

Специальный выпуск

МЫ НЕСЕМ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД КЛИЕНТОМ

На последнем совещании, посвященном подведению итогов работы ОАО "ЗЭИМ" в августе, обозначилась серьезная проблема — объемы производства продукции падают при наличии заказов от клиентов. Хроническое затягивание сроков исполнения заказов, отсутствие контроля за их исполнением, нечеткая организация работы названы основными причинами сложившейся ситуации. Как следствие — сокращаются денежные поступления, ставится под вопрос материальное благополучие каждого работника предприятия, наносится ущерб нашей репутации.

Можем ли мы в такой ситуации говорить о конкурентоспособности нашего завода? Перед клиентом мы выступаем единой командой и ему безразличны наши внутрикорпоративные проблемы.

Еще один весьма нелицеприятный факт неисполнения договорных отношений в августе вызвал резкие нарекания со стороны VIP-заказчика.

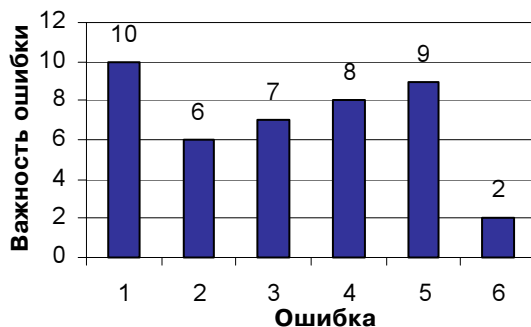
Научно-производственная фирма "ПРОСОФТ-Е" из Екатеринбурга не в первый раз сталкивается с нашим предприятием. Мы уже получали от фирмы рекламацию по поводу недоброкачества продукции "ЗЭИМа", в короткое время вышедшей из строя. Однако при изучении обстоятельств выяснилось, что мы данную продукцию не отгружали. Приобретенная на вторичном рынке, продукция была фальсифицирована под марку "ЗЭИМа". Благодаря работе специалистов нашего завода, фирму "ПРОСОФТ-Е" удалось убедить заказать у нас партию усилителей тиристорных трехпозиционных ФЦ на сумму 420 тыс.руб.

Казалось бы, прекрасный способ показать возможности предприятия. Но мы вновь ударили в грязь лицом, теперь уже по собственной вине. Срок выполнения заказа, а это 100 приборов ФЦ, истек 30 августа при выполнении заказчиком условия о 100% предоплате. Однако и на сегодняшний день мы не выполнили своих обязательств. Решительность действий клиента трудно не признать правомерными. В адрес ОАО "ЗЭИМ" поступило письмо с требованием вернуть деньги, перечисленные в качестве предоплаты, и возместить штрафные санкции. По условиям договора, каждый просроченный день для заказчика "стоит" 10% от суммы договора. Таким образом, наша несостоятельность оценивается почти в 1 миллион рублей. И без того ухудшение в данный момент финансового положения завода усложняется этим фактом, не говоря уже об авторитете торговой марки.

"Контакт" уже неоднократно рассказывал о действии правила 6x20. Напоминаем еще раз. Каждый клиент является потенциальным носителем рекламы того предприятия, с кем он сотрудничает. Об успешном опыте потребитель расскажет 6 другим клиентам. Хуже, если мы разочаруем партнера. В этом случае информацию получают 20 человек. Следовательно, нам придется затратить в три раза больше усилий, чтобы вернуть доверие партнеров.

Постоянная работа по повышению качества — как производства, так и обслуживания клиентов — не может дать положительных результатов без личной ответственности каждого сотрудника предприятия на своем рабочем месте. И все же в случае с фирмой "ПРОСОФТ-Е" все задействованные подразделения проявили недостаточно ответственности. В итоге — масса допущенных ошибок, приведших к несогласованности в работе. Основные причины, повлекшие срыв исполнения заказа:

1. Менеджер ПДО (Шашкина Л.Н.) приняла заявку, произвела разбивку по датам, но вследствие механической ошибки пропустила строку с данным заказом при введении в план ОПП. Заказ введен в ОПП только 27.08.02 после запроса ОП.
2. ОП не отслеживал ход выполнения заказа, первый запрос о его выполнении поступил 27.08.02.
3. Менеджер отдела закупок Токсубаев А. не обеспечил своевременную поставку силумина (утерян контейнер), перебой с материалом начались с 19.08.02. Основная партия силумина поступила 05.09.02.
4. Диспетчерские службы цеха №7 (мастер участка литья Лукин И.Г.) и БЕ "ЭИМиП" (зам. директора по производству Шальнова В.С.) не провели корректировку очередности изготовления деталей по дефициту в связи с отсутствием силумина и не определили приоритетность работ.
5. Диспетчерская служба (диспетчер Лабутина С.Б.) и мастера БЕ "ЭИМиП" (зам. директора по производству Кропинов В.В., начальник участка Полунин И.В.) не контролировали выполнение сменного задания по данному заказу, получение заготовок и запуск в работу.
6. Диспетчерская служба БЕ "Приборы" (начальник ПДБ Халтурина Р.П.) не проконтролировала включение заказа в ОПП и его выполнение.



Думается, есть смысл работникам всех служб и подразделений еще раз проанализировать свое отношение к исполняемым обязанностям, чтобы исключить повторение подобных ситуаций впредь.

Несмотря на то, что положение сложилось действительно тяжелое, исправлять его необходимо. С этой целью ведутся активные переговоры с НПФ "ПРОСОФТ-Е" об отзыве рекламации при условии полного исполнения заказа в кратчайшие сроки. Хотя окончательных результатов можно ожидать только после встречи с представителями фирмы. В Екатеринбург для решения этого вопроса срочно отправятся директор БЕ "Приборы" Иванов В.К. и главный конструктор по приборной продукции Алюнов В.А. И как бы не решился вопрос, потери уже неизбежны.