

## **ISO/TS 16949:2009 НИ ҚЎЛЛАШНИНГ ДАСТЛАБКИ ОДИМЛАРИ**

Тешабоев А.Э - Андижон машинасозлик институти ректори, т.ф.н., доц., Парпиев О.А.-т.ф.н., Сабилов У.К.-и.ф.н., Бойкишиева Д.

Барча (нафақат хорижий, балким мамлакатимизнинг) кўзга кўринган автомобиль ишлаб чиқарувчилари ўзларининг материаллар ва бутловчи қисмларни етказиб берувчиларидан ISO 9001:2000 стандарти талабларига жавоб берадиган сифат менежмент тизимини жорий этишни талаб қилмоқдалар. Мазкур мавзу кўплаб корхоналар учун таниш ҳисобланади ва уларнинг кўпчилиги ушбу масала ечимини ҳал қилганлар. Бу фақат биринчи қадам ҳисобланади: бугунги кунда автобутловчи қисмларини етказиб бериш шартномаларига янги бир талаб киритилмоқда. Бу ISO/TS 16949:2002 “Автомобиль саноати учун серияли ва бутловчи қисм ишлаб чиқарувчи ташкилотлар учун ISO 9001:2000 ни қўллашга бўлган махсус талаблар”ига мувофиқ сифат менежмент тизимини ишлаб чиқиш ва сертификатлаш ҳисобланади.

Иккинчи қадамни қўйиш қийинроқ жараён. Бироқ, ташкилотлар ўз истеъмолчиларидан буюртмалар олишдан умидвор бўлсалар, уларнинг бу талабларини бажаришлари керак бўлади. Автозаводлар буни талаб қилишларига сабаб шуки, мазкур спецификациянинг мақсади, нуқсонлар юз беришини олдини олишни кўзда тутувчи, етказиб беришлар тизимидаги ортиқча сарф-харажатларни камайтирувчи, сифат менежмент тизимини ишлаб чиқиш ҳисобланади. Материаллар ва бутловчи қисмларни етказиб берувчилар томонидан ISO/TS 16949:2002 талабларининг бажарилиши, истеъмолчиларни маҳсулотни ўз вақтида олмаслик хавфини ёки сифатсиз маҳсулот олиш эҳтимолини камайтиради.

Шуни таъкидлаш жоизки, гарчи ISO/TS 16949:2002 талабларига мувофиқ сифат менежмент тизимини яратиш етказиб бериш шартномаларига киритилган бўлсада, айрим ташкилотлар ҳамон уни

амалга оширишга киришганлари йўқ ва ҳатто қандай улкан ҳажмдаги ишларни бажариш кераклигини ва унга қанча вақт кетишини тасаввур ҳам қилмайдилар. Сифат менежмент тизимини жорий этиш ва уни сертификатлаш учун кўп вақт кетади. У ойлар билан эмас, йиллар билан ўлчанади, бунинг сабаби қуйидагилар ҳисобланади. Биринчидан, ISO 9001:2000 стандарти ва ISO/TS 16949:2002 талаблар ҳажми миқёсида “Иккита катта фарқ” ҳисобланади. ISO/TS 16949:2002 талабларининг ISO 9001:2000 стандарти талабларидан қуйидаги фарқланишларини таъкидлаш жоиз:

- мажбурий ёзувлар, ҳужжатлаштириш тартиби ва бошқа ҳужжатлар таркиби ўзгарди (таркиб миқдори сезиларли даражада ортди, бироқ барча ҳужжатлар керакли ва муҳим, уларнинг мавжудлиги ташкилот ишининг натижаларига давомий таъсир кўрсатади);

- сифат менежменти тизими жараёнларини, нафақат уларнинг сермахсуллиги, балким самарадорлиги нуқтаи назаридан таҳлил қилиш керак;

- раҳбарият томонидан сифат менежментининг таҳлили ўз ичига “Қуйи сифат нархини” баҳолашни (нуқсонларни ҳосил бўлиши ва уларни бартараф этиш билан боғлиқ сифатга бўлган сарфни ҳисобга олишни амалга ошириш керак ҳамда маҳсулотдан фойдаланишда ҳақиқий ва потенциал рад этишларни қамраб олиш керак бўлади).

- маҳсулот сифатига таъсир этувчи ўзгарган ёки янги ишни бажаришдан аввал иш жойида ходимларни тайёрлаш ишлари, албатта, амалга оширилиши керак (технологик жараён ўзгарди, ходимлар ишга тушишдан аввал тайёргарликдан ўтказилган бўлиши керак);

- ташкилот ўз ходимлари фаолиятларининг муҳимлиги, долзарблигини билишлиги даражасини ўлчай олиши ҳамда сифат соҳасида ҳар бирининг мақсадга эришишидаги қўшган улушини баҳолай олиши керак;

- материалларни силжитиш, улар билан ишлаш ва майдонлардан фойдаланиш бўйича бажариладиган оперциялар сермахсуллиги мониторинги ва баҳолаш усуллари ишлаб чиқилиши ҳамда тадбиқ этилиши керак бўлади (баҳолаш меъёрларини, масалан, ўлчаш учун маълумот сифатида ўлчаш мумкин бўлган тайёрлаш даврининг вақтини, омборларнинг юкланганлик даражасини, ташиш узоқлиги ва ҳ.к. ларни аниқлаш керак бўлади);

- ташкилот коммунал хизматлари ишидаги узилишлар ишчи кучининг етмай қолиши, асосий жиҳознинг ишламай қолиши ва фойдаланишдан чиқарилиши каби фавқулодда ҳолатлар рўй берганида истеъмолчининг талабларини қондириш мақсадида кўзда тутилмаган ҳолатлар учун режаларни тайёрлаб қўйиши керак (истеъмолчиларни маҳсулотни ўз вақтида олмай қолиши хавфини камайтиришга қаратилган ташкилот ҳаракатларини аниқлаш ва белгилаб олиш керак);

- маҳсулотга қўйилган талаблар, материалларни олиш, уларни сақлаш, улар билан ишлаш, қайта ишлаш, ҳисобдан чиқариб йўқотиш ишлари учун қўлланиладиган барча амал қилинаётган давлат қарорлари, хавфсизлик қоидалари ҳамда атроф-муҳит муҳофазаси билан боғлиқ қарорларни ўз ичига олади (экологларга ҳам иш топилади);

- ташкилот, нафақат, маҳсулотларни лойиҳалашда, балким тайёрлаш жараёнларини лойиҳалашда муайян талабларга риоя қилиши керак (талаблар кириш ҳамда чиқиш маълумотларига, верификациялаш ва валидациялашга тегишли);

- маҳсулот ва жараёнларни лойиҳалашда маҳсулот ҳамда жараёнларда юзага келиши мумкин бўлган номувофиқликлар тури ва оқибатлари таҳлили (FMEA)ни амалга ошириш керак;

- ташкилот истеъмолчи томонидан эътироф этиладиган маҳсулот ва уни тайёрланиш жараёнини маъқуллаш жараёнига риоя қилиши ва уни ўзининг материаллар ва бутловчи қисмларни етказиб берувчиларига нисбатан қўллаш олиши керак;

- ташкилот материаллар ва бутловчи қисмларни етказиб берувчининг сифат менежмент тизимини ривожлантириб бориши керак. Агар истеъмолчиларга бошқаси белгиланмаган бўлса, ташкилотнинг материаллар ва бутловчи қисмларни етказиб берувчилари, ISO 9001:2000 га мувофиқ, сертификатлашнинг аккредитация қилиш органи томонидан қайддан ўтказилиши керак (бу ва аввалги фарқланишлар ташкилотнинг моддий техник таъминоти бўлимларига қўшимча иш юклайди);

- маҳсулотни ишлаб чиқаришга қўйиш учун бошқарув режалари ишлаб чиқарилиши керак. Бошқарув режалари – ишлаб чиқариш жараёни параметрлари, маҳсулот тавсифномалари ва бошқа кўплаб нарсалар ҳақидаги муайян маълумотларни ўзида мужассам қилган ҳужжат (маълумот таркибига бўлган талаблар – ISO/TS 16949:2002 иловасида);

- маҳсулот сифатига таъсир кўрсатувчи жараёнларни бажаришга масъул бўлган барча ходимлар учун ишчи йўриқномалар ҳужжатлаштирилган бўлиши керак (агар фаррошнинг иши ҳам бевосита маҳсулотнинг сифатига таъсир кўрсатадиган бўлса, унинг учун ҳам ишчи йўриқнома ишлаб чиқишга тўғри келиши мумкин);

- жиҳозларга хизмат кўрсатиш башорат қилинадиган техник хизматни кўрсатиш усулларино инобатга олган ҳолда режали-огоҳлантиришли бўлиши керак (бирор нарса сингандан кейингина таъмирлаш етарли бўлмайди);

- ташкилот ишлаб чиқариш воситалари билан жиҳозланиши менежмент тизимини яратиши ҳамда уни тадбиқ этиши керак (лойиҳалаш, тайёрлаш, қабул қилиш, сақлаш, хизмат кўрсатиш, таъмирлаш ва х.к. лар учун ресурс бўлиш қоидаларини аниқлаши ҳамда уларни ажратиши);

- ишлаб чиқаришнинг барча жараёнлари ва сервис хизмат кўрсатишнинг валидацияси амалга оширилиши керак (нафақат махсус

жараёнлар деб аталадиган жараёнлар учунгина эмас, балким, барча жараёнлар учун);

- ташкилот белгиланган тил ва форматда зарурий маълумотларни истеъмомчига узатиш имкониятига эга бўлиши керак (бу эса компьютерлаштиришнинг маълум бир босқичи мавжудлигини кўзда тутди);

- ўлчов тизимларининг таҳлили амалга оширилиши керак (MSA);

- ички аудит ўз ичига, нафақат, сифат менежменти аудитини, балким, маҳсулот ва тайёрланиш жараёни аудитини қамраб олиши зарур. У фаолиятнинг барча турлари ва сменаларини ўзида мужассам қилиши керак (аудитлар сони кенгайди, шунинг учун аудиторлар штатини орттириш талаб этилади);

- ҳосил бўлишини таъминлаш ва баҳолаш учун ишлаб чиқариш жараёнларининг мониторинги ўтказилиши керак (бу эса SPS услубиятини – жараёнларни статистик бошқарувни тадбиқ этилишини билдиради);

- ташкилот истеъмомчидан рухсатни, нафақат маҳсулот учун, балким бажарилиш жараёнларига нисбатан белгиланган талаблар бажарилмаган ҳолларда ҳам олиши керак (қандай оғишлар бўлганлигини ва уларга қандай муносабатда бўлиш ҳақидаги маълумотларни, истеъмомчи томонидан тан олинган, маҳсулот ҳамда тайёрланиш жараёнларини маъқуллашнинг тегишли ҳаракатларидан топиш мумкин);

- муаммоларни ҳал қилиш учун ташкилот муайъян жараёнга эга бўлиши ва бу жараён уларнинг асосий сабабларини бир хиллаштириш ҳамда бартараф этишга олиб келиши керак. Бу ҳолда, муайъян истеъмомчи томонидан билдирилган муаммолар ечимининг кўлами инобатга олинаши керак (амалий жиҳатдан ҳар қандай кўлам ташкилотдан муаммони бартараф этишга қаратилган тезкор ҳаракатларни амалга оширилишини талаб этади);

- мос келмаслик сабабларини бартараф этиш учун ташкилот бошқа жараён ва маҳсулотларга нисбатан қўлланилган бошқарув ҳамда тузатишлар киритишни қўллаши керак (хаскашни босиб олдингми, нафақат босиб олганингни, балким қолганларини ҳам йиғиштир!)

Юқорида таъкидланганлардан кўриниб турибдики, талаблар қўлами сезиларли даражада кенгайди (бу ерда фарқланишларнинг барчаси ҳам келтирилмаган, техник спецификациянинг қайтадан ёзиб чиқишнинг ҳожати йўқ – уни қўлга олингда, ўқиб чиқинг). Талаблар сонининг ортиб бориши билан бир қаторда бу талабларнинг амалга ошириш учун тайёргарлик вақти ҳам ортиб боради.

Иккинчидан, FMEA, SPC, MSA каби услубиятларни эгаллаш ҳамда уларни тадбиқ этиш учун кўп вақт талаб этилади SPC ва MSA услубиятлари статистикага тегишли. Тегишли дастурий таъминотни қўллаш орқали натижаларга статистик ишлов беришга кетадиган вақтни қисқартиришга эришиш мумкин. Бизнинг асримизда калькулятор тугмачаларини босиб ҳисоб-китоб қилиш – иш вақтидан самарасиз фойдаланишни билдиради, чунки катта ҳажмдаги ҳисоблаш ишларини амалга ошириш талаб этилади.

Учинчидан, сифат менежмент тизимини тузиш ва кейинчалик, уни сертификациялаш бўйича лойиҳани амалга ошириш муддатларининг узайишига сабаб-сертификатлаш қоидалари ўзгарди. Агар авваллари (сифат менежмент тизимини ISO 9001:2000 стандарти талабларига мувофиқ сертификатлашда), ташкилот томонидан талабларни камида уч ой давомида бажарилишини намойиш қилиш етарли бўлиб, ундан кейин сертификация аудитини амалга ошириш мумкин бўлган бўлса, ҳозирги пайтда бунинг ўзи етарли ҳисобланмайди. ISO/TS 16949:2002 га мувофиқ автомобилларни сертификациялаш схемасида баён қилинган сертификациялашни ўтказиш қоидаларига биноан, аудитни ўтказиш учун ташкилот ISO/TS 16949:2002 талабларининг бажарилишини 12 ой

давомида намоиш қилиши ва бу тегишли ёзувлар билан ўз тасдиғини топиши талаб этилади.

Сифат менежменти тизимини тузиш ва уни сертификациялаш муддатлари сезиларли даражада ўсиб боради. Сифат менежменти тизимини тузиш учун ўн ойдан бир ярим йилгача ва бевосита, ISO/TS 16949:2002 талабларига жавоб бера оладиган ишни ташкил қилишга эса камида бир йил вақт кетади. Муддатлар – тахминий. Бу муддатлар ISO 9001:2000 стандарти талабларига мос келадиган сифат менежменти тизимини тадбиқ этиш тажрибасига эга бўлган корхоналар учунгина ҳақиқий бўла олади. Агар тажриба бўлмаса яна бироз муддат (камида ярим йил) керак бўлади. Мана шундай “ёқимли” бўлмаган рақамлар. Шу муносабат билан бир неча тавсиялар келтирмоқдамиз.

Агар сиз ISO 9001: 2000 стандарти талабларига мос сифат менежменти тизимини тадбиқ этган бўлсангиз, вақтни ўтказмай сифат менежменти тизимини ISO/TS 16949:2002 талабларини инобатга олган ҳолда такомиллаштириш билан шуғулланишга киришинг. Аввало, спецификациянинг талаблари билан, танишиб чиқинг, сўнгра сизга тушунарли бўлган талабларни амалга оширишга киришинг. Масалан, ҳужжатда энг юқори раҳбарият уларнинг сермаҳсуллиги ва самарадорлигини кафолатлаш учун маҳсулот яратувчи ҳамда кўмаклашувчи жараёнлар таҳлилини амалга ошириши керак... Мунтазам ҳисобот бериб туришлик раҳбарият томонидан ўтказилган таҳлилнинг таркибий қисми бўлиши керак” деган талаб бор.

Нуқсонлар пайдо бўлиши ва уларни ўз вақтида бартараф этилиши туфайли пайдо бўлган йўқотишларни (сарф-харажатларни) таҳлил қилиш ҳамда ҳисоблашни бошланг. Нуқсонларга яроқсиз маҳсулот, устама ишлов бериш, қўшимча назорат ҳамда синовлар, жарима белгилашлар ва ҳ.к лар киради. Ушбу маълумотларни ташкилот жараёнининг қисмлари: маҳсулотни лойиҳалаш, харид қилиш ишлари,

маҳсулот ишлаб чиқариш, назорат қилиш ҳамда синаш, сақлаш ва ташиш самарадорлигини баҳолаш учун қўллаш мумкин.

Янги талабларнинг кўпчилиги, дастлабки вақтларда, тушунарсиз бўлиши эҳтимолдан ҳоли эмас. Истеъмолчиларга (автоишлаб чиқарувчиларга) саволлар билан мурожаат қилинг, улар бирон бир маслаҳат беришса ажаб эмас! Бироқ афсуслар бўлсинким (корхона учун), шуни тан олиш жоизки, шу соҳа мутахассисларини жалб этмай, ISO/TS 16949:2002 талабларини амалга оширишнинг иложи йўқ. Корхоналарда статистик усулларни татбиқ этиш тажрибасига эга бўлган консалтинг фирмалар самарали ёрдам беришлари мумкин. Мутахассисларни танланг, уларни ўқитинг ва техник спецификация талабларини амалга ошириш учун илдам қадам ташланг.

ISO 9001:2000 стандарти талабларига мос сифат менежменти тизимига эга бўлиб улгурмаган ташкилотларга маслаҳат шуки, ISO/TS 16949:2002 талаблари асосида сифат менежменти тизимини яратиш мақсадга мувофиқ эмас, чунки бу жуда оғир масала ҳисобланади. Бу ўрта маълумотга эга бўлмай туриб, олий маълумот олишга интилишга ўхшаш иш. ISO/TS 16949:2002 талабларини амалга ошириш учун, айрим корхоналарда ишловчи ходимларнинг тайёргарлик даражасидан фарқлироқ савия талаб этилади. Агар ходимлар қоидалар (йўриқномалар) бўйича ишлай олмаса (ишлашга ўрганмаган бўлса), бу ерда ISO/TS 16949:2002 стандартини татбиқ этишга ҳали эрталик қилади! Яхшиси, ишни ISO 9001:2000 стандарти талабларига мос сифат менежменти тизимини яратишга киришишдан бошлаган маъқул. Бу яхши мактаб, база, босқич бўлади. Ундан кейинги, янада юқорироқ босқичга кўтарилиш осон бўлади. Эволюция йўли билан ривожланиб боринг, бу ҳолатда инқилобли йўл кам қўлланилади.