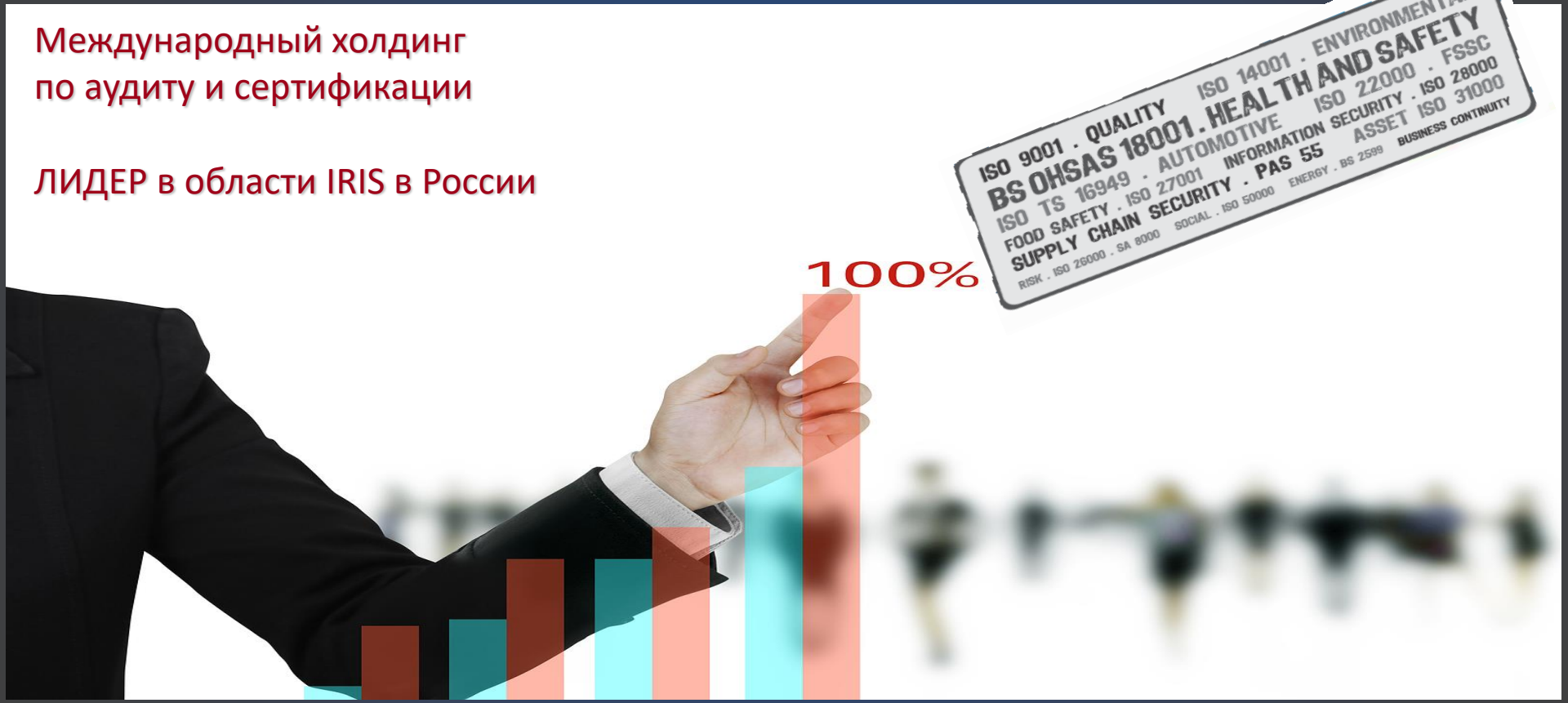
DQS Holding

Международный холдинг
по аудиту и сертификации

ЛИДЕР в области IRIS в России



Проведение аудитов

Благодаря новым правилам проведения аудита (IRIS certification rules) мы смогли сделать аудиты более сфокусированными и результативными, используя информацию, предоставляемую заводами за 60 дней по обратной связи от потребителей, жалобам, рекламациям, дефектам, результативности процессов и системы в целом.

Также мы систематически используем данные от ЦТА по рекламациям и инцидентам (системы КАСАНТ, АС РБ) для сравнения полученных данных.
В ходе аудитов мы привлекаем инспекторов ЦТА для получения объективной информации.

Слабые стороны

По результатам наших аудитов наибольшее число несоответствий мы фиксируем по:

- выполнению операций технологических процессов в соответствии с требованиями документации, стандартов.
- выполнению операций контроля в соответствии с требованиями документации, стандартов.

Слабые стороны

По результатам наших аудитов наибольшее число несоответствий мы фиксируем по:
- систематическому, результативному проведению корректирующих действий с целью избежать повторения рекламаций, внутренних дефектов

- управлению рисками

- работе с поставщиками (развитие поставщиков, требования к реальному наличию систем менеджмента, работа с дефектами и т.д.)

Слабые стороны

Общая проблема для всех предприятий – работа с проблемами, рекламациями, дефектами.

Ряду предприятий не хватает системности в этих действиях, контроля именно за результатами, за тем что проблема больше не возникает.

Как правило, это связано с неумением определять первопричину (коренную причину) выявленных несоответствий, и из-за этого не работает должным образом процесс Корректирующих действий.

Слабые стороны

Наиболее часто указываемая причина - невнимательность (небрежность) персонала, а в качестве корректирующих действий применяется инструктаж и материальное наказание.

Вторая по частоте причина - нарушение технологии, что является не причиной, а следствием. Предприятие должно добираться до первопричины проблемы, а не реагировать на следствие.

Из вышесказанного следует, одним из способов повышения качества продукции и удовлетворенности потребителя является ПРАВИЛЬНОЕ, СИСТЕМНОЕ применение методик РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ – таких как 8D или 4D, QRQC и т.п.

Сильные стороны

Существует много примеров компаний где высшее руководство реально поддерживает систему менеджмента качества, непосредственно участвует в процессе управления рисками.
Так на этих предприятиях на совещаниях у генерального директора определялись риски предприятия, проводилась их оценка и предлагались мероприятия реагирования на значимые риски.

Высшее руководство этих предприятий сами демонстрируют во время аудита деятельность по управлению рисками, показывают связь результатов деятельности по управлению рисками со стратегией предприятия и целями.

Лучшие практики внедрения стандарта

В качестве лучших практик можно отметить внедрение:

- единого компьютерного реестра всех проблем, дефектов, рекламаций, отслеживание всех корректирующих мероприятий, их результативности,
- рассмотрение каждой проблемы как риска,
- оценки риски повторения проблем, в том числе в денежном выражении;
- электронных паспортов локомотивов, вагонов с полной информацией о комплектациях, проводимых работах,
- внедрение электронных инструкций на рабочих местах – видео, который может посмотреть рабочий перед выполнением операции.

Типовые проблемы при внедрении стандарта

Буквальный подход к внедрению требований стандарта без привязки к сложившейся системе:
требование наличия 22 процессов всеми воспринимается буквально и в результате компанию создают схему процессов оторванную от реально сложившейся; соответственно назначаются KPI, рисуются схемы процессов и т.п.

В результате в компаниях живут как бы две отдельные системы и образуется большое количество документации

Предложения по улучшению в IRIS

Целесообразно подумать о модификации требования к наличию 22х обязательных процессов, потому что на большинстве заводов это нарушает существующую систему управления и ведет к формальному описанию некоторых процессов;

Целесообразно внести в audit-tool хотя бы несколько вопросов по разработке технологических процессов, поскольку в России этому уделяется гораздо больше внимания.

Кроме того, в нашей сложившейся культуре работы обязательным является оформление технологических процессов, а стандарт требует такие документы как планы контроля (управления);

Предложения по улучшению

Целесообразно расширить вопросы по производству (сейчас по сути это некоторые вопросы из 8.5.1 (Выполнение управляемых условий) поскольку большая часть несоответствий выставляется по производству;

Целесообразно внести дополнения к процессу ремонта, такие же как есть в IATF, поскольку сертифицировано
множество ремонтных предприятий,
а здесь другая специфика;

Предложения по улучшению

Целесообразно четко сформулировать для предприятий когда применять анализ рисков FMEA (сейчас только при разработке новых процессов);
Целесообразно сделать дифференцированный проектный менеджмент для предприятий разработчиков и для малых, ремонтных, обслуживающих – на более простом уровне4

Также нужна четкая рекомендация для аудиторов как учитывать уровень рекламаций-качества;
Целесообразно чтобы предприятия начали унифицировать свои требования к поставщикам, как это сделано в автопроме.

Развитие цепи поставок

В настоящий момент большинство крупных заводов внедрили IRIS – ISO/TS 22163

Однако стандарт четко требует наличия стратегии развития поставщиков.
Далеко не все компании занимаются этим системно.

Для дальнейшего развития необходимо требовать внедрения ISO 22163 поставщиками и систематически использовать данные по аудиту для контроля поставщиков.

В этом и есть смысл стандарта –
развитие цепочки поставщиков.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ IRIS

Абсолютное большинство наших клиентов по всему миру как результат внедрения IRIS отмечает:

- снижение дефектности,
- улучшения работы с поставщиками,
- улучшение понимания работниками своей роли в процессах предприятия,
- улучшение управляемости бизнеса
- другие многочисленные улучшения

КОНТАКТЫ ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ:

ЗАЛУНАЕВ МИХАИЛ ЮРЬЕВИЧ
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
Моб: 7 961 153 18 94
E-mail: zm@dqs-russia.ru

DQS – Ваш надежный партнер
в сфере сертификационных услуг
Спасибо за внимание!