

Опыт ОАО «НИИМЭ и Микрон» по внедрению стандарта ISO 9001:2000

Внедрение стандарта ISO 9001:2000 явилось одной из главных целей ОАО «НИИМЭ и Микрон» на 2002 г. В начале 2002 г. была утверждена программа доработки системы менеджмента качества (СМК) и подготовки к сертификации. Основные усилия мы направили на:

- разработку новой политики в области качества, целей предприятия и подразделений в области качества,
- разработку процедур менеджмента ресурсов,
- прояснение основных процессов и улучшение их взаимодействия,
- обучение персонала и дальнейшее вовлечение в процесс постоянных улучшений.

Руководство предприятия и подразделения активно обсуждали новую политику и цели в области качества и приняли их на основе консенсуса. Процесс обучения имел широкий охват и следующую последовательность: разработчики СМК, внутренние аудиторы, высшее руководство, начальники подразделений, преподаватели СМК, все работники. Два внутренних аудита, проведенных в 2002 г., и последующие корректирующие действия, позволили ускорить внедрение новых требований по всем подразделениям предприятия.

Внедрение новых требований способствовало дальнейшему росту объемов продаж на внешнем и внутреннем рынке, прочному удержанию потребителей и росту их удовлетворенности, дальнейшему снижению уровню возвратов и рекламаций продукции, ускорению разрешения проблем у потребителей. Сертификация BVQI в декабре 2002 г. на соответствие ISO 9001:2000 подтвердила, что СМК ОАО «НИИМЭ и Микрон» поднялась на новую ступень своего развития.

Ориентиром дальнейшего развития системы менеджмента качества ОАО «НИИМЭ и Микрон» в течение 2003 – 2004 гг. является внедрение рекомендаций по улучшению деятельности на основе стандарта ISO 9004:2000. Актуальность внедрения обусловлена ростом требований заинтересованных групп и необходимостью постоянного нахождения баланса интересов, без которого не может быть устойчивого развития предприятия. Первоочередными целями на 2003 г. являются внедрение процедур бюджетирования, управления инвестиционными проектами, планирования развития и партнерства, управления поставщиками с целью улучшения их деятельности, управления сокращением времени цикла, FMEA процессов.