Содержание

[1. Назначение](#_Toc248572522)

[2. Область применения](#_Toc248572523)

[3. Нормативные ссылки](#_Toc248572524)

[4. Термины и определения](#_Toc248572525)

[5. Сокращения](#_Toc248572526)

[6. Ответственность](#_Toc248572527)

[7. Требования](#_Toc248572528)

[7.1 Общие сведения](#_Toc248572529)

[7.2 Описание процесса](#_Toc248572530)

[7.3 Описание взаимодействия процессов](#_Toc248572531)

[7.4 Входы-выходы подпроцессов.](#_Toc248572532)

[7.5. Показатели удовлетворенности потребителя.](#_Toc248572533)

[7.6 Сбалансированная система показателей](#_Toc248572534)

[7.7 Процедуры подпроцессов производства продукции.](#_Toc248572535)

[Приложение](#_Toc248572536)

1. Назначение

Настоящий регламент процесса устанавливает общие требования к организации и проведению процесса «Производство подушек с антиаллергенным наполнителем» в ООО «Дельта+».

2. Область применения

Настоящий регламент процесса действителен для всех участников процесса и обязателен для исполнения.

3. Нормативные ссылки

Настоящий стандарт разработан на основе нормативных документов и содержит ссылки на следующие документы:

* СТП 34.02.102 – 2006;
* ГОСТ Р ИСО 9001-2001;
* ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003;
* Трудовой кодекс российской федерации (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ.

4. Термины и определения

Настоящий документ содержит следующие термины и определения:

* Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.
* Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения и достижения запланированных результатов.
* Эффективность – связь между достигнутыми результатами и использованными результатами.
* Цель процесса – цель по достижению установленных характеристик процесса и его результатов, которой добиваются по завершении процесса или его цикла.
* Владелец процесса – должностное лицо, ответственное за менеджмент процесса, имеющее необходимые полномочия и ресурсы для принятия решений на любом уровне.
* Мониторинг – постоянное слежение, надзор, наблюдение, а также измерение или испытание через определенные интервалы времени, главным образом, с целью регулирования и управления.
* Верификация – подтверждение посредством объективных свидетельств того, что установленные требования выполнены.
* Валидация – подтверждения посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.
* Процедура – составная часть операции, процесса. Официально установленный правилами способ и порядок действий при осуществлении ведения дел.

5. Сокращения

Настоящий регламент использует сокращения следующего порядка:

* м/у – между,
* СТП – стандарт предприятия,
* ГОСТ – государственный стандарт.

6. Ответственность

Ответственность за общее руководство процессом «Производство подушек с антиаллергенным наполнителем» в организации ООО «Дельта+» возложена на владельца процесса - главного инженера производства.

7. Требования

7.1 Общие сведения

Владелец процесса: главный инженер производство.

Назначение процесса: производство подушек с антиаллергенным наполнителем, соответствующих установленным нормативным показателям.

7.2 Описание процесса

7.3 Описание взаимодействия процессов

7.4 Входы-выходы подпроцессов

Таблица 1 – Описание входов-выходов подпроцессов производства продукции

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Процесс(Вход/выход) | Требования к входу/выходу процессов | Риск невыполнения требований | Ранг значимости | Показатели функционирования | Оценка показателя функционирования |
| Обработка наполнителя(сырье/готовый наполнитель) | 1.Качество сырья для наполнителя должно соответствовать нормативам;2.Характеристики обработанного наполнителя должны соответствовать нормативам (отсутствие комков, излишков хим. состава для обработки и пр). | 1.Нарушение процесса обработки, вплоть до нежелательных химических реакций и остановки автомата по обработке.2.Трата ресурсов на дополнительную обработку.  | 75 | 1. Показатели влажности, плотности и химического состава наполнителя.2. Внешний вид, плотность (сравнение с контрольным образцом) | -в пределах нормы-в пределах нормы-в пределах нормы-в пределах нормы |
| Пошив наволочек(ткань, нитки, фурнитура/готовые наволочки) | 1.Качество ткани и фурнитуры должно соответствовать нормативам.2.Соблюдение заданных параметров.  | 1.Гнилые нитки/ткань приводят к повреждению изделия, некачественная фурнитура выведет изделие из строя в самом начале использования.2.Изготовление изделия нестандартного размера, затраты на его переоценку, или на исправление брака. | 85 | 1. Внешний вид ткани/ниток, исправность фурнитуры.2. Размеры и качество исполнения наволочек. | -в пределах нормы-в пределах нормы |
| Набивка наволочек наполнителем(наволочки, наполнитель/готовая подушка) | 1.Соответсвие нужных наволочек и наполнителя к ним.2. Соответствие веса и равномерности наполнителя норме | 1.Простои на данном этапе, потеря времени.2. Трата ресурсов на дополнительную обработку. | 84 | 1. Наличие запаса необходимых материалов непосредственно на участке.2.Соответствие контрольному образцу | 70% от нормы5 из 5 баллов |

7.5 Показатели удовлетворенности потребителя

Таблица 2 – Описание показателей удовлетворенности потребителя

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Метод измерения | Периодичность мониторинга | Ответственный за мониторинг | Вид отчета |
| Общая оценка продукции | Голосование на сайте компании | Раз в месяц | Системный администратор | Электронный |
| Оценка антиаллергенных свойств наполнителя  | Сбор данных о претензиях от потребителей | Раз в полгода | Начальник отдела по работе с потребителями | Электронный, бумажный |
| Экспертиза в лаборатории | Раз в полгода | Начальник отдела закупок | Электронный, бумажный |
| Оценка новизны и соответствия ожиданиям потребителей | Анкетирование,голосование на электронных ресурсах. | Раз в месяц | Начальник по работе с потребителями,системный администратор. | Электронный, бумажный. |

7.6 Сбалансированная система показателей

**Финансовая составляющая**

Ежегодный рост прибыли

Выход на новые рынки

Расширение доли рынка

Рост объемов продаж

Заключение договоров на аренду новых торговых площадей

Сохранение постоянных клиентов

**Клиентская составляющая**

Поиск выгодных условий арендных обязательств

Создание приемлемого соотношения цена/качество

Расширение клиентской базы

Удовлетворение потребностей потребителей

Работа с новыми материалами

Налаживание выпуска изделий под заказ

Эффективные продажи

Выгодная работа с поставщиками

**Составляющая бизнес-процессов**

Расширение ассортимента изделий

Реклама продукции

Привлечение новых поставщиков

Проведение активной рекламной политики

Выбор сертифицированных материалов

Продвижение бренда

Выгодная работа с проверенными поставщиками

Эффективная работа персонала

Постоянная заинтересованность персонала

**Составляющая персонала**

Постоянное систематическое обучение персонала

Проведение различных внутриорганизационных семинаров, конкурсов

Введение системы поощрений

Введение системы рацпредложений

Рисунок 1 – Схема сбалансированной системы показателей.

Таблица 3 – Система сбалансированных показателей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проектирование | 1. Развитие отношений с зарубежными коллегами2. Удовлетворение потребностей потребителей3. Введение системы поощрений за инновации | 1. Увеличение доли зарубежного участия в проектах компании на 25%2. 100%-ный учет при проектировании пожеланий потребителей (касается адекватных предложений)3. Выплата разработчику 1% от эффекта от внедрения за год |
| Материально – техн. обеспечение деят. орг. | 1. Развитие отношений с поставщиками2. Качественные материалы | 1. Уровень обеспечения организации не менее 95% от заказа2. Соответствие качества комплектующих ГОСТ, ТУ |
| Производство | 1. Повышение качества продукции, соизмеримое с потребностями и возможностями потребителей2. Удовлетворение потребностей потребителей3. Эффективный производственный процесс4. Эффективное производство5. Расширение ассортимента изделий | 1. Повышение спроса на 10% при снижении затрат на 5% при качестве не ниже существующего.2. Соответствие качества продукции ожиданиям на 100%3. Эффективность производственного процесса не менее 120%4. Эффективность производства не менее 150%.5. Появление каждый год минимум одного нового вида изделия. |
| Обеспечение сбыта продукции | 1. Рост объема продаж2. Развитие отношений с крупными потребителями3. Расширить клиентскую базу4. Увеличить долю рынка 5. Эффективные продажи | 1. Квартальный рост продаж на 10%2. Увеличение доли продаж крупным потребителям до 65%3. Годовое увеличение клиентской базы на 1 / 2 крупного / среднего потребителя соответственно4. Увеличение доли рынка на 2,5% ежегодно.5. Эффективность продаж минимум 200 |
| Обслуживание | 1. Индивидуальный подход к потребителям | 1. Обеспечение каждого крупного потребителя индивидуальным консультантом |
| Процесс | Цель | Показатель результативности |
| Управление фин. и мат. ресурсами | 1. Ежегодный рост операционной прибыли2. Увеличение оборачиваемости оборотных средств3. Ежегодный рост рентабельности4. Денежное поощрение инновационных разработок | 1. Увеличение операционной прибыли на 15% ежегодно2. Достижение двукратной оборачиваемости обор. средств3. Увеличение рентабельности до 150% до конца года4. Затраты на поощрение 1-3% от чистой прибыли |
| Инженерно – техн. обеспечение | 1. Повышение контроля качества2. Оптимизация логистических систем | 1. Соответствие уровня контроля ИСО, ГОСТ2. Внедрение логистической системы, соответствующей ГОСТ |

**7.7 Процедуры подпроцессов производства продукции**

**Таблица 4 – Описание процедур подпроцессов производства подушек с антиаллергенным наполнителем**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Действие** | **Ответственный** | **Документ (периодичность)** | **Примечание** |
| нетКонецПередача наполнителя на след. участокдаНаличие комковСушка наполнителяИзвлечение наполнителя из обработкиЗагрузка наполнителя в обработкуВыбор нужного наполнителяНачало |  |  |  |
|  |  |  |
| **Рабочий**  | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Контролер** | **Нормативные условия** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Бригадир** | **План работ** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Начало |  |  |  |
|  |  |  |
| Выбор нужного материала |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
| Выполнение швов |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
| даНаличие дефектов |  |  |
| **Контролер** | **Нормативные условия** |  |
| нет |  |  |
| Передача наволочек на след. участок |  |  |
| **Бригадир** | **План работ** |  |
|  |  |  |
| Конец |  |  |
|  |  |  |
| Передача подушек на след. участокКонецнетдаНаличие дефектовНабивка наволочки наполнителемНачалоВыбор нужного наполнителяВыбор нужной наволочки |  |  |  |
|  |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
| **Контролер** | **Нормативные условия** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Бригадир** | **План работ** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| нетдаКонецОтбраковкаПередача подушек на след. участокНаличие дефектовНачало |  |  |  |
|  |  |  |
| **Контролер** | **Нормативные условия** |  |
|  |  |  |
| **Контролер** | **Тех. регламент** |  |
|  |  |  |
| **Бригадир** | **План работ** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
| нетдаКонецОтправка изделия на складНаличие дефектовУпаковка подушкиМеханическая очисткаНачало |  |  |  |
|  |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
| **Рабочий** | **Тех. инструкции** |  |
|  |  |  |
| **Контролер** | **Нормативные условия** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Бригадир** | **План работ** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**8. Приложение**

**Настоящее приложение технического регламента процесса производства подушек с антиаллергенным наполнителем описывает критерии оценки эффективности работы предприятия за месяц.**

**Таблица 5 – Показатели эффективности работы предприятия за месяц**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Параметр | Процент выполнения | Показатель эффективности | Значение |
| Расход материалов в соответствии с нормой | 90-100% | высокая | 1 |
| 50-60% / 110-120% | низкая | 0 |
| Реализация продукции | 80-100% | высокая | 1 |
| 0-70% | низкая | 0 |
| Наличие новых заказов | 100% | высокая | 1 |
| Позитивные отзывы потребителей | 90-100% | высокая | 1 |
| 10-20% | низкая | 0 |

По результатам оценки с использованием вышеприведенной таблицы составляется общий критерий эффективности и находится его значение.