

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

- ВВЕДЕНИЕ
- МИССИЯ
- ВИДЕНИЕ
- ПОЛИТИКА

на ведущих российских
предприятиях

- МАШИНОСТРОЕНИЕ И ПРИБОРОСТРОЕНИЕ
- МЕТАЛЛУРГИЧЕСКАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ
- ХИМИЧЕСКАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ
- ТОВАРЫ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ
- СФЕРА УСЛУГ

По материалам журнала «Стандарты и качество»

Что такое миссия?

Миссия — генеральная цель, выражающая общественное предназначение организации. Существуют различные подходы при определении миссии, но суть их сводится практически к одному: миссия — это ответ на вопрос, в чем заключается деятельность организации, чем она намерена заниматься и где.

Правильно сформулированная миссия подчеркивает особенности компании, позволяет отличить одну компанию от другой.

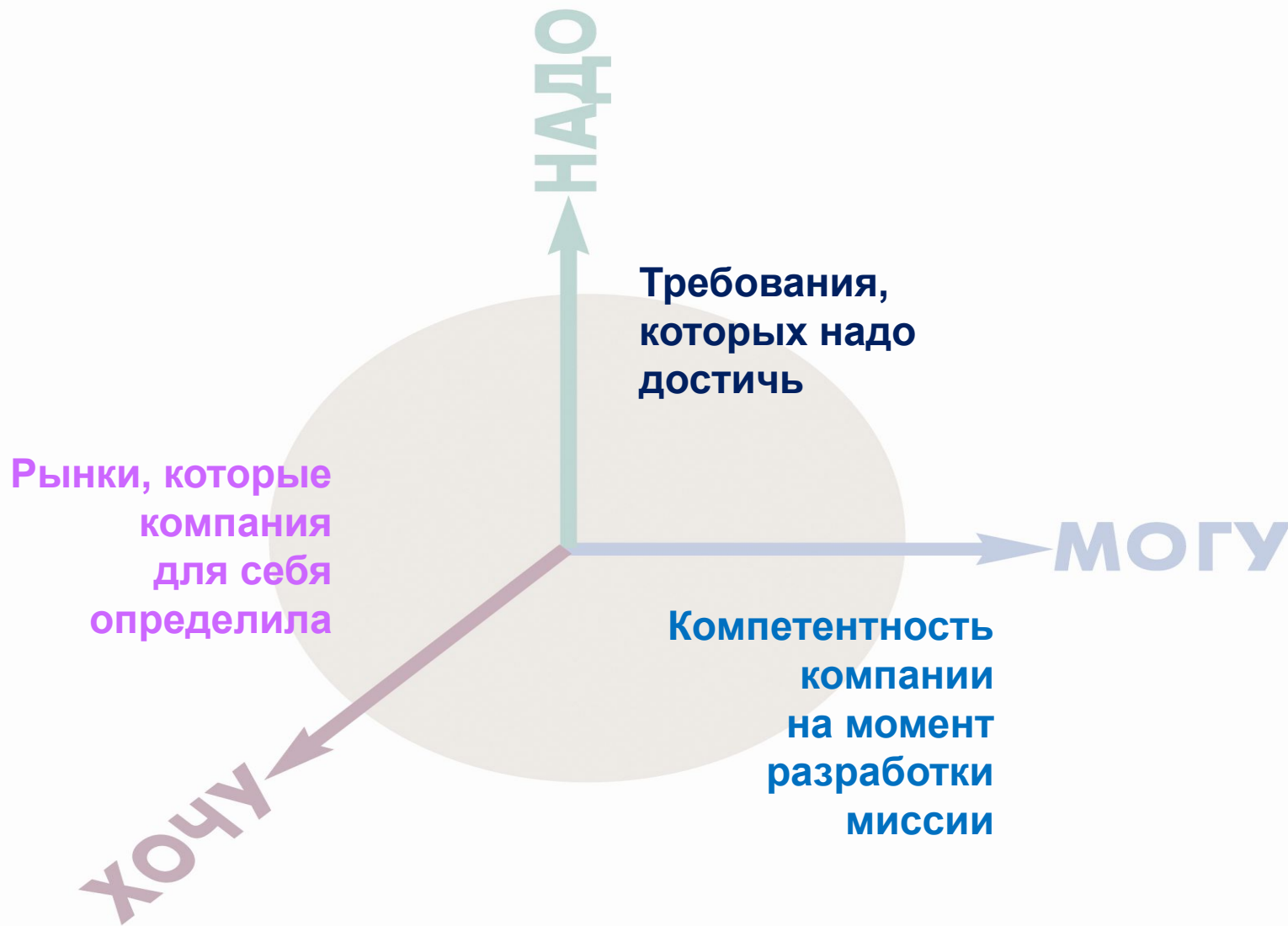
СИСТЕМА КООРДИНАТ

«МОГУ»

«НАДО»

«ХОЧУ»

Координаты миссии



О политике в области качества
заявили все представленные предприятия

1

**ГРУППА
МАШИНОСТРОЕНИЯ
И ПРИБОРОСТРОЕНИЯ**

ОАО «Ревдинский завод по обработке цветных металлов»



Стратегическая цель - производство профилей из цветных металлов для различных отраслей промышленности.

Общественное предназначение - обеспечение потребителей изделиями повышенной надежности, и долговечности.

- Наличие на заводе системы менеджмента качества служит гарантом для потребителей и всех заинтересованных лиц способности предприятия обеспечивать стабильный выпуск продукции заданного качества.
- Система менеджмента качества содержит в себе механизм, обеспечивающий постоянное изучение существующих требований к качеству продукции и ожиданий потребителей.

Видение — картина будущего компании

Видение (Vision) — идеальное представление организации как лидера, руководящая философия бизнеса, идеальная картина будущего компании, которого она может достичь при благоприятных условиях. Видение определяет уровень притязаний в процессе стратегического управления и планирования.

ПРИМЕР

«VISION 2015» — это:

- ❖ мировая высшая технология;**
- ❖ лучшее качество и эффективность в основной деятельности;**
- ❖ максимизация оборота в 2015 г.**

Российская машиностроительная компания ОАО «КамАЗ-Дизель»

**Видение на
ближайшие
10 лет**

- Войти в число избранных мировых лидеров в дизелестроении.
- Выпуск конкурентоспособных двигателей, силовых агрегатов, удовлетворяющие самым высоким потребительским свойствам по критерию цена/качество.
- Для персонала - повышение квалификации и участие всего персонала в деятельности по достижению целей предприятия.
- Для общества - выпуск дизелей, не приносящие вреда окружающей среде.

ЗАО «КЕДР»



Кедр

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ НА БЛИЖАЙШИЕ 10 ЛЕТ

Завоевать рынок автомобильных запасных частей за счет:

- систематического изучения настоящих и будущих потребностей покупателей (заказчиков)
- предвосхищения ожиданий потребителей (о ресурсе, надежности, внешнем виде продукции)
- расширения номенклатуры производимых автомобильных компонентов

Добиться ежегодного улучшения качества изделий и процессов на основе:

- непрерывного совершенствования выпускаемой продукции
- разработки новых образцов
- мотивированного вовлечения всех сотрудников предприятия в процесс внедрения улучшений

За счет внедрения улучшений:

- увеличить ресурс автомобильных запасных частей и снизить уровень дефектности до 100 единиц на 1 000 000
- создать привлекательные условия труда для работников, используя все ресурсы предприятия
- уменьшить вредное влияние производственных процессов на окружающую среду

ПОЛИТИКА

Политика в общем виде — это образ действий, направленных на достижение каких-либо целей.

Политика, являясь неотъемлемой частью стратегии предприятия (организации), обеспечивает базу для установления целей в области качества.

Международный стандарт ИСО 9001 формулирует следующие требования к этому документу:

«Высшее руководство организации должно обеспечить, чтобы политика в области качества:

- соответствовала целям организации; включала обязательства удовлетворять предъявляемые требования и постоянно улучшать эффективность (effectiveness) системы менеджмента качества;
- создавала базу для установления и пересмотра (reviewing) целей в области качества;
- доводилась до сотрудников организации и понималась ими;
- анализировалась (пересматривалась — reviewed) с целью постоянно поддерживать ее пригодность».

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ГУП ПО «УРАЛВАГОНЗАВОД»



- **КАЧЕСТВО И ТРЕБОВАНИЯ к ПРОДУКЦИИ** — это то, что желает **ПОТРЕБИТЕЛЬ**.
- Проблема качества на предприятии касается **ВСЕХ**. Каждый работник несет ответственность за **КАЧЕСТВО** своего труда.
- Спорные вопросы на производстве решаются с помощью требуемого **КАЧЕСТВА**.
- Любая работа должна делаться **ПРАВИЛЬНО** с первого раза.
- Предотвращение ошибок **ДЕШЕВЛЕ** их устранения.
- Мы стремимся сотрудничать только с теми **ПОСТАВЩИКАМИ**, которые убедительно доказали стабильное качество своей продукции.

О ПОЛИТИКЕ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



Главной целью Политики в области качества - удовлетворение запросов и ожиданий потребителей за счет постоянного повышения качества, надежности, долговечности и безопасности изделий.

- Управление качеством обеспечивается контролем всех технических, организационных и социальных факторов, влияющих на качество при разработке и производстве.
- Реализация Политики осуществляется через систему качества, ориентированную на своевременное предупреждение, выявление, устранение и сокращение причин, препятствующих разработке и выпуску высококачественной и надежной продукции.
- Государственное унитарное предприятие ПО «Уралвагонзавод» неукоснительно следует изложенным принципам, всемерно укрепляя неизменные традиции качества и надежности выпускаемой продукции.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



Высокое качество продукции и эффективность труда — основа экономического благополучия всей организации и каждого работника.

Главная задача Открытого акционерного общества «КамАЗ» — выпуск продукции, оправдывающей и превосходящей ожидания потребителей.

- Мы стремимся к тому, чтобы наши потребители считали ОАО «КамАЗ» лучшим производителем автомобилей.
- Продукция «КамАЗ» должна быть рентабельна и конкурентоспособна на рынках России и за рубежом.
- Качество изготовления автомобиля, его надежность обеспечивается добросовестным квалифицированным трудом каждого работника.
- Ни один работник не может принимать решения или осуществлять действия, способствующие ухудшению качества продукции.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

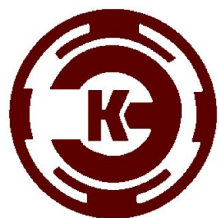
ОАО «ЭЛЕКТРОСИЛА»



ОАО «ЭЛЕКТРОСИЛА» является самостоятельным предприятием и входит в состав концерна «Энергомашэкспорт — Силовые машины». ОАО «ЭЛЕКТРОСИЛА» проектирует и производит турбо- и гидрогенераторы, электрические машины постоянного и переменного тока, электротехническое оборудование и запасные части к ним, а также обеспечивает их гарантийное и сервисное обслуживание в процессе монтажа и эксплуатации.

Главные цели в области качества:

предлагать на отечественном и зарубежном рынках сбыта конкурентоспособную продукцию, не уступающую по качеству и надежности лучшим мировым образцам, отвечающую требованиям заказчиков, своевременно обслуживаемую в процессе эксплуатации и использующую самые современные научно-технические достижения.



Для достижения поставленных целей в области качества в ОАО «ЭЛЕКТРОСИЛА» проводится:

- Анализ современных и перспективных требований к продукции электротехнического машиностроения и достижений в этой отрасли.
- Техническое перевооружение и реконструкция предприятия, применение новейших технологий изготовления продукции и методов организации производства, расширение и совершенствование системы сервисного обслуживания.
- Выбор надежных поставщиков качественного сырья, материалов, комплектующих изделий и развитие творческого сотрудничества с основными поставщиками на взаимовыгодной основе.
- Совершенствование управления предприятием на основе использования прогрессивных методов организации деятельности и применения гибкой организационной структуры, адаптирующейся к конкретным условиям бизнеса и производства.
- Непрерывное совершенствование системы менеджмента качества с учетом рекомендаций международного стандарта ИСО 9001 и особенностей производства.
- Повышение квалификации персонала и вовлечение руководителей, специалистов и производственных рабочих в работу по улучшению качества и культуры труда путем совершенствования действующих мотивационных положений и создания новых нематериальных схем мотивации, а также развития социальной сферы.

ЗАО «Инструм-Рэнд»



**Предприятия,
изготавливающие
комплектующие
для автозаводов и
запасные части
к автомобилям
НАШ ДЕВИЗ:**

**СДЕЛАТЬ
НЕВОЗМОЖНОЕ —
ВОЗМОЖНЫМ!**

НАШ ПУТЬ К СОВЕРШЕНСТВУ

Несмотря на индивидуальность каждого работника «Инструм-Рэнда», мы все едины в своем стремлении сделать нашу компанию образцовой во всех аспектах деятельности: в производстве, отношениях с заказчиками, качестве выпускаемой продукции, ответственности. Совершенство во всех этих сферах будет способствовать тому, что «Инструм-Рэнду» удастся приобрести новых заказчиков.

Сила нашей компании заключается в людях, которые объединены общей целью.

НАША ЗАДАЧА

Создать такую атмосферу, чтобы люди могли сообща продуктивно работать, достигая тех перемен, которые помогли бы добиться лидирующего положения на рынке, повысить качество продукции и улучшить финансовое состояние предприятия. Все внимание — на достижение лидерства по всем направлениям нашей деятельности!

НАША СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ

Стать главным производителем пневматического инструмента в России и странах СНГ, обеспечив заказчиков качественным инструментом по конкурентоспособной цене.

НАШЕ МИРОВОЗЗРЕНИЕ

Хотя каждый из нас работает в своей сфере деятельности, мы все объединены общей целью: сделать «Инструм-Рэнд» образцовой компанией.

НАШ ЭНТУЗИАЗМ

Те изменения, которые необходимо осуществить, могут быть очень небольшими или, наоборот, очень значительными, но все они проистекают из атмосферы, которая побуждает идеи и созидательную деятельность. Зажечь внутри каждого из нас желание осуществить те изменения, которые необходимы для достижения нашей цели! Создать организацию, способную на постоянные изменения в сторону улучшения!

ЗАО «Инструм-Рэнд»



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
«ИНСТРУМ-РЭНДА»
ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ
ТРУДОМ
И ТАЛАНТОМ
РАБОТАЮЩИХ В НЕМ
ЛЮДЕЙ,
И ВСЕ НАШИ
РЕШЕНИЯ
И ДЕЙСТВИЯ
НАПРАВЛЯЮТСЯ
ОБЩЕЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ
ЦЕННОСТЯМИ.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Это означает не делать и не говорить того, что приносило бы вред репутации «Инструм-Рэнда», ее продукции и ее сотрудникам. Каждый работник обязан понимать и помнить, какое действие является полезным для компании и какое таковым не является.

НАШИ РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ

В «Инструм-Рэнде» мы будем:

- считать, что наша компания и наши люди способны на великие дела;
- создавать атмосферу свободного выражения мнений;
- культивировать взаимное доверие, честность и уважение;
- общаться друг с другом открыто и доброжелательно;
- иметь критерии качества выполнения работы;
- давать сотрудникам возможность испытывать чувство гордости за свою работу;
- поощрять чувство личной ответственности за порученное дело;
- сводить к минимуму контроль за персоналом и бюрократию;
- вырабатывать командный дух;
- отдавать предпочтение выбору тактики действий вместо долгих колебаний;
- поощрять стремление работников к переменам;
- ставить труднодостижимые, но реальные цели;
- приветствовать радикальные перемены, ведущие к постоянному улучшению;
- стремиться к совершенству.

ЗАО «ТРЕК»



В 1995 г. группа молодых людей, в основном инженеров оборонных предприятий г. Миасса, решила вскладчину организовать «свое дело». Перед ними встал вопрос, а что, собственно, делать, какую выбрать специализацию для нового предприятия? Молодые предприниматели остановились на шаровых опорах к «Жигулям» и «Москвичам». Назвали новое предприятие ЗАО «ТРЕК» — по начальным буквам **девиза коллектива: «Технологии российские, европейское качество»**. Первые изделия — нижние шаровые опоры «копейки» (ВАЗ-2101) — изготовили на арендованных площадях, затем освоили выпуск и верхних опор. Следующий шаг — выпуск опор для «восьмерки» (ВАЗ-2108). Потом стали изготавливать шаровые опоры для автомобилей ВАЗ-2107, ВАЗ-2121, ВАЗ-2131, «Москвич-2141». Технологические процессы при этом использовались самые современные.

ЗАО «ТРЕК»

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



Предприятие имеет принципиальные подходы в достижении целей в области качества. Создание высококачественной продукции — единственный источник получения прибыли предприятием и гарантия сохранения рабочих мест.

Работа с поставщиками и потребителями по обеспечению высокого качества совместной деятельности выражается в удовлетворенности потребителей качеством нашей продукции и достигается постановкой и реализацией единых целей с поставщиками по созданию продукции, отвечающей ожиданиям потребителей.

Любая работа, выполняемая персоналом предприятия, является частью процесса создания продукции для заказчика, и каждый сотрудник влияет на окончательный результат деятельности.

Высококвалифицированный персонал — наша главная ценность.

Только персонал, вовлеченный в непрерывный процесс повышения квалификации, наилучшим образом обеспечивает высокое качество продукции.

Каждый сотрудник является заказчиком или поставщиком в отношении других сотрудников.

Совершенствование взаимодействия сотрудников непрерывно улучшает функционирование процедур создания высококачественной продукции.

Постоянный анализ деятельности позволяет предупреждать возникновение проблем, а не выявлять причины и корректировать действия после их возникновения.

Для достижения поставленных целей деятельности предприятия его руководство берет на себя обязательство следовать установленным принципам и создавать сотрудникам предприятия все условия для их выполнения.

Закрытое акционерное общество «КЕДР»

ЗАО «Кедр» — современный завод по
изводству запасных частей к автомобилям ВАЗ,
ГАЗ, «Москвич»



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Главные цели:

- повышение качества, совершенствование процессов и улучшение потребительских свойств выпускаемой продукции, прогнозирование запросов потребителей и завоевание рынков сбыта продукции
- предприятие намерено добиваться такого качества новых разработок и образцов продукции, чтобы автомобильные заводы были заинтересованы в ее применении
- расширение номенклатуры выпускаемых запасных частей
- снижение вредного воздействия производственной деятельности предприятия на окружающую среду
- за счет постоянного улучшения качества выпускаемой продукции повышать уровень благосостояния персонала

Закрытое акционерное общество «КЕДР»

ЗАО «Кедр» — современный завод по
изводству запасных частей к автомобилям ВАЗ,
ГАЗ, «Москвич»



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Основные принципы достижения целей:

- внедрение новых технологий из смежных отраслей
- применение современных методов проектирования
- постоянная оценка конкретных требований потребителя для непрерывного улучшения качества и конкурентоспособности выпускаемой продукции
- формирование взаимовыгодных и долгосрочных отношений с поставщиками
- расширение рынка и овладение его новыми сферами
- создание творческого коллектива, понимающего цели и задачи в области качества
- непрерывное повышение квалификации персонала и раскрытие творческого потенциала каждого работника.

ОАО «БЕЛЕБЕЕВСКИЙ ЗАВОД АВТОНОРМАЛЬ»



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Основа политики - ориентация на качество продукции с учетом конкретных требований и ожиданий потребителя.

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ:

- завоевание и поддержание репутации поставщика продукции высокого качества;
- создание новых видов продукции в соответствии с ожидаемыми потребностями;
- максимальное удовлетворение спроса потребителей.

Для достижения поставленных целей считаем обязательным:

- доведение «Политики руководства в области качества» до всех работников с целью осознанного вовлечения их в процесс менеджмента качества;
- всестороннее обучение персонала;
- проведение маркетинговых исследований;
- постоянное совершенствование средств производства и технологий;
- применение технологий, не наносящих вреда здоровью людей и окружающей среде;
- обеспечение стабильного качества путем предупреждения и выявления несоответствий с устранением причин их возникновения

ЗАО «ТЕРСА» поставщик АвтоВАЗа

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Главная наша цель — создать предприятие, где в полной мере будут реализованы права:

- потребителей — на качественную продукцию;
- акционеров — на реальные дивиденды;
- персонала — на достойную зарплату.

Руководящий принцип ЗАО «Терса»

Качественная продукция, предвосхищающая запросы и ожидания заказчиков, — для нас приоритет

Наши обязательства в области качества обеспечиваются путем:

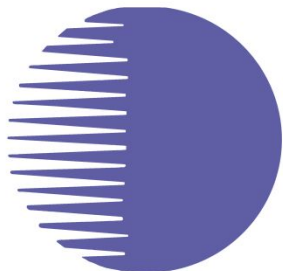
- Разработки, внедрения, сертификации и постоянного улучшения Системы менеджмента качества
- Совершенствования взаимодействия всех структурных подразделений предприятия и сотрудников,
- Постоянного анализа деятельности, направленного на предупреждение возникновения проблем и проведение соответствующих корректирующих действий после их выявления.
- Вовлечения персонала в непрерывный процесс повышения квалификации, так как каждый работник ответственен за обеспечение и улучшение качества в своей деятельности.



ОАО ИПФ «СИБНА»

специализация — нефтепромысловая автоматика, геофизическое оборудование

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



Приоритетным направлением деятельности фирмы является обеспечение высокого уровня качества продукции и услуг, полностью удовлетворяющего потребности заказчика.

В своей работе фирма обязуется следовать следующим фундаментальным принципам:

- уровень качества определяет заказчик;
- задача на сегодня и завтра — предвосхищать ожидания заказчика, поставляя ему продукцию высшего качества;
- любой вид деятельности на фирме является частью процесса по созданию продукции, поэтому каждый сотрудник глубоко осознает свое влияние на качество и на удовлетворенность заказчика;
- наши специалисты являются источниками идей и генераторами действий, направленных на совершенствование качества;
- важнейший принцип деятельности фирмы — постоянное совершенствование эксплуатационных характеристик производимой продукции, отвечающих требованиям рынка и заказчика.

ОАО «Южноуральский арматурно-изоляторный завод»



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Совершенствование и улучшение качества продукции и услуг

- постоянный анализ требований заказчиков и изучение рынка;
- укрепление взаимовыгодных связей с проектными, исследовательскими и эксплуатационными организациями.

Основой успеха нашей деятельности являются следующие ценности:

Источник нашей силы, интеллектуального богатства, корпоративной культуры — **наши люди** .

Обязанностью руководителей всех уровней является:

- вовлечение каждого работника в процесс постоянного улучшения качества как продукции, так и своей работы;
- создание эффективной системы мотивирования персонала;
- организация процесса постоянного обучения, повышения квалификации и общей культуры;
- создание в коллективах атмосферы доверия, уважения и взаимопомощи.

Мы все — команда единомышленников.

2

МЕТАЛЛУРГИЧЕСКАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ

ОАО «Ревдинский завод по обработке цветных металлов» (РЗ ОЦМ)



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ и НАПРАВЛЕНИЯ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА:

- усовершенствовать и организовать опытно-промышленное производство медных труб с внутренним оребрением;
- разработать и освоить термообработку прутков из сплава ЛМцА 58-2-1 для ОАО «АвтоВАЗ» с целью получения необходимых свойств;
- обеспечить ежегодный рост средней заработной платы на 6—8% и удовлетворение финансовых и социальных потребностей и ожиданий работников завода

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧИВАЮТСЯ :

- постоянным повышением результативности системы менеджмента качества;
- вовлечением всего персонала завода, от руководителей до рабочих, в работу по обеспечению качества, четко определенной ответственностью и полномочиями, постоянным анализом потребностей и степени удовлетворенности всех членов коллектива;
- принятием решений только на основе анализа фактических данных и информации;
- постоянной взаимовыгодной работой с поставщиками сырья и материалов;
- доведением до сведения персонала политики в области качества.

ЗАО ЗСЭ «СИБЭС» Завод сварочных электродов (г. Тюмень)

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Общие положения

Качество продукции — это гарантия занятости и роста доходов завода в целом и каждого работника

в отдельности. Достижение и обеспечение необходимого качества — это осознанная обязанность каждого члена коллектива, от генерального директора до рядового работника.

Цели

Расширение рынка сбыта. Привлечение новых потребителей за счет выпуска конкурентоспособной продукции, соответствующей отечественным и международным стандартам, полностью отвечающей требованиям потребителей по качеству и срокам поставок. Выход на международный рынок.

Достижение указанной цели обеспечивается:

- производством качественной продукции за счет квалифицированного решения технических, организационных и кадровых вопросов;
- за счет освоения новых видов продукции;
- за счет сертификации системы обеспечения качества предприятия на международном уровне.

Задачи

Эффективное применение системных методов обеспечения и управления качеством. Систематическое обучение персонала и повышение его квалификации.

Мотивация всех работников завода на активное участие в управлении и обеспечении качества продукции.

ООО «СУАЛ-Порошковая Металлургия»



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Целью политики в области качества ООО «СУАЛ-ПМ» является производство и реализация сертифицированных алюминиевых порошков, отвечающих потребностям или ожиданиям потребителей или превышающих таковые как в России, так и за ее пределами

Основные задачи политики в области качества, обеспечивающие достижение поставленной цели:

- полное удовлетворение требований потребителей;
- постоянное совершенствование системы качества в соответствии с изменяющимися требованиями рынка и потребителей;
- модернизация существующих и внедрение новых технологий и оборудования;
- сотрудничество с поставщиками и потребителями, направленное
- повышение качества выпускаемой продукции;
- персонал предприятия должен иметь полное представление о необходимости личным и коллективным трудом участвовать в реализации политики в области качества, обеспечивая процветание предприятия и собственное благосостояние.

3

**ХИМИЧЕСКАЯ
ПРОМЫШЛЕННОСТЬ**

(г. Ярославль) ОАО «РУССКИЕ КРАСКИ»



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Политика в области качества является основой всей деятельности завода, главная цель которой состоит в обеспечении устойчивого роста доходов работников предприятия за счет выпуска продукции, конкурентоспособной по качеству и цене.

Основополагающий принцип Политики в области качества: доверие наших партнеров, их заинтересованность во взаимовыгодном сотрудничестве — гарантия нашего процветания.

Для достижения поставленной цели мы намерены:

- добиваться творческого участия каждого работника в обеспечении качества продукции и труда.

Это будет обеспечено решением следующих основных задач:

- приоритетом вопросов качества во всей деятельности завода и выделением требуемых ресурсов в необходимых объемах;
- внедрением современных технологий;
- постоянным совершенствованием и развитием системы качества;
- систематическим повышением деловой квалификации и профессиональной подготовки всего персонала

ОАО «ВОЛЖСКИЙ ОРГСИНТЕЗ» (г.Волжский)

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА



Наше акционерное общество определило для себя основное направление развития — стать компанией европейского класса. Это может быть достигнуто только за счет высоких требований к качеству, которое для ОАО «Волжский Оргсинтез» является основной ключевой целью. Под высоким качеством понимается в первую очередь удовлетворение требований и желаний наших потребителей, удовлетворение работников и акционеров, положительное влияние на общество.

Эта цель достигается на основе реализации следующих принципов:

- 1. Ориентация на потребителя**
- 2. Рациональное использование ресурсов.**
- 3. Взаимная ответственность**
- 4. Создание благоприятного социально-психологического климата**
- 5. Непрерывное обучение**
- 6. Сотрудничество с поставщиками**
- 7. Взаимные гарантии работников и акционерного общества**

ОАО «АРХАНГЕЛЬСКИЙ ЦЕЛЛЮЛОЗНО-БУМАЖНЫЙ КОМБИНАТ»



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Стратегические цели ОАО «Архангельский ЦБК» в области качества:

1. Максимальное извлечение прибыли из каждой единицы первичного сырья за счет более продуктивного и комплексного использования древесины;
2. Постоянное снижение негативного экологического воздействия на окружающую среду.

Задачи ОАО «Архангельский ЦБК» в области качества:

- Эффективное функционирование, постоянное развитие и повышение результативности системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов ИСО серии 9000;
- Снижение затрат на производство продукции за счет предупреждения несоответствий;
- Постоянное повышение профессиональной подготовки персонала, его мотивации; разъяснение целей и Политики предприятия в области качества;
- Определение ответственности каждого сотрудника за качество выполняемых работ.

4

**ТОВАРЫ НАРОДНОГО
ПОТРЕБЛЕНИЯ**

ЗАО «Большевичка»

1929
БОЛЬШЕВИЧКА

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Главная стратегическая цель:

удержание позиций предприятия в общегосударственном производстве и на целевых рынках посредством постоянного улучшения качества, минимизации затрат и поставки продукции в соответствии с условиями контрактов и в срок.

Главные приоритеты и задачи:

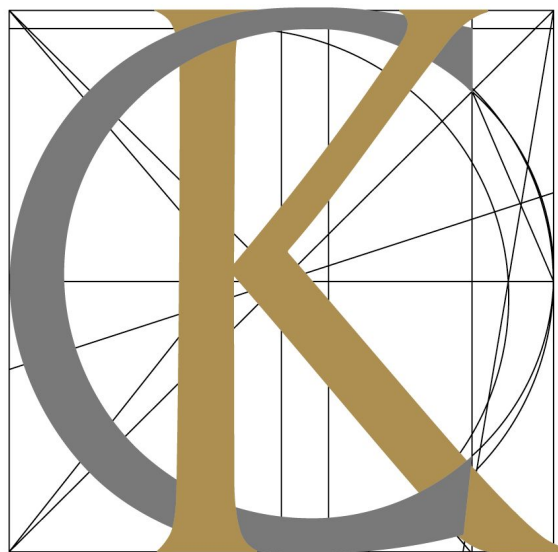
- непрерывное совершенствование СК, соответствующей требованиям МС ИСО серии 9000 (*отв. – начальник службы качества*);
- сохранение и развитие кадрового потенциала фирмы путем повышения материальной заинтересованности (*отв. - начальник службы качества*);
- формирование ассортиментной политики с учетом динамики требований рынка и общества (*отв. – директор по подготовке производства*);
- выпуск продукции такого уровня качества, который обеспечит постоянный спрос потребителей (*отв. – директор по производству, начальник службы качества*);
- поставка продукции в соответствии с условиями контрактов и в срок (*отв. – директор по торговле*);
- внедрение новейшего оборудования и прогрессивных технологий, использование новых видов сырья и материалов (*отв. – технический директор*).

5

СФЕРА УСЛУГ

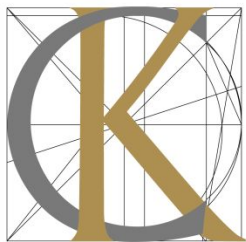
РИА «Стандарты и качество»

Москва



РИА СТАНДАРТЫ
И КАЧЕСТВО

РИА «Стандарты и качество»



РИА СТАНДАРТЫ
И КАЧЕСТВО

МИССИЯ

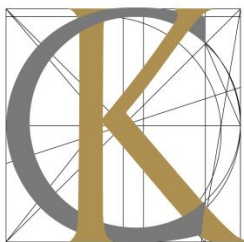
Нести людям идеи качества во всем их многообразии

ВИДЕНИЕ

**Научный центр и информационное агентство
в области качества всероссийского значения**

Основные задачи — пропаганда идей качества в России и содействие наиболее эффективному использованию российскими предприятиями и организациями научно-технического потенциала, теоретических разработок и передового опыта в области качества

РИА «Стандарты и качество»



РИА СТАНДАРТЫ
И КАЧЕСТВО

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

1. Мы стремимся содействовать успешной деятельности наших потребителей, создавая для них информационные продукты по менеджменту качества, управлению окружающей средой и качеству образования.

Это значит, что мы стараемся наилучшим образом удовлетворять запросы наших потребителей, оперативно доставляя им полную и достоверную информацию, используя современные информационные технологии и стараясь сделать форму подачи нашей информации удобной, дизайн журналов, книг и других изданий — современным, полиграфическое исполнение — качественным.

Мы — организация, ориентированная на потребителя.

2. Мы готовы к переменам и стремимся делать новое и необходимое, а не отжившее, но привычное.

Это значит, что мы готовы постоянно совершенствовать нашу работу, чтобы быть способными удовлетворять непрерывно изменяющиеся запросы наших потребителей. Мы осознаем необходимость перехода от функциональной к процессной структуре организации и понимаем, что бизнес-процессы имеют ограниченный жизненный цикл и, следовательно, должны своевременно обновляться.

Мы — развивающаяся организация, восприимчивая к новому.

3. Мы добиваемся максимально полного и эффективного использования информационных, материальных и финансовых ресурсов агентства.

Это значит, что мы стремимся к непрерывному повышению прибыльности нашей организации посредством сокращения, а в перспективе — устранения всех видов потерь.

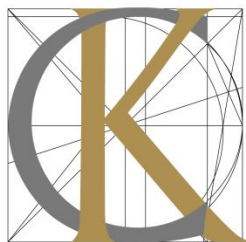
Мы — эффективная организация.

4. В нашей организации каждый относится к коллеге по следующему этапу процесса как к внутреннему потребителю.

Это значит, что мы организуем свою деятельность таким образом, чтобы на любом последующем этапе процесса не требовалось устранять недостатки, порожденные на предыдущем этапе этого процесса.

Мы — организация, ориентированная на процессный подход.

РИА «Стандарты и качество»



РИА СТАНДАРТЫ
И КАЧЕСТВО

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

5. Мы повышаем ценность нашего агентства путем непрерывного роста профессионализма каждого сотрудника, совершенствования внутрифирменных отношений и использования прогрессивных технологий.

Это значит, что каждый из нас нацелен на непрерывное самообразование и повышение квалификации, эффективное участие в командной работе и освоение новых информационных технологий.

Мы — обучающаяся организация.

6. Наше процветание мы связываем с процветанием всех тех, для кого и с кем мы работаем.

Это значит, что наше благополучие зависит от благополучия наших потребителей, поставщиков и партнеров.

Мы — конструктивная организация партнерского типа.

7. Мы ценим способность наших лидеров содействовать профессиональной самореализации сотрудников агентства.

Это значит, что мы осуществляем настоящую Политику в области качества при активном участии каждого из нас во главе с высшим руководством и понимаем, что главная ценность лидеров нашего агентства — их способность раскрывать творческий потенциал каждого сотрудника.

Мы — организация, базирующая свою деятельность на лидерстве и вовлеченности персонала.

8. Конечная цель реализации нашей Политики в области качества — создание продукции, удовлетворяющей непрерывно изменяющиеся запросы потребителей, на основе высокой корпоративной культуры агентства.

Это значит, что мы совершенствуем нашу систему менеджмента качества и делаем прозрачной нашу Политику в области качества, ориентируясь на долгосрочные подлинные интересы наших потребителей, нашего персонала и общества в целом.

Мы работаем для тех, кто сделал ставку на качество!