



ВЕСЕЛА КОЛЕДА И ЧЕСТИТА НОВА ГОДИНА!

Пилотният брой на „Бюлетин Силпа“ поздравява целия личен състав на фирмата с настъпващите Коледни и Новогодишни празници и желае на всички здраве, трудови и лични успехи във всяко начинание!

СЪДЪРЖАНИЕ

Здравейте.....	1
Качество.....	2
Календар на празничните и почивни дни през 2012 г.....	3
Рекламациите - можем ли без тях?.....	3

Здравейте, скъпи колеги!

В ръцете си държите пилотния брой на „Бюлетин Силпа“. Силно се надявам той да не бъде и „брой последен“ защото смятам, че фирмата има нужда от подобно издание.

Каква е целта му?

На първо място – да запълни една празнина, която се усеща от всички, включително и ръководството на фирмата – липса на добра комуникация, загуба или забавяне на информация при движението и от ръководството към изпълнителите. Загуба на духа и смисъла на информацията.

Второ – да помогне на висшето ръководство, техническия отдел, отдела по качеството да разясняват по-ефективно идеите, процедурите, документите, които касаят работата на всички, повишават удовлетвореността на нашите клиенти и в крайна сметка нашата удовлетвореност, включително и финансова от собствения ни труд.

Трето – да даде възможност на всеки служител във фирмата да си изгради самочувствието, че трудът му се наблюдава и оценява по достойнство. Хората казват: „Няма срамна работа“. Аз казвам „Няма лошо работно място“. Всеки един от нас е необходим на точното място и в точното време, за да вървим всички заедно напред.

Не на последно място „Бюлетин Силпа“ може да бъде и трибуна за вашето мнение. Защото е важно информацията да се движи не само надолу, но и в обратна посока – от всички нас към висшето ръководство.

В този пилотен брой можете да прочетете статии за начина, по който работи системата по качеството, правилното попълване на документите, статия за най-често срещаните проблеми, предизвикващи рекламации от клиентите ни и защо те са важни за тях, календар за празничните и почивните дни през 2012 година.

Ще бъда благодарен за вашите мнения, оценки и препоръки относно „Бюлетин Силпа“, както и за всяка информация, касаеща нормалната работа във фирмата.

Желая ви здраве и ползотворна работа!

Б.Чакъров

КАЧЕСТВО

**Познаваме ли документите до машината?
Откъде идват "Цикълът за тестване и
автоконтрол"?
Защо са необходими?**

За да отговорим на тези въпроси първо трябва да отговорим на въпроса „Какво е качество?“

Определението за „качество“ е лесно: Продуктът, който произвеждаме дали отговаря на изискванията, поставени към него. Изискванията се поставят от клиента и от нас. Ако отговаря на всички изисквания – значи е качествен.

Нашата задача е да се уверим, че в процеса на производство получаваме продукти, чиито характеристики отговарят на изискванията.

За да решим тази задача първо са ни необходими тези изисквания. Клиентът ни ги предоставя под формата на чертежи, заявки, по телефона, или по някакъв друг начин, дори във вид на рекламации. На базата на данните от клиента, нашите исторически данни за подобно производство, опитът и наши специфични изисквания отделът по качеството разработва Контролен план. С изпълнението на този план ще се уверим, че произвеждаме качествен продукт. Планът предвижда проверка на характеристиките на продукта, включително размери, цвят, външен вид и др. Планът, също така, предвижда начин на действие ако някоя

характеристика на продукта излезе извън зададените граници – т.е. планът ни казва какво да правим при появата на брак.

Като следствие от Контролния план отделът по качеството разработва Цикъл за тестване и Цикъл за автоконтрол. Точка по точка в тях е определено какво и кога се проверява по време на работа. Цикълът за тестване указва всички проверки, включително от отдела по качеството, които трябва да се извършват, а Цикълът за автоконтрол – какво да проверява операторът на машината. Важно е указаната периодичност на проверките да се спазва. Ако е указано, че дадена характеристика на продукта се проверява 2 пъти за 1 час не е нужно да я проверявате 20 пъти – преценено е, че промяната и няма да доведе до значителен проблем и затова не е необходимо да губите време за повече проверки.

От друга страна необходимите проверки трябва да се извършват точно и редовно, за да бъде открит навреме евентуален проблем и намалена вероятността от значително количество брак.

Другата важна дейност, която трябва да извършите е да РЕГИСТРИРАТЕ направените от вас проверки. В предоставената ви Работна карта трябва да впишете ОК за всяка точка от контрола – ако характеристиката отговаря на изискванията. Ако има проблем, незабавно трябва да уведомите прекия си началник, отговорника по качеството или друго отговорно лице за вземане на мерки.

Не на последно място – вписвайте в Регистрацията на производството всички престои, които не са по ваша вина - в съответната колона въведете причината за спирането и до нея времетраенето на престоя. Това е важно най-вече за вашето изпълнение на нормите.

БС

ТРАДИЦИОННИЯТ КОЛЕДЕН БАНКЕТ НА СИЛПА

На 22 декември 2011 г., в ресторант
„Трансимпекс“.

Присъстващите да носят весело настроение!
(и да носят на пиене)

Заповядайте!

ПРАЗНИЧНИТЕ И ПОЧИВНИ ДНИ през 2012 година

1 януари – Нова година
 2 януари – Нова година –
 отработва се на 21 януари
 3 март – Ден на освобождението
 на България от османско иго
 13 април – Велики петък
 14 април – Велика събота
 15 април – Великден
 16 април – Великден
 30 април – почивен ден –
 отработва се на 21 април
 1 май – Ден на труда и
 международната работническа
 солидарност
 6 май – Гергьовден, Ден на
 храбростта и Българската армия
 24 май – Ден на българската
 просвета и култура и на
 славянската писменост
 25 май – почивен ден –
 отработва се на 19 май
 6 септември – Ден на
 Съединението
 7 септември – почивен ден –
 отработва се на 29 септември
 22 септември – Ден на
 независимостта на България
 1 ноември – Ден на народните
 будители – неприсъствен за всички
 учебни заведения
 24 декември – Бъдни вечер
 25 декември – Рождество
 Христово
 26 декември – Рождество
 Христово
 31 декември – почивен ден –
 отработва се на 15 декември

Работни дни през 2012-та

Януари							Февруари							Март						
п	в	с	ч	п	с	н	п	в	с	ч	п	с	н	п	в	с	ч	п	с	н
						1			1	2	3	4	5				1	2	3	4
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	5	6	7	8	9	10	11
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	12	13	14	15	16	17	18
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	19	20	21	22	23	24	25
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29					26	27	28	29	30	31	
30	31																			
Работни дни : 22							Работни дни : 21							Работни дни : 22						
Април							Май							Юни						
п	в	с	ч	п	с	н	п	в	с	ч	п	с	н	п	в	с	ч	п	с	н
						1		1	2	3	4	5	6					1	2	3
2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31				25	26	27	28	29	30	
30																				
Работни дни : 19							Работни дни : 21							Работни дни : 21						
Юли							Август							Септември						
п	в	с	ч	п	с	н	п	в	с	ч	п	с	н	п	в	с	ч	п	с	н
						1			1	2	3	4	5						1	2
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30
30	31																			
Работни дни : 22							Работни дни : 23							Работни дни : 19						
Октомври							Ноември							Декември						
п	в	с	ч	п	с	н	п	в	с	ч	п	с	н	п	в	с	ч	п	с	н
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4						1	2
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23
29	30	31					26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30
														31						
Работни дни : 23							Работни дни : 22							Работни дни : 18						

РЕКЛАМАЦИИТЕ - МОЖЕМ ЛИ БЕЗ ТЯХ?

Рекламациите са един от начините за комуникация между клиент и доставчик. Както споменах, това е и начин да разберем за някое изискване на клиента. Разбира се това е неприятен начин да разбираме, че не сме изпълнили някое изискване. Рекламациите носят не само финансови загуби, но и загуба на доверие от страна на клиента. И докато в климатизационната промишленост е допустим проблем и с 1000 детайла от 1 милион, в автомобилната промишленост проблем не може да има с повече от 15 броя на 1 милион. Това означава на практика, че нито един дефектен детайл не бива да стига до клиента.

Как да намалим рекламациите? Първо – трябва много добре да знаем и разбираме изискванията на клиента. Второ – много добре да дефинираме нашите изисквания – понякога брой 0, декември 2011 г.

те трябва да са много по-тесни и стриктни от тези на клиента. Това ще ни гарантира по-малка вероятност при клиента да попадне несъответстваща продукция. Трето – да планираме и изпълняваме правилно всички проверки в процеса на производството. Четвърто – така да организираме действията си и процеса, че вероятността от грешки да е сведена до минимум...

Като цяло през отиващата си година има значително повишаване на броя рекламирани детайли от основния ни клиент Риело. Не на последно място причина за това е и променената система за оценка на доставчици, която ползват. Идеята им не е да се заяждат с нас, а да подобрят качеството на собствената си крайна продукция.

Ние, разбира се, трябва да се съобразим с това.

Най-честите и с най-голяма тежест причини за рекламациите са: Детайли с лош външен вид, мръсни, с паднала алуминизация, със следи от маркери или тиксо. Мустаци на отвори или места за закрепване. Липсващи отвори. Неразцепени рапидни отвори.

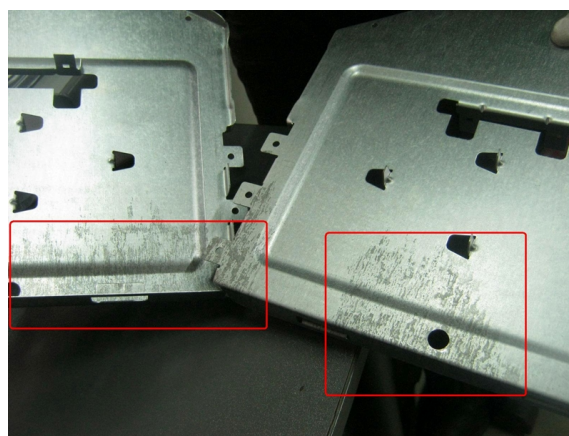
Ако всеки от нас обърне внимание на тези проблеми и те не достигат до клиента можем да намалим рекламациите неколkokратно и да повишим многократно удовлетвореността на клиента.

В заключение – смятам, че е лесно да намалим рекламациите, но трябва всички заедно да участваме в този процес. Не бива да подминаваме без внимание и най-малкия проблем, и най-малкото съмнение. Незабавно трябва да уведомяваме преките си началници и отговорниците по качеството за всичко, което смятаме, че не е редно или е неправилно и води до риск от дефекти.

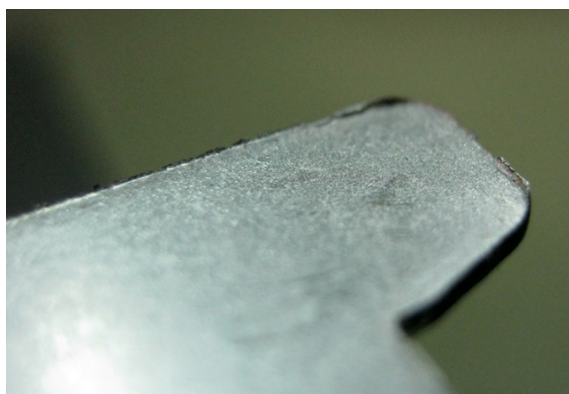
БС



Замърсени, омаслени детайли, надписи с маркер.



Несъответстваща алуминизация - лош външен вид.



Мустаци на крепежни елементи, кръгли и квадратни отвори.

