Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное агентство по образованию

ГОУ ВПО «Кемеровский Государственный Университет»

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА

РЕФЕРАТ

по дисциплине «Управление качеством»

Тема: Особенности систем менеджмента качества на металлургических предприятиях

Выполнил студент группы Э-041

Ланг Денис Денис Константинович

КЕМЕРОВО 2007

**1. Введение**

**Сегодня не приходиться говорить о важности внедрения систем менеджмента качества на промышленных предприятиях. Это позволяет создать ряд конкурентных преимуществ, как на внутреннем, так и на внешнем рынке. Являясь одной из ведущих отраслей промышленности, металлургия не может пренебрегать требованиям рынка. Большинство металлургических предприятий уже успешно внедрили интегрированные системы менеджмента качества и сейчас занимаются их постоянным усовершенствованием.**

**Особенности систем менеджмента качества на металлургических предприятиях во многом обусловлены спецификой производства. Успешное функционирование систем менеджмента качества на металлургических предприятиях позволяет изготавливать высококачественную продукцию. Значение качества металлопродукции обуславливает качество продукции в смежных отраслях, в частности машиностроения.** Внедрение **систем менеджмента качества** на предприятиях помогает упорядочить работу, снизить издержки, повысить эффективность и качество продукции"

В данном реферате речь пойдет о системах менеджмента качества на предприятиях черной металлургии. Мне кажется, было бы не целесообразно рассматривать предприятия цветной металлургии в рамках этого вопроса в одной работе ввиду множества подотраслей цветной металлургии, в каждой из которых своя специфика СМК, обусловленная особенностями технологического процесса.

2. Металлургия и преимущества сертификата на СМК

Успешными считаются более 12 тысяч российских компаний, а сертификаты на соответствие ISO серии 9000 сегодня имеют чуть более тысячи из них, можно представить перспективы рынка услуг в сфере качества. Большая их часть сертифицирована в отечественной системе ГОСТ Р, то есть не обладает авторитетным, признаваемым не только на внутренних рынках, сертификатом международного образца.

#### Система качества в работе с клиентами

Главная цель внедрения системы качества - повышение удовлетворенности клиентов при сотрудничестве с компанией.

Система качества регламентирует и контролирует весь процесс взаимодействия компании и потребителя от первого звонка в офис компании до процесса обслуживания.

Особое внимание уделяется регулярной работе с жалобами клиентов и оценке удовлетворенности клиентов качеством работы специалистов.

#### Система качества и подготовка персонала

Профессионализм сотрудников - главное условие качественной работы. Поэтому обучение и аттестация персонала - одна из центральных составляющих системы качества.

Сертификат на систему менеджмента качества дает организациям следующие преимущества в конкурентной борьбе:

Повышение шансов на победу при участии в тендерах, конкурсах, а также при заключении как внутренних, так и внешних контрактов; Увеличение объема сбыта продукции;

Формирование общественного мнения о прочном и стабильном положении организации на рынке и, как следствие этого, оказание поддержки в формировании портфеля заказов;

Увеличение доверия со стороны инвестиционных компаний, возрастание инвестиционной поддержки на развитие мощностей и совершенствование производственных процессов; Увеличение доверия со стороны страховых компаний на заключение соответствующих договоров с организацией о страховании;

Увеличение доверия со стороны юридических фирм для юридической защиты интересов организации при возникновении каких-либо претензий со стороны потребителей;

Повышение качества продукции/услуги;

Повышение эффективности производства, снижение его издержек; Улучшение управляемости организацией путем строгого распределения ответственности при выполнении процедур;

Повышение мотивации персонала за достижение конечных результатов;

Обеспечение прозрачности внутренних процессов;

Снижение затрат на исправление брака.

Металлургический комплекс – это взаимообусловленное сочетание следующих технологических процессов:

* добыча и подготовка сырья к переработке (добыча, обогащение, агломерирование, получение необходимых концентратов и др.);
* металлургический передел – основной технологический процесс с получением чугуна, стали, проката черных и цветных металлов, труб и др.;
* производство сплавов;
* утилизация отходов основного производства и получение из них различных видов продукции.

В зависимости от сочетания этих технологических процессов выделяются следующие типы производств в металлургическом комплексе. Производства полного цикла, которые представлены, как правило, комбинатами, в которых одновременно действуют все названные стадии технологического процесса. Производство неполного цикла – это предприятия, в которых осуществляются не все стадии технологического процесса. Металлургический комплекс – это основа индустрии .Он является фундаментом машиностроения, обеспечивающего вместе с электроэнергетикой и химической промышленностью развитие научно-технического прогресса во всех звеньях народного хозяйства страны. Металлургия относится к числу базовых отраслей народного хозяйства и отличается высокой материалоемкостью и капиталоемкостью производства.

Состояние и развитие металлургической промышленности в конечном итоге определяют уровень научно-технического прогресса во всех отраслях народного хозяйства. Металлургический комплекс характеризуется концентрацией и комбинированием производства. Спецификой металлургического комплекса являются несопоставимый с другими отраслями масштаб производства и сложность технологического цикла.Значительную роль в размещении металлургических предприятий играет транспортный фактор. Учет экологического фактора при размещении металлургического производства – объективная необходимость в развитии общества.

**3.** Особенности продукции

**Металлургия одна из отраслей ориентированных на экспорт.** Уже в 2004г. были внедрены системы менеджмента качества в соответствии с ISO 9001:2000, ISO 14001 и другими стандартами**.** Предприятия металлургической отрасли внедряют интегрированные системы менеджмента качества. Большинство продукции отрасли металлургии поставляется на внешний рынок, оценивается и приобретается зарубежными потребителями, требует соответствия не только российским стандартам, но и мировым.

Весь сортамент предприятия должен соответствовать ГОСТам, показатели качества металлов и изделий из них вполне конкретны. Государственные стандарты регламентируют не только качество металлов, но и различные параметры изделий. Например, ГОСТ 1435-99 предъявляет требования к производству прутков, полосок и мотков из инструментальной нелегированной стали в отношении базового исполнения, показатели качества и процедура его контроля, требования к транспортировке и хранению. Отдельные группы изделий регламентируются отдельными ГОСТами. Полный их перечень не представляется возможным представить в данной работе, и поэтому для примера можно привести лишь некоторые из них, применяемы до сих пор или применяемые ранее:

ГОСТ 8.001–80 Государственная система обеспечения единства измерений. Организация и порядок проведения государственных испытаний средств измерений

ГОСТ 8.326–89 Государственная система обеспечения единства измерений. Метрологическая аттестация средств измерений

ГОСТ 103–76 Полоса стальная горячекатаная. Сортамент

ГОСТ 166–89 (ИСО 3599-76) Штангенциркули. Технические условия

ГОСТ 427–75 Линейки измерительные металлические. Технические условия

ГОСТ 1051–73 Прокат калиброванный. Общие технические условия

ГОСТ 1133–71 Сталь кованая круглая и квадратная. Сортамент

ГОСТ 1497–84 (ИСО 6892-84) Металлы. Методы испытания на растяжение

ГОСТ 1763–68 (ИСО 3887-77) Сталь. Методы определения глубины обезуглероженного слоя

ГОСТ 2216–84 Калибры-скобы гладкие регулируемые. Технические условия

ГОСТ 2283–79 Лента холоднокатаная из инструментальной и пружинной стали. Технические условия

ГОСТ 2590–88 Прокат стальной горячекатаный круглый. Сортамент

ГОСТ 2591–88 Прокат стальной горячекатаный квадратный. Сортамент

ГОСТ 2879–88 Прокат стальной горячекатаный шестигранный. Сортамент

ГОСТ 7566–94 Металлопродукция. Приемка, маркировка, упаковка, транспортирование и хранение

ГОСТ 18895–97 Сталь. Методы фотоэлектрического спектрального анализа

ГОСТ 26877–91 Металлопродукция. Методы измерения отклонений формы.

Качество конечной продукции металлургии напрямую зависит от качества металлов и сплавов, используемых в производстве готовых изделий. Можно назвать такие основные показатели качества самих металлов и сплавов, как прочность, пластичность, твердость. Микро- и макроструктуру металлов изучают лабораторными методами при помощи просвечивающих и растровых микроскопов, фрактографическими методами. Изделия же из металлов проверяются на химический состав, их геометрические размеры и формы на соответствие ГОСТам определяются с помощью измерительных инструментов и шаблонов, аттестованных по отдельным стандартам.

4. Особенности систем менеджмента качества на металлургических предприятиях

Особенности систем менеджмента качества на металлургических предприятиях обуславливаются спецификой самого производства, изготавливаемой продукции.

Металлургическое производство характеризуется своими большими масштабами. Это вызвано и особенностями технологического процесса, и разнообразием сортамента, выпускаемого в пределах одного предприятия. Сертификация на соответствие стандартам часто проводится по отдельным областям производства. Так, один из крупнейших российских производителей Магнитогорский металлургический комбинат сначала получил сертификат на соответствие в области производства слябов, горячекатаных рулонов, холоднокатаных рулонов, листов и ленты, и только после этого было принято решение о расширении области сертификации по производству извести, агломерата, чугуна, стальных труб и др. продукции.

В области качества многие металлургические предприятия ставят своей целью переход на 100% непрерывные процессы путем внедрения последних достижений науки и техники.

5. **Политика в области качества ОАО "ЗСМК"**

Главная наша цель – обеспечение деятельности предприятия в сфере производства, услуг и социальных отношений, максимально удовлетворяющих требованиям потребителей и постоянно повышающих степень их удовлетворенности.

Реализация главной цели ОАО «ЗСМК» достигается за счет:

 - постоянного изучения степени удовлетворенности наших потребителей и других заинтересованных сторон;

 - установления персональной ответственности руководителей всех уровней и каждого работника на своем рабочем месте;

 - организации процесса непрерывного обучения персонала;

 - вовлечения каждого работника в процесс постоянного улучшения качества как продукции, так и своей работы;

 -признания достижений сотрудников и поощрение инициативы

 - непрерывного совершенствования системы менеджмента качества на основе ISO 9001:2000;

 - планомерной модернизации средств производства и технологий;

 - создания безопасной и здоровой атмосферы производства, не наносящей вреда здоровью людей и окружающей среде на основе ISO 14001:2004, OHSAS 18001:1999;

 - постоянного и всестороннего анализа деятельности, направленного на предупреждение возникновения проблем и проведение соответствующих корректирующих действий после их выявления;

 - постоянного и всестороннего анализа деятельности, направленного на предупреждение возникновения проблем и проведение соответствующих корректирующих действий после их выявления;

Руководство ОАО «ЗСМК» принимает на себя ответственность за реализацию Политики и обеспечение необходимыми ресурсами для результативного функционирования системы менеджмента качества.

6. Цели в области качества ОАО «ЗСМК»

Цели в области качества ОАО «ЗСМК» на 2006 год

1 Совершенствовать систему менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей посредством:

проведения ресертификации СМК корпорацией «Регистр Ллойда», МОО «МАК»-«СовАсК».

2 Выполнить производственную программу по основным и вспомогательным видам продукции.

3 Обеспечить снижение расхода сырья, материалов и топливно-энергетических ресурсов.

4 Осуществить модернизацию производств:

4.1 в ККЦ-2 выполнить работы по реализации программы по строительству вакууматора;

4.2 на ПВС сдать в эксплуатацию турбокомпрессор К-4950 и выполнить работы в пределах бюджета по пуску турбогенератора №1;

4.3 сдать в эксплуатацию полигон твердых бытовых отходов – 2-я карта;

4.4 приступить к реализации программы по строительству комплекса, обеспечивающего производство товарного ванадиевого шлака.

5 Осуществить совершенствование технологии производства:

5.1 освоить технологию производства кокса на коксовой батарее №1;

5.2 разработать и освоить комплексную технологию производства непрерывнолитых слябов различного сортамента и марок стали на МНЛЗ;

5.3 внедрить новые технологии термического упрочнения при производстве сортового и фасонного проката различных классов прочности.

6. Обеспечить своевременное представление качественной информации для принятия решений через применение информационных технологий посредством:

развития интегрированной системы управления предприятием;

введения в эксплуатацию АС слежения за металлом на мелкосортных станах; завершения ремонта и реконструкции систем взвешивания на комбинате; введения в эксплуатацию АС оформления товаросопроводительной документации на отгружаемую продукцию слябовой МНЛЗ; проведения замены оборудования систем управления печи на стане 450;

6.3 создания отказоустойчивой, защищенной технической инфраструктуры;

6.4 замены оборудования распорядительно-поисковой связи в доменном цехе и в ККЦ-1, замены оборудования пожарной сигнализации в ПЦ-12;

6.5 внедрения прогрессивных методов обслуживания клиентов.

7. Обеспечить стабильность показателей качества выпускаемой продукции.

8. Осуществлять непрерывное обучение персонала, позволяющее поддерживать высокий уровень профессиональной компетентности работников комбината:

8.1 повысить квалификацию 4439 руководителям и специалистам;

8.2 подготовить и переподготовить по новым профессиям 1104 рабочих, по вторым профессиям 1085 рабочих;

8.3 повысить квалификацию на курсах ПЭК –984 чел., на курсах КЦН –3332 чел., на курсах бригадиров –382 чел.

**Цели в области качества ОАО "ЗСМК" на 2007 год**

1. Совершенствовать систему менеджмента комбината за счет осуществления мероприятий по проектированию и документированию интегрированной системы менеджмента на базе международных стандартов ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:1999.

2. Осуществить модернизацию производств:

2.1 ввести в эксплуатацию после капитального ремонта 1 разряда доменную печь №1;

2.2 выполнить работы по реконструкции водно-шламовой системы и флотофильтровального отделения УОЦ КХП.

3. Осуществить совершенствование технологии производства:

3.1 освоить технологию флотации и фильтрования в УОЦ КХП;

3.2 расширить сортамент производства непрерывнолитых заготовок на слябовой МНЛЗ;

3.3 Освоить новые технологии термической обработки в потоке сортовых станов прокатного производства;

3.4 освоить технологию по упаковке и маркировке металлопроката на станах «250-1», «250-2»

4. Обеспечить своевременное представление качественной информации для принятия решений через применение информационных технологий посредством:

4.1 развития интегрированной системы управления предприятием;

4.2 выполнения работ по развитию ИТ-инфраструктуры комбината и консолидации серверного оборудования АСУ ТП;

4.3 введения в эксплуатацию информационно-управляющей системы доменной печи №1 и профилемера в потоке стана «450»;

4.4 выполнения монтажа и наладки автоматической системы управления механизмами воздухонагревателя №4.

5. Осуществлять непрерывное обучение персонала, позволяющее поддерживать высокий уровень профессиональной компетентности работников комбината:

5.1 повысить квалификацию 6357 руководителям и специалистам;

5.2 подготовить, переподготовить, обучить вторым профессиям и повысить квалификацию 9864 рабочим;

* 1. внедрить программы повышения квалификации руководителей и специалистов дистанционной формой обучения:

 - охрана труда и промышленная безопасность для непромышленного персонала; - система экологического менеджмента; - система менеджмента качества;

* 1. -внедрить интегрированные учебные программы для подготовки рабочих по 10 технологическим профессиям КХП и СПП.

6. Осуществлять мотивацию персонала при реализации следующих социальных программ:

6.1 предоставление денежной помощи на частичную компенсацию процентов за использование работниками кредитных средств на приобретение жилья;

6.2 оздоровление работников и членов их семей в санаториях и профилакториях, в том числе на Черноморском побережье;

6.3 оздоровление пенсионеров, бывших работников комбината в санаториях и профилакториях.

Список литературы

1.Лахтин Ю.М. Основы металловедения/ Ю.М. Лахтин. - М.: Металлургия, 1988.-320с.

2.http://www.zsmk.ru

3.Полховская Т.М., Карпов Ю.А., Соловьев В.П. «Основы управления качеством продукции». – М., 1992.