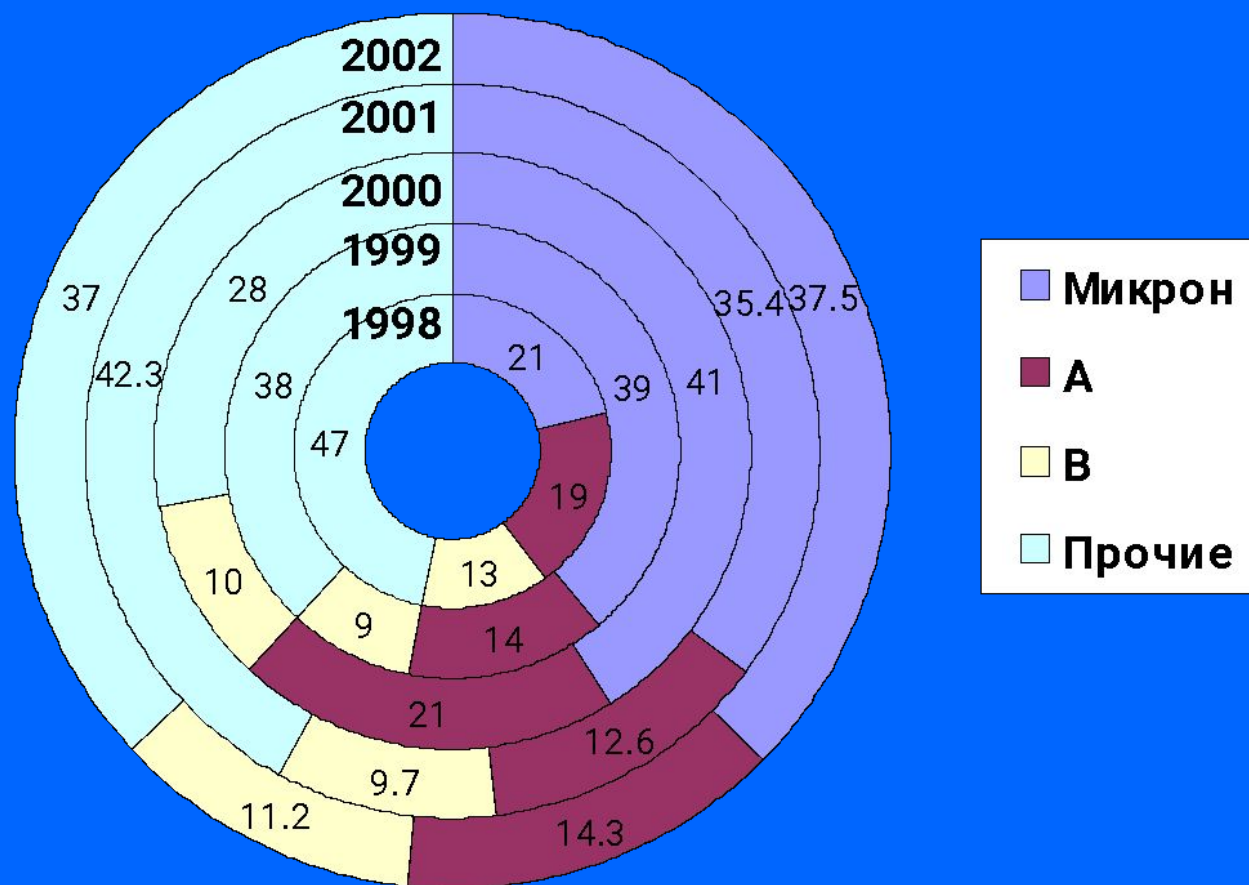
(принята в 1994 г.)

- ...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 (%)

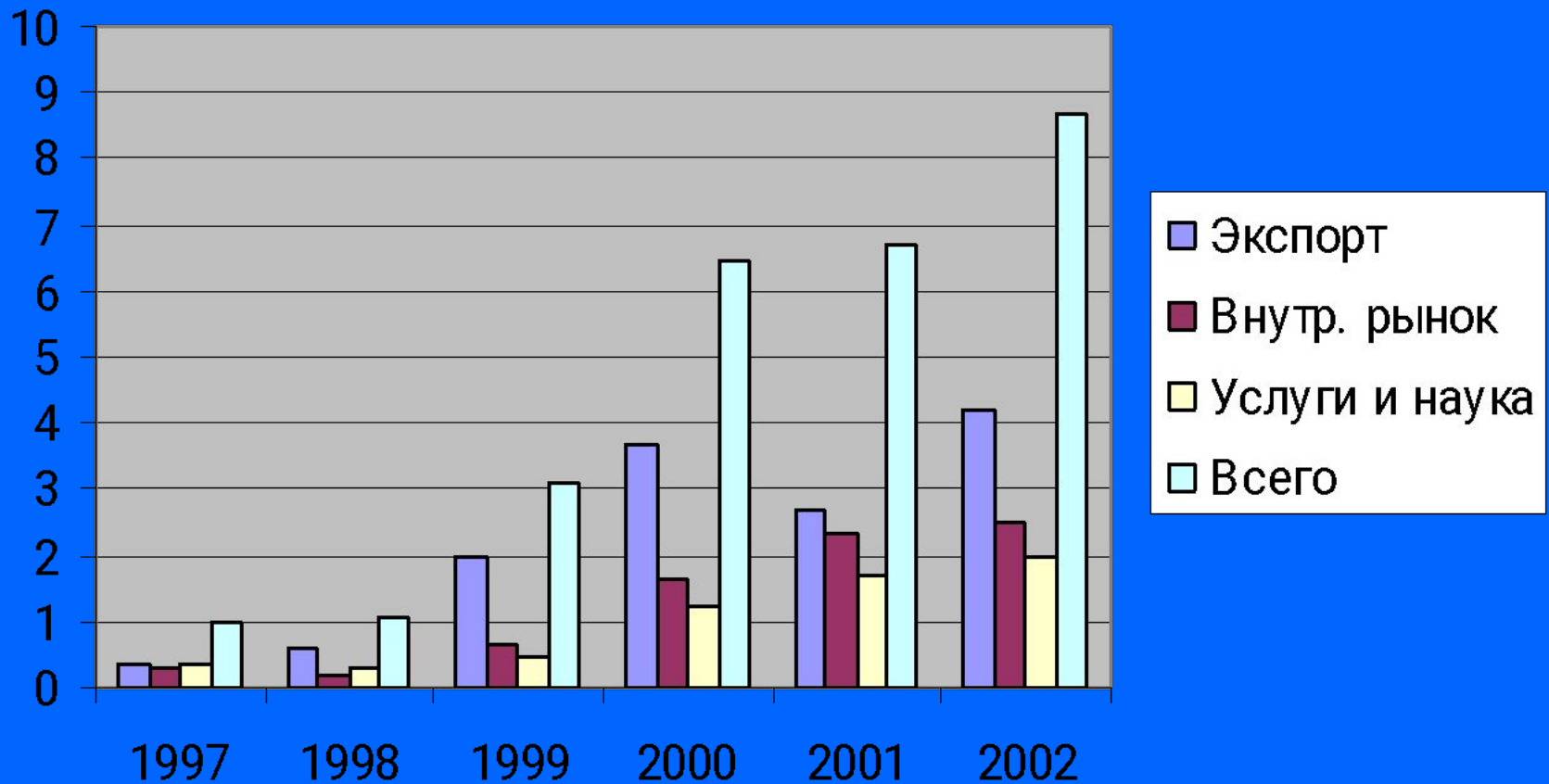


Доля продаж на внутреннем рынке



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



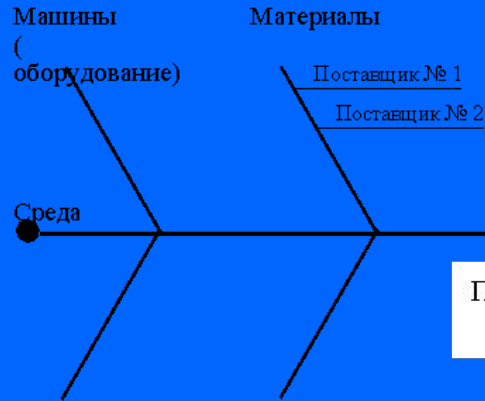
Показатели качества подразделений

	Коэффициент лояльности по требителя	Коэффициент удовлетворенности качеством продукции	Коэффициент удовлетворенности новой продукцией	Коэффициент продаж (доля в продажах)	Коэффициент продаж новой продукции (%)	Коэффициент квалификации с Итерации	новый продукция в производстве	выбодя г одных	Возвраты продукции от потребителя	ПСИ	Возвраты продукции из следующего цеха	выполнения заказов в срок	выполнения планов производства в срок	проблемы прощенной по РВО	Время закрытия жалоб/ рекламации	Ср. Срж 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

Команды по удовлетворению требований потребителя

Наименование:

Владелец (хозяин)

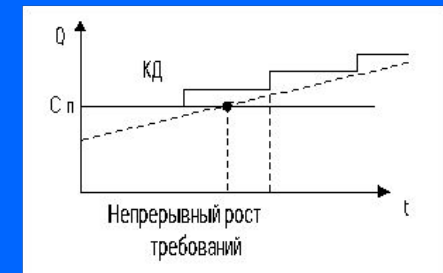
Процесс – преобразование входов в выход.

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

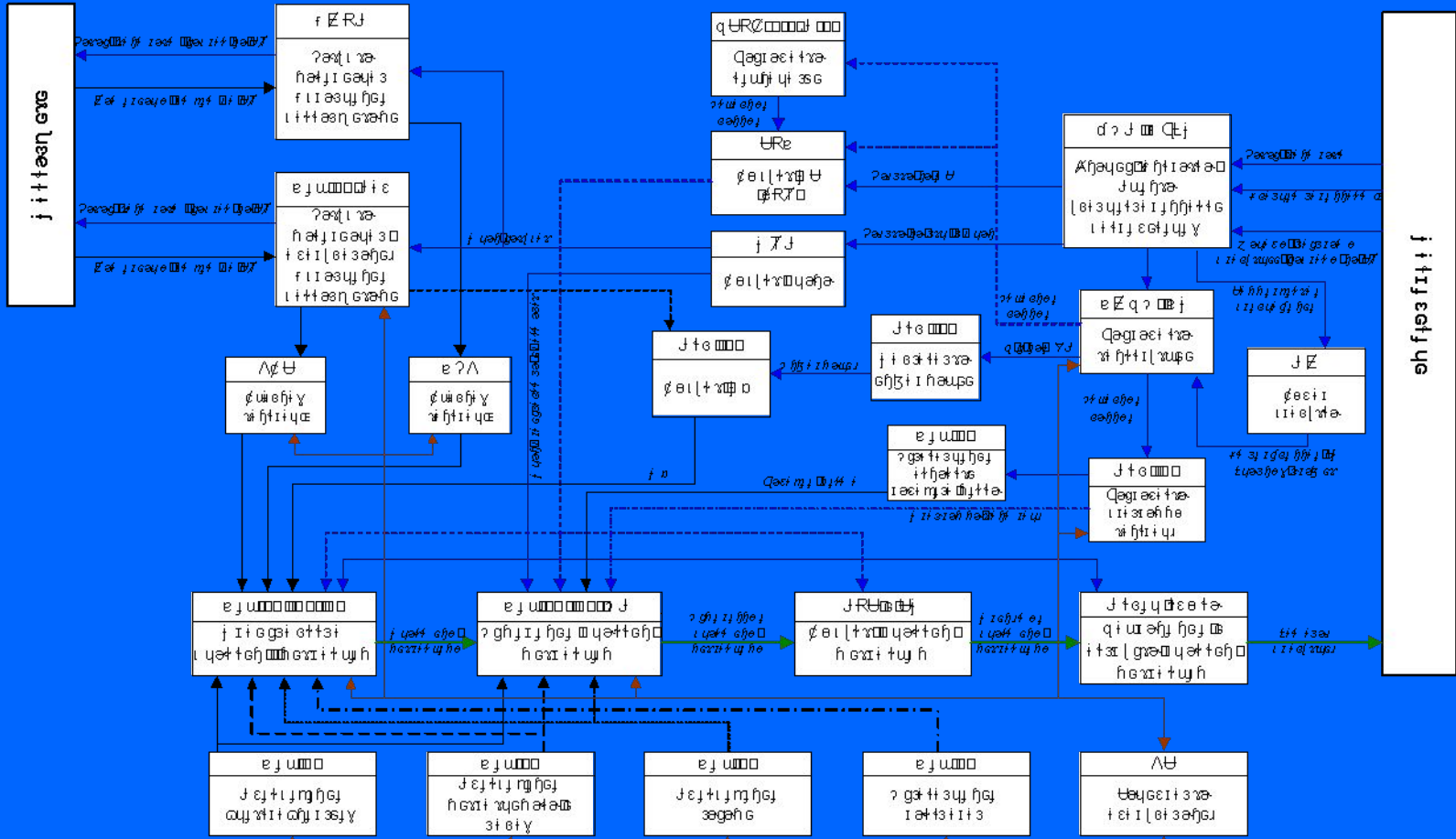


Потребители

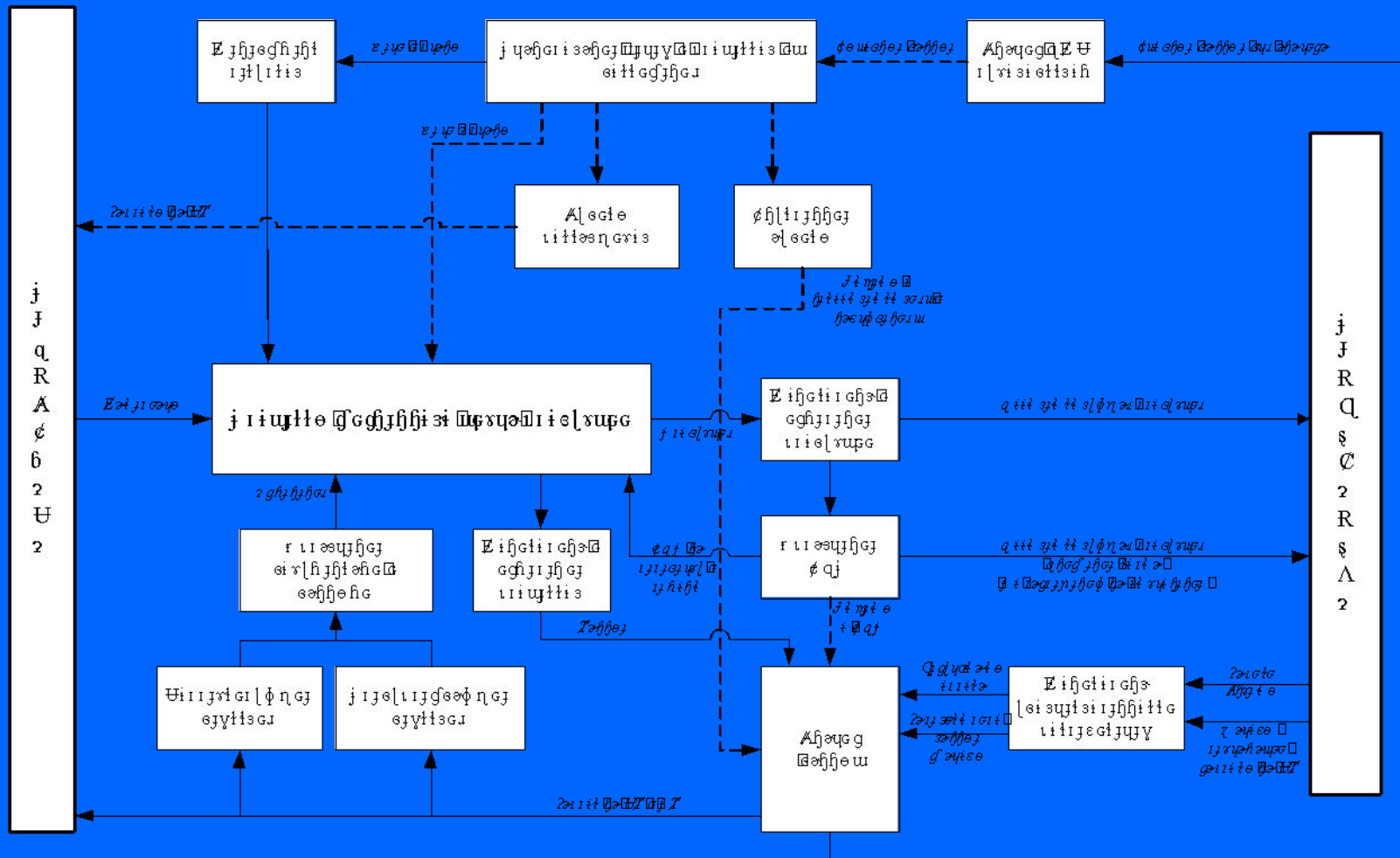
- «
- удовлетворенность
- способ взаимодействия (процедуры и частота



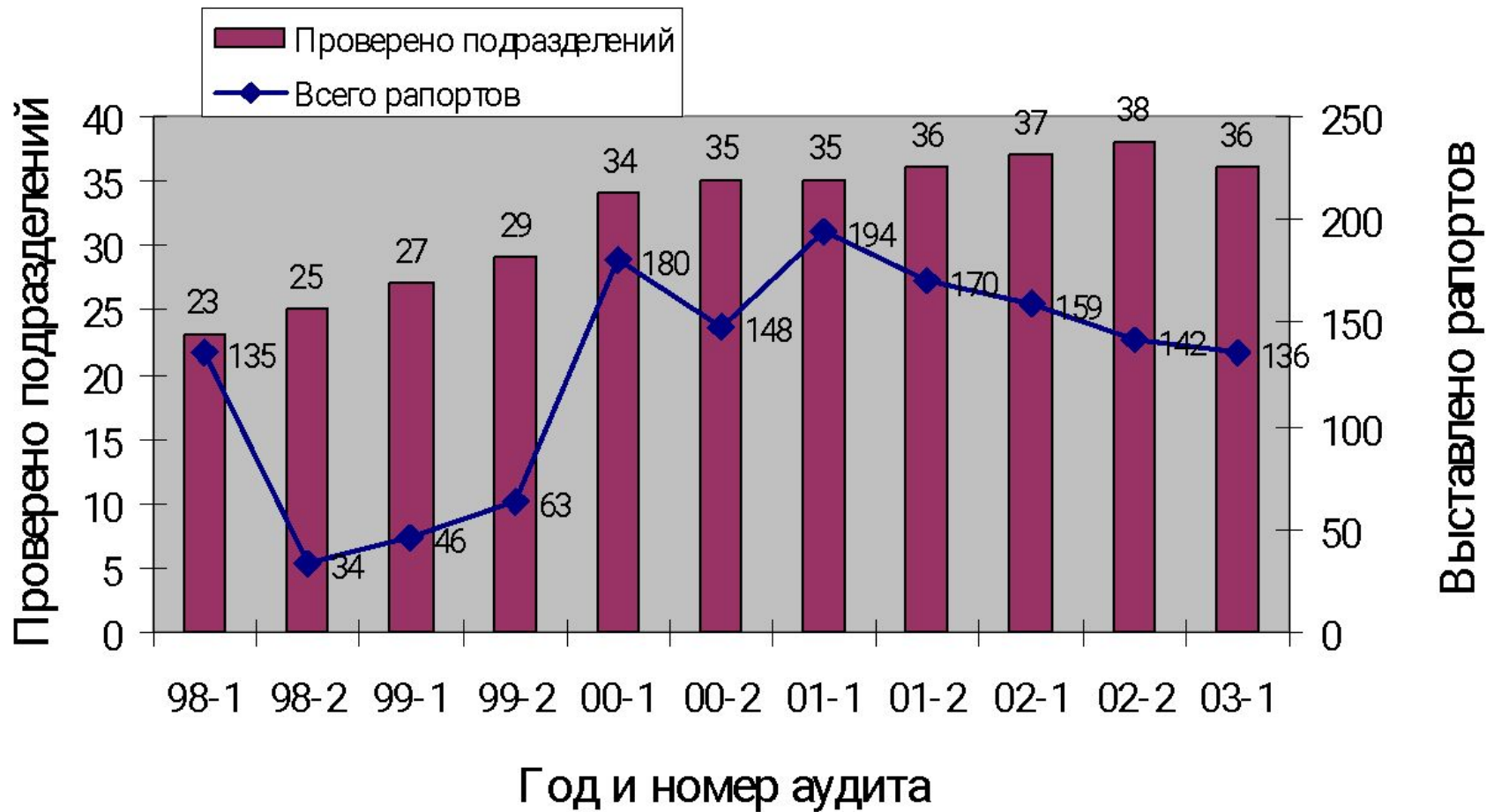
Процессы жизненного цикла продукции (основные)



Процессы измерения, анализа и улучшений

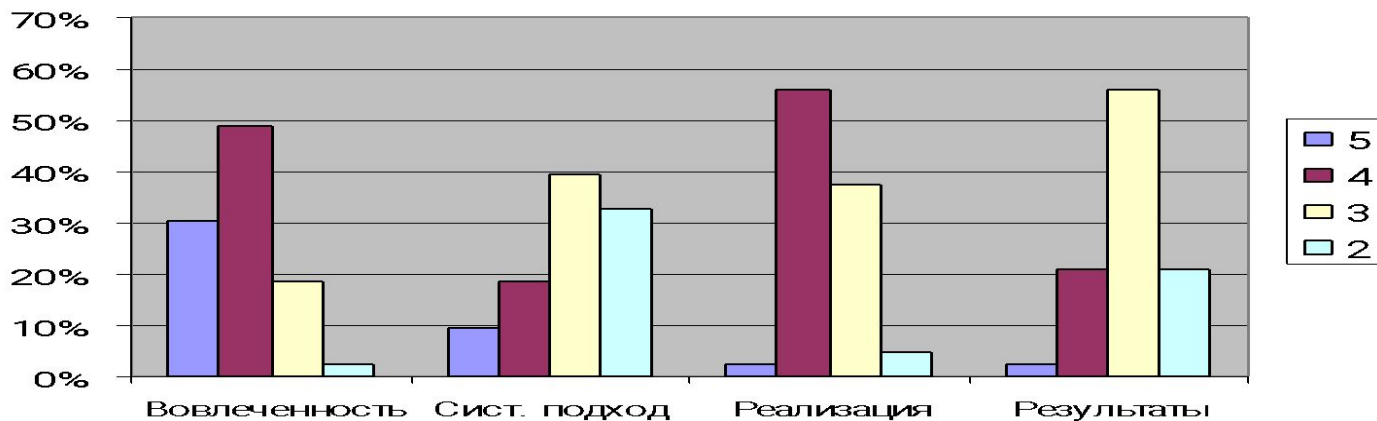


Внутренние аудиты и корректирующие действия

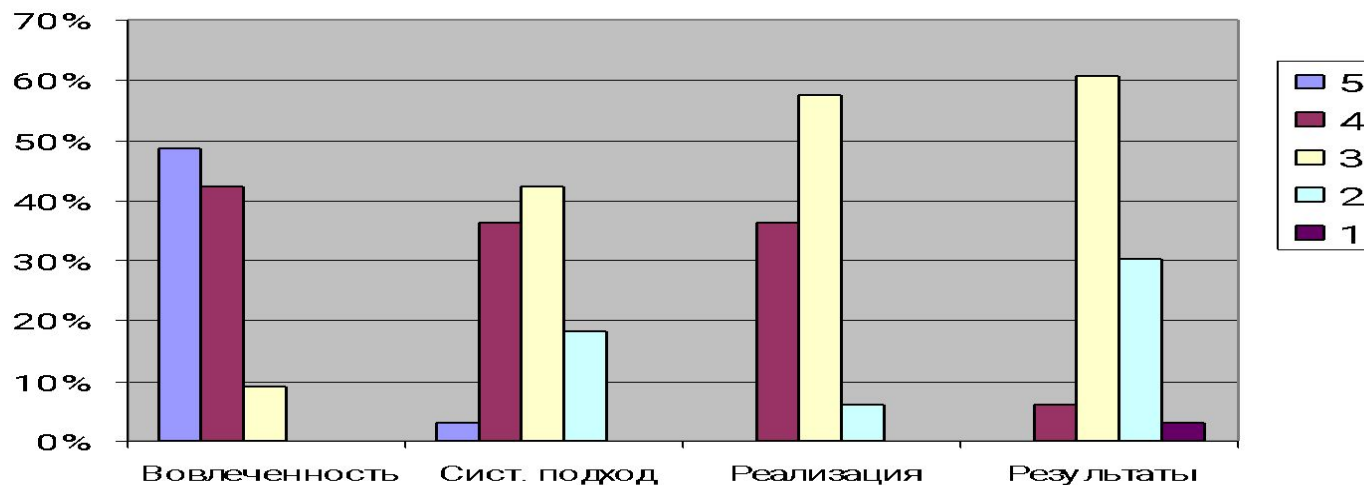


Самооценка руководителей

2002 г.

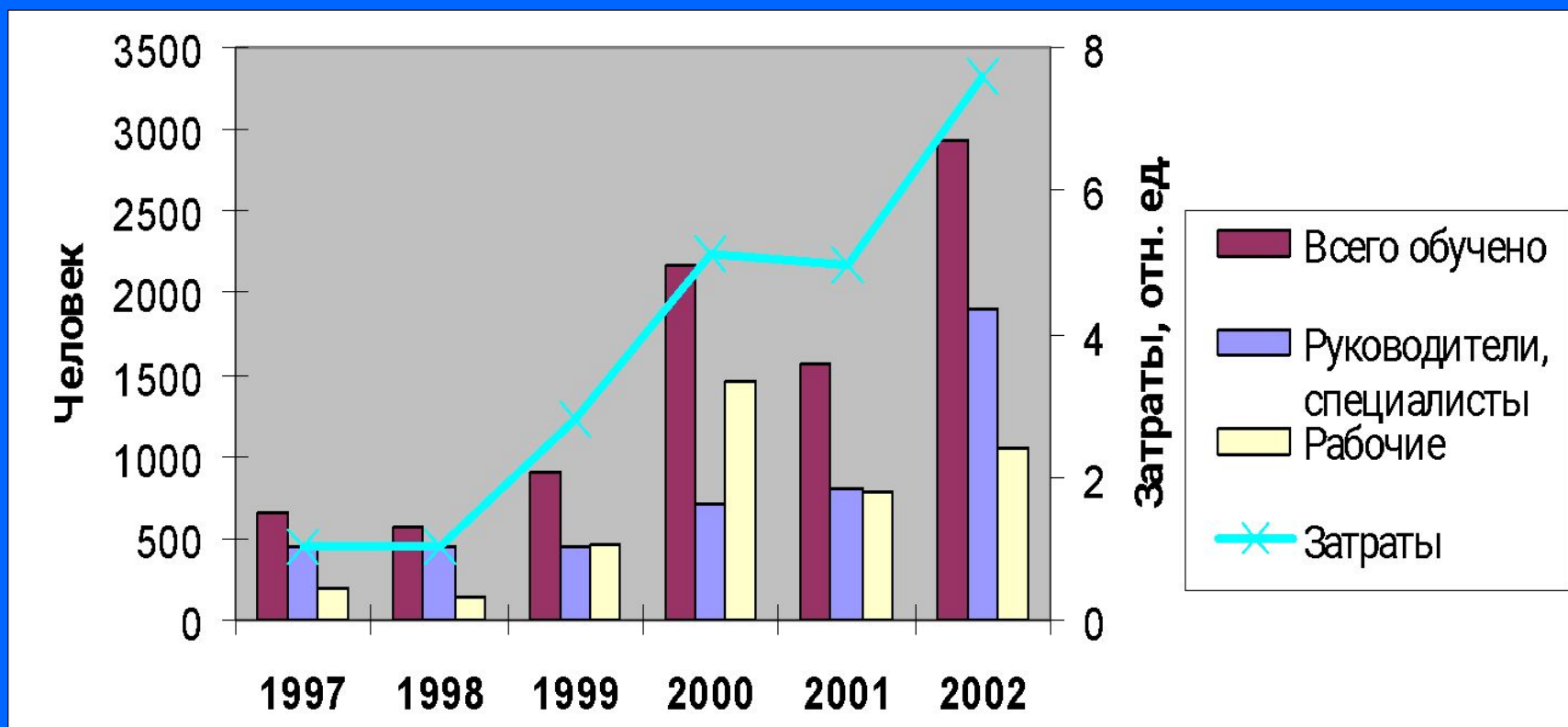


1998 г.

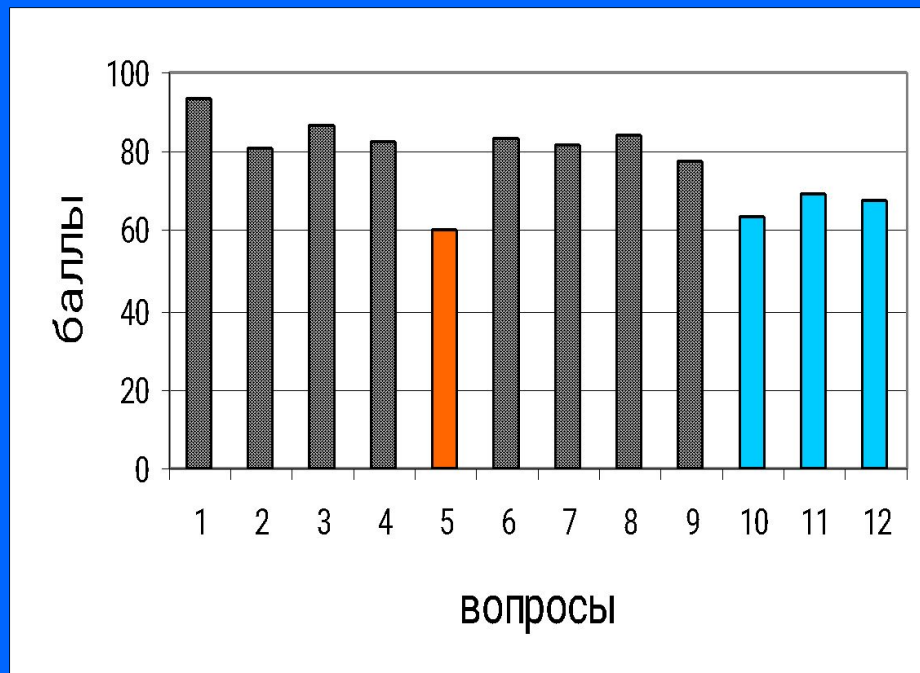


ОАО «НИИМЭ и Микрон»

Обучение персонала

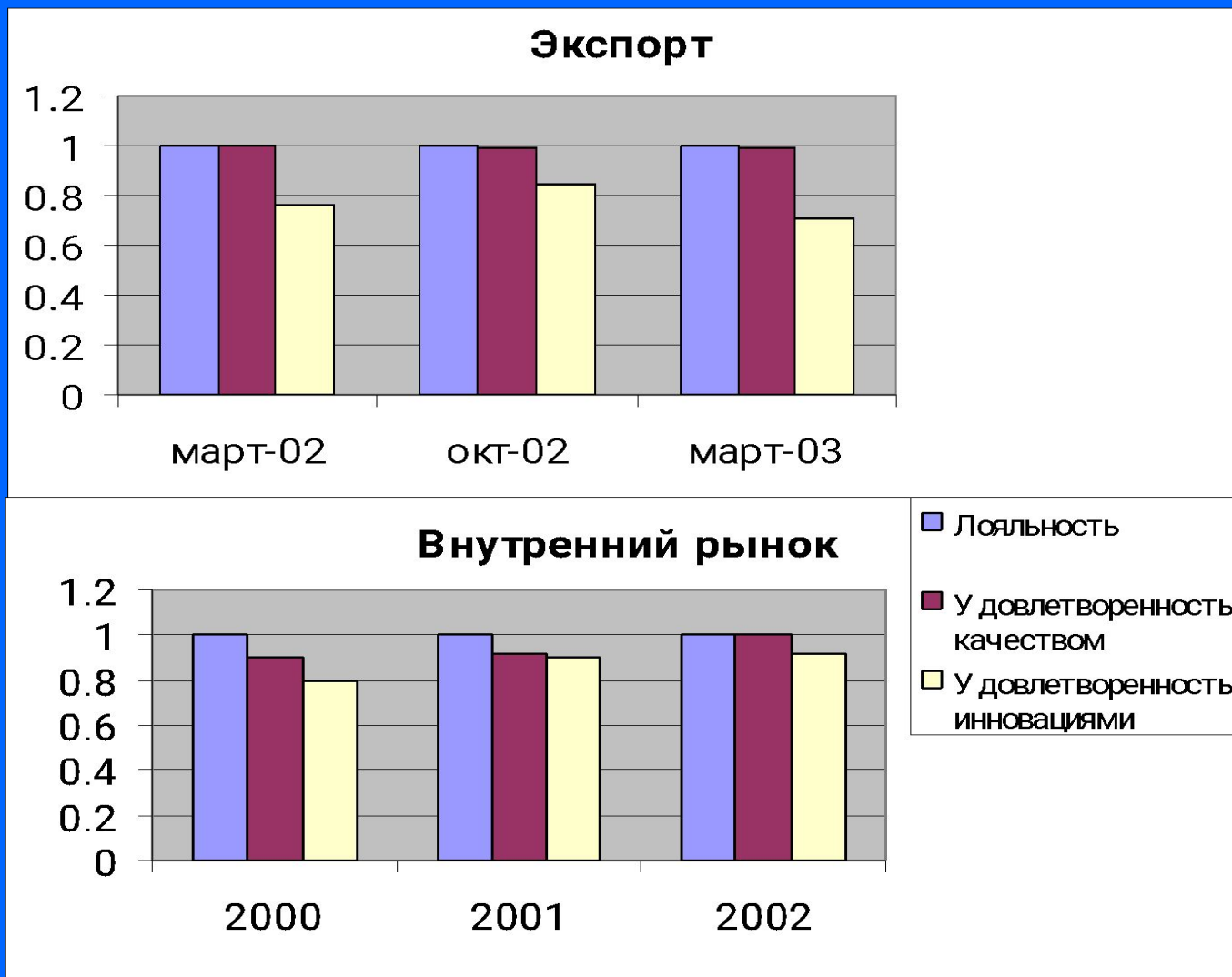


Оценка обучения



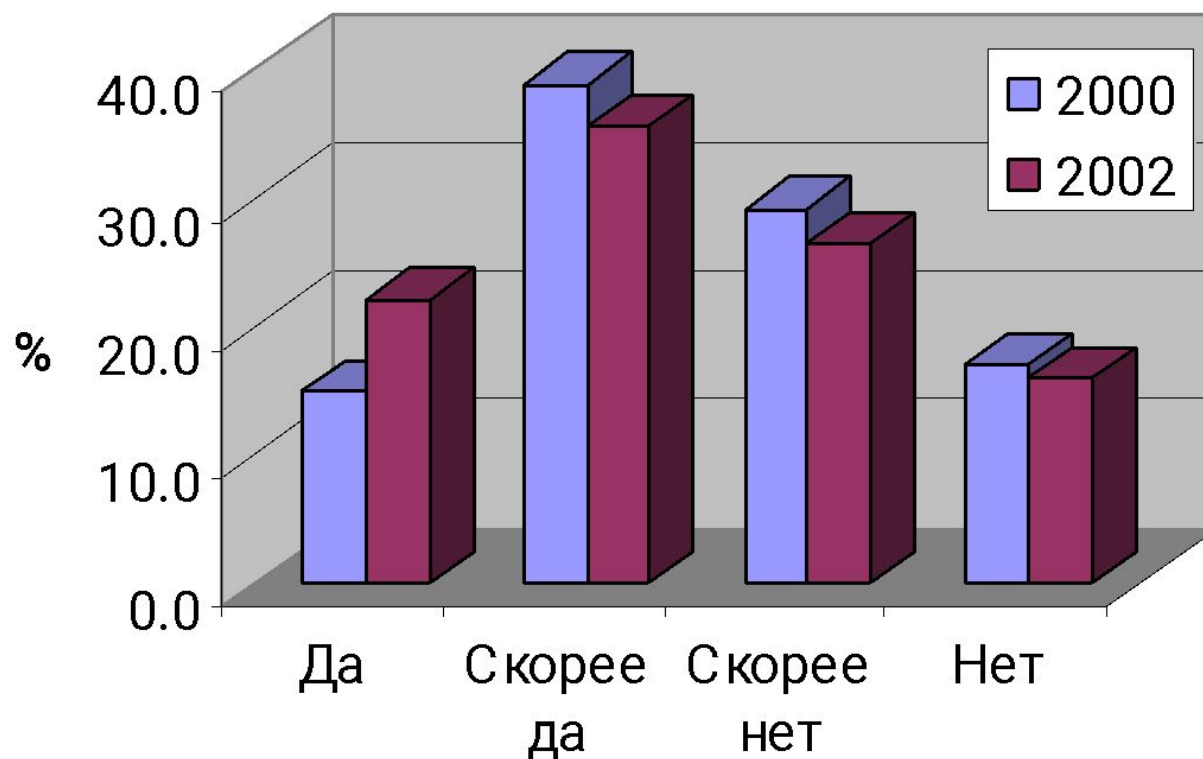
1. Наименование процесса
2. Тип процесса
3. Хозяин процесса
4. Ресурсы
5. Алгоритм процесса
6. Входы и поставщики
7. Выходы и потребители
8. Критичные элементы
9. Методы управления
10. Цели в области качества
11. Результаты за квартал
12. Тенденции результативности за год

Удовлетворенность потребителей



Удовлетворенность персонала работой

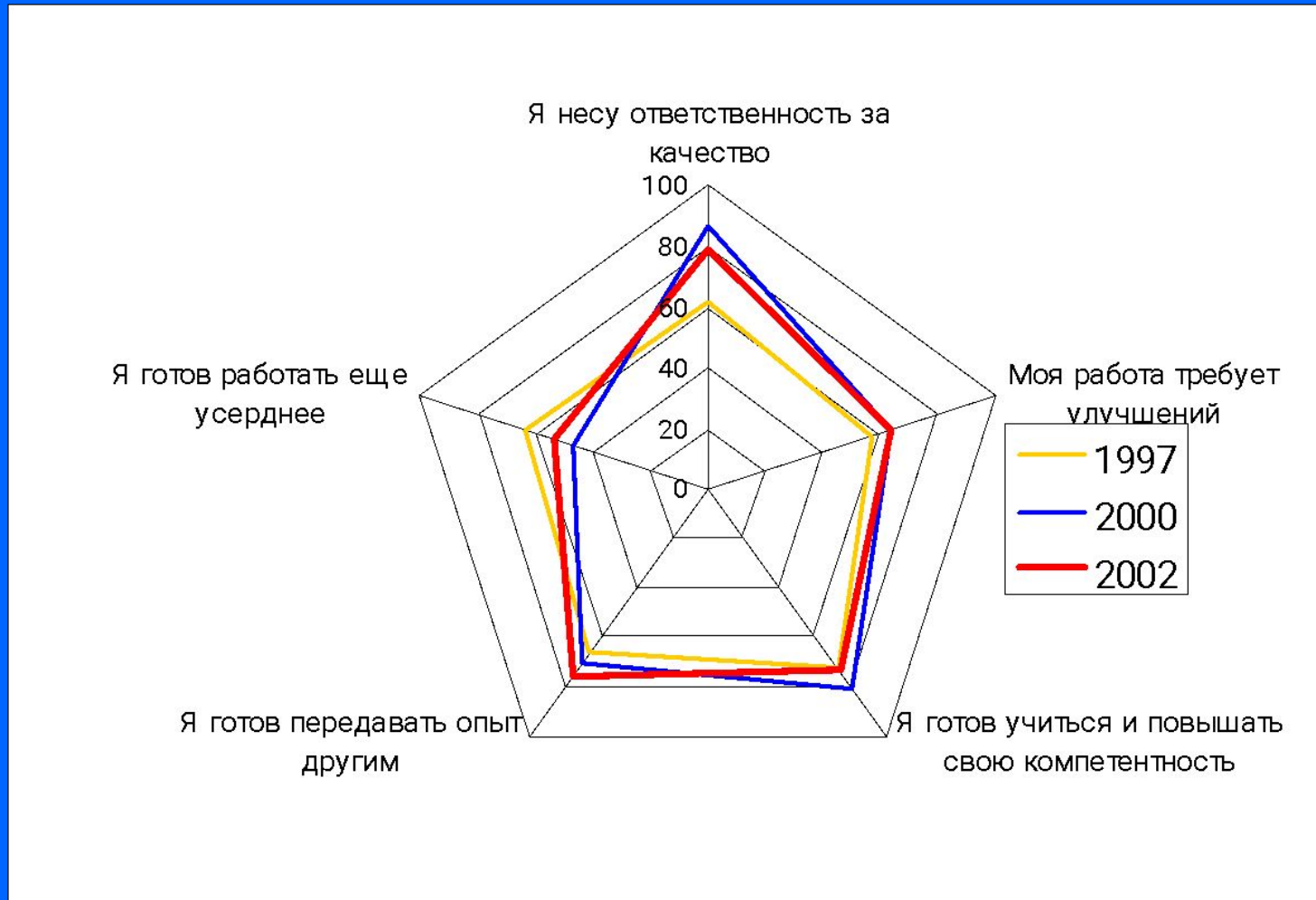
(по данным опросов 2000 и 2002 г.)



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»

