

Сертификация системы менеджмента качества повышает конкурентоспособность

**И. В. Жаров,
И. Б. Арсланбеков - группа компаний «Профессиональные аудиторские консультации» (Москва),
Г. В. Мазур – представитель-ство в СНГ сертифицирующей компании «TNO Certification» (Голландия).**

Россия стоит на пороге вступления во Всемирную торговую организацию. Это дает нам не только известные преимущества, но и обязательства в проведении ряда реформ по улучшению качества хозяйственно-экономической деятельности. Поэтому актуализируются вопросы практического применения инструментария по обеспечению качества производственных процессов. Совершенно очевидно, что настало время, когда движение страны по присоединению к ВТО и для конкретного российского предприятия должно сопровождаться переосмыслением качества работы.

Одним из многократно апробированных и признанных инструментов адаптации предприятий к новым условиям хозяйствования является управленческая технология, основанная на принципах и требованиях международного стандарта ISO-9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования». Лучшая мировая практика ведения современного бизнеса однозначно свидетельствует: наличие на предприятии сертифицированной системы менеджмента качества существенно повышает его авторитет и значимость, обеспечивает должный уровень безопасности и надежности результатов деятельности.

Если еще недавно собственники и руководители российских компаний при принятии решения о внедрении и сертификации систем качества по ISO-9001:2000 руководствовались прежде всего желанием публично продемонстрировать способность предприятия поставлять продукцию высокого качества, то сейчас приоритеты меняются. На первые позиции выходят прагматичные задачи создания таких внутрипроизводственных отношений, при которых ликвидируется «скрытое производство», то есть исправляется брак, вводится система предупреждения появления претензий потребителей и связанных с этим экономических потерь, внедряется практика постоянного мониторинга, анализа и оптимизации бизнес-процессов.

Независимо от того, стремится предприятие сертифицироваться на соответствие ISO-9001:2000 или нет, зачастую для него наступает момент, когда даже более интенсивная работа в рамках существующих процессов не приводит к

существенному приросту эффективности, нет отдачи от административного реформирования, нарастают проблемы в организации производственных и управленческих процессов, системные структурные проблемы. В таком случае объективно возникает необходимость результативных организационных изменений.

Для существенного прорыва исключительно полезен подход международного стандарта ISO-9001:2000: чтобы добиться успеха, хозяйственной деятельностью предприятия и его ресурсами надо управлять как процессом. Также необходимо строить новые производственные и управленческие бизнес-процессы.

Для соответствия сертификату ISO-9001:2000 на предприятии должна быть сформирована система внутрифирменных стандартов, которая регулирует все этапы выпуска продукции и оказания услуг: мониторинг рынка, анализ качества контракта, закупка сырья или комплектующих, ресурсное обеспечение, проектирование и создание продукта, мониторинг процессов и продукта, устранение несоответствий, транспортирование продукта, обучение персонала, удовлетворение запросов клиентов.

Предприятие, внедрившее процессный подход и внутрифирменные стандарты, заверяет их соответствие стандарту ISO-9001:2000 у одной из известных и независимых западных компаний, занимающихся сертификацией. Предприятию выдается сертификат, который регистрирует его систему менеджмента качества как соответствующую требованиям стандарта ISO-9001:2000.

Сертификация снижает риски и страховые издержки бизнеса, а компания, сертифицирующая систему менеджмента качества, может выступать третьим независимым лицом в торговых спорах, выполняя функции мирового судьи.

Международный опыт дает немало примеров эффективного использования стандарта качества менеджмента ISO-9001:2000 как системной базы для повышения качества продукции и услуг. На этой основе многие страны добиваются серьезных успехов в повышении конкурентоспособно-

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ ДАЕТ НЕМАЛО ПРИМЕРОВ
ЭФФЕКТИВНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МЕНЕДЖМЕНТА ISO 9001:2000
КАК СИСТЕМНОЙ БАЗЫ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ.
НА ЭТОЙ ОСНОВЕ МНОГИЕ СТРАНЫ
ДОБИВАЮТСЯ СЕРЬЕЗНЫХ УСПЕХОВ
В ПОВЫШЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
СВОЕЙ ЭКОНОМИКИ**

сти своей экономики. Так, идя по пути обеспечения качества производственных процессов - от анализа спроса до технического обслуживания на всех уровнях - Германия и Япония после Второй мировой войны, а Чехия, Венгрия и Польша в последние годы смогли за короткое время достичь значительных успехов в экономической сфере.

В частности, показателен и полезен для нас опыт польских предприятий, оказывающих услуги по поставке энергоресурсов. При проведении анализа возможных вариантов снижения издержек и уменьшения стоимости подаваемого тепла руководители муниципального предприятия Спец (г. Варшава), АО «РЕС» (г. Познань), АО «ЕСО» (г. Ополе), Теплосети г. Кракова и других предприятий приняли решение о внедрении и сертификации системы менеджмента качества по ISO-9001:2000 с параллельной модернизацией оборудования. Комплекс строго прагматичных системных целей внедрения и сертификации системы ISO-9001:2000 включал следующие позиции:

- повышение производительности труда;
- улучшение управления предприятием;
- четкое разграничение обязанностей, ответственности и полномочий;
- уменьшение количества рекламаций;
- оптимизация работы персонала;
- повышение инициативности и информированности персонала;

- уменьшение издержек;
- улучшение системы управления документацией;
- уменьшение срока принятия решений;
- снижение потерь;
- уменьшение количества аварий;
- обеспечение большего ресурса работы тепловых сетей;
- улучшение качества антикоррозионных покрытий;
- уменьшение возможности экологического загрязнения.

Благодаря внедрению и сертификации системы ISO-9001:2000 с параллельной модернизацией производства были достигнуты вполне ощутимые результаты деятельности:

- улучшилась управляемость каждым предприятием;
- количество рекламаций от заказчиков уменьшилось на 80%;
- повысилась ответственность персонала за выполненную работу;
- повысилась производительность труда и возможность роста персонала внутри организации;
- работа предприятий перешла из области ремонтов в область предотвращения аварий;
- улучшились взаимоотношения с поставщиками продукции и услуг;
- длительность летних отключений для проведения профилактических работ уменьшилась с 14 дней до 6 часов;
- потери тепла уменьшились на 10-40%;
- количество аварий уменьшилось на 60-73%;

- снижена себестоимость поставки тепловых ресурсов на 10-15%;
- уменьшение потребляемого тепла за счет экономии энергоресурсов уравновешено посредством подключения новых пользователей и т.д.

Все перечисленные факторы позволили обновить имидж компаний, улучшить отношения со всеми заинтересованными сторонами и внести существенную лепту в дело системного обеспечения энергетической безопасности на низовых структурах теплоэнергоснабжения Польши.

Для решения подобных задач, когда предприятие-заказчик вместе с внешними консультантами и сертифицирующей компанией внедряет систему менеджмента качества, уже несколько лет на российском рынке и рынках других стран СНГ ведется консолидированная работа группы компаний «Профессиональные аудиторские услуги» (Москва) и представительства международной сертифицирующей компании «TNO Certification» (Голландия). Выработанный совместно методологический подход к вопросам внедрения и сертификации предприятия-заказчика на соответствие стандарту ISO-9001:2000 как части процессов повышения его конкурентоспособности помогает каждому предприятию эффективнее адаптироваться к новым экономическим условиям.

