



**Общество с ограниченной ответственностью
Научно-производственная компания «ФаворитЪ»**

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

Анализ затрат на качество

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН ООО НПК «ФаворитЪ»
2. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Генерального директора ООО НПК «ФаворитЪ» от «__» _____ 2011 г. № _____
3. Введен впервые

КлубОК.нет

Содержание

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения и сокращения.....	5
4 Общие положения	5
5 Порядок расчета затрат на качество.....	5
6 Анализ данных	6
7 Документы и записи.....	7
Приложение А Форма ежемесячного отчета о затратах на качество	8
Приложение Б Лист оценки мероприятий.....	12
Приложение В Форма оценки мероприятий.....	13
Приложение Г Паспорт процесса «Анализ затрат на качество»	17
Лист регистрации изменений	20

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества**АНАЛИЗ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО**

Введен впервые

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО НПК «ФаворитЪ»

В.Э. Иванов

« ___ » _____ 2011 г.

Дата введения _____

1 Область применения

Настоящий стандарт определяет действия по управлению затратами на качество на ООО НПК «ФаворитЪ».

Действие настоящего стандарта организации распространяется на все подразделения и службы ООО НПК «ФаворитЪ».

Стандарт разработан с учётом требований ГОСТ Р ИСО 9001.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 10014 Национальный стандарт Российской Федерации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества.

СТО 516.18.031 Система менеджмента качества. Управление записями. Основные положения

СТО 516.19.011 Система менеджмента качества. Управление документацией.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Используемые в настоящем стандарте определения соответствуют стандарту ГОСТ Р ИСО 9000, а также ГОСТ Р 10014.

- **затраты на качество:** Расходы, связанные с установлением уровня качества, его достижением в процессе производства, контролем, оценкой и информацией о соответствии продукции требованиям, а также расходы на обнаружение и исправление несоответствий.

3.2 В настоящем стандарте приняты следующие обозначения и сокращения:

ОМТО	- отдел материально-технического обеспечения;
ОНТДиС	- отдел нормативно-технической документации и стандартизации
Организация	- ООО НПК «ФаворитЪ»
ОТК	- отдел технического контроля
ОУП	- отдел управления персоналом
ПЗ	- представительство заказчика
ПЭО	- планово-экономический отдел
КО	- конструкторский отдел
ЭРО	- эксплуатационно-ремонтный отдел

4 Общие положения

4.1 Затраты на качество являются информацией, необходимой для планирования, управления и оценки эффективности мер по обеспечению качества.

4.3 Целью сбора и анализа информации о затратах на качество является:

- определение размеров необходимых капиталовложений;
- выявление взаимосвязей затрат на качество продукции и результатов деятельности организации;
- возможность уменьшения экономических потерь для организации;
- разработка корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- снижение затрат на единицу продукции при сохранении ее прежнего качества;
- снижение затрат на изделия при одновременном улучшении их свойств;
- установление цены на продукцию;
- определение направлений для совершенствования системы менеджмента качества.

4.4 Затраты на качество классифицируются:

- на предупреждение несоответствий продукции;
- на контроль и оценку соответствия продукции установленным требованиям;
- на потери из-за несоответствия качества (внутренние и внешние).

5 Порядок расчета затрат на качество

5.1 Затраты на качество учитываются в соответствии со следующей классификацией, предусмотренной моделью PAF (Prevention, Appraisal, Failure – Предупреждение, Оценка, Отказы):

- а) затраты на предупреждение несоответствий продукции;

б) затраты на контроль и оценку соответствия продукции установленным требованиям;

в) потери от исправимого и окончательного брака продукции в процессе производства;

г) потери от исправимого и окончательного брака продукции, выявленного у потребителя.

5.2 Составляющие затрат на качество представлены в приложении А.

5.3 В соответствии с классификацией составляющие затрат на качество суммируются и определяется общий показатель за отчетный период:

Всего затраты = $Z_{\text{пред.}} + Z_{\text{соотв.}} + Z_{\text{произв.}} + Z_{\text{потреб.}}$, где

$Z_{\text{пред.}}$ – затраты на предупреждение несоответствий;

$Z_{\text{соотв.}}$ – затраты на контроль и оценку соответствия продукции установленным требованиям;

$Z_{\text{произв.}}$ – затраты на потери от брака в производстве;

$Z_{\text{потреб.}}$ – затраты на потери от брака у потребителя.

5.4 Отчет о затратах на качество (приложение А) бухгалтерия предоставляет ОТК для анализа и разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на снижение отказов и повышения удовлетворенности потребителя.

5.5 На основании представленных бухгалтерией данных о затратах, ОТК составляет круговую диаграмму соотношений категорий затрат на качество (в %) и определяет динамику изменения соотношения между категориями затрат на качество.

5.6 Затраты, связанные с качеством должны лежать в диапазоне 5...25% от торгового оборота организации. По мере того как организация продвигается от выявления и устранения отказов к их предупреждению, общие расходы, связанные как с внутренними, так и с внешними отказами, снижаются при возрастании расходов на оценку и предупреждение

6 Анализ данных

6.1 На основании представленных бухгалтерией данных по затратам на качество, ОТК совместно с заинтересованными подразделениями осуществляет разработку мероприятий по снижению затрат на качество, и отказов продукции в производстве и у потребителя.

6.2 За подготовку мероприятий несет ответственность ОТК, за предоставление информации о затратах на разработанные мероприятия несет ответственность ПЭО.

6.3 Анализ данных производится экспертным методом (приложение Б) раз в квартал.

6.4 Каждое мероприятие оценивается баллами:

1 балл – не эффективно;

3 балла – эффективно;

9 баллов – высокоэффективно.

6.5 Представленные эксперту мероприятия должны быть оценены в соответствии с п. 6.4 не позднее 5 рабочих дней.

6.6 Основываясь на оцененных мероприятиях ОТК подготавливает форму оценки мероприятий (приложение В).

6.7 Вся полученная информация о затратах на качество и разработанных мероприятиях представляется на согласование первому заместителю генерального директора и утверждается генеральным директором.

7 Документы и записи

7.1 Документы и записи по затратам на качество приведены в Таблице 1.

Таблица 1

Наименование документа и записей	Ответственный разработчик (отдел, должностное лицо)	Куда направляется документ, записи	Для чего используется документ, записи
Ежемесячный отчет о затратах на качество	Бухгалтерия	Начальнику ОТК	Для анализа и разработки мероприятий.
Форма оценки мероприятий	Начальник ОТК	Генеральный директор, заместитель генерального директора, главный бухгалтер.	Для утверждения разработанных мероприятий

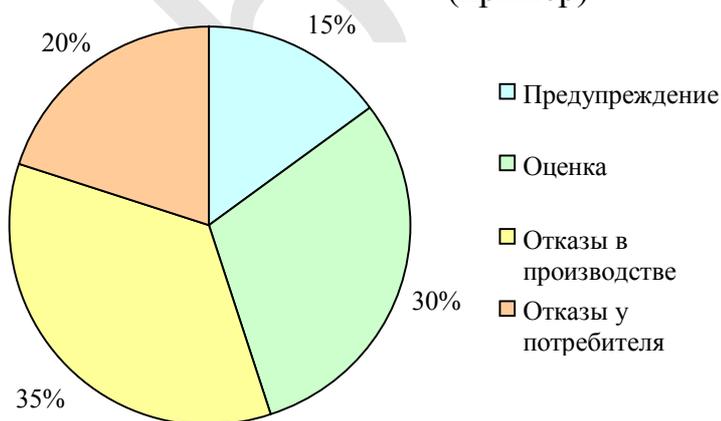
7.2 Ежемесячные отчёты о затратах на качество хранятся в ОТК постоянно.

7.3 Мероприятия по оптимизации затрат на качество хранятся в ОТК постоянно.

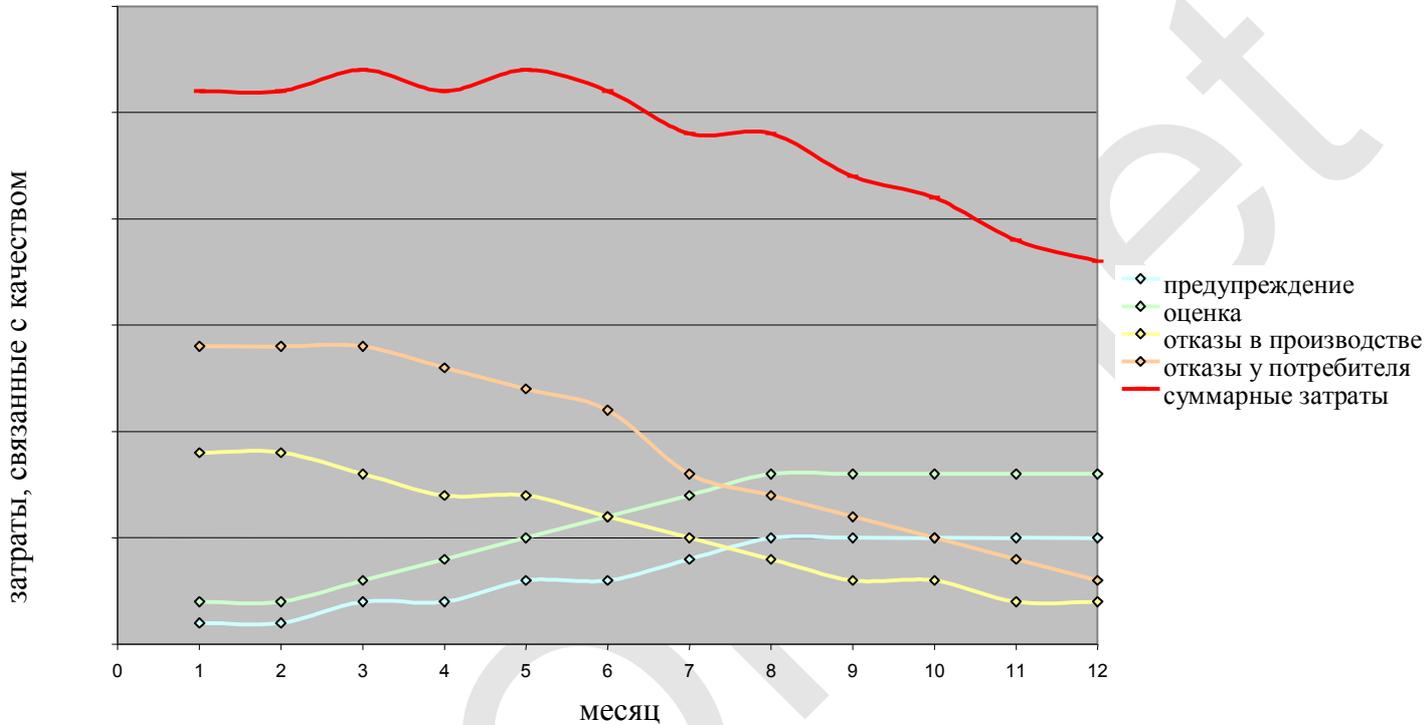
Предупреждение несоответствий	1. Обучение и подготовка персонала:	
	2. Затраты на сертификацию продукции:	
	3. Затраты на сертификацию СМК:	
	4. Информационно-консультационные услуги:	
	5. Поверка средств измерений используемых в производстве:	
	6. Техническое обслуживание производственного оборудования:	
Зпред.=		
Затраты на контроль и оценку соответствия продукции установленным требованиям	1. Затраты на содержание ОТК, включая затраты на входной контроль и испытания проводимые силами и средствами ОТК:	
	2. Затраты на содержание отдела метрологии:	
	3. Затраты на проведение испытаний в сторонних организациях:	
	4. Поверка приборов и средств измерений, используемых в ОТК:	
	5. Материалы, расходуемые при проведении контроля и испытаний:	
Зсоотв.=		
Отказы		
Потери от брака в производстве	1. Стоимость ТМЦ, израсходованных на исправление брака:	
	2. Стоимость комплектующих изделий, если не оформлена вина поставщика:	
	3. Стоимость окончательно забракованной продукции:	
	4. Простои (упущенная выгода):	
Зпроиз.=		

Потери от брака, выявленного у потребителя	1. Затраты на содержание ЭРО, включая затраты на поиск неисправностей и ремонт:	
	2. Расходы на исправление дефекта силами сторонних организаций за счет средств ООО НПК «ФаворитЪ»:	
	3. Стоимость ТМЦ, израсходованных на исправление брака:	
	4. Командировочные расходы:	
	5. Транспортные расходы, при отгрузке забракованной продукции:	
	6. Расходы на отзыв продукции:	
	7. Потери от продаж (упущенная выгода):	
Зпотреб.=		
Зотказы=		
Всего затраты=		

Круговая диаграмма соотношения категорий затрат на качество (в %)
(пример)



Годовая диаграмма динамики изменения затрат на качество (пример)



Данные подготовлены:

должность

дата

подпись

инициалы, фамилия

Оценена стоимость составляющих затрат:

должность

дата

подпись

инициалы, фамилия

**Приложение Б
(обязательное)
Лист оценки мероприятий**

№№ п/п	Категория затрат	Мероприятия по сниже- нию затрат на качество	Экспертные оценки		
			фамилия должность	фамилия должность	фамилия должность
1		мероприятие №1			
2		мероприятие №2			
3		мероприятие №3			
4		мероприятие №4			
5		мероприятие №5			
6		мероприятие №6			
7		мероприятие №7			
8		мероприятие №8			
9		мероприятие №9			
10		мероприятие №10			

Критерии оценки мероприятий:	Балл:
- не эффективно	1
- эффективно	3
- высокоэффективно	9

В соответствии с п.6.5 СТО ФРМК.18.026 Анализ затрат на качество, мероприятия должны быть оценены в течение 5 рабочих дней.

Выдано:

должность

число

подпись

инициалы, фамилия

Приложение В
(обязательное)
Форма оценки мероприятий



Мероприятия по оптимизации затрат на качество
за __ квартал 201__ года

предоставлен _____
дата

Директор по качеству

Главный бухгалтер

Начальник ПЭО

(пример)

Категория затрат	Мероприятия	Финансовые затраты (тыс. руб.)	Временные ресурсы (раб. дни)
Предупреждение	Мероприятие №1	13	4
Оценка	Мероприятие №2	20	3
Предупреждение;	Мероприятие №3	3	5
Отказ	Мероприятие №4	5	12
Отказ	Мероприятие №5	2	10
Оценка	Мероприятие №6	54	4
Предупреждение	Мероприятие №7	34	5
Оценка	Мероприятие №8	15	7
Отказ	Мероприятие №9	24	2
Предупреждение	Мероприятие №10	30	7

Мероприятия разработаны:

№№ мероприятий	Разработчик			Временные ресурсы определил		
	должность	подпись	инициалы, фамилия	должность	подпись	инициалы, фамилия
№1						
№2						
№3						
№4						
№5						
№6						
№7						
№8						
№9						
№10						

Мероприятия согласованны:

Директор по качеству

дата

подпись

инициалы, фамилия

Финансовые затраты согласованны:

Начальник ПЭО

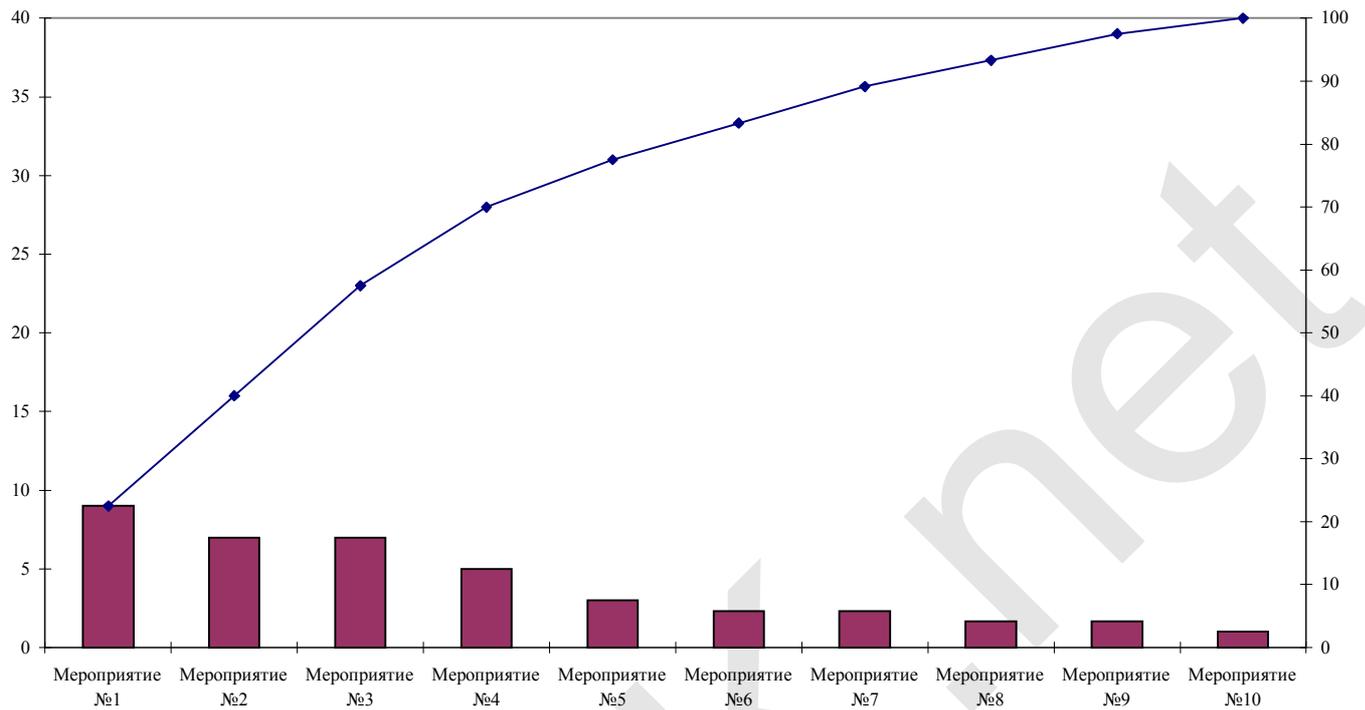
дата

подпись

инициалы, фамилия

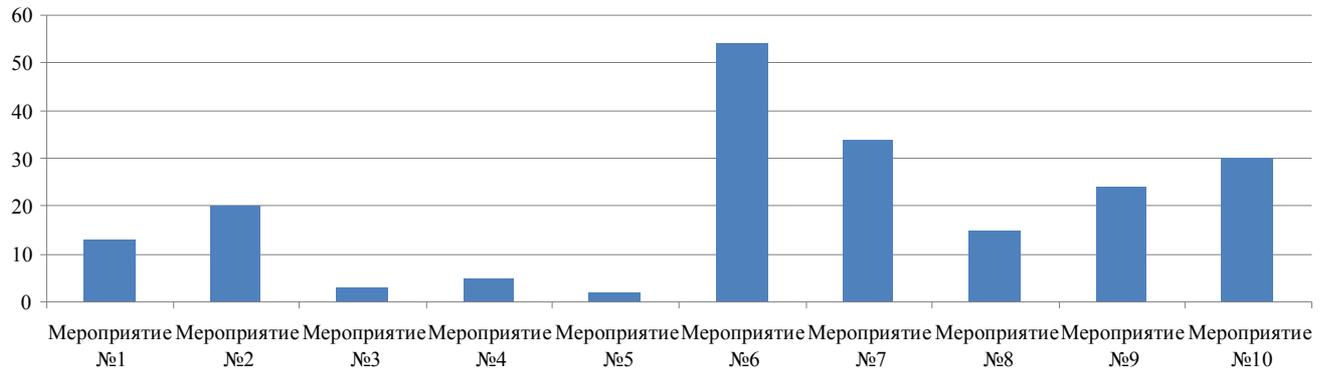
Анализ мероприятий методом Парето
(мероприятия расставлены по степени важности)

(пример)



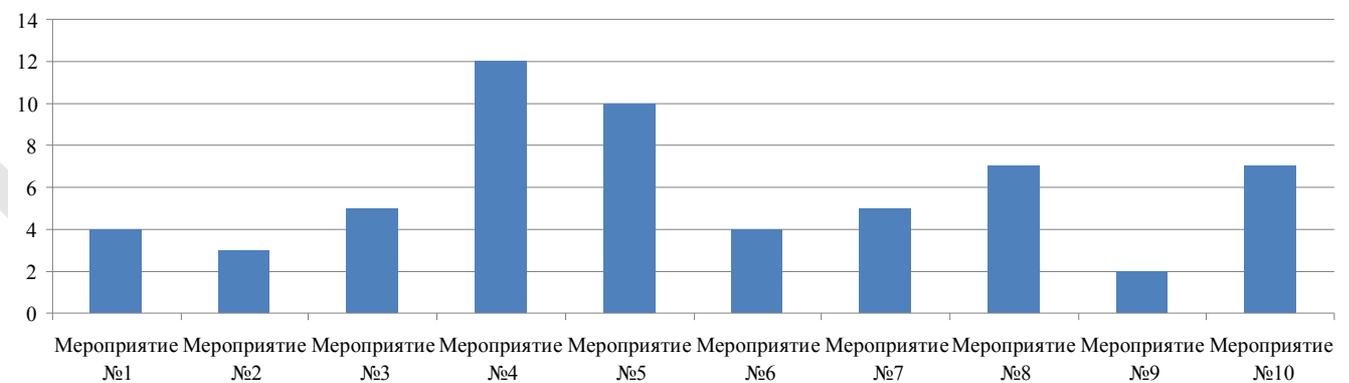
Финансовые затраты, тыс. руб.

(пример)



Временные ресурсы, дней

(пример)



Согласовано
Первый заместитель
генерального директора

_____ О.Б. Семеновых

«__» _____ 201__ года

Утверждаю
Генеральный директор
ООО НПК «ФаворитЪ»

_____ В.Э. Иванов

«__» _____ 201__ года

Необходимые мероприятия по снижению затрат на качество и повышению удовлетворенности потребителя:

Мероприятия:	Ответственное лицо	Сроки выполнения	Финансовые затраты (тыс. руб.)	Временные ресурсы (дней)
Мероприятие №1				
Мероприятие №2				
Мероприятие №3				
Мероприятие №4				

Директор по качеству _____
дата

подпись

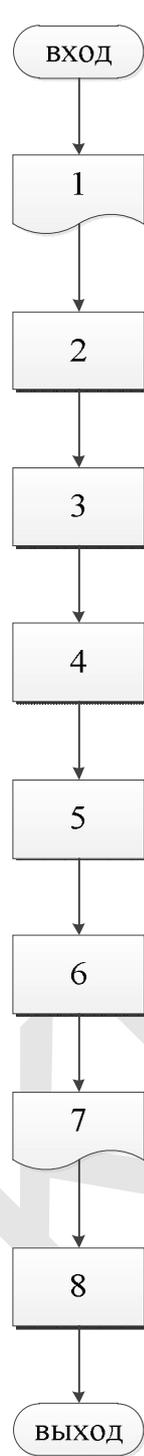
инициалы, фамилия

**Приложение Г
(обязательное)**

Паспорт процесса «Анализ затрат на качество»

Руководитель (владелец) процесса: Начальник ОТК

Потребители процесса: подразделения ООО НПК «ФаворитЪ»

Блок-схема:	Описание процесса	Ответственность	Участники	Документ	Выходные документы
	Входные данные: Ежемесячная информация по затратам на качество	Главный бухгалтер	Бухгалтерия	СТО ФРМК 18.026	Прил. А
	1. Составление отчета о затратах на качество	Начальник ОТК	ОТК	СТО ФРМК 18.026	Прил. А
	2. Разработка мероприятий по снижению затрат на качество	Начальник ОТК	Руководители подразделений	СТО ФРМК 18.026	Прил. Б
	3. Экспертная оценка разработанных мероприятий	Начальник ОТК	Руководители подразделений	СТО ФРМК 18.026	Прил. Б
	4. Составление диаграммы Парето разработанных мероприятий	Начальник ОТК	ОТК	СТО ФРМК 18.026	Прил. В
	5. Определение финансовых затрат	Начальник ПЭО	Разработчик мероприятия	СТО ФРМК 18.026	Прил. В
	6. Определение временных ресурсов	Разработчик мероприятия	Разработчик мероприятия	СТО ФРМК 18.026	Прил. В
	7. Подготовка отчета по разработанным мероприятиям	Директор по качеству, Начальник ОТК	ОТК	СТО ФРМК 18.026	Прил. В
	8. Согласование и утверждение мероприятий	Начальник ОТК	Генеральный директор, заместитель генерального директора	СТО ФРМК 18.026	Прил. В
	Выходные данные: - ежемесячный отчет по затратам на качество; - лист экспертной оценки мероприятий; - отчет по разработанным мероприятиям.				

1. Цель процесса (требования): оптимизация затрат на качество, повышение уровня удовлетворенности потребителей.
2. Ресурсы, требуемые для выполнения процесса:
 - квалифицированный персонал
 - данные о затратах на качество
3. Продукцией процесса являются разработанные и утвержденные мероприятия по снижению затрат на качество и повышению уровня удовлетворенности потребителя.
4. Оценка эффективности предпринимаемых мероприятий осуществляется анализом диаграммы динамики изменения затрат на качество (приложение А).
5. Периодичность оценки затрат на качество- 1 раз в месяц.
6. Периодичность разработки мероприятий- 1 раз в квартал.

Ведущий специалист ОНТДС
руководитель службы стандартизации

личная подпись

Е.А. Шмелева
расшифровка подписи

Начальник ОТК
руководитель подразделения
разработчика

личная подпись

А.А. Бражник
расшифровка подписи

Начальник группы
испытаний ОТК
исполнитель

личная подпись

В.И. Трошин
расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель
генерального директора
должность

личная подпись

О.Б. Семеновых
Расшифровка подписи

Директор по качеству
должность

личная подпись

Л.С. Порошин
Расшифровка подписи

Главный бухгалтер
должность

личная подпись

И.Е. Морозова
Расшифровка подписи

Начальник ПЭО
должность

личная подпись

Е.Д. Присяжнюк
Расшифровка подписи

Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов (страниц)				Номер извещ. об изменении	Подпись	Дата	Срок введения измен
	измененных	замененных	новых	аннулированных				