



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Střední průmyslová škola strojnická Olomouc,
tř. 17. listopadu 49**

**Výukový materiál zpracovaný v rámci projektu
„Výuka moderně“**

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0205

Šablona: III/2Management jakosti

Sada: 2

Číslo materiálu v sadě: 3

**Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním
rozpočtem ČR**



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název: Nápravná a preventivní opatření

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: okamžité opatření, nápravná opatření, preventivní opatření, neshoda

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák zná význam nápravných a preventivních opatření.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 3. 1. 2013

Nápravná a preventivní opatření

V žádném systému nelze vyloučit chyby, neshody a problémy, je jen otázkou času, kdy k nim dojde. Vznik každé takové situace vede ke zvýšení nákladů, prodloužení doby výroby, reklamaci nebo znamená potenciální nebezpečí těchto důsledků.

Neshoda je v podstatě jakýkoliv rozpor s požadavkem a je velmi důležité odstranit její důsledek. To ale nestačí, neboť brzy by vznikla stejná neshoda. Proto je důležité zabývat se příčinami jejich vzniku a udělat taková opatření, aby ke stejným neshodám již nedošlo.

Systémy řízení kvality (QMS) kladou velký důraz na odstraňování příčin vzniku neshod. Dochází tak k neustálému zlepšování systému a snižování počtu neshod.

Postup při řešení neshody:

1. Zjištění neshody
2. Okamžité opatření
3. Analýza příčiny vzniku neshody
4. Nápravné opatření
5. Preventivní opatření
6. Ověření účinnosti nápravných a preventivních opatření

Okamžité opatření je první činnost, kterou je potřeba udělat, aby se zabránilo průniku neshodných kusů do další operace. Současně může zahrnovat jejich opravu, přepracování, přeřazení do jiné třídy nebo likvidaci a zadání požadavku na jejich nové zhotovení.

Analýza příčin neshod je velmi důležitá a je hlavním předpokladem pro stanovení vhodného nápravného opatření. Sníží se tak jeho náklady a časová náročnost. Úkolem analýzy je zjistit skutečnou příčinu.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Příčina neshody a důsledek jsou dva naprosto odlišné pojmy. Například nedodržení předepsaného rozměru je důsledek. Příčina může spočívat ve špatně nastaveném stroji, v nevhodném nebo opotřebovaném nástroji, v nedodržení technologického postupu, použitím poškozeného měřidla, nesprávným nebo vůbec žádným měřením, nedostatečnou kvalifikací (zaškolením) obsluhy apod. Často se jedná o kombinaci více faktorů. Skutečná příčina se nazývá kořenová a její nalezení připomíná práci detektiva.

Při analýze bychom měli nejprve zjistit, kde k neshodě došlo, potom zjistit, který pracovník neshodu vytvořil (nemusí to být nutně viník!), zda pracoval podle předepsaných postupů, zda jsou v pořádku stroj, nástroj a vstupní materiál a také jestli jsou v pořádku příslušné procesy (výrobní i kontrolní).

Při analýze příčin je vhodné použít metodu „5x proč“.

Nápravné opatření je opatření přijaté s cílem odstranit příčinu zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí informace a zabránit tak opakovanému výskytu neshody. Jeho úkolem je řešit kořenovou příčinu.

Nápravné opatření by mělo být zformulované jako konkrétní úkol, jehož splnění lze zkontrolovat, má odpovědného řešitele a požadovaný termín splnění.

Oprava nebo výroba nových dílů není nápravné opatření, ale okamžité opatření.

***Nápravné opatření se zabývá odstraněním příčiny,
okamžité opatření se zabývá odstraněním následku.***

Preventivní opatření má za úkol zamezit podobné neshodě v budoucnosti a to i na podobných produktech (produkt je výrobek nebo služba).

Ověření účinnosti nápravných a preventivních opatření následuje po jejich provedení. Nikdo nedokáže přesně odhadnout, zda opatření budou skutečně účinná, proto je nutné po jejich zavedení provést ověření, že kořenová příčina byla odstraněna a nemůže se opakovat u podobného produktu a při podobných situacích.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Případová studie

- Nedodržením předepsané tolerance vznikla neshoda.
- Okamžitým opatřením byla likvidace neshodných kusů a výroba nových shodných kusů.
- Analýzou byla zjištěna příčina – vůle v ložisku v důsledku nedodržení plánu údržby.
- Nápravným opatřením byla oprava vadného stroje.
- Preventivním opatřením bylo přezkoumání procesu plánu údržby, neboť když správně nefungoval proces v jednom případě, mohlo by se stát, že by i v jiných případech nefungoval.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Kontrolní otázky:

1. Co je to neshoda?
2. Jaký je rozdíl mezi okamžitým a nápravným opatřením?
3. Co je to preventivní opatření?
4. Jaký je postup při řešení neshody?



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Řešení:

1. Co je to neshoda?

Neshoda je v podstatě jakýkoliv rozpor se stanoveným požadavkem.

2. Jaký je rozdíl mezi okamžitým a nápravným opatřením?

Okamžité opatření se zabývá odstraněním následku, nápravné opatření se zabývá odstraněním příčiny neshody.

3. Co je to preventivní opatření?

Preventivní opatření má za úkol zamezit podobné neshodě v budoucnosti a to i na podobných produktech.

4. Jaký je postup při řešení neshody?

1. Zjištění neshody
2. Okamžité opatření
3. Analýza příčiny vzniku neshody
4. Nápravné opatření
5. Preventivní opatření
6. Ověření účinnosti nápravných a preventivních opatření



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Odkazy:

1. NENADÁL, J. a kol. *Moderní management jakosti – Principy, postupy a metody*. Praha: ManagementPress, 2008. ISBN 978-80-7261-186-7.
2. PLURA, J. *Plánování a neustálé zlepšování jakosti*. 1. vyd. Praha: ComputerPress, 2001. 244 s. ISBN 80-7226-543-1