ВНИИС
VNIIS

ВСЕРОССИЙСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ СЕРТИФИКАЦИИ

ISSN 2219-0856

СЕРТИФИКАЦИЯ
CERTIFICATION

НАУЧНО-
ТЕХНИЧЕСКИЙ
ЖУРНАЛ

4
2014

Москва

ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ СТАНДАРТОВ – 2014
«СТАНДАРТЫ УСТАНАВЛИВАЮТ
ЕДИНЫЕ ДЛЯ ВСЕХ ПРАВИЛА ИГРЫ»

ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ КАЧЕСТВА
И ЕВРОПЕЙСКАЯ НЕДЕЛЯ КАЧЕСТВА – 1014
«ЛУЧШИЙ ОПЫТ ДЛЯ ЛУЧШЕЙ ЖИЗНИ!»

СТАНДАРТИЗАЦИЯ.
ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ – АСПЕКТЫ

СТАНДАРТЫ УСТАНАВЛИВАЮТ ЕДИНЫЕ ДЛЯ ВСЕХ ПРАВИЛА ИГРЫ

Совместное обращение к мировому сообществу по случаю Всемирного дня стандартов – 2014 президента Международной организации по стандартизации Терри Хилла, президента Международной электротехнической комиссии Джанджи Номура и генерального секретаря Международного союза электросвязи Хамадуна И. Туре

Мы живем в мире, на всех уровнях которого происходят грандиозные перемены. Никогда экономики не были столь зависимыми друг от друга. Сегодня большинство обращающихся на рынке товаров, как правило, не произведено в какой-то отдельной стране, а поступает из разных уголков мира. Но прежде чем попасть к конечному потребителю, продукция пересекает границы многих государств, где за счет дополнительных работ и доукомплектации изделий увеличивается их конечная стоимость.

Тем малым и средним предприятиям, которые используют международные стандарты, проще получить сертификат на свою продукцию, а это способствует повышению их конкурентоспособности и увеличению объемов продаж в любой точке мира. Благодаря международным стандартам малые и средние предприятия имеют возможность стать участниками глобальных экономических процессов и получать выгоду от применения описанных в этих документах технологий и знаний.

Страны, которые проводят политику внедрения требований международных стандартов и закрепляют их в государственных нормативно-правовых актах, обеспечивают более надежную защиту своих граждан и более широкий выбор качественных товаров.

В современном многополярном мире, в котором растет участие экономик развивающихся стран и наблюдается смещение баланса сил, увеличивается влияние международных стандартов на продажи за счет устранения технических барьеров в торговле и введения единых правил для всех участников рынка.

Все это повышает конкурентоспособность компаний, отраслей и экономик в целом, создает более благоприятные условия для экспорта и ускоряет процессы диверсификации как на национальном, так и на международном уровне

СЕРТИФИКАЦИЯ
ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ
4, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Издается с 1992 года

УЧРЕДИТЕЛЬ:
Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации

РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ:
В.Г. ВЕРСАН, докт. экон. наук, профессор (главный редактор)
И.З. АРОНОВ, докт. техн. наук
В.И. ГАЛЕЕВ, канд. экон. наук
Л.Г. ДУБИЦКИЙ, докт. техн. наук, профессор
Е.В. КАЗАКОВА (зам. главного редактора)
А.В. РАКОВ, канд. экон. наук
М.Л. РАХМАНОВ, докт. техн. наук, профессор
К.Н. САВИН, докт. экон. наук, профессор
В.Я. ТИМКО, канд. техн. наук
И.И. ЧАЙКА, канд. экон. наук

Свидетельство о регистрации средств массовой информации ПИ № ФС 77-41912 от 03.09.2010

© ВНИИС, 2014

АДРЕС РЕДАКЦИИ:
123557, Москва, Электрический пер., д. 3/10, стр. 1, ВНИИС, комн. 222
Тел.: (499) 253-6954
Факс: (499) 253-6954
E-mail: magazine@gost.ru

Подписано в печать 10.12.2014
Формат бум. 60x90 1/8
Объем 5 п.л. Заказ № 162992
Отпечатано в ООО «Вива-Стар»

ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ СТАНДАРТОВ – 2014

2 Стандарты устанавливают единые для всех правила игры

ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ КАЧЕСТВА И ЕВРОПЕЙСКАЯ НЕДЕЛЯ КАЧЕСТВА – 2014

3 Лучший опыт для лучшей жизни!

ВОПРОСЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ

4 *А.В. ЗАЖИГАЛКИН, И.З. АРОНОВ*. «Закон о стандартизации в Российской Федерации» – шанс для реального сектора экономики

8 *В.А. ЛАПИДУС, А.Н. ГРАЧЕВ*. Бережливое производство: от зарубежного опыта к разработке национального стандарта

12 *К.Н. САВИН*. Роль стандартизации услуг жилищно-коммунального хозяйства в условиях обязательного лицензирования

15 Шаг на опережение. Первый репутационный стандарт

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ: ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

16 *А.Б. ОСИПОВ*. Информационное сопровождение работ по подтверждению соответствия продукции требованиям технических регламентов Таможенного союза

ПИЩЕВАЯ ПРОДУКЦИЯ – БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО

22 *Л.М. ШАЛОВА, В.И. ГЕЛЬГОР, Д.А. МЕЗИНОВА*. На пути к «органической продукции»

СОВРЕМЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

25 *Л.Л. ДУШЕВИН, Е.М. ДУШЕВИНА*. Рекомендации по использованию процесса оценки затрат на качество для повышения эффективности СМК промышленного предприятия

32 *Р.А. НУГАЙБЕКОВ, Р.В. САФИУЛЛИН, Р.Р. ГАБСАЛЯМОВ*. Применение процессного подхода в системе управления нефтесервисной компанией

40 **НАШИ АВТОРЫ**

СТАНДАРТЫ УСТАНАВЛИВАЮТ ЕДИНЫЕ ДЛЯ ВСЕХ ПРАВИЛА ИГРЫ

В 1970 году президент Международной организации по стандартизации (ИСО) Фарук Сунтер предложил ежегодно 14 октября отмечать Всемирный день стандартов. День выбран не случайно – в 1946 году 14 октября в Лондоне на конференции национальных организаций по стандартизации была создана ИСО «для содействия международной координации и унификации промышленных стандартов». Каждый год для Всемирного дня стандартов выбирается девиз, наиболее точно отражающий задачи стандартизации на текущий момент. «Стандарты устанавливают единые для всех правила игры» – так звучит лозунг 2014 года.

С традиционным совместным обращением к мировому сообществу выступили президент Международной организации по стандартизации Терри Хилл, президент Международной электротехнической комиссии Джанжи Номура и генеральный секретарь Международного союза электросвязи Хамадун И. Туре (текст обращения см. на обороте обложки).

Во всем мире в этот день проводятся многочисленные мероприятия, в которых принимают участие профессиональные стандартизаторы, представители государственных структур, бизнеса, экспертного сообщества, общественных, научных и образовательных организаций.

В России Всемирный день стандартов отмечают во всех регионах, организуя форумы, конгрессы, конференции, выставки и т.д.

С обращением к профессиональному сообществу выступил и руководитель Росстандарта А.В. Абрамов*. Он выразил надежду, что «российские стандартизаторы получат надежную правовую основу своей работы – федеральный закон о стандартизации»**, что позволит создать условия для реального применения стандартов в экономике и государственном регулировании. «В конечном итоге это обеспечивает конкурентоспособность продукции..., а значит, создает необходимые предпосылки индустриального лидерства» – сказано в обращении, завершает которое призыв пропагандировать знания о возможностях стандартизации, о выгодах от применения стандартов.

Росстандарт 14 октября 2014 года провел заседание коллегии, приуроченное к Всемирному дню стандартов. Главными темами повестки дня стали основные принципы формирования программы стандартизации на 2015-2017 гг. По сути, это стратегия работы ведомства на ближайшую перспективу, сообщил, открывая заседание, А.В. Абрамов.

Руководитель Росстандарта рассказал об основных приоритетах в работе ведомства. Это, в частности, встраивание вопросов стандартизации в программы развития народнохозяйственных комплексов министерств и ведомств, в первую очередь, Минпромторга России. Другая важная задача – активное привлечение бизнеса и профессионального экспертного сообщества к работе над стандартами. И здесь актуален вопрос о способах повышения заинтересованности в этой деятельности. «Речь идет о ряде действующих налоговых механизмов, которые позволяют бизнесу возместить расходы на разработку стандартов», – сказал А.В. Абрамов. Он предложил присутствующим совместно проработать и другие инструменты вовлечения бизнеса и экспертов в эту работу.

Были названы приоритетные задачи в деятельности по стандартизации: импортозамещение, области, связанные с наилучшими доступными технологиями, инжинирингом, робототехникой, фотоникой, а также внедрение еврокодов совместно с Минстроем России.

Как и прежде, среди основных направлений деятельности Росстандарта – сфера технического регулирования. А.В. Абрамов считает, что для ведомства «важно отвечать запросам времени» и разрабатывать стандарты, содержащие требования как к безопасности, так и качеству, конкурентоспособности отечественной продукции, что способствует «нормальным торговым отношениям».

С докладом «О планировании работ в области стандартизации на 2015 и последующие годы» выступил заместитель руководителя Росстандарта А.В. Зажигалкин. Он рассказал об основных направлениях деятельности ведомства на перспективу, уделив особое внимание ряду организационных моментов в рамках реализации плана разработки национальных стандартов. Также А.В. Зажигалкин представил предложения по оптимизации работы на уровне взаимодействия Росстандарта и подведомственных структур, а также в сфере межгосударственной стандартизации.

На коллегии выступили также генеральный директор ОАО «ВНИИС» В.Г. Версан, который дал анализ проекта программы стандартов (национальных и межгосударственных) по тематике, закрепленной за ОАО «ВНИИС» на 2015 год, директор Всероссийского научно-исследовательского института стандартизации и сертификации в машиностроении» (ВНИИНМАШ) Ю.О. Мельков, директор Всероссийского научно-исследовательского центра стандартизации, информации и сертификации сырья, материалов и веществ (ВНИЦСМВ)* Д.О. Скобелев.

В выступлениях представителей технических комитетов по стандартизации (ТК 363 «Радионавигация», ТК 082 «Культурное наследие», ТК 115 «Устойчивое развитие административно-территориальных образований») были освещены основные итоги деятельности комитетов и высказаны предложения о дальнейшей работе в области стандартизации по соответствующей тематике.

На заседании коллегии состоялась церемония награждения сотрудников Росстандарта в честь Всемирного дня стандартов.

---

* Текст обращения помещен на сайте Росстандарта, режим доступа: http://gost.ru/wps/portal/pages.root.News.

** Проект закона «О стандартизации в Российской Федерации» принят Государственной думой в первом чтении.

* С 05.11.2014 – Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации материалов и технологий (ВНИИСМТ).

ЛУЧШИЙ ОПЫТ – ДЛЯ ЛУЧШЕЙ ЖИЗНИ!

В 1989 году по инициативе ряда организаций в области качества при поддержке ООН был учрежден Всемирный день качества, который отмечается каждый год во второй четверг ноября. В 1995 году по предложению Европейской организации качества было решено ежегодно проводить Европейскую неделю качества. В эти дни в большинстве стран проходят мероприятия, задача которых – привлечь внимание профессионального сообщества, широкой общественности к вопросам качества во всем их многообразии.

Обеспечение потребителя качественными товарами и услугами – одна из приоритетных задач экономик ведущих стран мира. Высокое качество выпускаемого продукта – обязательное условие конкурентоспособности любой компании, залог ее устойчивого развития. Категория качества тесно связана с тем, что принято называть достижениями цивилизации, к которым относится и такое понятие, как качество жизни в самом широком понимании – это и благоприятная экологическая обстановка, безопасные условия труда, возможность профессиональной реализации и т.д.

Такую идеологию наиболее точно отражает лозунг, вынесенный в название статьи, который с 2005 года остается неизменным для всероссийских форумов, проводимых в рамках Всемирного дня качества и Европейской недели качества при активном участии Всероссийской организации качества (ВОК).

Всероссийский форум проходит в одном из экономически развитых регионов, где общая промышленная и социальная политика подразумевает эффективное управление, включая сферу качества, реализацию инновационных проектов, передовых технологий, модернизацию объектов, развитие малого и среднего бизнеса, совершенствование социальной сферы, образовательной среды и т.д.

Форум 2014 года проходил 12-14 ноября в Ульяновске. Организаторами выступили ВОК и Правительство Ульяновской области при поддержке Росстандарта, Торгово-промышленной палаты РФ, Международной гильдии профессионалов качества, Российского союза промышленников и предпринимателей, ряда других организаций. На пленарном заседании и круглых столах участвовали свыше 500 человек – представители региональной власти, руководители и специалисты министерств и ведомств, профессиональных объединений, организаций из разных секторов экономики.

На площадке ведущего отечественного производителя полноприводных автомобилей ОАО «УАЗ» прошел мастер-класс «Программа 20 ключей» как основа для создания производственной системы компании». Перед началом мероприятия состоялась пресс-конференция для средств массовой информации.

Открывая форум, губернатор Ульяновской области С.И. Морозов сказал: «Залогом устойчивого развития в нашем регионе является качество. Качество и совершенствование во всех сферах экономической и общественной деятельности». А улучшение качества жизни населения региона Правительство Ульяновской области считает стратегической задачей, подчеркнул С.И. Морозов.

Президент ВОК Г.П. Воронин отметил, что наша страна находится в непростой политической и экономической ситуации, поэтому как никогда важно заниматься качеством. «Все говорят о качестве продукции, услуг, но главное – это качество управления. Идея форума – нести знания о международных стандартах, потому что нельзя внедрять что-то новое, если не обладаешь знаниями. Мы несем знания науки о качестве, некую философию качества», – так сформулировал свое видение проблемы Г.П. Воронин.

В свете интеграционных процессов, в которых участвует Россия, были актуальны выступления заместителя директора Департамента технического регулирования и аккредитации Евразийской экономической комиссии Б.М. Адилова «Развитие системы технического регулирования Таможенного союза и Единого экономического пространства в связи с принятием договора о создании Евразийского экономического союза» и президента Азиатской организации качества, первого вице-президента ВОК, советника-координатора международных программ ОАО «ВНИИС» Ю.А. Гусакова «Международное сотрудничество в области качества как инструмент ускорения инновационных процессов».

О политике Минпромторга России в области качества сообщил директор Департамента государственной политики в области технического регулирования и обеспечения единства измерений К.В. Леонидов. Член рабочей группы Минпромторга по созданию Российской системы качества А.В. Буланов рассказал о российском знаке качества.

Главный научный сотрудник ОАО «ВНИИС», член президиума Академии проблем качества В.Я. Белобрагин затронул такую важную проблему, как импортозамещение и качество.

Начальник Отдела разработки и совершенствования систем менеджмента организаций ОАО «ВНИИС» В.И. Галеев выступил с докладом «Развитие стандартов и моделей менеджмента».

Ассесор Европейской премии по качеству Юхани Антилла (Финляндия) осветил тему «Региональное качество и качество общества».

Проблематика выступлений участников касалась самых разных аспектов. Это вопросы устойчивого развития, разработки и внедрения стандартов в разных сферах деятельности, совершенствования производственных систем, логистики, муниципального управления и др.

В рамках форума были проведены круглые столы: «Качество в промышленности», «Качество в жилищном строительстве», «Обеспечение качества образования: лучшие отечественные и зарубежные практики», «Экология. Безопасность. Жизнь», «Качество государственного и муниципального управления», «Качество в здравоохранении».

По итогам форума принята резолюция, в которой, в частности, отмечена роль ОАО «ВНИИС» в деле изучения и практической реализации современных подходов к менеджменту качества и конкурентоспособности, устойчивому развитию в разных областях деятельности.

ЗАКОН «О СТАНДАРТИЗАЦИИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ» – ШАНС ДЛЯ РЕАЛЬНОГО СЕКТОРА ЭКОНОМИКИ

А.В. ЗАЖИГАЛКИН (Росстандарт), И.З. АРОНОВ (ОАО «ВНИИС»)

Рассмотрены проблемы импортозависимости в реальном секторе российской экономики. Описаны причины этого явления. Отмечается, что законодательное регулирование в сфере промышленной политики является позитивным фактором повышения эффективности реального сектора экономики страны. С этих позиций подробно проанализирован законопроект в области стандартизации.

Ключевые слова: реальный сектор экономики, промышленная политика, законодательное регулирование, стандартизация, национальный стандарт.

This article addresses some problems of the import-dependence in the real sector of the Russian economy and describes the reasons of these problems. The author emphasizes a positive role of the legislative regulation in the field of industrial policy in order to enhance the efficiency of the real sector of the Russian economy. In this context the proposed law in draft in the field of standardization is reviewed in detail by the author of this article.

Key words: real sector of the economy, industrial policy, legislative regulation, standardization, national standard.

Сфера материального производства любой страны, включая Россию, является базой национальной экономики и во многом определяет уровень ее развития. В настоящее время в отечественной экономике доминируют отрасли, связанные с добычей сырья и производством преимущественно топлива, энергии и ряда материалов. Этим отраслям удалось лучше перенести катастрофу 1990-х годов и активнее воспользоваться экономическим подъемом начала 2000-х из-за высокого спроса на их продукцию на мировом рынке. Продукция остальных отраслей российской экономики, как отмечают аналитики, в основном недостаточно конкурентоспособна [1]. К сожалению, зависимость от импорта наблюдается в большинстве секторов экономики. Так, перед кризисом 2008-2010 гг. объемы выпуска продукции во многих сегментах промышленности были существенно меньше, чем в начале 1990-х годов, перед началом рыночных реформ. Яркий пример – машиностроение: здесь производство машин и оборудования к началу кризиса достигло только половины дореформенного уровня. Потенциал российского тяжелого машиностроения и оценка импортозависимости представлены в таблице.

Эксперты Института народнохозяйственного прогнозирования Российской академии наук отмечают, что переориентация российского рынка производственного оборудования на продукцию иностранных компаний в середине двухтысячных годов была вызвана, главным образом, необходимостью резкого повышения темпов обновления производства и соответствующим ростом спроса на оборудование. Спрос оказался слишком велик по сравнению с возможностями российских предприятий тяжелой промышленности, и зарубежные компании

Потенциал российского тяжелого машиностроения и оценка импортозависимости*

Показатель	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.
Выпуск продукции, млрд руб.	278,1	381,9	457,4	353,9	449,2
Импорт, млрд руб.	210,6	288,1	503,8	387,5	441,1
Экспорт, млрд руб.	47,4	56,7	75,9	47,3	46,1
Доля импорта в объеме внутреннего рынка, %	47,7	47,0	56,9	55,9	52,3

* Источник: сайт Института народнохозяйственного прогнозирования Российской академии наук http://www.ecfor.ru.

заполнили свободный сегмент рынка своей продукцией.

В период кризиса 2009 – 2010 гг. основной причиной сохранения существенной зависимости от импорта в промышленности явилась высокая ценовая конкурентоспособность зарубежных производителей нового оборудования.

Зависимость от импорта наблюдается и в сфере производства пищевой продукции, за исключением свиноводства и птицеводства, Но даже в этих отраслях доля импортной продукции по отношению к отечественному производству (без учета субпродуктов и продуктов переработки) составляет около 30 и 15 % соответственно [2]. Такая ситуация, безусловно, угрожает продовольственной безопасности страны.

Поэтому меры, направленные на повышение эффективности реального сектора экономики страны, должны рассматриваться как шаги в правильном направлении. В ряду этих мер особое место занимает необходимое для запуска «новой индустриализации» законодательное регулирование в сфере промышленной политики, которое связано с двумя документами, внесенными в Государственную Думу и прошедшими первое чтение: проектами федеральных законов «О промышленной политике в Российской Федерации» и «О стандартизации в Российской Федерации».

Первый законопроект направлен на урегулирование отношений, возникающих при формировании и реализации промышленной политики между субъектами промышленной деятельности, организациями инфраструктуры поддержки этой деятельности, органами государственной власти страны, органами власти субъектов федерации и органами местного самоуправления. При этом под промышленной политикой понимается комплекс правовых, экономических, организационных и иных мер государственного воздействия на промышленную деятельность, направленных на развитие промышленного потенциала страны, обеспечение производства конкурентоспособной продукции, повышение производительности труда и т.д.

Проект закона «О стандартизации в Российской Федерации» регулирует отношения, связанные с документами по стандартизации, к которым относятся документы национальной системы стандартизации (национальные стандарты, предварительные национальные стандарты, рекомендации и правила стандартизации, справочники по наилучшим доступным технологиям), а также своды правил, классификаторы общетехнической информации, стандарты организаций и технические условия. Законопроект регламентирует процессы разработки этих документов, их принятия, применения, отмены и внесения в них изменений. Если все пойдет в штатном режиме, то в конце этого года мы получим долгожданный закон, который может в значительной степени стимулировать развитие отечественной экономики.

Почему появление этого закона окажет позитивное воздействие на экономику? Дело в том, что стандартизация призвана тиражировать наилучшие практики, содействовать масштабированию проектов, помогать малым и средним предприятиям «не изобретать велосипед», а использовать проверенные наработки и, следовательно, развивать свой бизнес. Таким образом, состояние стандартизации во многом отражает состояние промышленной среды в стране. Следовательно, если государственные и общественные институты развивают стандартизацию, то это равносильно признанию того факта, что стандартизация может и должна внести свой вклад в развитие экономики страны.

Известно, что стандарты участвуют в процессе распространения новых знаний, приемов и т.п. В ряде отечественных и зарубежных исследований показано [3], что стандарты являются факторами научно-технического прогресса и, следовательно, активно влияют на объем валового внутреннего продукта (ВВП) страны. Это влияние оценивается на уровне 0,2 – 0,9 % ВВП [4]. Имея слабо развитое промышленное производство, было бы неразумно отказываться от такой поддержки.

Идея разработки закона «О стандартизации в Российской Федерации» была поддержана многими общественными организациями: Российским союзом промышленников и предпринимателей, Союзом нефтегазопромышленников России, Национальным объединением строителей, Объединением автопроизводителей России и др. В результате на совещании у Председателя Правительства РФ, которое состоялось 16 октября 2012 года, эта идея была оформлена в виде соответствующего поручения Минпромторгу России и Росстандарту.

Основные принципы, на которых основывалась разработка законопроекта, – учет современных наилучших практик в сфере стандартизации, усиление роли стандартизации в обществе, базирование на Концепции развития национальной системы стандартизации до 2020 г., сохранение норм Федерального закона «О техническом регулировании», относящихся к стандартизации применительно к «обслуживанию» технических регламентов (статья 161 этого закона).

Законопроект содержит 32 статьи, которые структурированы в 10 глав.

Учитывая, что к началу разработки законопроекта понятие «стандарт» применялось в законодательно регулируемой сфере достаточно широко, из области действия закона были исключены федеральные государственные образовательные стандарты, стандарты эмиссии ценных бумаг и регистрации проспектов ценных бумаг, стандарты оценочной деятельности и другие виды стандартов, утверждаемые соответствующими федеральными органами исполнительной власти, исполнение которых обязательно для участников экономической деятельности.

Принципиальное отличие перечисленных документов от национального стандарта состоит в том, что последний разрабатывается в рамках технических комитетов по стандартизации на условиях консенсуса как документ добровольного применения.

В этом и заключается основная сила национального стандарта – это не «принуждающий» или «ограничивающий» акт, а «советующий» и поэтому полезный документ. В таком понимании стандарт нельзя рассматривать как текст, содержащий нормы, предписанные государством, поэтому нет смысла именовать этот документ государственным стандартом, хотя аббревиатуры ГОСТ или ГОСТ Р в его обозначении целесообразно сохранить.

Терминология законопроекта базируется в основном на международном подходе, установленном в Руководстве ИСО/МЭК 2 «Стандартизация и смежные виды деятельности. Общий словарь», с учетом необходимых корректировок. Например, пришлось учесть нормы Приложения № 9 к Договору о Евразийском экономическом союзе, в котором содержатся важные понятия, относящиеся к сфере стандартизации.

Коротко охарактеризуем основные новеллы законопроекта.

В документе впервые на государственном уровне сформулированы основные положения государственной политики в сфере стандартизации. Эта политика направлена на совершенствование национальной системы стандартизации в целях развития экономики и улучшения качества жизни в стране и осуществляется посредством:

координации работы федеральных органов исполнительной власти в области стандартизации;

участия представителей федеральных органов исполнительной власти в работе технических комитетов по стандартизации;

использования национальных стандартов органами власти, в том числе при размещении государственных заказов.

Следует подчеркнуть, что здесь авторы законопроекта следовали практике, которая сложилась во Франции, Германии и других экономически развитых странах. Например, во Франции она определена соответствующим декретом, в Великобритании и Германии – соглашениями с правительствами, в США – законом 1996 года «О продвижении и передаче национальных технологий».

Государственная политика в сфере стандартизации в этих странах реализуется посредством определения полномочий национальных органов по стандартизации, активного применения национальных стандартов в экономике, координации деятельности органов власти и всех заинтересованных сторон в работах по стандартизации, а также непосредственным участием представителей органов власти в разработке национальных стандартов.

Второй важной новеллой законопроекта является установление норм, регламентирующих возможность использования ссылок на стандарты в нормативных правовых актах Российской Федерации и нормативных документах федеральных органов исполнительной власти.

Такой прием (ссылка на стандарты) в нормотворческой деятельности не является чем-то совершенно новым [5]. Международные организации давно пропагандируют идею ссылки на стандарты в нормативных правовых актах. Так, в публикации Европейской экономической комиссии (ЕЭК) ООН «Рекомендации по политике в области стандартизации» (ECE/STAND/17/REV.4) определено, что «правительствам стран – членов ЕЭК следует, по возможности, использовать в законодательных документах ссылки на национальные стандарты... и поощрять более широкое применения метода «ссылки на стандарты», обращая внимание своих компетентных органов на преимущества данного метода и различные способы его применения».

Ссылки на стандарты включаются в законодательные документы в США, Франции и других странах. С учетом этого опыта в российском законопроекте определены все аспекты, связанные с подобной практикой применения ссылок на стандарты. В частности, предусматривается, что проект нормативно-правового акта совместно со ссылочным стандартом проходит все требуемые процедуры, включая этапы публичного обсуждения и оценки регулирующего воздействия. Национальный орган по стандартизации формирует перечень стандартов, на которые были даны ссылки, и ежегодно его публикует. В случае необходимости пересмотра ссылочного стандарта национальный орган по стандартизации информирует заинтересованный федеральный орган власти о намеченном пересмотре и уже последний решает, сохранить ссылку на пересмотренный стандарт или перенести текст стандарта в нормативно-правовой акт. Такой подход сделает федеральный орган власти заинтересованным в работе профильного технического комитета по стандартизации.

Еще одна новелла законопроекта касается включения в состав документов по стандартизации технических условий (ТУ). Надо подчеркнуть, что со вступлением в силу Федерального закона «О техническом регулировании» ТУ были объявлены «вне закона», при этом де-факто они участвовали в хозяйственной деятельности предприятия, так как выпуск продукции осуществлялся, как правило, именно согласно требованиям этого документа. Результатом бурной дискуссии по этому вопросу, которая прошла на площадке Росстандарта с приглашением экспертов и специалистов многих заинтересованных организаций, стало решение о целесообразности введения ТУ в состав документов по стандартизации.

Современные национальные системы стандартизации ведущих стран характеризуются тем, что обеспечивают промышленности возможность быстрого реагирования на инновационные процессы, протекающие в мире. Это достигается тем, что при необходимости в рамках таких национальных систем формируются проектные технические комитеты по стандартизации, которые объединяют специалистов на временной основе для выполнения конкретной работы по актуальной проблематике, если отсутствует постоянно действующий соответствующий технический комитет по стандартизации. Цель деятельности таких комитетов – оперативная разработка предварительных стандартов в сферах,

вызывающих повышенный интерес общества, включая инновационную продукцию и технологии. Такой подход позволяет национальному органу по стандартизации своевременно реагировать на вызовы времени, поэтому в законопроекте этот аспект также нашел отражение.

Законопроект определил судьбу стандартов отраслей промышленности (бывших ОСТов). Можно отметить, что давно уже нет отраслевого деления, а стандарты отраслей существуют, по многим из них осуществляется выпуск продукции, ведется организация производства и т.п. В законопроекте установлено, что стандарты отраслей промышленности, разработанные и принятые до вступления в силу Федерального закона «О техническом регулировании», подлежат преобразованию в национальные стандарты или своды правил в течение десяти лет со дня вступления в силу нового закона.

Обсуждение проекта закона «О стандартизации в Российской Федерации» проходило в установленном порядке в течение 2013-2014 гг. В результате этого обсуждения были получены замечания и предложения более чем от 250 организаций. Одновременно нормы законопроекта заинтересованно обсуждались на площадках Общественного совета по стандартизации при Росстандарте, общественных советов при Росстандарте и Минпромторге, Торгово-промышленной палаты, общественной организации «Деловая Россия» и др. Все это позволило сделать нормы достаточно сбалансированными, что обеспечило успех при согласовании законопроекта с федеральными органами исполнительной власти.

Следует отметить, что текст законопроекта был представлен зарубежным коллегам для анализа (в рамках проекта EuropeAid/132827/C/SER/RU «Сближение систем технического регулирования и стандартизации ЕС и РФ»). В их отзыве отмечено, в частности, что законопроект отвечает современным тенденциям в сфере стандартизации, является актуальным и соответствует положениям Соглашения Всемирной торговой организации по техническим барьерам в торговле. Кроме того, европейские эксперты отметили, что некоторые нормы этого документа могут даже стать образцом для подражания при разработке законодательства в области стандартизации в других странах.

Таким образом, принятие закона «О стандартизации в Российской Федерации» позволит в должной мере использовать модернизированную систему национальной стандартизации в качестве фактора роста экономики страны, который ранее не был задействован в полной мере.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Реальный* сектор экономики [Раздел 4] [Электронный ресурс] / Экономико-политическая ситуация в России / Институт экономической политики Е.Т. Гайдара. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.iep.ru/files/text/trends/2012/04.pdf., свободный.

2. *Импортозависимость* мясной и молочной промышленности РФ вызывает опасения экспертов [Электронный ресурс] / ИА REGNUM. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.regnum.ru/news/economy/1857017.html#ixzz3J1xN8PEQ, свободный.

3. *Аронов И., Версан В., Чайка И.* Стандартизация: по закону или по понятиям // Стандарты и качество, – 2012. – № 10.

4. *Аронов И.З., Ильина Е.В., Зажигалкин А.В.* Оценка вклада национальной стандартизации в экономику // Сертификация. – 2014. – № 1.

5. *Аронов И., Зажигалкин А.* Ссылка на стандарты в нормативных правовых актах: возможно ли это? // Стандарты и качество. – 2012. – № 10.

ВОЗОБНОВИЛ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДИССЕРТАЦИОННЫЙ СОВЕТ Д 308.002.01

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 декабря 2013 г. № 902/нк и на основании приказа ОАО «ВНИИС» от 17 декабря 2013 г. № 57 о создании совета по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук Д 308.002.01 возобновил работу диссертационный совет по специальности научных работников:

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в том числе: стандартизация и управление качеством продукции) (экономические науки).

Совет принимает к защите диссертации на соискание ученой степени кандидата и доктора экономических наук.

Контакты:
тел.: (499) 253-04-46
e-mail: study@gost.ru

БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО: ОТ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА К РАЗРАБОТКЕ НАЦИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА

В.А. ЛАПИДУС, А.Н. ГРАЧЕВ (НИУ «Высшая школа экономики», ЗАО «Центр «Приоритет»)

Описаны результаты работы над первым национальным стандартом в области бережливого производства. Сформулированы его основные идеи, намечены дальнейшие шаги по созданию комплекса национальных стандартов серии «Бережливое производство». Для предприятий, желающих развивать свои системы менеджмента на основе концепции бережливого производства, представлен укрупненный состав работ по подготовке системы менеджмента предприятия к сертификации в этой области.

Ключевые слова: бережливое производство, система менеджмента, производственная система, стандартизация.

The author describes results of the work under the first national standard in the field of the lean production. Its key concepts are formulated and the next steps for development of a set of the national standards in the field of the lean production are outlined. The aggregate list of activities intended for preparing a business management system for certification in this field is provided for the businesses that wish to develop its management system on the basis of the lean production concept.

Key words: lean production, management system, manufacturing system, standardization.

Последнее время в мире бережливому производству как подходу к повышению конкурентоспособности предприятий и развитию производственных систем на основе опыта компании Toyota уделяется огромное внимание. Об этом свидетельствует рост числа научных публикаций в ведущих реферируемых журналах США, Европы и Азии (рис.1). Следует отметить и внимание российского правительства, в частности Министерства промышленности и торговли, к развертыванию на отечественных предприятиях проектов по внедрению данного подхода. В апреле 2014 года на выездном заседании военно-промышленной комиссии при Правительстве РФ особое внимание было уделено вопросу применения бережливого производства в организациях оборонно-промышленного комплекса.

Для поддержки этого процесса Росстандартом в 2013 году был сформирован план разработки комплекса национальных стандартов серии «Бережливое производство» и соответствующей системы добровольной сертификации.

Следует отметить, что в мире существует уже немало стандартов в области бережливого производства. Это документы Союза немецких инженеров (VDI 2870-2012 часть 1 «Системы бережливого производства. Основные принципы, введение и обзор»), Американского национального института стандартов (ANSI B11.TR7-2007 «Проектирование для безопасности и бережливого производства. Руководство по интеграции безопасности и принципов бережливого производства в использовании техники»), американского Общества автомобильных инженеров (SAE J 4000-1999«Идентификация и оценка лучшей практики в реализации бережливого производства»), индийский стандарт IS 15171:2002 «Руководящие принципы для создания и осуществления концепции 5S» и др.

В России также накоплен достаточный опыт построения и развития производственных систем на основе бережливого производства (активно их начали внедрять примерно с начала 2000-х годов). Известны результаты применения идей и методов бережливого производства на крупных промышленных предприятиях, среди которых ОАО «КАМАЗ», Государственная корпорация «Росатом», ОАО «ГАЗ» и др.

Вместе с тем руководители и специалисты наших предприятий до сих пор были вынуждены изучать современные подходы к улучшению производственных систем по отдельным историям западных успешных проектов, в которых порой использовались несогласованные, противоречащие друг другу термины и определения. При этом в России одной из сильных сторон всегда была действующая система национальных стандартов, устанавливающих единые термины и подходы в определенной проблемной области.

Исходя из изложенного выше, для дальнейшего проведения преобразований производственных систем с целью повышения эффективности и конкурентоспособности российских компаний, модернизации организационно-управленческих основ отечественной промышленности в целом назрела необходимость проанализировать и обобщить опыт лидеров в области бережливого производства.

Для изучения и широкого использования опыта, накопленного всеми российскими предприятиями, в 2012 году Центр «Приоритет» выступил с инициативой разработать комплекс стандартов – основополагающих документов, определяющих подхо-

ды и методы развития производственных систем на принципах бережливого производства. В 2013 году в рамках Программы национальной стандартизации Российской Федерации и в соответствии с планом работы технического комитета по стандартизации ТК 076 «Менеджмент качества» было начато создание первого российского национального стандарта «Бережливое производство. Основные положения и словарь». Цель – разработка нормативно-методического обеспечения модернизации организационно-управленческих основ российской промышленности в соответствии с современными подходами и моделями, в том числе:

выработка единой трактовки терминов в области бережливого производства и их гармонизация с международными стандартами;

определение модели управления эффективностью деятельности на основе концепции бережливого производства для сокращения потерь и повышения результативности и эффективности деятельности российских компаний;

интегрирование производственных систем, основанных на принципах бережливого производства, систем менеджмента качества (построенных по стандарту ИСО 9001 и отраслевым стандартам в области менеджмента качества), систем экологического менеджмента и систем менеджмента охраны труда.

Очевидно, что достижение этой цели невозможно без привлечения ведущих предприятий, университетов, консалтинговых компаний, экспертов. Для этого Центром «Приоритет» была создана рабочая группа, в состав которой на инициативной основе вошли более 50 представителей разных организаций. В их числе ОАО «КАМАЗ», Государственная корпорации «Росатом», Торгово-промышленная палата г. Набережные Челны и региона «Закамье», Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (Нижегородский кампус), ОАО «ГАЗ» и др. С полным перечнем компаний – членов рабочей группы можно ознакомиться на сайте www.centr-prioritet.ru.

В итоге в 2013 году был разработан и в 2014 году утвержден стандарт ГОСТ Р 56020-2014 «Бережливое производство. Основные положения и словарь», в котором представлены принципы бережливого производства, а также определения основных терминов.

Особо следует выделить приведенное в данном документе определение термина «бережливое производство». Это «концепция организации бизнеса, ориентированная на создание привлекательной ценности для потребителя путем формирования непрерывного потока создания ценности с охватом всех процессов организации и их постоянного совершенствования через вовлечение персонала и устранение всех видов потерь».

Руководствуясь положениями зарубежных стандартов, например VDI 2870-2012, а также опытом, накопленным российскими компаниями, бережливое производство представлено в новом стандарте именно как *концепция организации бизнеса*, а не только как совокупность методов сокращения потерь. Основой этой концепции выступают принцип ориентации на потребителя и деятельность по формированию

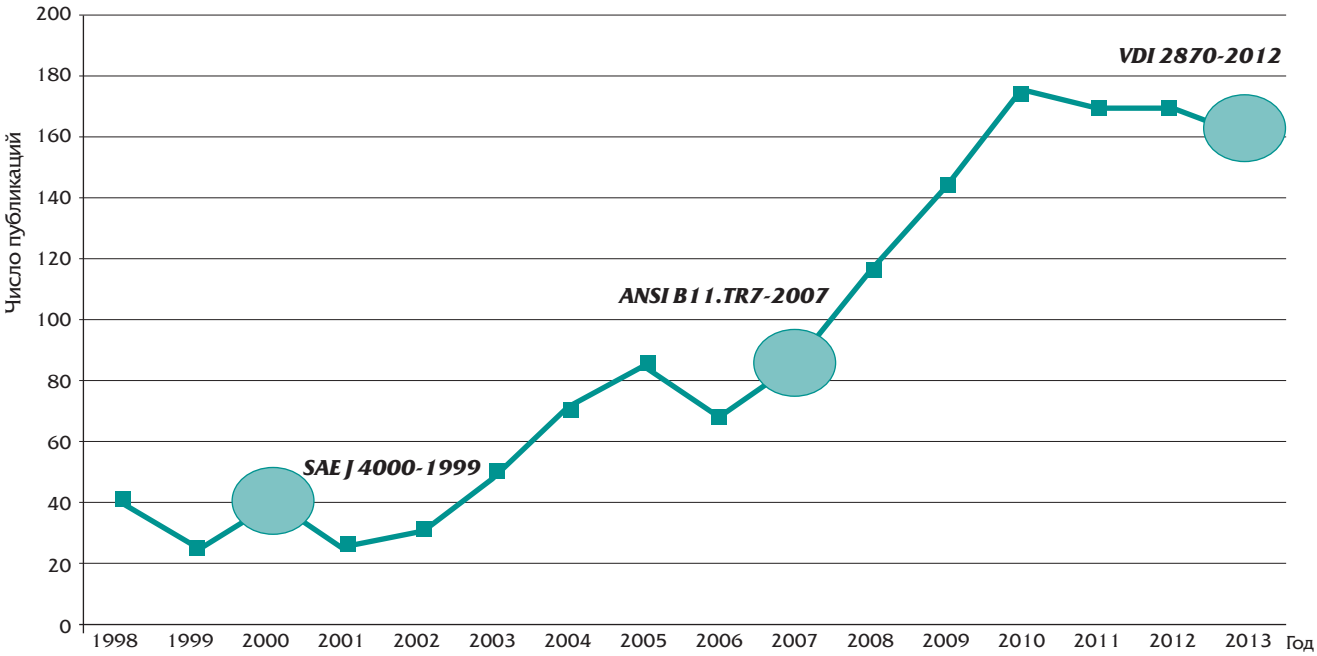

*Рис. 1. Количество научных публикаций по бережливому производству (по данным Scopus *)*

* Scopus – библиографическая и реферативная база данных и инструмент для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Индексирует 18 тыс. названий научных изданий по техническим, медицинским и гуманитарным наукам 5 тыс. издателей.

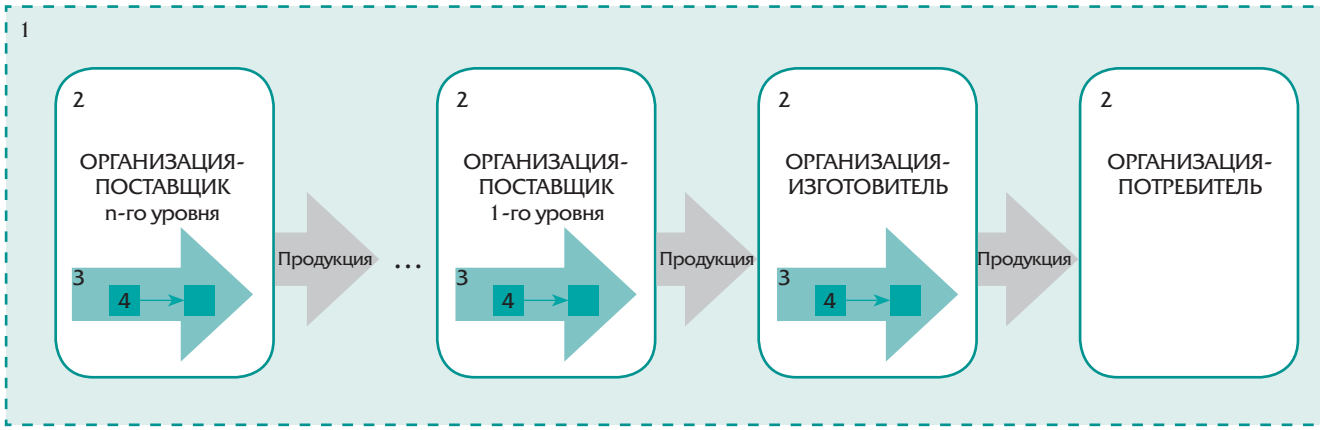

Рис. 2. Уровни потока создания ценности по ГОСТ Р 56020-2014: 1 – межорганизационный уровень; 2 – уровень организации; 3 – уровень процессов; 4 – уровень операций

потока создания ценности с охватом всех процессов организации. В примечании к определению термина приведены необходимые свойства потока создания ценности, такие как непрерывность, гибкость. Следует подчеркнуть связь концепций бережливого производства и современного менеджмента качества, основанную на совпадении принципов, целей и объектов управления (процессы организации, включая процессы менеджмента, проектирования и разработки, обслуживания, логистики и др.). Свидетельством этому является сделанная в определении установка на постоянное совершенствование деятельности и вовлечение в эту работу всего персонала организации. Устранение всех видов потерь также включено в определение как руководящий принцип бережливого производства.

Сущность бережливого производства раскрыта в ГОСТ Р 56020-2014 в 13 принципах, сформулированных в разделе 3 «Основные положения».

Другим важным аспектом концепции бережливого производства является ее рассмотрение на разных уровнях цепочки создания ценности (рис. 2), начиная с взаимодействия организаций в цепи поставки (межорганизационный уровень 1) и заканчивая уровнем конкретных операций (уровень 4). Реализация бережливого производства на каждом из приведенных уровней имеет свои особенности в части содержания деятельности, ее участников, применяемых методов и показателей. Так, если на производственных участках (уровень 4) акцент ставится на поиск и сокращение потерь, выстраивание материального потока, используя преимущественно методы «5S» (организация рабочего пространства), «визуализации» и «стандартизации работы», то на уровне организации (уровень 2) акцент необходимо сделать на создании финансового потока и улучшении его характеристик.

Сегодня на повестке дня стоит вопрос интеграции бережливого производства и функционирующих на многих предприятиях систем менеджмента – качества, экологии, охраны труда.

В ходе работы над стандартом ГОСТ Р 56020-2014 отчетливо выявилась необходимость создания ряда документов, развивающих его, поэтому Росстандарт включил в План стандартизации на 2014 год разработку следующих стандартов серии «Бережливое производство»:

«Требования к системе менеджмента бережливого производства»;

«Процесс сертификации систем менеджмента бережливого производства. Процедура оценки»;

«Аудит. Вопросы для оценки системы менеджмента бережливого производства»;

«Основные методы и инструменты бережливого производства».

С 2015 года планируется ввести в действие Систему сертификации систем менеджмента предприятий в части применения принципов и методов бережливого производства. Обсуждается вопрос о том, что наличие сертификата этой системы может дать предприятию дополнительное преимущество при получении государственного финансирования. В связи с этим предлагается следующий укрупненный состав работ по подготовке системы менеджмента предприятия к сертификации в области бережливого производства:

1. Обучение высшего руководства предприятия по стандарту «Требования к системе менеджмента бережливого производства». Как правило, наиболее результативной формой такого обучения является информационно-мотивационный семинар, одна из важных целей которого – вовлечение руководителей в работу по улучшению деятельности на основе принципов бережливого производства.

2. Оценка действующей системы менеджмента бережливого производства в соответствии со стандартом «Аудит. Вопросы для оценки системы менеджмента бережливого производства» с целью выявления областей, требующих изменения и развития.

3. Разработка программы конкретных действий по изменению и развитию системы менеджмента бережливого производства. Как правило, данная

программа охватывает все уровни организации: от рабочих мест на производстве до процессов управления верхнего уровня.

4. Многоуровневое обучение персонала организации. Для этого предлагается каскадная мультипликативная схема [4].

5. Реализация разработанной программы действий. Как правило, наиболее успешной формой организации выполнения работ является проектная форма на основе идей лидерства [3].

6. Мониторинг выполнения программы действий, в том числе самооценка системы менеджмента бережливого производства организации по соответствующим критериям.

7. Проведение аудита и прохождение сертификации в соответствии с положениями стандарта «Процесс сертификации систем менеджмента бережливого производства. Процедура оценки».

8. Разработка программы дальнейших действий по развитию системы менеджмента на принципах бережливого производства.

В результате аудита компания с помощью независимых экспертов не только сможет определить соответствие системы менеджмента требованиям бережливого производства, но и получить оценку в баллах, отражающую текущий уровень зрелости системы, а при повторных аудитах – оценить динамику ее развития, результативность действий по улучшению.

В заключение важно отметить, что успешное прохождение сертификации не означает достижения мирового уровня, а лишь подтверждает, что система менеджмента соответствует требованиям стандарта. Совершенно необходимы собственные идеи и план действий, цель которого – не создание системы менеджмента или производственной системы по образцу производственной системы корпорации Toyota или другой известной компании, а понимание и развитие собственных конкурентных преимуществ с учетом зарубежного и отечественного опыта. Очевидно, что мощным источником таких идей может стать персонал организации, организованный руководителями-лидерами [2]. Необходимым условием получения новых идей и достижения вовлеченности персонала в эти работы является обучение сотрудников, направленное на развитие их способностей, лидерских качеств, создание дополнительной мотивации.

Авторы данной статьи предлагают [1, 4] эффективную апробированную форму организации работ по освоению и применению концепции бережливого производства под названием «Лидерство как система. Бережливое производство».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Вахрамеева Л.* На волне перемен // BusinessExcellence. – 2014. – № 4.

2. *Голубев П.А., Лапидус В.А.* Создание предприятия на основе принципов лидерства // Методы менеджмента качества. – 2011. – № 12.

3. *Лапидус В.А.* Лидерство как система. Школа лидерства // BusinessExcellence. – 2011. – № 10.

4. *Лапидус В.А., Грачев А.Н.* Преобразование компаний на основе лидерства. Методология преобразований // Стандарты и качество. – 2007. – № 3.

27 НОЯБРЯ 2014 ГОДА УШЕЛ ИЗ ЖИЗНИ АЛЕКСАНДР ВЛАДИМИРОВИЧ ГЛИЧЕВ,

который возглавлял ВНИИС с 1972-го по 1987-й год, когда институт назывался Всесоюзный НИИ стандартизации.

Придя в институт, ему удалось мобилизовать коллектив на решение важных задач: разработку научных и организационно-методических основ Государственной системы стандартизации (фундаментальная идеология, положенная в ее основу, актуальна и сегодня), создание Комплексной системы управления качеством продукции, ее внедрение на практике и др.

В годы, когда институт работал под руководством Александра Владимировича, ВНИИС был награжден орденом Трудового Красного Знамени.

О международном признании роли А.В. Гличева в деле продвижения идей качества свидетельствует избрание его президентом Европейской организации качества.

В России в трудные годы начала рыночных реформ А.В. Гличев стоял у истоков создания Академии проблем качества и стал первым ее президентом.

А.В. Гличев не оставлял работу до конца своей жизни. Многих, кто видел Александра Владимировича в последние годы, восхищали его творческий потенциал и ясность ума.

А.В. Гличева знали и на родине, и за рубежом. Он – ученый-глыба, создавший в стране великую школу менеджмента качества, имеющий тысячи последователей.

Уход из жизни Александра Владимировича – большая потеря для института и всех тех, кто его знал. Мы всегда будем его помнить.

РОЛЬ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА В УСЛОВИЯХ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ

К.Н. САВИН (ТК 393 «Услуги в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами»)

Проанализировано содержание комплекса реформ в жилищно-коммунальном хозяйстве (ЖКХ). Особое внимание уделено таким инструментам, как лицензирование деятельности компаний. управляющих многоквартирными домами, а также стандартизация в сфере ЖКХ, для чего требуется полноценная нормативно-законодательная база. Подчеркнуто, что для решения проблем необходима подготовка компетентных кадров и создание специализированных образовательных и научных учреждений.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, управляющие компании, компетентность, лицензирование, система стандартизации.

The author reviews components of the set of reformation activities in the field of the housing and communal services, focusing on such instruments as licensing of managing companies and standardization in the field of the housing and communal services, that requires the legal and regulatory framework to be available. The author emphasizes the crucial role of training activities for personnel to achieve its appropriate competence and establishment of specialized educational and scientific research institutes.

Key words: housing and communal services, managing companies, competence, licensing, standardization system.

В настоящее время ситуация такова, что все мы, население, бизнес и власть, находимся в одной лодке. При этом государство дало возможность исправить положение в жилищно-коммунальном хозяйстве (ЖКХ), используя такой почти забытый в последнее время инструмент, как лицензирование. Однако при этом нет четкого понимания, как найти компромисс между административным подходом и рыночными отношениями. ЖКХ как сектор экономики более пятнадцати лет находится в состоянии постоянных реформ, однако ожидаемых результатов нет, как нет и внятной программы действий, кроме того, отсутствуют стандарты на услуги в данной области. Профессиональное сообщество специалистов, связанных с этой сферой деятельности, надеется, что именно лицензирование и стандартизация способны дать импульс развитию качества жилищно-коммунальных услуг.

Общеизвестно, что работа многих коммунальных предприятий оценивается нашими потребителями неудовлетворительно. В некоторых случаях ситуация настолько серьезна, что становится угрозой социальной стабильности. Обеспокоенность сложившимся положением в ЖКХ проявляется повсеместно – в органах власти разных уровней, в общественных организациях, среди граждан. Введение лицензирования в этой отрасли и как следствие – специальных допусков (лицензий) в качестве разрешительных документов позволит переломить ситуацию, что обеспечит более высокий уровень качества предоставления услуг. Выдача лицензий и проводимый государственными органами мониторинг работы предприятий ЖКХ должны повысить эффективность услуг в этой области. Кардинально изменить ситуацию в положительную сторону способен именно контроль работы каждой компании внутри отрасли, осуществляемый непосредственно колпегами по цеху, особенно актуально это стало сегодня, когда все жители страны стали участниками программы капитального ремонта. В настоящее время государство передает полномочия по лицензированию в области ЖКХ региональным жилищным инспекциям, так что можно ожидать, что в результате из непосредственных участников рынка сформируются ответственные компании, в перспективе ориентированные на то, чтобы их отрасль постоянно развивалась. Для обеспечения этой деятельности подготовлена соответствующая нормативно-законодательная база.

Начнем с того, что сегодня профессиональной подготовки кадров для нужд ЖКХ не существует. Традиционно кадры для этой сферы деятельности готовились в смежных отраслях. Изначально бытовало убеждение, что для эксплуатации зданий и сооружений, инженерной инфраструктуры можно привлекать специалистов из области строительства, энергетики и т.д. Поэтому сейчас мы имеем то, что имеем – в ЖКХ лишь около 7 % работающих имеют высшее профессиональное образование, в то время как последний Жилищный кодекс РФ кардинально изменил финансовые основы отрасли, а также всю систе-

му управления жилым фондом – эксплуатационная сфера стала более наукоемкой.

На мой взгляд, говорить о том, что специалисты из смежных областей способны решать все вопросы ЖКХ, уже нельзя. Необходимо организовать специальную подготовку кадров для отрасли с учетом реалий времени, содержания реформ в жилищно-коммунальном комплексе. Обучение специалистов для ЖКХ должно соответствовать всем современным требованиям, которые возникают в связи с модернизацией отрасли, а это накладывает определенную степень ответственности.

В новых рыночных условиях ЖКХ предполагает предоставление современных качественных услуг высококвалифицированными компетентными кадрами. Однако дефицит профессионально подготовленных руководителей и специалистов, общая необеспеченность людскими ресурсами являются одной из причин низкого качества предоставления жилищно-коммунальных услуг и медленного, не всегда последовательного процесса модернизации и реформирования этой отрасли.

Катастрофическая ситуация, обусловленная нехваткой квалифицированных кадров, наблюдается во всей отрасли и требует незамедлительного принятия решений по ее исправлению, причем одной из самых острых проблем является отсутствие специалистов с профильным образованием в сфере управления многоквартирными домами. За последние четыре года количество частных организаций в этой сфере деятельности выросло почти в два раза, создано более 57000 объединений собственников жилья. Правительством Российской Федерации поставлена задача повысить требования к специалистам, оказывающим услуги в сфере ЖКХ, в том числе одним из обязательных условий является подтверждение их квалификации, что невозможно без специальной профессиональной подготовки.

В 2012 году Указом Президента РФ «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг» (от 07.05.2012 № 600) Правительству было поручено принять соответствующие меры. Во исполнение этого поручения в 2013 году Правительством был подготовлен проект Федерального закона «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных законодательных актов Российской Федерации», который в 2014 году был принят (№ 255-ФЗ от 21.07.2014).

Новые правила в сфере ЖКХ действуют в России с 1 сентября 2014 года для компаний, управляющих многоквартирными домами. Им в обязательном порядке придется пройти процедуру лицензирования. Перед выдачей лицензии такие организации подвергнутся обязательной проверке на предмет соответствия ряду требований, среди которых, в частности, раскрытие информации относительно их деятельности и данные об обязательной регистрации компании на территории России. Руководить компанией может человек, не имеющий судимости или с погашенной судимостью, а также обладающий квалификационным аттестатом.

Все компании, управляющие многоквартирными жилыми домами, должны будут пройти процедуру лицензирования до 1 мая 2015 года, о чем говорится в Федеральном законе № 255-ФЗ (от 21.07.2014). Документы для прохождения аттестации и получения лицензии управляющие компании имеют право подавать с 1 сентября 2014 года. Аттестацию будет проводить комиссия, состоящая минимум на треть из членов общественных объединений, некоммерческих и саморегулируемых организаций.

Работа управляющей компании будет контролироваться и в дальнейшем, после получения лицензии. Потерять право на управление домом компания может, если за календарный год в отношении нее будет вынесено два судебных решения о неисполнении или ненадлежащем исполнении предписания Госжилнадзора. При утере права управлять 15 % общей площади управляемых домов компании грозит аннулирование лицензии на три года, а данные ее руководителя будут вноситься в федеральный реестр с лишением права заниматься этим видом деятельности.

Есть надежда, что лицензирование деятельности управляющих компаний многоквартирных домов послужит действенным инструментом повышения качества управления жилым фондом. Этот механизм позволит «вычистить» с рынка все недобросовестные управляющие компании. Однако эксперты боятся, что с формированием лицензионных комиссий повысятся коррупционные риски. Для их снижения предлагается процесс формирования комиссий сделать максимально открытым, чтобы исключить влияние чиновников и других заинтересованных лиц. Но при этом отмечается, что лицензирование управляющих компаний многоквартирных домов позволит повысить влияние жильцов на качество оказываемых услуг и положительно скажется на сфере ЖКХ в целом.

У профессионального сообщества и у меня лично есть предложение. Начать необходимо с системного перехода к разработке и созданию национальных стандартов в сфере ЖКХ, в том числе по управлению многоквартирными домами. Кроме того, стране необходимо соответствующее учреждение, например, научно-исследовательский институт, занимающийся проблемами ЖКХ, который сможет привести в надлежащий вид как нормативно-правовую, так и техническую базу отрасли. Без единых правил у нас ничего не получится. Поскольку необходимо еще обучить тех, кто станет готовить будущих специалистов, среди прочего нужны соответствующие стандарты – отраслевые, профессиональные, образовательные, без чего невозможно движение вперед.

Надеемся, что стандарты сыграют положительную роль в минимизации коррупционной составляющей отрасли, помогут сбалансировать отношения между властью, бизнесом и населением, станут элементом нормативной базы для подготовки профессиональных кадров, но пока это – задача на перспективу.

В целях реализации Федерального закона «О техническом регулировании», совершенствования и повышения эффективности работ по национальной стандартизации в области ЖКХ на основании приказа Росстандарта от 19.07.2012 № 502 реорганизован технический комитет по стандартизации ТК 393, который теперь называется «Услуги в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами». В этом техническом комитете представлены организации, обладающие уникальным опытом в области решения общесистемных вопросов ЖКХ в стране и управления многоквартирными домами, которые заинтересованы в разработке и совершенствовании национальных, межгосударственных и международных стандартов в рассматриваемой области. Все это позволяет обеспечить высокий уровень качества выпускаемых документов. Стандарты призваны тиражировать актуальные знания, последние научно-технические достижения и ни в коем случае не должны быть тормозом для развития экономики. Но поскольку срок действия этих документов не устанавливается, необходима постоянная работа всех членов технического комитета и заинтересованных сторон по их своевременному обновлению. Символично и то, что секретариат ТК 393 ведет ОАО «ВНИИС». Комитет работает в тесном контакте с руководством и специалистами института, что способствует становлению и развитию национальной стандартизации в одной из самых проблемных отраслей народного хозяйства.

Внедрение стандартов в сфере ЖКХ наряду с лицензированием управляющих компаний позволит не только решить проблему повышения квалификации специалистов организаций, работающих в этой сфере, но и органов местного самоуправления. Эти меры могут способствовать снижению противоречий между властью, бизнесом и населением в столь важной для страны области экономики. Мы ожидаем, что лицензирование деятельности компаний, управляющих многоквартирными домами, приведет к повышению качества их услуг, для чего и необходимо развитие национальной системы стандартизации в ЖКХ. Все это позволит устранить с российского рынка все недобросовестные управляющие компании.

Говоря о факторе удовлетворенности населения услугами ЖКХ, мы порой упускаем из виду систему стандартов в области управления, которые позволяют оценить конкурентоспособность, обеспечивая при этом устойчивое развитие. Вот почему сейчас (хотя по сути это надо было сделать давно) необходимо начать разработку и принятие системы соответствующих национальных и отраслевых стандартов, гармонизированных с международными, со стандартами строительной отрасли, часть которых применима в ЖКХ, а также со стандартами социальной ответственности.

Исследования различных систем управления качеством позволяют сделать такой вывод: качество жилищно-коммунальных услуг является результатом взаимодействия органов государственного управления с предприятиями и организациями жилищно-коммунального комплекса. При этом при сложившейся структуре жилищного фонда, действующей системе управления и договорных отношений в роли исполнителей жилищно-коммунальных услуг выступают жилищно-эксплуатационные организации, непосредственно предоставляющие услуги потребителю. Таким образом, стандарты на жилищно-коммунальные услуги должны характеризоваться конечными параметрами услуги (продукции, работы). Потребителю безразлично, каким образом и в результате каких действий достигаются те или иные технические, экономические и статистические показатели стандарта. В то же время его интересует устойчивое и стабильное качество услуг, которые предоставляются ему по договору.

Возможно, при принятии решения о выдачи лицензии управляющим организациям будет использоваться национальная стандартизация услуг ЖКХ как важнейший критерий, обеспечивающий гарантированное качество услуг, но это во многом будет зависеть от властных структур и профессионального сообщества.

В заключение можно сделать вывод, что фактически ЖКХ как один из важнейших институтов экономики страны сегодня поставлен государством «на капитальный ремонт». Резюмируя все вышесказанное, хочется еще раз повторить, что проблем в жилищно-коммунальном секторе немало, найти компромисс между экономической целесообразностью и социальной необходимостью, используя рыночные и административные подходы в столь непростой сфере достаточно сложно, но работать в этом направлении необходимо.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Реформа ЖКХ* [официальный сайт для обязательного раскрытия информации управляющими организациями] [Электронный ресурс] / Государственная корпорация - Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства. – Электрон. дан. - Режим доступа: http://www.reformagkh.ru/, свободный/

2. *Беседина С.В.* Система индикаторов для оценки состояния и перспектив развития ЖКХ. // ЖКХ [журнал]. – 2012. – № 10.

3. *Агитаев Е.В.* Новая концепция реформы в сфере ЖКХ [Экономика и управление предприятием ЖКХ. Часть 1] // ЖКХ. – 2010. – № 6.

ШАГ НА ОПЕРЕЖЕНИЕ. ПЕРВЫЙ РЕПУТАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ

В Москве 6 ноября 2014 года прошел круглый стол «Шаг на опережение. Первый репутационный стандарт как фактор обеспечения конкурентоспособности российского бизнеса». Среди участников – депутаты Государственной думы, представители федеральных органов исполнительной власти, отраслевых объединений, крупных саморегулируемых организаций, бизнес-структур и др. Роль организатора мероприятия принадлежала Техническому комитету по стандартизации ТК 066 «Оценка опыта и деловой репутации предприятий» при активном участии ОАО «ВНИИС». Модераторами выступили заместитель руководителя Росстандарта А.В. Зажигалкин и председатель Общероссийского общественного движения «Россия» Г.Н. Селезнев.

Присутствующие обсудили возможности создания системы национальных стандартов по оценке опыта и деловой репутации организаций различных отраслей экономики. Главной темой обсуждения послужил опыт разработки и внедрения первого национального стандарта в этой области – ГОСТ Р 56002-2014 «Оценка опыта и деловой репутации строительных организаций», разработанный ТК 066 совместно с ОАО «ВНИИС» по инициативе саморегулируемой научно-производственной организации «Строительный ресурс», а также возможность использования данного опыта для организаций других отраслей.

Открыл круглый стол заместитель руководителя Росстандарта А.В. Зажигалкин, подчеркнув, что у данной линейки стандартов большие перспективы. «Есть направления, где они могут быть востребованы в первую очередь. Это, прежде всего, пожарные организации, управляющие компании в сфере ЖКХ», – заметил он. Выступающий выразил уверенность, что потребителю будет легче выбрать компанию для получения услуги, ориентируясь на требования стандарта деловой репутации. Вместе с тем, по его словам, для успешного внедрения таких стандартов необходимо подготовить нормативно-законодательную базу, создать систему оценки опыта и деловой репутации, вызывающую доверие регуляторов и участников рынка, обеспечить условия применения стандартов.

В частности, А.В. Зажигалкин заострил внимание на таком аспекте: написать стандарт не очень сложно, сложно его принять, а тем более внедрить. Поэтому одной из задач круглого стола стал поиск инструментов внедрения стандартов этого направления, что тесно связано с определением развития и перспектив ТК 066. Этой проблемы коснулся и председатель ТК 066 В.М. Шахов, который заявил, что при поддержке государственных структур и заинтересованности участников рынка комитет уже в следующем году может разработать не менее 10 стандартов оценки опыта и деловой репутации для отраслей, находящихся в повышенной зоне риска. «Теперь, когда методика разработана, апробирована и нашла поддержку, мы готовы расширять сферу ее применения», – заявил докладчик.

Г.Н. Селезнев в своем выступлении заметил, что время «борьбы со стандартами», когда они воспринимались как ограничители развития бизнеса, уходит в прошлое. Если мы хотим повышения качества, нам потребуются и новые стандарты, обеспечивающие его. Обязательное условие, чтобы здесь не бездействовало государство.

Своим мнением о перспективах внедрения стандартов нового поколения поделился первый заместитель генерального директора ОАО «ВНИИС» И.И. Чайка. Он сказал, что сам по себе стандарт не работает, если за ним не стоит серьезная система оценки соответствия его требованиям. При этом необходимо отстаивать сертификацию как действенный механизм подтверждения соответствия, и здесь огромную роль играет профессионализм органа по сертификации, который должен обеспечить прозрачность во всем, начиная от принятых процедур и правил. Далее И.И. Чайка рассмотрел возможные сценарии завоевания доверия к проводимым оценкам опыта и деловой репутации предприятий, утверждая, что наиболее рациональный из них – продвигаться при поддержке авторитетной структуры, которой может стать наблюдательный совет или иной орган, состоящий из представителей правительственных организаций, общественных объединений и других заинтересованных сторон.

В развитие этой мысли В.М. Шахов предложил создать репутационную комиссию, которая стала бы гарантом успешного продвижения проекта.

Кроме того, на мероприятии выступили заместитель председателя Комитета ТПП РФ по предпринимательству в сфере строительства Л.С. Баринова, первый заместитель председателя Комитета РСПП по техническому регулированию, стандартизации и оценке соответствия А.Н. Лоцманов, представители Минпромторга, Федеральной антимонопольной службы, Минэкономразвития и другие специалисты.

Было принято решение оказать содействие в продвижении стандарта ГОСТ Р 56002-2014, а ТК 066 совместно с ОАО «ВНИИС» было поручено разработать проекты аналогичных стандартов для организаций разных отраслей.

Поддержку получило также предложение о создании при ТК 066 репутационной комиссии. Предполагается, что комиссия будет формироваться при участии заинтересованных органов государственной власти и профессиональных объединений, но главным принципом отбора ее членов станут безупречная профессиональная репутация и авторитет в соответствующей сфере деятельности, профессиональном сообществе. Основной задачей комиссии станет обеспечение доверия к разрабатываемым стандартам оценки опыта и деловой репутации организаций разных отраслей.

Итогом круглого стола стала резолюция, в которую была включена наиболее важная проблематика мероприятия, сформулированная в виде конкретных задач.

ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ РАБОТ ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ СООТВЕТСТВИЯ ПРОДУКЦИИ ТРЕБОВАНИЯМ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ ТАМОЖЕННОГО СОЮЗА

А.Б. ОСИПОВ (ОАО «ВНИИС»)

В настоящее время, когда работы по подтверждению соответствия продукции требованиям технических регламентов (ТР) проводятся в условиях широкого применения компьютерных процедур, баз данных, интернет-технологий и других средств автоматизации, информационное сопровождение этих работ занимает основное место в повышении их оперативности, качества и эффективности.

Под информационным сопровождением в данной статье имеется в виду информационная поддержка выполнения задач, решаемых специалистами органа по сертификации путем оперативного предоставления им необходимых сведений и документов, а также взаимодействие с Федеральной государственной информационной системой Федеральной службы по аккредитации (ФГИС Росаккредитации) на основе использования современных информационно-компьютерных технологий. Описание информационного сопровождения проведено на основе практических работ по подтверждению соответствия требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты» (ТР ТС 019/2011) в Органе по сертификации продукции «ВНИИС».

Данный регламент с точки зрения его положений имеет отличия от других ТР: в составе документов по его реализации; в структуре объектов ТР и требований к ним (наличие одновременно конкретных и общих требований); в том, что он определяет срок окончания действия сертификата на партию продукции и т.д. Тем не менее, информационное обеспечение подтверждения соответствия требованиям этого регламента не имеет существенных отличий, то есть является типовым для других ТР даже при специфических особенностях процедур подтверждения соответствия охваченных ими видов продукции.

Структура информационного обеспечения представлена на рис. 1. Она содержит три группы материалов. В первую (обеспечивающую) входят информационные материалы из внешних (по отношению к процессу выполнения работ по подтверждению соответствия) источников, поддерживающие деятельность специалистов органа по сертификации путем предоставления им необходимых для работы сведений. Вторую группу составляют документы, создаваемые специалистами органа по сертификации в ходе работ по подтверждению соответствия, а также представляемые заявителями для проведения этих работ, то есть доказательные материалы. Третья группа материалов представляет собой комплекс документов и сведений, которыми обмениваются органы по сертификации и ФГИС Росаккредитации при их взаимодействии с целью обеспечения отчетности органов об их деятельности и получения ими необходимой информации.

Рассмотрим эти группы материалов, но предварительно приведем ссылки на сайты упоминаемых в данной статье источников информации:

Евразийская экономическая комиссия (ЕЭК) – www.eurasiancommission.org (далее – сайт ЕЭК)*;

Федеральная служба по аккредитации (Росаккредитация) – www.fsa.gov.ru (далее – сайт ФСА);

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) – www.gost.ru (далее – сайт Росстандарта).

ПЕРВАЯ ГРУППА

1. ДОКУМЕНТЫ ТАМОЖЕННОГО СОЮЗА

Нормативные правовые документы Таможенного союза (ТС) представлены на сайте ЕЭК в разделе «Департамент технического регулирования и аккредитации» (подраздел «Координация работ в области оценки соответствия»).

Следует отметить, что с 1 января 2015 года вступает в силу новый договор о Евразийском экономическом союзе (от 29.05.2014) – комплексный документ, вобравший в себя положения многих ранее принятых соглашений ТС, которые в связи с этим будут отменены (указанные в статье продолжают действовать).

Сегодня в ТС принято большое количество документов, которые применяются для целей подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов, в том числе сам регламент на средства индивидуальной защиты (СИЗ).

* До 19 мая 2013 года действовал сайт Таможенного союза www.tsouz.ru, который в настоящее время выполняет архивные функции.

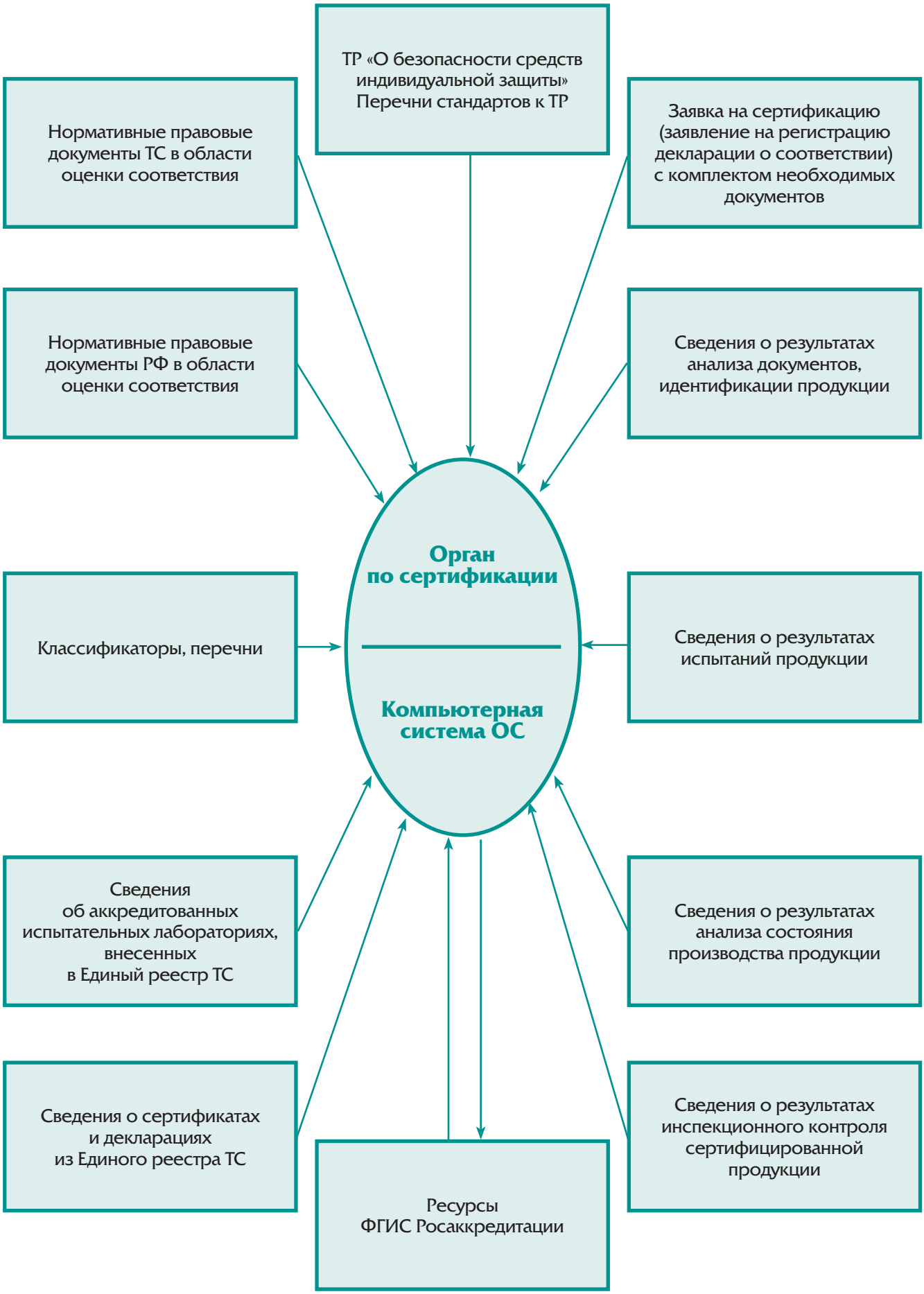

Рис. 1. Информация и документы, используемые при подтверждении соответствия СИЗ

1.1. ТР «О безопасности средств индивидуальной защиты» (принят Решением Комиссии ТС от 09.12.2011 № 878).

Это основной документ по установлению на территории ТС единых, обязательных для применения и исполнения требований к СИЗ и основных правил подтверждения соответствия этим требованиям. Структура документа, близкая к типовой для всех ТР ТС, включает в себя: область применения ТР с правилами идентификации СИЗ; правила обращения СИЗ на рынке; типы СИЗ, на которые распространяется ТР и их классификация; требования безопасности, заданные как в конкретной, так и в общей форме; описание форм и схем подтверждения соответствия СИЗ и другие положения, обеспечивающие применение и оценку СИЗ. Этим же Решением Комиссии ТС утверждены:

перечень стандартов, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Технического регламента Таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты»;

перечень документов в области стандартизации, содержащих правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для применения и исполнения требований Технического регламента Таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты» и осуществления оценки (подтверждения) соответствия продукции.

Первый перечень предназначен для обеспечения режима презумпции соответствия, когда заявитель добровольно выполняет требования связанных с ТР стандартов из этого перечня и заявляет о подтверждении соответствия СИЗ требованиям ТР. Второй перечень применяется при испытаниях СИЗ, в том числе при отборе образцов для их проведения.

Важной является возможность получить в открытом доступе тексты включенных в перечни стандартов, которые обеспечивают выполнение ТР ТС. Эта проблема обсуждается давно, разъяснение по ней Департамента технического регулирования и аккредитации ЕЭК опубликовано в журнале «Стандарты и качество» № 10-2014 (стр.23). Следует сказать, что на сайте Росстандарта в разделе «Стандартизация» в открытом доступе публикуются все новые утвержденные стандарты с возможностью постраничного просмотра без права копирования. Стандарты размещены по месяцам и находятся в доступе на сайте в течение года со дня опубликования.

Относительно рассматриваемого ТР следует еще отметить, что уполномоченным органом в ТС от России, ответственным за выполнение мероприятий по реализации этого ТР, является Минтруд России, а уполномоченным органом по государственному контролю (надзору) за соблюдением его требований – Роспотребнадзор.

1.2. «Положение о порядке включения органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) в Единый реестр органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза, а также его формирования и ведения» (утверждено Решением Комиссии ТС от 18.06.2010 № 319).

Документ определяет условия функционирования Единого реестра органов по сертификации (ОС) и испытательных лабораторий (ИЛ) ТС, требования и критерии для внесения ОС и ИЛ в этот реестр, в том числе необходимость наличия действующего аттестата аккредитации в национальной системе аккредитации государства – члена ТС, а также наличия в области аккредитации ОС и ИЛ продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия требованиям ТР ТС. Указывается, что Единый реестр состоит из национальных частей, формирование и ведение которых обеспечивают уполномоченные органы сторон, и приводятся сведения об ОС и ИЛ, которые они вносят в реестр.

1.3. Решение Коллегии ЕЭК от 25.12.2012 № 293 «О единых формах сертификата соответствия и декларации о соответствии техническим регламентам Таможенного союза и правилах их оформления».

Данным решением утверждены единые формы сертификата соответствия и декларации о соответствии требованиям ТР ТС и правила их оформления. Определен состав реквизитов в данных формах, которые заполняются строго по указанным в нем правилам. Форма содержит изображение знака обращения на рынке ТС. Сформулированы также требования к бланкам сертификата и приложения к нему, которые являются документами строгой отчетности.

В документе определены правила составления регистрационных номеров сертификата и декларации: они формируются в соответствии с законодательством государств – членов ТС с указанием аббревиатуры «ТС» и кода государства по классификатору стран мира. Структура регистрационного номера представлена на рис. 2. Например, регистрационный номер для сертификата, выданного на отечественную серийно выпускаемую продукцию органом по сертификации АЯ12, будет иметь вид: ТС RU C-RU.АЯ12.В.00057.

1.4. «Положение о порядке применения типовых схем оценки (подтверждения) соответствия требованиям технических регламентов Таможенного союза» (утверждено Решением Комиссии ТС от 07.04.2011 № 621).

Документ является базовым для разработчиков конкретного ТР ТС при выборе ими схем подтверждения соответствия. В нем указан состав схем сертификации и декларирования, которые определяют перечень выполняемых работ и их участников. Представлены девять схем сертификации и шесть схем декларирования с описанием процедур по каждой схеме, а также порядка их проведения с указанием исполнителя. Схемы, применяемые для конкретной продукции, определяются ТР на эту продукцию. ТР на СИЗ содержит пять схем сертификации и четыре схемы декларирования.

1.5. «Положение о регистрации декларации о соответствии продукции требованиям технических регламентов Таможенного союза» (утверждено Решением Коллегии ЕЭК от 09.04.2013 № 76).

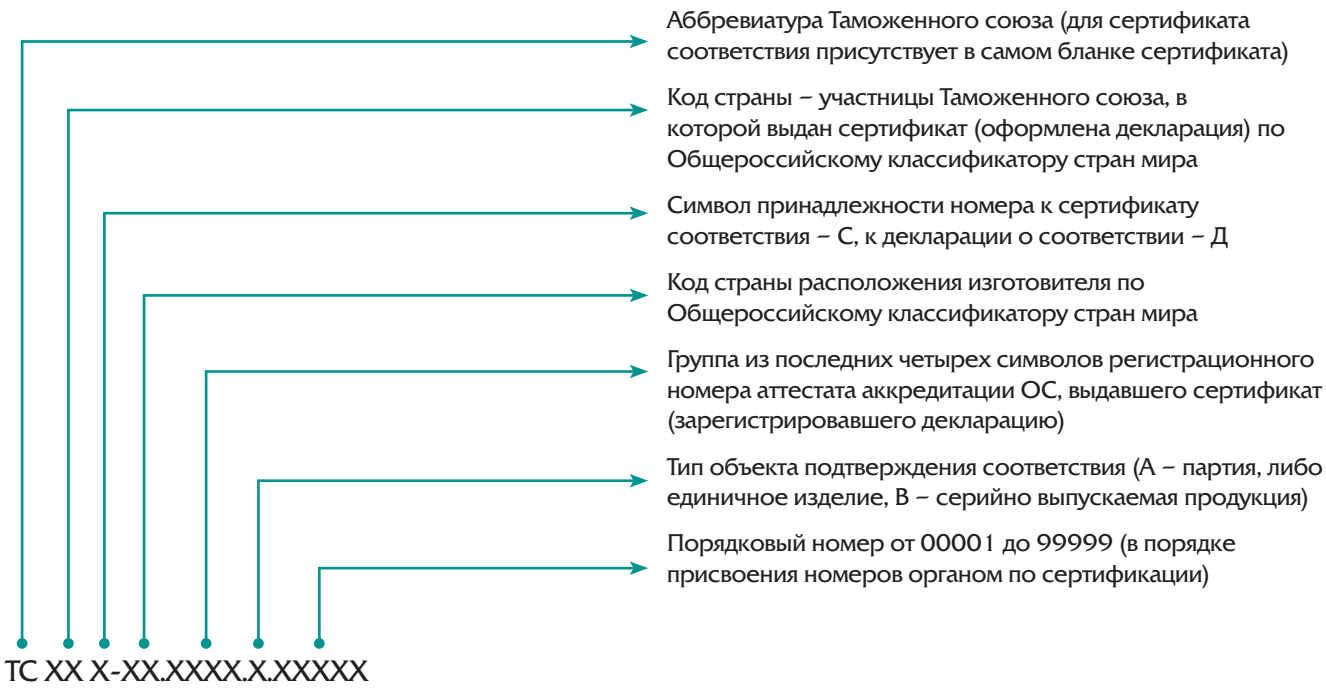

Рис. 2. Структура регистрационного номера для сертификата соответствия и декларации о соответствии

Согласно этому документу, декларация о соответствии ТС подлежит регистрации в Едином реестре выданных сертификатов и зарегистрированных деклараций о соответствии. Положением предусмотрена регистрация деклараций органами по сертификации, включенными в Единый реестр ОС и ИЛ Таможенного союза, или уполномоченными органами государств-членов. В последнем случае регистрация осуществляется в соответствии с законодательством этих государств (в России – в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 21.02.2012 № 76). Указано, какие документы заявитель представляет на регистрацию вместе с декларацией, что проверяет ОС, на каких основаниях он может отказать в регистрации, а также установлен порядок приостановления, возобновления или прекращения действия декларации.

1.6. «Положение о формировании и ведении Единого реестра выданных сертификатов соответствия и зарегистрированных деклараций о соответствии» (утверждено Решением Комиссии ТС от 18.06.2010 № 319).

Документ устанавливает порядок формирования и ведения реестра, предоставления содержащихся в нем сведений, а также приостановления, возобновления или прекращения действия сертификатов и деклараций. Указано, что Единый реестр состоит из национальных частей, формирование и ведение которых обеспечивают уполномоченные органы государств – членов ТС. Определено содержание сведений о сертификатах и декларациях, вносимых в реестр.

1.7. «Положение о едином знаке обращения продукции на рынке государств – членов Таможенного союза» (утверждено Решением Комиссии ТС от 15.07.2011 № 711, в редакции Решения Совета ЕЭК от 20.07.2012 № 61).

Продукция, которая соответствует требованиям всех распространяющихся на нее технических регламентов ТС, маркируется знаком обращения на рынке ТС. Документ устанавливает изображение знака (аббревиатура «ЕАС» – евразийское соответствие), правила его применения, варианты и параметры изготовления.

1.8. «Перечень продукции с указанием кодов ТН ВЭД ТС, в отношении которой подача таможенной декларации должна сопровождаться представлением таможенному органу одного из документов о соответствии, подтверждающих соблюдение требований технического регламента Таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты» (утвержден Решением Коллегии ЕЭК от 13.06.2012 № 79).

Перечень представляет собой таблицу, в графах которой указаны наименования СИЗ, номера группы или код ТН ВЭД ТС и форма подтверждения соответствия (обязательная сертификация или декларирование). Он предназначен для таможенных органов в целях идентификации СИЗ при их ввозе на таможенную территорию и определения необходимости обязательного подтверждения соответствия продукции и выбора его формы.

2. ДОКУМЕНТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Переходя к этой группе документов, необходимо отметить, что в соответствии с документами Таможенного союза некоторые виды деятельности в рамках ТС осуществляются в порядке, установленном законодательством его государств-членов.

Перечисленные ниже нормативные правовые документы (пп. 2.1 – 2.4) представлены на сайте Росаккредитации в разделе «Документы» (подраздел «Основополагающие документы»).

2.1. Федеральный закон «О техническом регулировании» (№ 184-ФЗ от 27.12.2002).

Многие положения закона используются при подтверждении соответствия продукции требованиям ТР ТС, если решениями ТС предусмотрено использование в этих работах национального законодательства государств-членов. Это касается аккредитации, государственного контроля (надзора), ответственности в сфере подтверждения соответствия и других функций, выполняемых уполномоченными органами сторон. Решение вопросов, связанных с ответственностью изготовителя продукции, ОС и ИЛ, закон, как правило, относит к сфере российского законодательства (Кодекс об административных правонарушениях, Гражданский кодекс и др.).

2.2. Федеральный закон «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» (№ 412-ФЗ от 23.12.2013).

Закон регулирует отношения, возникающие между участниками национальной системы аккредитации, в том числе ОС и ИЛ, в процессе проведения аккредитации в этой системе. Он определяет цели и принципы аккредитации, состав участников системы, права и обязанности аккредитованных лиц, правила и организацию работ по аккредитации, а также информационное обеспечение в этой области (действующие документы, реестры и их содержание).

Далее приведены два документа, утвержденных с целью реализации положений данного закона.

2.3. Приказ Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации».

Критерии, установленные в документе, представляют собой совокупность требований, которым должны удовлетворять аккредитованные лица, в том числе ОС, при осуществлении деятельности в определенной области аккредитации. К ОС предъявляется комплекс требований, в том числе:

наличие системы менеджмента качества и соблюдение требований этой системы, установленных в Руководстве по качеству ОС;

наличие сайта в Интернете, содержащего информацию о деятельности ОС;

наличие фонда нормативных правовых актов, документов в области стандартизации и иных документов, устанавливающих требования к подтверждению соответствия и объектам подтверждения соответствия, указанных в области аккредитации ОС.

По критериям данного документа осуществляется проверка организации при ее аккредитации в качестве ОС.

2.4. «Положение о составе сведений о результатах деятельности аккредитованных лиц, об изменениях состава их работников и о компетентности этих работников, об изменениях технической оснащенности, представляемых аккредитованными лицами в Федеральную службу по аккредитации, порядке и сроках представления аккредитованными лицами таких сведений в Федеральную службу по аккредитации» (утверждено приказом Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 329).

В документе определен комплекс представляемых в Росаккредитацию сведений об ОС и ИЛ, аккредитованных в национальной системе аккредитации, а также о результатах их деятельности. При работе с техническими регламентами Таможенного Союза ОС представляет сведения о выданных сертификатах соответствия в течение трех рабочих дней со дня принятия решения об их выдаче, а также сведения о приостановлении, возобновлении, продлении или прекращении действия выданного сертификата в течение одного рабочего дня со дня принятия решения. О регистрируемых декларациях о соответствии ОС представляет сведения в течение пяти дней со дня подачи декларации заявителем в ОС.

2.5. Комплекс стандартов в области оценки соответствия.

В последние годы с участием ОАО «ВНИИС» разработана и утверждена группа стандартов, охватывающих разные аспекты оценки соответствия:

ГОСТ 31893-2012 «Оценка соответствия. Система стандартов в области оценки соответствия»;

ГОСТ 31894-2012 «Термины и определения в области оценки (подтверждения) соответствия в Таможенном союзе»;

ГОСТ 31814-2012 «Оценка соответствия. Общие правила отбора образцов для испытаний продукции при подтверждении соответствия»;

ГОСТ 31815-2012 «Оценка соответствия. Порядок проведения инспекционного контроля в процедурах сертификации»;

ГОСТ 31816-2012 «Оценка соответствия. Применение знаков, указывающих о соответствии»;

ГОСТ Р 54293-2010 «Анализ состояния производства при подтверждении соответствия»;

ГОСТ Р 56014-2014 «Оценка соответствия. Порядок обязательного подтверждения соответствия продукции требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты».

Перечисленные документы являются существенной информационной и организационно-методической поддержкой при проведении работ по подтверждению соответствия. Особенно важно отметить последний в списке стандарт, (вводится в действие в октябре 2015 года), непосредственно связанный с тематикой данной статьи. Он подробно описывает все процедуры и схемы подтверждения соответствия, формы применяемых документов и т.д.

3. КЛАССИФИКАТОРЫ, ПЕРЕЧНИ

3.1. «Единая товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности Таможенного союза

(ТН ВЭД ТС)» (утверждена Решением Совета ЕЭК от 16.07.2012 № 54).

Этот документ представляет собой систему классификации товаров, предназначенную для их кодирования и идентификации, которая используется при таможенной обработке и в других случаях, связанных с перемещением товара между странами и оформлением документов для этих целей, в том числе при подтверждении соответствия.

ТН ВЭД ТС представляет собой десятизначный код, имеющий следующую структуру: две первые цифры – товарная группа; четыре первые цифры – товарная позиция; шесть первых цифр – товарная субпозиция; все десять цифр (полный код товара) – товарная подсубпозиция.

Актуализация ТН ВЭД ТС осуществляется на основе решений ЕЭК, публикуемых на сайте ЕЭК.

3.2. Общероссийский классификатор стран мира ОК (МК (ИСО 3166) 004-97) 025-2001 (ОКСМ).

Классификатор предназначен для идентификации стран мира и используется в процессе обмена информацией при решении задач, связанных с международной деятельностью. В сфере подтверждения соответствия он используется при формировании регистрационных номеров сертификата соответствия и декларации о соответствии, а также аттестата аккредитации ОС и ИЛ. Код классификатора используется также в документах ТС по техническому регулированию и при оформлении документов импортно-экспортных операций на таможенных постах.

ОКСМ гармонизирован со стандартом ИСО 3166 «Коды для представления наименований стран» и Международным классификатором стран мира МК (ИСО 3166) 004-97. Классификатор состоит из трех блоков: наименование, цифровая идентификация и буквенная индикация. В сфере подтверждения соответствия используется двузначный код, знаками которого являются буквы латинского алфавита. (Коды государств – членов ТС: Россия – RU, Белоруссия – BY, Казахстан – KZ.)

3.3. Перечни.

Для целей подтверждения соответствия в Таможенном союзе действует ряд перечней, дополняющих и уточняющих требования технических регламентов ТС и правила их применения. Примерами могут служить перечни, указанные в пп. 1.1 и 1.8.

4. СВЕДЕНИЯ ОБ АККРЕДИТОВАННЫХ ИСПЫТАТЕЛЬНЫХ ЛАБОРАТОРИЯХ

Одной из важных процедур в процессе сертификации является испытание продукции, которое ОС проводит с помощью аккредитованной ИЛ (или нескольких ИЛ) на договорной основе. При выполнении работ специалистам ОС может потребоваться получить сведения о том, что срок действия аттестата аккредитации ИЛ, с которой они собираются взаимодействовать, не окончен, область аккредитации не была изменена и продолжает соответствовать договорным обязательствам, и другие данные, обеспечивающие корректность проведения испытаний.

Эти сведения можно получить в открытом доступе в Едином реестре, который описан в п. 1.2. Он размещен на сайте ЕЭК в разделе «Координация работ в области оценки соответствия и аккредитации» в российской части реестра.

5. СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТАХ СООТВЕТСТВИЯ И ДЕКЛАРАЦИЯХ О СООТВЕТСТВИИ

Этот информационный ресурс расположен по тому же адресу, что и предыдущий, с той разницей, что при выборе российской части разделов «Сертификаты соответствия» или «Декларация о соответствии» система отправляет по ссылкам к национальным частям данных реестров на сайте Росаккредитации в разделе «Реестры». Информация о выданных ранее сертификатах и зарегистрированных декларациях необходима специалистам для проведения сравнительного анализа сведений о видах продукции, ее изготовителях, доказательных материалах по уже выполненным работам по сертификации и данными по выполняемым работам.

***

Информационная поддержка деятельности специалистов по подтверждению соответствия развивается сегодня и в виде консультаций, размещаемых в средствах массовой информации. Журнал «Стандарты и качество», начиная с № 4 за 2014 год, публикует в каждом номере под рубрикой «Актуальные вопросы применения технических регламентов Таможенного союза» вопросы по этой тематике, в том числе по подтверждению соответствия, и ответы на них Департамента технического регулирования и аккредитации ЕЭК. Такие же консультации проводятся на сайтах самого ЕЭК (раздел «Часто задаваемые вопросы»), Росаккредитации (раздел «Вопрос – ответ») и Росстандарта (раздел «Часто задаваемые вопросы»). На сайте Российского союза промышленников и предпринимателей (www.rgtr.ru) публикуются материалы проводимых семинаров по тематике оценки соответствия с публикацией докладов, готовится раздел ответов на актуальные вопросы по этой тематике.

(О второй и третьей группах материалов по информационному обеспечению подтверждения соответствия см. в следующем выпуске журнала).

ОАО «ВНИИС» проводит консультации

по вопросам использования национального стандарта

ГОСТ Р 56014-2014 «Оценка соответствия. Порядок обязательного подтверждения соответствия продукции требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты»

и информационного обеспечения работ по подтверждению соответствия продукции требованиям технических регламентов Таможенного союза.

Справки по телефонам:
(499) 253-03-68, (499) 253-03-79

НА ПУТИ К «ОРГАНИЧЕСКОЙ ПРОДУКЦИИ»

Л.М. ЩАЛОВА, В.И. ГЕЛЬГОР, Д.А. МЕЗИНОВА (ОАО «ВНИИС»)

В последние годы растет популярность «органической продукции» (organic food), для которой ключевыми становятся жесткие требования к условиям ее производства.

И это радует – в том числе и потому, что дает шанс избавиться от словосочетания «экологически чистая продукция», которое лишено конкретного содержания, но долгие годы «согревает душу» доверчивым потребителям продуктов питания и до сих пор широко используется в рекламе, невзирая на категорическое указание: «нанесение на пищевые продукты надписи «экологически чистый» не допускается» (пункт 3.5.1.5 ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования»).

Более того, лет семь – десять назад в порядке инициативы было разработано немало руководств по производству органической продукции, в одном из которых такую продукцию туманно назвали «экологичной»...

Хотелось бы знать, насколько преуспели авторы таких руководств в своих не вполне праведных делах? Ведь «статус» обязывает подтверждать репутацию какими-то реальными действиями...

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ?

В контексте предлагаемой статьи само сочетание в ее вводной части двух понятий нельзя считать вполне корректным, однако это наглядно отражает традиционно стойкую путаницу в терминологии.

Дело в том, что нет документа, устанавливающего количественные нормы экологической безопасности. Поэтому условия производства органической продукции предстоит определить документам, перечисленным в разделе «Organic food и «три кита», а в оценке безопасности конкретных видов продуктов питания следует руководствоваться действующими нормами безопасности. Они были включены достаточно давно в СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов», а главное – в основном «перекочевали» в приложения к Техническому регламенту Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011). Но ни тот, ни другой нормативный документ не содержит норм безопасности для органической продукции.

Заметим попутно, что при этом перемещении была несколько трансформирована схема подачи информации: если СанПиН 2.3.2.1078-01 давал вместе с наименованием каждого продукта все относящиеся к нему нормы безопасности, то ТР ТС 021/2011 использует обратную схему: показатель – а к нему перечень всей продукции, на которую он распространяется. И это осложняет поиски истины...

К сожалению, в отношении укоренившейся на Западе и набирающей популярность в Таможенном союзе органической продукции разработчики основополагающего ТР ТС 021/2011 не сочли нужным сформулировать свою позицию. И это озадачивает: ведь исходно в проекте регламента было представлено определение органической продукции, достаточно логичное и дающее критерии ее оценки.

Приведем отвергнутое определение этого термина (с минимальными сокращениями) как информацию к размышлению: органическая продукция – пищевые продукты, произведенные с использованием технологий, обеспечивающих их получение из сырья без применения пестицидов и других средств защиты растений, химических удобрений, стимуляторов роста и откорма животных, антибиотиков и гормональных препаратов и не содержащих остаточных количеств лекарственных средств для животных в полученном сырье и генетически-модифицированных объектов, не подвергнутых обработке с использованием ионизирующего излучения. Можно было бы добавить еще положение об отсутствии негативных внешних факторов – техногенных и природных.

ORGANIC FOOD И «ТРИ КИТА»

Издавна выражение «три кита» используют, говоря об основе, на которой зиждится нечто масштабное и значимое.

В работе по созданию системы производства органической продукции такими китами призваны стать три документа. Это национальный стандарт ГОСТ Р 56104-2014 «Продукты органического производства. Термины и определения», разработанный специалистами Национального фонда защиты потребителей, обсуждаемый в настоящее время проект ГОСТ Р «Правила производства органической продукции», подготовленный Комитетом Госдумы по аграрным вопросам, и разрабатываемый Минсельхозом России проект Федерального закона «О производстве органической продукции».

Конечно, в этом многообразии единовременно возникающих документов можно усмотреть некую конъюнктурность, а отсутствие тесного взаимодействия между разработчиками создает дополнительные сложности. На зато это обстоятельство позволяет исключить подозрение в инициированной «сверху» кампанейщине, редко приводящей к хорошим результатам.

ОАО «ВНИИС» уделяет самое серьезное внимание этим документам: по проектам первых двух, тщательно проанализированным, специалисты института дали детальные замечания и конкретные рекомендации, принятые разработчиками. Кроме того, один из авторов настоящей статьи включен в состав рабочей группы, сформированной Комитетом Госдумы по аграрным вопросам для доработки вышеуказанного проекта ГОСТ Р «Правила производства органической продукции».

Можно с удовлетворением отметить, что окончательная редакция вступающего в действие с 1 апреля 2014 года ГОСТ Р 56104-2014 доработана с учетом предложений и замечаний полномочных представителей организаций – членов технического комитета по стандартизации ТК 040 «Продукция органического производства». А это более двадцати авторитетных организаций, в том числе Роспотребнадзор, Россельхознадзор, Научно-исследовательский институт питания РАН, Московский государственный университет пищевых производств, Всероссийский научно-исследовательский институт агрохимии им. Д.Н. Прянишникова, Государственная инспекция г. Москвы по качеству сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия и др.

Конечно, потенциальные пользователи могут лично изучить стандарт. Но хочется процитировать два его пункта и дать к ним краткий комментарий.

Касательно пункта 3. Это правила органического производства – «Свод положений, регламентирующих технологические процессы производства органической продукции и сырья растительного или животного происхождения, которые устанавливают систему правил на всех стадиях производства, переработки, сертификации, маркировки, хранения, реализации и инспектирования».

Пункт содержит шесть примечаний, четко детализирующих эти правила, начиная с положения о том, что производство обработанных органических пищевых продуктов должно быть отделено во времени и пространстве от производства продуктов, не относящихся к органическим.

Теперь пункт 5, относящийся к зоне органического производства. «Определенная территория для ведения органического сельскохозяйственного производства, не испытывающая влияния локальных техногенных эмиссий, грунты которой сертифицированы для органического производства и которая по всем агроэкологическим показателям пригодна для создания сельскохозяйственных предприятий по производству органической продукции и сырья растительного и животного происхождения» – так звучит предложенное определение.

По мнению авторов статьи, из приведенных определений ясно, что органическое производство является «штучным», любая попытка кампанейски тиражировать такие производства недопустима и дискредитирует перспективное дело.

«РАБОТА НАД ОШИБКАМИ»...

По итогам анализа законопроекта «О производстве органической продукции» специалистами ОАО «ВНИИС» также были даны рекомендации, обусловленные высоким статусом будущего документа и возможностью на этом уровне предусмотреть необходимость решения ряда задач.

Так, статья 3 проекта предусматривает предоставление местным органам самоуправления права самим издавать нормативные акты по производству органической продукции. Мы считаем, что этого делать не следует, так как разработка и принятие подобных документов, безусловно, выходит далеко за рамки их компетенции.

В статье 5 корректнее говорить не о ведомственных, а об отраслевых целевых программах, что отразит не административную подчиненность структур, а тематическую взаимосвязь компетентных структур и специалистов.

В статье 7 важно конкретизировать допускаемые средства стимулирования естественной иммунной защиты организма животных, чтобы исключить их потенциально негативное влияние на «органический» статус продукции;

Понятна определенная статьей 11 необходимость господдержки производителей органической продукции, включенных в Государственный реестр. Но следует предусмотреть и меры стимулирования структур и специалистов, разрабатывающих и внедряющих перспективные технологии.

А дискуссия по проекту ГОСТ Р «Правила производства органической продукции», которая состоялась на первом заседании рабочей группы Комитета Госдумы по аграрным вопросам, оказалась чрезвычайно активной и нацеленной на оперативный поиск решений и формулировок документа (в большинстве случаев в ходе дискуссии находили приемлемое решение). Проиллюстрируем сказанное отдельными примерами. Неприятие со стороны специалистов ОАО «ВНИИС» вызвало положение, предусматривающее возможность сокращения срока переходного периода к органическому способу ведения хозяйства от неорганического, когда обработка участка проводилась препаратом, запрещенным в производстве органической продукции, но с разрешения органов исполнительной власти. Такого рода решения, требующие высокопрофессионального обоснования, недопустимы в рамках административного подхода!

Категорически неприемлемым мы считаем и предусмотренный проектом допуск к производству новой для нас органической продукции входящих в моду биодинамических препаратов, достоинства которых весьма спорны и требуют серьезного изучения.

И другой поворот темы. Очень важно исключить из документов неудачные формулиров-

ки или словосочетания, чреватые разночтениями или противоречащие нормам русского языка, что негативно влияет на отношение к документу (а подспудно – и к самой теме). К счастью, на экспертном уровне эти проблемы вполне решаемы.

Были такие неточности и в проектах документов, о которых идет речь. Так, вряд ли приемлемо выражение «органические животные» и, тем более, «неорганические животные». Вероятно, можно написать «животные, выращиваемые по технологии органического производства» (на худой конец – взять в этом словосочетании слово «органические» в кавычки).

Термин «воздержание», судя по контексту, означает период времени от применения препарата до забоя животного. Может быть, более приемлем термин «выдержка» или «передержка»?

Вызывает вопрос утверждение: «зоны произрастания отвечают высоким экологическим качествам». Каковы критерии такого соответствия?

Если упоминается «сахар органического происхождения», то надо ли это понимать как утверждение, что применяется и сахар неорганической природы?

И совсем трудно понять фигурирующее в проектах словосочетание «медицинское нормирование качества почв» (а значит – и предложить здравый эквивалент).

Устранение такого рода недостатков документа вряд ли потребует длительного времени.

***

Мы постараемся и дальше принимать посильное участие в работе над этими документами, в меру сил содействовать их осмысленному внедрению, а при необходимости делиться своими соображениями по практическим проблемам производства органической продукции на страницах журнала «Сертификация».

Очень хочется, чтобы отечественная программа внедрения «органических» технологий избежала губительной для дела кампанейщины и дала реальные позитивные результаты.

ОАО «ВНИИС» проводит очередной семинар
для специалистов пищевых предприятий

«Разработка заводских документов по выполнению требований Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»

Время проведения - с 10 по 11 марта 2015 года

Цель семинара – оказание информационно-методической помощи:

- предприятиям, самостоятельно разрабатывающим процедуры, основанные на принципах ХАССП;
- научным организациям, разрабатывающим типовые решения для групп однородных предприятий с целью последующего применения этих решений на предприятиях (в первую очередь необходимо для предприятий малого и среднего бизнеса).

Программа семинара включает в себя:

- изучение положений ТР ТС 021/2011;
- рекомендации по составу, порядку разработки и содержанию заводских документов, обеспечивающих требования ТР ТС 021/2011, в том числе:
  - по составлению требований к производству;
  - по разработке перечней опасных факторов;
  - по разработке перечней критических контрольных точек.

Выдается комплект рабочих материалов для внедрения ТР ТС 021/2011.

Стоимость участия в семинаре – 20060 руб. (в том числе НДС 18 %).

Контакты:
тел./факс: (499) 253-68-98, 253-02-57, e-mail: haccp@gost.ru
Аршакуни Варос Левонович, Хатунцева Любовь Алексеевна

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СМК ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Л.Л. ДУШЕВИН (ООО «Нита-Фарм»)
Е.М. ДУШЕВИНА (ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный аграрный университет им. Н.И. Вавилова»)

Представлены авторские рекомендации по практическому использованию инструментария анализа затрат на качество в рамках оценки эффективности СМК и ее процессов, а также результативности выполнения управленческих решений, нацеленных на минимизацию и/или предупреждение потерь предприятия и его подразделений. Опыт реализации предложенных рекомендаций наглядно продемонстрирован на практических примерах, апробированных на промышленных предприятиях.

Ключевые слова: система менеджмента качества, мониторинг процессов, результативность процессов, предупреждающие действия, классификация затрат, минимизация потерь.

This article presents the author's recommendations for the practical use of analysis tools «cost of quality» in the evaluation of the effectiveness of the QMS and its processes, as well as the results of their management decisions aimed at minimizing losses of the company and its subsidiaries. Experience of implementation of the proposed recommendations clearly demonstrated on practical examples, proven in the industry.

Key words: quality management system, process monitoring, effectiveness of processes, cost of quality, preventive actions, classification of costs, minimization of losses.

Руководитель любого предприятия, стремящийся к результативному (а еще лучше – эффективному) его функционированию, уделяет значительное время (собственное или ставит соответствующие задачи перед руководителями более низкого уровня и компетентными специалистами) следующим вопросам:

грамотной организации функционирования ключевых производственных и/или бизнес-процессов предприятия и проведения своевременного мониторинга, нацеленного на принятие управляющих воздействий, которые позволяют минимизировать и/или предотвратить потери от разного рода несоответствий;

оптимизации труда персонала, занятого выполнением операций по производству продукции (или предоставлению услуг), ее логистике и сбыту (включая продвижение бренда, организацию обратной связи с потребителями и т.д.);

оптимизации расходов, требуемых для функционирования предприятия на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуги и позволяющих достигать бизнес-целей.

В рамках решения перечисленных задач часто тратятся значительные средства на улучшение управляемости предприятием (в том числе на обучение персонала, консалтинг, эксперименты, исследования и т.д.), но, к сожалению, значительных улучшений добиваются немногие. Это ведет к застою и постепенному регрессу деятельности, частой смене руководителей разного уровня или полному банкротству.

«Продвинутые» предприятия используют рекомендации стандарта ИСО 9001, что способствует грамотной организации бизнеса на основе процессного и системного подходов, а также повышению удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Но дело в том, что этот стандарт дает значительную свободу выбора инструментария для построения системы менеджмента качества (СМК) и мониторинга ее функционирования. Ряд специалистов рассматривают это как одно из преимуществ стандартов ИСО 9000, дающих предприятию возможность в рамках установленных принципов строить СМК, ее бизнес-процессы и процедуры так, как удобно его персоналу в соответствии со спецификой бизнеса и культурой управления.

Опыт работ в указанной области, накопленный авторами с 1999 года, а также любой обзор соответствующих публикаций свидетельствуют о том, что сегодня большинство отечественных предприятий довольно хорошо проектируют и декомпозируют свои СМК, там, где это касается процессов и процедур. Но когда речь идет об оценке их результативности (и/или эффективности), то для этого

часто выбираются поверхностные и формальные показатели с тем обоснованием, что «сейчас только *это* мы можем измерить...».

В настоящее время целый ряд вопросов, касающихся эффективного мониторинга СМК, который позволил бы быстро и достоверно оценивать ее результативность (и/или эффективность), остаются дискуссионными и требующими дополнительного изучения [1, 2]. В том числе это касается учета и оценки так называемых затрат на качество, поэтому представляется целесообразным дать простые рекомендации по конкретизации последовательности действий персонала, выполняющего мониторинг СМК, с применением учета и анализа указанных затрат (предлагается эту деятельность идентифицировать как один из процессов СМК), где определены виды затрат (предложен авторский подход к формированию оптимального состава затрат на качество промышленного предприятия), роль подразделений предприятия (конкретизировано в виде части карты процесса) и типовой формат сравнительного анализа фактических затрат на качество (предложен образец разбора данных для хлебобулочного предприятия Саратовской области).

Использование процесса определения «затрат на качество» (по мнению авторов) позволяет рассмотреть эффективность СМК с точки зрения экономической целесообразности мероприятий предупреждающего характера в сопоставлении с потерями от несоответствий продукции, процессов и всей системы управления. По данному инструменту имеется целый ряд отечественных и зарубежных моделей и методик учета экономики качества [3, 4].

В ГОСТ РВ 15.002-2003 «Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Системы менеджмента качества. Общие требования» сделана попытка конкретизировать виды затрат на качество по всей цепочке процессов жизненного цикла продукции и ресурсных процессов СМК.

Задолго до появления «процессной» модели СМК на базе стандартов ИСО 9000 британский стандарт BS 6143:1992 «Руководство по экономике качества» (Часть 1 «Модель затрат на процесс») представил типовую модель затрат на процесс, сделав попытку определения типовой модели составляющих затрат на качество и конструирования ключевых процессов управления производственной деятельностью. Предлагалось в каждом ключевом виде деятельности выделять затраты на соответствие (англ. – COC) и затраты вследствие несоответствия (англ. – CONC), подразумевая что COC включают в себя затраты на функционирование процесса в соответствии с заданными требованиями стопроцентно эффективным способом, а CONC – избыточные затраты людей, материалов и оборудования, возникающие вследствие неудовлетворительных входных потоков, допущенных ошибок, забракованных выходных потоков и разных других видов потерь.

Основным недостатком обоих стандартов является их смещенность в сторону более полного определения в составе затрат на качество CONC-затрат без детальной спецификации COC-затрат, связанных с обеспечением качества и предупреждением возникновения несоответствий, что, по сути, сводит анализ затрат на качество к анализу затрат на брак. Неполный учет затрат на мероприятия, предупреждающие брак и гарантирующие качество, формирует у персонала неправильное восприятие сути анализа затрат на качество: как ни определяй затраты на качество, всегда затраты на брак будут *значительно превышать* затраты на обеспечение качества производства и/или поставок. При этом многие даже не задумываются о том, что в составе затрат на обеспечение качества *не учитывается значительная часть* затрат, направленная на предупреждение несоответствий продукции, процессов или СМК. Поэтому авторам близка дополненная модель определения затрат на качество, предложенная известным американским ученым А. Фейгенбаумом (рис. 1), согласно которой затраты на качество подразделяются на затраты на предупреждение, на контроль и на исправление (причем последние целесообразно было бы разделять на внутренние и внешние потери).

На отечественных предприятиях затруднения связаны в первую очередь с тем, что подход к учету и анализу затрат на качество как инструменту мониторинга СМК и ее процессов, хорошо теоретически описанный многими авторами, на практике сталкивается с отсутствием в бухгалтерской отчетности четкой классификации затрат по направлениям: затраты на предупреждение, затраты на контроль, затраты на брак (несоответствия).

Решая эту проблему, предприятие сталкивается с другой – определением круга лиц, ответственных за учет, обработку и анализ данных по фактическим затратам на качество: необходимо установить периодичность сбора данных и назначить исполнителей, которым будет поручено своевременно осуществлять сбор этих данных и предоставлять их руководству предприятия. Еще одна сложность состоит в нежелании многих руководителей «афишировать» данные по фактическим затратам на качество (как свидетельство неэффективного управления), что в свою очередь приводит к формальному подходу и неэффективному для бизнеса (недостоверному) учету затрат на качество со стороны исполнителей.

Руководству предприятия следует рассматривать данные по затратам на качество как возможность для улучшения СМК и бизнеса в целом, поэтому их анализ необходимо идентифицировать как отдельный процесс СМК. Образец документирования этого процесса представлен в табл. 1 (стр. 28). Предложенная форма документирования успешно прошла «обкатку» на ряде предприятий Саратова, чем доказала свою универсальность и пригодность при описании не только процесса учета затрат на качество, но и других процессов СМК.

В соответствии с представленным в таблице алгоритмом, мониторинг затрат на качество должен

Рис. 1. Преобразованная классификация затрат на качество, предложенная А. Фейгенбаумом

проводится ежеквартально. Для этого до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, осуществляется сбор данных от подразделений предприятия, как это показано на рис. 2. Динамика показателей по периодам оценки позволяет увидеть приоритеты в работе менеджмента предприятия: если в затратах на качество преобладают затраты на исправление ошибок, то основной удел предприятия – «латание дыр» и «тушение пожаров» из-за постоянных несоответствий в работе подразделений. Если средства тратятся в первую очередь на контроль при постоянном росте числа проверяющих, значит руководство не доверяет работникам самим управлять процессами и стремится проблему качества продукции переложить на плечи персонала ОТК и производственных лабораторий, то есть на сотрудников, выполняющих контрольную функцию и не влияющих на качество.

Данная практика когда-то применялась на заводах Форда, но сейчас она не отвечает современной парадигме постоянного совершенствования и стремления к снижению потерь. И хотя потребитель при этом получает некоторые гарантии от 100%-ного контроля качества покупаемой им продукции, однако предприятие несет потери на производство брака (включая заработную плату, стоимость сырья и энергоресурсов, потери от срыва договоров поставки и т.д.). Если к этому добавить «человеческий фактор», например, неумышленную ошибку контролера ОТК, то поставка брака становится «привычным делом».

Если в общем объеме затрат на качество преобладают затраты на предотвращение, это свидетельствует о нацеленности на совершенствование бизнес- и производственных процессов и снижение возможных потерь за счет отлаженной работы персонала и правильного прогнозирования развития текущей ситуации (соответствие целей процессов, структурных подразделений и каждого работника целям предприятия на краткосрочную и долгосрочную перспективу).

Такая практика работы предпочтительна для любого предприятия, так как позволяет оперативно и безболезненно реагировать на любые изменения рыночной среды и требует от руководителей предельной концентрации и нацеленности на постоянный мониторинг эффективности каждого намеченного к реализации предупреждающего или корректирующего действия, чтобы исключить повторение выявленного несоответствия в будущем. В идеале в общей структуре затрат на качество блок затрат на предупреждение должен постоянно расти за счет снижения блоков затрат на контроль и на исправление.

Размер, состав и соотношение фактических данных по видам затрат на качество индивидуальны для каждого предприятия в зависимости от специфики его работы и выпускаемой продукции, однако постоянный чрезмерный рост этих затрат без экономической отдачи для достижения бизнес-целей будет рассматриваться руководством предприятия (а значит, и всем персоналом) как очередная статья потерь. Поэтому при планировании любого мероприятия из блоков затрат на предупреждение или на контроль необходимо просчитать их экономическую целесообразность с точки зрения лучшего обнаружения, исключения или минимизации несоответствий и ошибок, а также уменьшения затрат на их корректировку.

Анализ затрат на качество рекомендуется проводить не только в пределах конкретного периода времени (по видам затрат), но и в сравнении с показателями прошедших периодов, а по мере накопления данных – и с усредненными показателями

Таблица 1

Образец документирования процесса СМК «Затраты на качество»

Входы	Алгоритм процесса	Ответственный	Исполнитель	Соисполнители	Выходы/ результаты
Указание заместителя генерального директора по экономике; данные ОТК, ПТО, производств, ОК, главного метролога-эколога, бухгалтерии, главного специалиста по УК	1. Сбор данных от подразделений за отчетный квартал	Начальник ПЭО	Ведущий экономист ПЭО	Начальники ОТК и ПТО, экономисты производств, начальник ОК, главный метролог-эколог, зам. главного бухгалтера, главный специалист по УК	Данные представлены в ПЭО и подготовлены для выполнения классификации
Образец классификации данных по группам затрат, утвержденный генеральным директором	2. Выполнение классификации данных, их группировка, подсчет в денежном выражении и передача обработанных данных в службу качества	Начальник ПЭО	Ведущий экономист ПЭО	Руководители подразделений и владельцы процессов СМК	Отчеты по группам затрат, передаются главному специалисту по УК, руководителям подразделений и владельцам процессов
Данные предыдущего мониторинга затрат на качество, стратегические цели предприятия, цели СМК и процессов, данные по несоответствиям, рекламациям, отклонениям	3. Проведение анализа затрат Коррекция нужна	Главный специалист по УК	Руководители подразделений и владельцы процессов СМК	Персонал ПЭО и бухгалтерии	Мониторинг затрат на качество», представление данных высшему руководству, самооценка владельца процесса
Пр-030, Пр-001, Протоколы совещаний по анализу функционирования системы качества, Пр-005	4. Мероприятия по корректировке процесса	Главный специалист по УК	Руководители подразделений и владельцы процессов СМК	Персонал ПЭО и бухгалтерии	Решения по корректировке, планы мероприятий, улучшение СМК и ее процессов и/или процедур

Примечание. Даны ссылки на следующие нормативные документы предприятия: Пр-001 «Процедура планирования, выполнения и мониторинга предупреждающих мероприятий», Пр-005 «Процедура анализа СМК со стороны высшего руководства предприятия», Пр-030 «Процедура разработки, реализации и мониторинга корректирующих мероприятий».

Сокращения: ОТК – отдел технического контроля, ПТО – производственно-технический отдел, ОК – отдел кадров, ПЭО – планово-экономический отдел, УК – управление качеством.

СОСТАВ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО

Затраты на предотвращение ошибок или снижение их числа

1. Затраты на приобретение и актуализацию нормативной базы.
2. Затраты на закупку или производство стандартного или нестандартного измерительного оборудования или шаблонов.
3. Стоимость ремонта, поверки, технического обслуживания и калибровки всего парка средств измерения предприятия.
4. Затраты на маркетинговые исследование и прогнозирование развития текущих ситуаций.
5. Затраты на осуществление стратегического планирования деятельности предприятия.
6. Затраты на проведение планово-предупредительных ремонтов и текущее обслуживание производственного оборудования (собственными силами или силами сторонних организаций).
7. Стоимость проведения работ по лицензированию, сертификации, инспекциям, а также аттестации продукции, процессов ее производства, рабочих мест, систем управления.
8. Общие затраты на обучение персонала предприятия (включая его стажировку, повышение квалификации, освоение второй специальности и более, переквалификацию или совершенствование).
9. Представительские расходы и затраты на командировки при заключении договоров поставки.
10. Расходы на покупку, ремонт и модернизацию оборудования и помещений предприятия.

Затраты на контроль (для подтверждения соответствия)

1. Зарплата и премии персонала, контролирующего качество сырья, комплектующих, полуфабрикатов и готовой продукции, процессов и технологий, систем мониторинга и управления.
2. Стоимость ресурсов, необходимых для выполнения контрольных операций

ЗАТРАТЫ НА ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК И НЕСООТВЕТСТВИЙ

Внутренние потери

1. Отклонения от планового показателя выхода годной продукции.
2. Понижение сорта продукции и ее цены.
3. Окончательный брак по предприятию в целом, по цехам, по видам продукции.
4. Стоимость доработки первоначально забракованной продукции и ее повторного контроля.
5. Суммарные потери от простоев оборудования с учетом норм выработки.
6. Суммарные потери от перерасхода норм.
7. Стоимость остатков невостребованной продукции.
8. Стоимость остатков «лишнего» сырья

Внешние потери

1. Сумма претензий потребителей и возврата продукции из-за брака или срыва сроков поставки.
2. Стоимость гарантий и замены вышедшей из строя продукции.
3. Суммарное снижение объемов заказов из-за недовольства клиентов.
4. Оплата судебных штрафов и издержек предприятия.
5. Стоимость брака закупаемого сырья и комплектующих.
6. Суммарная оплата всех командировок по браку и/или срывам договоров.
7. Расходы на восстановление потерянного имиджа.

Рис. 2. Классификация затрат на качество

Таблица 2

Сводная таблица затрат на качество

Основные подразделения предприятия	Затраты в III квартале, тыс. руб			Затраты в IV квартале, тыс. руб			Затраты за год, тыс. руб		
	на предупреждение	на контроль	на исправление	на предупреждение	на контроль	на исправление	на предупреждение	на контроль	на исправление
Производство батонов	420,1	211,1	136,2	410,2	208,2	122,4	1820,0	826,0	534,0
Соотношение в % от суммы	*54,7*	*27,5*	*17,8*	*55,3*	*28,1*	*16,6*	*57,2*	*26,0*	*16,8*
Производство формового хлеба	179,6	245,7	185,3	159,8	254,2	165,1	722,0	987,0	697,0
Соотношение в % от суммы	*29,4*	*40,2*	*30,4*	*27,6*	*43,9*	*28,5*	*30,0*	*41,0*	*29,0*
Производство мелкоштучной булочной продукции	114,1	62,6	76,1	108,4	64,3	96,6	368,0	254,0	324,0
Соотношение в % от суммы	*45,1*	*24,8*	*30,1*	*40,3*	*23,9*	*35,8*	*38,9*	*26,8*	*34,3*
Участок упаковки хлебобулочных изделий (в целом по всем производствам)	132,3	121,1	98,6	150,1	118,4	86,2	430,0	493,0	401,0
Соотношение в % от суммы	*37,6*	*34,4*	*28,0*	*42,3*	*33,4*	*24,3*	*32,5*	*37,2*	*30,3*
Суммарно по подразделениям за отчетный период	846,1	640,5	496,2	828,5	645,1	470,3	3340,0	2560,0	1956,0
Соотношение в % от суммы	*42,7*	*32,3*	*25,0*	*42,6*	*33,2*	*24.2*	*42,5*	*32,6*	*24,9*

по годам. Поэтому персоналу, ответственному за построение и мониторинг СМК, необходимо накапливать данные по затратам на качество и сопоставлять их при проведении очередного анализа с показателями анализируемого периода. Конечно, с течением времени структура и виды учитываемых затрат на качество будут меняться в зависимости от рыночной ситуации и интересов предприятия, однако рекомендуется все собираемые данные продолжать классифицировать на затраты на предупреждение, на контроль и на исправление, чтобы иметь возможность отследить динамику.

Чтобы упростить поиск возможностей для сокращения затрат на исправление рекомендуется в каждом отчетном периоде при анализе общих по предприятию затрат на качество проводить мониторинг и анализ этих затрат по отдельным подразделениям или процессам СМК, оказывающим наибольшее влияние на качество конечной продукции или являющимся наиболее проблемными. Анализ затрат на качество по каждому процессу СМК позволит быстрее выявлять проблемные вопросы, а значит и оперативно вносить коррективы при нежелательном развитии ситуации или выходе процесса из управления. И наоборот, при выявлении благоприятной динамики затрат на исправление по результатам мероприятий, выполненных в рамках одного процесса (касающихся предотвращения или своевременного обнаружения несоответствий) рекомендуется в рамках бенчмаркинга распространять подобные мероприятия и на другие процессы СМК. При этом главный упор рекомендуется делать на мероприятиях предупредительного характера, и только в случае невозможности их применения или отсутствия экономической целесообразности – переходить к модернизации или совершенствованию систем контроля и обнаружения.

Образец заполнения формы сводных данных по затратам на качество по видам затрат и производственным подразделениям хлебобулочного предприятия Саратовской области* представлен в табл. 2. Информация о «весе» каждого вида затрат на качество, содержащаяся в таблице, наглядно показывает динамику приоритетов предприятия от квартала к кварталу по основным подразделениям, в результате работы которых производится конечная продукция и которые формируют более 75 % всех затрат на качество, учитываемых по предприятию в целом.

Согласно табл. 2, изменение суммарных затрат на качество по всем производственным подразделениям в процентном отношении незначительно и в среднем вес затрат на предупреждение составляет 42,5 – 42,7 %, на контроль 32,3 – 33,2 %, на исправление 24,2 – 25 %. Это говорит об общей направленности всех подразделений на выявление и предупреждение потенциальных потерь и несоответствий. Но если рассмотреть распределение затрат на качество в каждом подразделении, то можно сделать следующие выводы.

Цех по производству батонов является наиболее развитым подразделением с точки зрения предупреждения и профилактики возникновения несоответствий (эти затраты составляют 55 – 57 %) и име-

* Название предприятия не приводится по соображениям конфиденциальности информации.

ет на выходе минимальные потери на исправление (16,8 – 17,8 %). В этом подразделении большинство производственных операций механизировано и автоматизировано, поэтому большое внимание уделяется профилактическому обслуживанию производственного оборудования, а автоматика позволяет вести постоянный контроль за ходом процесса и, при необходимости, вносить корректировки.

Производство формового хлеба ориентировано в первую очередь на тотальный контроль качества готовой продукции (100%-ный контроль со стороны ОТК) по внешнему виду и на ее утилизацию или снижение сортности при выявлении брака (в IV квартале общий вес затрат на контроль составил уже 44 %). Это приводит к необходимости иметь большой штат контролеров и укладчиков, а также к постоянным потерям объемов производства и срывам сроков отгрузки продукции потребителям из-за невозможности предугадать ее конечное качество. Проблемы в значительной мере связаны с износом и моральным старением производственного оборудования, автоматика которого не позволяет осуществлять постоянный мониторинг процесса производства, а внесение в процесс корректировок затянуто по времени.

Производство мелкоштучной продукции носит трудоемкий характер, и несмотря на то, что наиболее сложные операции механизированы и автоматизированы, оно в значительной мере зависит от компетентности персонала. Поэтому здесь большое внимание уделяется не только проведению профилактического обслуживания оборудования, но и повышению уровня профессионализма работников и осознанию ими своего вклада в качество готовой продукции, что отражается в процентном соотношении затрат на предупреждение (39 – 45 %), на контроль (24 – 25 %) и на исправление (30 – 36 %). Особое внимание следует обратить на увеличение в IV квартале числа клиентов, недовольных внешним видом и степенью свежести некоторых видов булочек – произошел 6%-ный рост потерь от возврата потребителями нереализованной продукции и общий прирост затрат на исправление.

На участке упаковки хлебобулочных изделий распределение «веса» разных видов затрат на качество за год носит почти равномерный характер (от 37 до 30 %), однако в III и IV кварталах наблюдается рост затрат на предупреждение (до 38 и 42 %) и снижение затрат на исправление (до 24 и 28%). Такой результат достигнут за счет оптимизации и нормирования скорости упаковки, соизмеримости габаритов продукции и упаковочного материала, а также повышения квалификации персонала посредством внедрения практики наставничества.

Для еще большей привязанности затрат на качество к практической деятельности предприятия или какого-либо его подразделения (или анализируемого процесса СМК) рекомендуется соотносить их с результатами хозяйственной или финансовой деятельности. Можно рассмотреть соотношение каждого вида затрат на качество в сравнении, например, с объемом производства или продаж, приростом или оттоком числа клиентов или объема заказов, общим количеством брака или претензий от потребителей, размером или приростом прибыли, потерями от упущенных возможностей из-за недовольства клиентов, срывом плановой работы, приростом финансовых поступлений от выполнения предупреждающих мероприятий или успешного использования конкурентных преимуществ, а также с любым из показателей финансово-хозяйственной деятельности в пересчете на одного работника. Привязка затрат на качество к показателям работы предприятия будет наглядно демонстрировать его руководству эффект от функционирования СМК и ее полезность для бизнеса, а также указывать на фактическую направленность СМК в сторону того или иного вида затрат на качество и возможностей для развития предприятия и оптимизации его деятельности.

Предложенный в статье инструментарий по анализу затрат на качество позволит принимать грамотные управленческие решения, адекватные ситуации и нацеленные на достижение запланированных бизнес-целей с оптимальным расходом ресурсов и минимизацией потерь, в том числе за счет постоянного отслеживания фактической управляемости анализируемых процессов и их операций. Он также даст возможность практически реализовать один из базовых принципов построения СМК предприятия на базе стандартов ИСО 9000 – принятие решений на основе фактических данных.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Душевин Л.Л.* Комплексная оценка эффективности систем менеджмента качества: опыт Саратовской области // Сертификация. – 2012. – № 4.

2. *Душевин Л.Л.* Совершенствование механизма мониторинга системы менеджмента качества промышленного предприятия : диссертация кандидата экономических наук по специальности: 08.00.05; [Место защиты: Саратовский государственный социально-экономический университет]. Саратов, 2008.

3. *Малова И.В.* Опыт внедрения системы учета и анализа затрат на качество // Все о качестве. – 2005. – Выпуск 34.

4. *Скрипко Л.Е.* Методология оценивания затрат на качество // Методы менеджмента качества. – 2001. – № 1.

ВНИИС предлагает новые издания

- ГОСТ Р ИСО 26000-2012 «Руководство по социальной ответственности»
- ГОСТ Р 55267-2012 «Системы экологического менеджмента. Рекомендации по применению при разработке и освоении инновационной продукции»
- ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения»

По вопросам приобретения обращаться по телефону: (499) 253-34-04, факсу: (499) 253-50-46, e-mail: vniis@vniis.ru

ПРИМЕНЕНИЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ НЕФТЕСЕРВИСНОЙ КОМПАНИЕЙ

Р.А. НУГАЙБЕКОВ, Р.В. САФИУЛЛИН, Р.Р. ГАБСАЛЯМОВ (Управляющая компания ООО «ТМС групп»)

Описывается уникальный опыт внедрения процессного подхода в системе менеджмента сервисной компании, предоставляющей услуги для нефтегазодобывающих предприятий России. Особое внимание уделено методике определения первоочередных целей по улучшениям процессов. Применение процессного подхода рассматривается как эффективный метод вовлечения сотрудников, заказчиков и подрядчиков компании в процессы улучшений.

➲Ключевые слова: управление процессами, процессный подход, система менеджмента качества, вовлечение персонала в улучшения.

Describes the unique experience of implementation of the process approach to system management service company that provides services for oil and gas companies in Russia. Particular attention is paid to the method of determining the goal-setting process improvement. The introduction of the process approach is considered as an effective method of involving employees, customers and contractors in the process of improvement.

➲Key words: process management, process approach, system of quality management, employee involvement in improving.

Управляющая компания ООО «ТМС групп» была образована в 2005 году. Тогда основным видом ее деятельности было обслуживание станков-качалок и цепных приводов штанговых скважинных насосов для нефтегазодобывающих предприятий. Объем производства составлял 72 млн рублей при численности персонала 622 человека. Затем диверсификация бизнеса привела к стремительному росту компании: уже в 2010 году объем производства превысил 9 млрд рублей при численности работников 3922 человека.

В состав УК ООО «ТМС групп» входят юридически обособленные предприятия – управляемые организации, оказывающие разные виды нефтесервисных услуг. При этом некоторые из них находятся на расстоянии 700 километров друг от друга, что осложняет процесс управления качеством оказываемых услуг и выпускаемой продукции. В данной ситуации руководство компании почувствовало необходимость создать условия, при которых участие в непрерывном совершенствовании процессов и управлении качеством принимает каждый сотрудник. Директором УК ООО «ТМС групп» перед заместителем по организационному развитию была поставлена непростая задача: придать качеству официальный статус, закрепить качество в каждом процессе и сделать это обязанностью каждого ответственного сотрудника, чтобы эффективно управлять всей системой.

Работа компании основывается на принципах бережливого производства с применением соответствующего инструментария, который внедряется начиная с 2009 года. Однако для решения поставленной задачи было недостаточно разработать и использовать нормативно-методические документы, регламентирующие процессы. Важным стало вовлечь персонал в деятельность по улучшению процессов, их оптимизации (устранению потерь, сокращению времени такта и др.). Требовалось заинтересовать сотрудников в поддержании процессов в стабильном и актуальном состоянии [5]. Для этого нужно было создать в компании особую культуру организации, ориентированной на управление процессами и развитие, выстроить систему процессов, причем добиться их непрерывного совершенствования.

После изучения различных методик управления [2] было принято решение в пользу применения процессного подхода, основанного на концепции непрерывного совершенствования Кайдзен, принятой в корпорации Toyota, так как данный подход наиболее лоялен к сотрудникам, а также перспективен в отношении дальнейшего развития компании.

С 2008 года все изменения в УК ООО «ТМС групп» проводятся в рамках проектов. Поэтому реализация проекта по созданию и внедрению процессной модели менеджмента качества была поручена группе обученных сотрудников компании.

В рамках реализации проекта требовалось разработать глоссарий процессной модели управления, описать и регламентировать процессы организации, разработать архитектуру этих процессов и систему показателей для управления ими, организовать управление процессами и, самое важное, запустить цикл непрерывного совершенствования каждого процесса – цикл Шухарта-Деминга PDCA [1].

На этапе внедрения процессного подхода в 2010 году в состав УК ООО «ТМС групп» входило шесть управляемых организаций, поэтому сначала не представлялось возможным качественно описать и регламентировать все процессы компании – как производственные, так и офисные – в отведенные сжатые сроки, да еще и при ограниченном числе участников проекта. Для решения этой задачи было принято «соломоново решение»: вовлечь всех сотрудников компании в работу по описанию и регламентации процессов, в которых они являются участниками. Для этого требовалось организовать общение сотрудников на одном «процессном» языке. С этой целью проектная группа разработала специальный глоссарий.

При разработке глоссария особое внимание было уделено определению и персонализации всех ролей участников процессов: владельцев, исполнителей контроля, потребителей, аудиторов, участников эскалации нерезультативных процессов*. Описаны их права и обязанности, а также порядок взаимодействия на всех этапах жизненного цикла процесса: описания и регламентации, реализации и удаления. Именно глоссарий позволил реализовать следующий этап проекта – описание и регламентацию процессов компании.

Проектная группа понимала, что при отсутствии регламентации процессов правила игры не формализованы и могут трактоваться по-разному. Кроме того, нет гарантий, что они соответствуют целям компании. Правила становятся однозначными, доступными и понятными всем участникам процесса при наличии договоренности, закрепленной неким документом, представляющим собой своего рода соглашение.

Таким документом стал паспорт процесса, разработанный с целью закрепления ответственности участников процесса в соответствии с их ролью в данном процессе, а также исключения ошибок при его описании. В паспорте также описываются условия достижения результативности, устанавливается периодичность мониторинга и аудита процесса, определяются процессы на входе и выходе, приводится регламентирующая документация по процессу. При этом описанный процесс не может быть произвольно изменен кем-либо из его участников, наделенным большими полномочиями. Таким образом, регламентация процессов привела к формализации отношений между их участниками. Были сформированы группы потребителей и владельцев процессов, которые на сегодняшний день объединяют 400 и 1130 сотрудников компании, соответственно. При этом один и тот же специалист может быть и владельцем, и потребителем процесса.

Каждый процесс ценен с точки зрения удовлетворенности потребителя, и главным условием его описания является правильное наименование показателей. При этом условия результативности процесса должны характеризовать его выход (продукт). Какими они будут – определяет потребитель процесса.

На начальном этапе сотрудников вовлекали в работу через мониторинг достижения целей по описанию и регистрации процессов в автоматизированной системе документооборота. В первую очередь занимались проблемными процессами. На данном этапе широко внедрялась идеология процессного управления посредством обучения сотрудников, совещаний с инженерно-техническим персоналом и рабочими, выпуска корпоративной газеты, ведения на корпоративном портале новостной ленты и блога директора.

При изменяющихся методах управления [3] важно было не допустить чрезмерного усложнения механизмов взаимодействия сотрудников. Поэтому описанные процессы регистрируют в автоматизированной системе документооборота DocsVision (рис. 1), которая используется в компании с 2008 года и стала привычной для всех сотрудников. Это позволило настроить и безболезненно внедрить механизмы непрерывного и периодического мониторинга результативности процессов, контроля корректирующих и предупреждающих действий.

Для оценки процессов принята «бинарная» степень достижения результатов в соответствии с установленными требованиями потребителей. То есть, если фактические показатели процесса соответствуют плановым, процесс признается результативным, в противном случае – не результативным.

Ежедневно на корпоративном портале, а также на порталах совместной работы с заказчиками публикуется декларация (см. таблицу), отражающая результаты мониторинга процессов. В ней с заданной периодичностью отображается динамика достижения целеполаганий по совершенствованию процессов в разрезе управляемых организаций и ключевых направлений деятельности. На основе данных, внесенных в декларацию, принимаются управленческие решения, оценивается результативность и эффективность деятельности владельцев и потребителей процессов, служб и отделов, управляемых организаций.

Для создания системы управления процессами и непрерывного совершенствования [4] в компании принята методика управления штрафными баллами. За каждый нерезультативный процесс начисляется условный балл. При наличии определенной серии отрицательных результатов мониторинга процесса и при его нестабильности данному процессу начисляется повышенный балл и присваивается красная карточка. Если процессу присвоены три красные карточки, то

*Участник эскалации нерезультативных процессов – сотрудник компании, заинтересованный в результативности процесса (как правило, из числа руководящих работников) и входящий в группу эскалации (не более четырех человек). Он оценивает действия владельца процесса по достижению результативности процесса. Если корректирующие действия владельца процесса в рамках его полномочий реализованы в полном объеме, участник эскалации предпринимает необходимые действия в рамках своих полномочий и принимает на себя ответственность за эффективность данных действий.

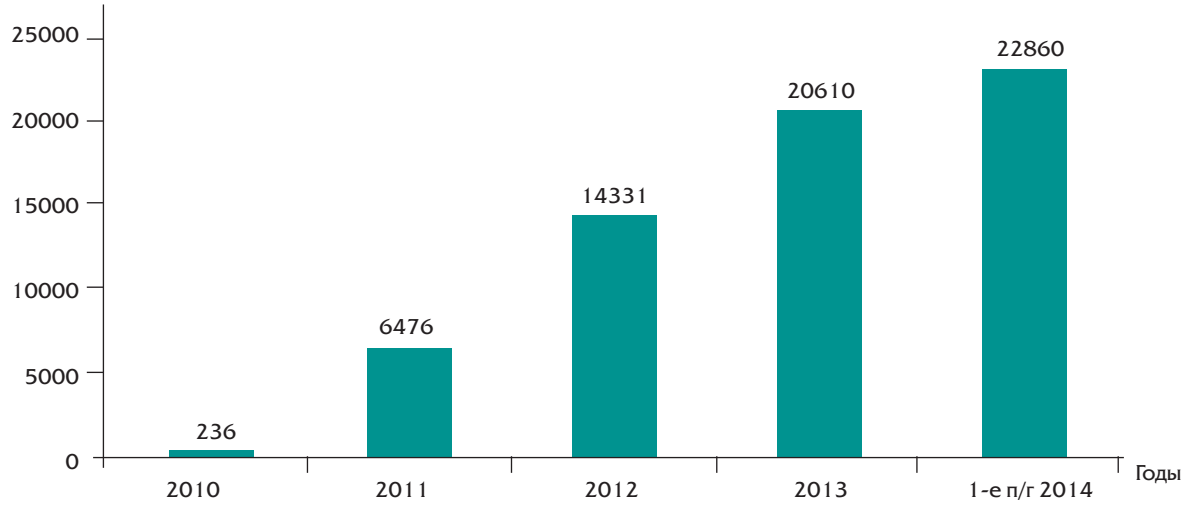

Рис. 1. Количество описанных и зарегистрированных процессов в системе электронного документооборота

запускается механизм расследования с привлечением специалистов из службы оценки компетенции. Проводится беседа с ключевыми участниками процесса (потребитель, владелец, исполнитель контроля, аудитор) и по определенной матрице оцениваются их действия. Далее владелец процесса формирует дорожную карту по выводу неуправляемого процесса на требуемый уровень результативности. Контролером своевременности и качества исполнения дорожной карты выступает, как правило, потребитель процесса. За несвоевременное выполнение заданий в автоматизированной системе документооборота выставляется самый высокий штрафной балл.

Эффективное управление организацией возможно только на основе наличия достоверных фактических данных по процессам. Поэтому особое внимание уделяется верификации процессов. Предусмотрен двухуровневый аудит, который подразумевает проверку соответствия показателей процесса установленным требованиям и фиксацию результатов этой проверки. При выявлении несоответствий в автоматизированной системе регистрируется соответствующий протокол.

Протоколами несоответствий занимается специальный комитет по несоответствиям. На его заседаниях рассматриваются апелляции по спорным протоколам с обязательным присутствием участников обсуждаемого процесса: потребителей, владельцев, исполнителей контроля и аудиторов. При обнаружении не корректного выявления отклонений процесса комитет имеет право аннулировать протокол. Причины аннулирования регистрируются в протоколе с указанием ответственных лиц, сроков и контролеров исполнения. Пункты протоколов регистрируются в виде задач в системе электронного документооборота.

Таким образом, интегральный показатель штрафных баллов, начисляемый по заданным алгоритмам на каждого владельца процесса, определяет несовершенство того процесса, которым он управляет. Потребители процессов определяют целеполагание по их совершенствованию (рис. 2) или выводу на результативность в течение установленного срока. Целеполагание отображается в виде ниспадающей прямой, отражающей число предполагаемых штрафных баллов за определенное время, как правило, за год. Верхом совершенства для владельца процесса считается достижение нулевой отметки.

Все процессы компании, в том числе процессы верхнего уровня, декомпозируются на подпроцессы. Владельцами подпроцессов [5] являются руководители и сотрудники подразделений, находящиеся в прямом функциональном подчинении, либо специалисты других управляемых организаций. Для процессного подхода характерна матричная модель управления, когда владелец процесса верхнего уровня руководит владельцами подпроцессов, которые работают в смежных подразделениях или других организациях. Такая взаимосвязь наблюдается при управлении сквозным или межфункциональным процессом.

Архитектура процессов компании сформирована по «пирамидальному» принципу: процессы, отнесенные к одному из ключевых направлений деятельности (организационное развитие, финансы, снабжение, организация производства и др.) образуют пирамиду процессов. Топ-менеджеры, отвечающие за эти направления деятельности, являются ключевыми владельцами и управляют соответствующими пирамидами процессов. А сотрудники служб, отделов и управляемых организаций, которые назначены ответственными по ключевым направлениям деятельности, являются владельцами пирамид подпроцессов.

Для вовлечения в работу руководителей и сотрудников всех уровней выработка целей по

Декларация результатов мониторинга процессов

Текущая дата	Номер процесса	Организация - руководитель мониторинга	Владелец процесса	Потребитель процесса	Процесс	1	2	3	4	5	6	7	8	Дата последнего мониторинга	Периодичность мониторинга	Количество прошлых корректив	Вклад за результат стоимость	Соглашение	Срок действия соглашения	Количество фактов нарушения сроков прошлых корректив	Дата регистрации процесса
07.10.2014	011	ООО "ТМС-Логистика"	Галиков Р. Р., Начальник отдела	Матвеева М. В., Руководитель отдела; Вадрутдинов Л. Ф., Инженер	Выполнение плана КПО ОК	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	3	0,00	Нет		4	27.06.2013
07.10.2014	029	ТМС-БизнесСервис	Жирнова М. Н., Руководитель работ	Гарипов И. С., Исп. директор; Сафиуллин Р.В., Зам. директора по орг. развитию	Оплата услуг ОЗИ по фактическим работам	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	60	0	0,00	Нет		0	05.08.2013
07.10.2014	032	ТМС-БизнесСервис	Калимуллина А. А., Ведущий инженер	Сафиуллин Р. В., Зам. директора по орг. развитию; Даниелов А.М. Зам. исполн.директора	Публикация новостей Проектного офиса, качество новостей	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	06.08.2013
07.10.2014	033	ТМС-БизнесСервис	Слободина М. В., Гл. бухгалтер	Исмаков М. М., Зам. директора по финансам; Сафиуллин Р.В., Зам. директора по орг. развитию	Документооборот ОБиАО	0	0	0	0	1	0	0	0	02.10.2014	7	1	0,00	Нет		0	06.08.2013
07.10.2014	035	ООО "ТМС-Логистика"	Зубарев С. М., Главный специалист	Хаиров А. Ф., Ведущий инженер	Отчет НИТ только из кабина	0	0	0	0	0	0	0	0	02.10.2014	7	0	0,00	Нет		0	06.08.2013
07.10.2014	041	ООО "МетСервис-НПО"	Сахатов Т. А., Ведущий инженер	Зыдренков Б. П., Исп. директор	Замена масла в редукторах СК, ПЦ ООО "МетСервис-НПО"	0	1	0	0	0	0	0	0	02.10.2014	7	1	0,00			1	09.08.2013
07.10.2014	043	ООО "ТМС-Логистика"	Галиков Р. Р., Начальник отдела	Исмакова Рамиль Г., Ведущий инженер проектного офиса	Выполнение плановых показателей по кап.ремонту ОК	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	0	0,00	Нет		2	02.06.2013
07.10.2014	050	ООО "ТМС - Буровой Сервис"	Мутиков М. А., Нач. ПТО	Кравцуцин Р. А., Ведущий инженер	Обеспечение канцелярии	0	0	0	0	0	0	0	0	08.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	12.06.2013
07.10.2014	047-1	ООО "ТМС-Логистика"	Галиков Т. В., Исп. директор	Максимова Л. М., Инженер по ПБ и ОТ; Бадретдинов И. И., Руководитель СОК	Подача материалов в газету ООО "ТМС-Логистика"	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	1	0,00	Нет		1	05.10.2013
07.10.2014	047-2	ООО "МетСервис-НПО"	Зыдренков Б.П., Исп. директор	Зыдренков Б. П., Исп. директор; Сафиуллин Р.В., Зам. директора по орг. развитию	Подача материалов в газету ООО "МетСервис-НПО"	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	05.10.2013
07.10.2014	047-3	ТМС-БизнесСервис	Гарипов И. С., Исп. директор	Бадретдинов И. И., Руководитель СОК; Сафиуллин Р.В., Зам. директора по орг. развитию	Подача материалов в газету ООО "ТМС-БизнесСервис"	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	05.10.2013
07.10.2014	047-4	ООО "Татнефть-PHD-МетСерв	Даниелов А. М., Исп. директор	Гарипов И. С., Исп. директор; Даниелов А.М. Зам. исполн.директора по СТС	Подача материалов в газету ООО "Татнефть-PHD-МетСервис"	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	05.10.2013
07.10.2014	047-0	ООО "НИТ - Сервис"	Кучербаев Ф. Ф., Исп. директор	Бадретдинов И. И., Руководитель СОК; Сафиуллин Р.В., Зам. директора по орг. развитию	Подача материалов в газету ООО "НИТ-Сервис"	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	05.10.2013
07.10.2014	047-6	ООО "ТМС - Буровой Сервис"	Корнилов Р. Р., Исп. директор	Бадретдинов И. И., Руководитель СОК; Сафиуллин Р.В., Зам. директора по орг. развитию	Подача материалов в газету ООО "ТМС-Буровой Сервис"	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	05.10.2013
07.10.2014	051-1	ООО "МетСервис-НПО"	Ахметов И. Р., Мастер по ремонту и обслуживанию	Галиков Р. Р., Ведущий инженер	1) Расследование аварий на приводах ЦПН по АЦ	0	0	0	0	0	0	0	0	02.10.2014	7	1	0,00	Нет		0	18.05.2011
07.10.2014	073	ООО "ТМС - Буровой Сервис"	Хамитов Р. Ф., ст.мастер	Кравцуцин Р. А., Ведущий инженер; Дмитриев А. В. Главный специалист	Выполнение графика производства УА	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	2	0,00	Нет		0	18.08.2013
07.10.2014	076	ООО "МетСервис-НПО"	Трубицин Д. М., Начальник участка	Зыдренков Б. П., Исп. директор	Доставка оборудования на ремонт по заявке НИТ-0 в ТМС-БиС	0	0	0	0	0	0	0	0	16.09.2014	30	0	0,00				19.08.2013
07.10.2014	083	ТМС-БизнесСервис	Зыкова А. Ш., Инженер	Осипова М. П., Бухгалтер; Сафиуллин Р. В., Зам. директора по орг. развитию	Ежемесячная декларация по ДВ	0	0	0	0	0	0	0	0	29.09.2014	7	1	0,00	Нет		0	24.08.2013
07.10.2014	084	ТМС-БизнесСервис	Зыкова А. Ш., Инженер	Гарипов И. С., Исп. директор; Сафиуллин Р. В., Зам. директора по орг. развитию	Ежедневное снятие коэффициента по ДВ	0	0	0	0	0	0	0	0	29.09.2014	7	1	0,00	Нет		1	24.08.2013
07.10.2014	089	ООО "ТМС - Буровой Сервис"	Султанова А. И. Инженер	Гарипов И. С., Исп. директор; Трофимов В. В. Главный специалист	Подача предложений "ТМС-Буровой Сервис"	0	0	0	0	0	0	0	0	15.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	11.08.2013
07.10.2014	092	ООО "ТМС - Буровой Сервис"	Майорин Д. В., ст.мастер	Кравцуцин Р. А., Ведущий инженер	Выполнение графика ремонта 3А	0	0	0	0	0	0	0	0	30.09.2014	7	0	0,00	Нет		4	02.09.2013
07.10.2014	099	РК Буровой Сервис	Хамитов Р. З. Ведущий инженер ЦРК	Белоусов С.Н.	Выполнение заявок по передаче ОТ в аренду ООО "Турнаи"	0	1	0	0	0	0	0	0	03.10.2014	7	0	0,00	Нет		19	08.09.2013
07.10.2014	1/23017	ООО "НИТ - Сервис"	Родионов С. М., Нач. цеха	Эдиятов З. К., Начальник службы; Ахметгареев Ф. Ф., Ведущий инженер	Досмотр автотранспорта сотрудниками ЧОП "Витязь" на КПП	0	0	0	0	0	0	0	0	15.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	28.04.2014
07.10.2014	1/2317	ООО "НИТ - Сервис"	Галаков Р. Р., Нач. цеха	Губайдулов З. К., Нач. цеха	Своевременная и качественная уборка кабинетов ООО "ТМС-Логистика"	0	0	0	0	0	0	0	0	29.09.2014	7	0	0,00	Нет		0	30.06.2014
07.10.2014	100	ООО "ТМС-Логистика"	Левонов И. А., Инженер 2ой категории	Белоусов С.Н.	Сдача объемов по аренде ВТа ОВУ	0	0	0	0	0	0	1	0	16.09.2014	30	0	0,00	Нет		0	08.09.2013
07.10.2014	10609	ООО "ТМС-Технолог"	Зиятдинов Л. И., Директор ООО "ТМС-Технолог"	Сарваров Р. Р., Главный специалист ЦРК	Ведение журнала ДТ1	0	0	0	0	0	0	0	0	01.10.2014	30	0	0,00	Нет		0	23.07.2012
07.10.2014	10816	ТМС-БизнесСервис	Просвина Е. Е., Ведущий инженер	Ниязова В. К., Гред. профилак	Сверка списков детей работников УК ООО "ТМС-групп" и ЖЦ с учетом 14-летнего возраста включительно	0	0	0	0	0	0	0	0	04.06.2014	180	0	0,00	Нет		0	24.07.2012

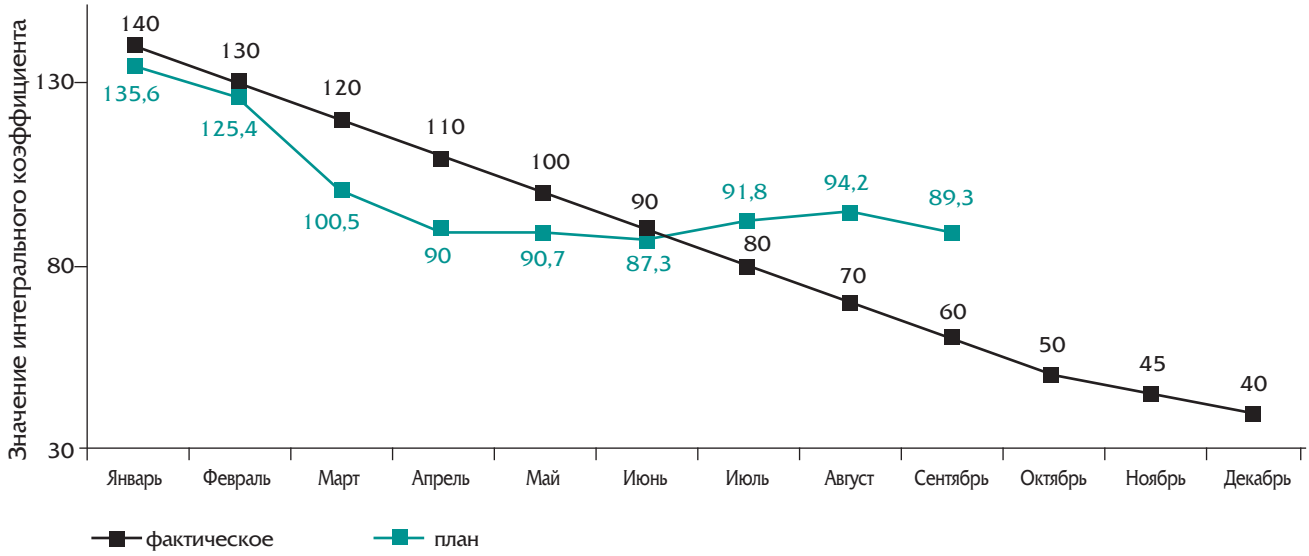

Рис. 2. Целеполагание по снижению интегрального коэффициента по процессам ООО «Татнефть-РНО-Мехсервис» на 2014 год

совершенствованию процессов разрабатывается по такому же «пирамидальному» принципу в разрезе управляемых организаций, подразделений или ключевых направлений деятельности. Культура работы с процессами едина для всех уровней управления.

Оценка исполнения договоров с заказчиками и подрядчиками компании основана также на процессном подходе. Данный метод управления позволяет исключить эмоциональную оценку совместной деятельности организаций и позволяет принимать управленческие решения только на основе фактов по результатам мониторинга процессов.

Приняв за основу принцип процессного подхода «ориентация на потребителя», изначально описание и регламентация процессов проводились самими их участниками. На сегодняшний день в компании описано более 22000 процессов, и сделано это исключительно силами ее сотрудников. Не имеет значения, какой уровень декомпозиции целей использует организация – главное, чтобы для каждого процесса были адекватно определены показатели, целеполагания и ограничения [2].

Благодаря развитию в компании культуры процессного подхода и вовлечению сотрудников в эту работу, описание и актуализация процессов в автоматизированной системе документооборота происходят незамедлительно при изменении условий производства, бизнеса или внешней среды.

Система определения целеполаганий, мониторинга процессов и оценки компетентности их участников позволяет владельцам процессов и руководству УК ООО «ТМС групп» сохранять во времени приоритетную цель – совершенствование процессов. Именно это помогло компании стать системой, ориентированной на совершенствование людей и развитие общества в целом.

Сегодня УК ООО «ТМС групп» специализируется на оказании нефтяным компаниям широкого спектра услуг и выпуске для них специального оборудования. Компания активно сотрудничает с более чем 180 организациями России, Казахстана, Белоруссии, Австрии, США и Канады, а в у нас в стране она занимает лидирующие позиции по нефтесервисным услугам и выступает в роли генерального подрядчика при строительстве скважин «под ключ».

УК ООО «ТМС групп» использует в своей работе не только процессный, но и проектный подход, а также элементы бережливого производства, что подтверждено званием абсолютного победителя и двукратного обладателя кубка конкурса лидеров производительности им. А.К. Гастева. По результатам работы в 2012 году компания получила звание лауреата премии Правительства Республики Татарстан за качество, а в мае этого года – звание лауреата премии Правительства Российской Федерации в области качества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Дремина М.А., Копнов В.А., Станин Ф.Ф.* Проектный подход к разработке и внедрению эффективных СМК // Стандарты и качество. – 2011. – № 10.

2. *Елиферов В.Г., Репин В.В.* Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление. – М: Манн, Иванов и Фарбер, 2012.

3. *Злобина Н.В.* Концептуальные основы стратегического развития СМК организации // Стандарты и качество. – 2011. – № 12.

4. *Ховрина Е.С., Синяева И.Н., Гусев Б.Н.* Формирование информационно-справочной системы для построения СМК // Методы менеджмента качества. – 2011. – № 2.

5. *Червяков И.В.* «Священные коровы» и процессный подход // Методы менеджмента качества. – 2011. – № 2.

СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА И ПРОИЗВОДСТВ

Орган по сертификации, созданный на базе ОАО «ВНИИС», является старейшим аккредитованным российским органом по сертификации и главным методическим центром Ростехрегулирования по вопросам сертификации систем менеджмента.

Работы по сертификации выполняют высококвалифицированные аудиторы, обеспечивающие индивидуальный подход к каждому заказчику, прошедшие обучение в России и ведущих зарубежных организациях.

«ВНИИС-СЕРТ» СЕРТИФИЦИРУЕТ:

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

по стандарту ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)
Аттестат аккредитации: РОСС RU.0001.13ИС11
Сертификаты:
- в Системе сертификации ГОСТ Р
- в Системе сертификации ГОСТ Р + в органе по сертификации ТЮФ
- в Британском органе по сертификации DAS Certification

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОИЗВОДСТВ

по стандарту ГОСТ ISO 9001-2011 (п.п. 6.3, 7.4-8.5)
Сертификаты: в Системе сертификации ГОСТ Р

ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Аттестат аккредитации: РОСС RU.0001.13ФК43
по стандартам: ГОСТ ISO 9001-2011, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001
Сертификаты: в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента»
- + сертификаты органа по сертификации ТЮФ
- + сертификаты органа по сертификации DAS Certification (Великобритания)

ОТРАСЛЕВЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Аттестат аккредитации: РОСС RU.0001.13ФК43
по стандартам: ИСО/МЭК 20000-1:2005, ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001, ИСО/МЭК 17799 (информационные технологии); ИСО/МЭК 90003 (программное обеспечение); ГОСТ Р ИСО 13485 (медицинское оборудование); ГОСТ Р ИСО 15189 (медицинские лаборатории); GMP ЕС, ГОСТ Р 52249 (фармацевтическая промышленность); ГОСТ Р 52614.2 (образование); IWA 1 (здравоохранение); IWA 2 (образование); IWA 4 (местное самоуправление); SA 8000, ISO/WD 26000 (социальная ответственность); AS 9100:2004 (аэрокосмическая промышленность); ИСО/ТУ 29001 (нефтяная промышленность); ISO/PAS 28000:2007 (безопасность в цепочке поставок); ИСО 50001 (энергоменеджмент)
Сертификаты:
- в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента»
- в Системе сертификации отраслевых систем менеджмента «СЕРТ-ОСМ».
- GMP ЕС и ИСО 22000 в Британском органе по сертификации DAS Certification

СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПРОДУКЦИИ

Аттестат аккредитации: РОСС RU.0001.14СД01
по стандартам: ГОСТ Р 51705.1-2001 (ХАССП), ГОСТ Р ИСО 22000-2007 (Система менеджмента безопасности пищевой продукции), ГОСТ Р 52249
Сертификаты: в Системе сертификации Росстандарта

СЕРТИФИКАЦИЯ ВО «ВНИИС-СЕРТ» ПОЗВОЛЯЕТ:

- повысить результативность и эффективность работы организации;
- повысить стабильность и управляемость производства;
- получить конкурентные преимущества при участии в тендерах;
- использовать сертификат при подтверждении соответствия продукции, изготовляемой по техническим регламентам;
- обеспечить необходимое условие для поставок за рубеж (системы ХАССП)
- получить сертификаты всемирно известных органов по сертификации ТЮФ и DAS.

Тел.: (499) 253-37-56, 253-68-98, факс 253-04-24;
e-mail: isovniis@gost.ru, haccp@gost.ru

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ ОАО «ВНИИС»

ОАО «ВНИИС» – разработчик основополагающих документов в области подтверждения соответствия, аккредитации, менеджмента качества. Специалисты института проводят консультации по актуальным вопросам в области подтверждения соответствия, внедрения технических регламентов, адаптации производства к их применению, создания систем добровольной сертификации.

Институт предоставляет консультации

- По вопросам подтверждения соответствия, в том числе требованиям технических регламентов, по созданию систем добровольной сертификации, применению знака обращения на рынке, применению схем сертификации и декларирования сооответствия и т.д.
- По вопросам разработки технических регламентов в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» и их внедрения после вступления в силу.

  Аронов Иосиф Зиновьевич, тел.: (499) 253-05-02; e-mail: aiz@gost.ru.
- По вопросам предоставления хозяйствующим субъектам информации о проведении обязательной сертификации.

  Тел.: (499) 253-03-68, 253-03-79; e-mail: kpvniis@gost.ru или kpvniis@yandex.ru.
- По вопросам создания и внедрения систем менеджмента.

  Галеев Владимир Иванович, Дворук Татьяна Юрьевна,

  тел.: (499) 253-05-96; e-mail: vgaleev@gost.ru.
- По методическим и организационным вопросам применения технического регламента о безопасности низковольтного оборудования.

  Тимко Виктор Яковлевич, тел.: (499) 253-03-24; e-mail: vtimko@gost.ru.
- По вопросам создания и внедрения систем качества и безопасности пищевой и фармацевтической продукции (ХАССП, GMP).

  Аршакуни Варос Левонович, Устинов Вадим Викторович,

  тел.: (499) 253-68-98, 253-02-57; e-mail: haccp@gost.ru, isohaccp@gost.ru.

На базе ОАО «ВНИИС» работает **Консультационный центр** по подготовке и выдаче заключений о принадлежности продукции к объектам обязательного подтверждения соответствия требованиям стандартов и технических регламентов (национальных и Таможенного союза).

Консультационный центр готов сопровождать клиентов в спорных ситуациях с контрольно-надзорными, судебными и другими органами, в том числе таможенными.

Контактные телефоны

(499) 253-03-68, 253-03-79.

Факсы

(499) 253-00-85, 253-68-55

УВАЖАЕМЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ!

В первом полугодии 2015 года ВНИИС планирует провести следующие учебные мероприятия и семинары.

- **Подготовка экспертов по оценке участников конкурса** на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества (для кандидатов, соответствующих установленным требованиям) – *с 19 по 23 января*
- **Переподготовка экспертов по оценке участников конкурса** на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества – *29 января и 5 февраля*
- *НОВЫЙ!* **Подготовка аудиторов первой и второй стороны** по проведению проверок систем менеджмента качества. 2-я часть – *с 16 по 20 февраля (*1-я часть была проведена с 1 по 5 декабря 2014 года
- **Подготовка экспертов по сертификации продукции** – *с 16 по 27 февраля, с 13 по 24 апреля, с 15 по 26 июня*
- **Изменения в стандарте ИСО 9001** версии 2015 года – *5 марта*
- *НОВЫЙ!* **Подготовка аудиторов первой и второй стороны** по проведению проверок систем менеджмента качества. 1-я часть – *с 16 по 20 марта*
- **Подготовка экспертов по самооценке** деятельности организаций – *с 23 по 27 марта*
- *НОВЫЙ!* **Повышение энергоэффективности организаций** на основе внедрения стандарта ГОСТ Р ИСО 50001 – *с 6 по 10 апреля*
- **Подготовка специалистов по проведению внутренних проверок** системы менеджмента качества (с учетом требований ИСО 9001:2015) – *с 13 по 17 апреля*
- **Подготовка экспертов по сертификации и специалистов по разработке** систем менеджмента качества организаций (с учетом требований ИСО 9001:2015) – *с 13 по 24 апреля*
- *НОВЫЙ!* **Подготовка аудиторов первой и второй стороны** по проведению проверок систем менеджмента качества. 2-я часть – *с 18 по 22 мая*
- *НОВЫЙ!* **Менеджмент качества в учреждениях здравоохранения** на основе стандартов ИСО серии 9000 и модели совершенства – *с 3 по 4 июня*

ВНИМАНИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ!
Ряд семинаров проводится по мере формирования учебных групп

- **Разработка, внедрение и совершенствование систем менеджмента качества** на основе стандартов ИСО серии 9000 – *5 дней* (ориентировочно март)
- **Менеджмент качества на основе ИСО/ТУ 16949** на предприятиях автомобилестроения и поставщиках компонентов – *5 дней* (ориентировочно май)
- **Удовлетворенность потребителей** в системе менеджмента качества: концепция, планирование, методы, анализ и использование результатов. Стандарты ИСО 10001 – ИСО 10004 – *2 дня* (ориентировочно май)

ДИСТАНЦИОННАЯ (заочная) подготовка специалистов ведется на постоянной основе по следующим направлениям.

- **Подготовка специалистов по проведению внутренних проверок** систем менеджмента охраны труда по требованиям стандарта ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования»
- **Подготовка специалистов по проведению внутренних проверок** системы менеджмента качества
- **Подготовка представителя руководства по качеству** на предприятиях внедряющих системы менеджмента качества по требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2011
- **Подготовка специалистов по разработке систем менеджмента качества** органов по сертификации систем менеджмента в соответствии с критериями аккредитации и требованиями стандартов ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 и ИСО 9001:2015

За справками обращаться по телефону: (499) 253-04-46

Требования к статьям, предназначенным для публикации в журнале «Сертификация»

Журнал входит в перечень научных изданий ВАКа, поэтому предпочтительна следующая структура материала.

Заглавие статьи должно полностью раскрывать ее содержание. После заглавия указывают фамилию, имя, отчество (полностью) автора и название учебного заведения или научной организации, в которой выполнялась работа, специальность автора, а также его ученые степень и звание. Для аспирантов – соответствующее образовательное или научное учреждение, специальность.

Аннотация. Описывает цели и задачи проведенного исследования или работ, а также возможности и перспективы их практического применения. В ней перечислены особо важные аспекты содержания (3-5 предложений). Дается на русском и желательно на английском языках.

Ключевые слова (4-7 слов), на русском и английском языках.

Вводная часть и новизна. Значение исследуемой проблемы в теории и практике, ее новизна и актуальность.

Данные о методике исследования. Собственное исследование, предыдущие исследования (по теме статьи), статистика и т.п. – использованные автором в данной статье.

Экспериментальная часть, анализ, обобщение и разъяснение собственных данных. По объему – занимает центральное место в статье.

Выводы и рекомендации. Статья обязательно должна содержать ответы на вопросы, поставленные вводной частью, демонстрировать конкретные выводы.

Литература. Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003. В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы (не более 5-8 источников).

Технические требования к статье

Срок предоставления статьи в редакцию согласовывается заранее. Объем около 22 тыс. знаков, или 8-10 стр. шрифтом «таймс» 14 кг. Графика – 2-3 схемы, диаграммы или таблицы в любом сочетании, при этом соотношение текстовой и графической составляющих должно быть в пользу текста.

Чтобы были понятны подходы к изложению и требования к содержанию, редакция может выслать статьи схожей тематики.

Контакты: телефон/факс: (499) 253-69-54, e-mail: magazine@gost.ru

НАШИ АВТОРЫ

АРОНОВ И.З.	заведующий Отделом научно-методических основ оценки соответствия ОАО «ВНИИС», докт. техн. наук, профессор
ДУШЕВИН Л.Л.	начальник службы качества ООО «Нита-Фарм» (г. Саратов), канд. экон. наук
ДУШЕВИНА Е.М.	доцент кафедры «Инновационная деятельность управления бизнесом», ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова», канд. экон. наук
ГАБСАЛЯМОВ Р.Р.	руководитель центра управления производством Управляющей компании ООО «ТМС групп» (г. Альметьевск)
ГЕЛЬГОР В.И.	заместитель заведующего Отделом стандартизации и оценки соответствия в агропромышленном комплексе ОАО «ВНИИС»
ГРАЧЕВ А.Н.	старший преподаватель Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (Нижегородский кампус), руководитель проекта ЗАО «Центр «Приоритет»
ЗАЖИГАЛКИН А.В.	заместитель руководителя Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, канд. юрид. наук
ЛАПИДУС В.А.	профессор Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики», генеральный директор ЗАО «Центр «Приоритет», докт. техн. наук
МЕЗИНОВА Д.А.	инженер Отдела стандартизации и оценки соответствия в агропромышленном комплексе ОАО «ВНИИС»
НУГАЙБЕКОВ Р.А.	директор Управляющей компании ООО «ТМС групп» (г. Альметьевск)
ОСИПОВ А.Б.	заместитель заведующего Отделом стандартизации и оценки соответствия средств индивидуальной защиты ОАО «ВНИИС»
САВИН К.Н.	председатель технического комитета по стандартизации ТК 393 «Услуги в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами», председатель Координационного совета по вопросам ЖКХ при главе г. Тамбова, докт. экон. наук, докт. техн. наук, профессор
САФИУЛЛИН Р.В.	заместитель директора по организационному развитию Управляющей компании ООО «ТМС групп» (г. Альметьевск)
ШАЛОВА Л.М.	заведующая Отделом стандартизации и оценки соответствия в агропромышленном комплексе ОАО «ВНИИС»

ВНИИС
VNIIS

ВСЕРОССИЙСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ СЕРТИФИКАЦИИ

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ ЖУРНАЛА «СЕРТИФИКАЦИЯ»!

ЕСЛИ ВЫ НЕ УСПЕЛИ ПОДПИСАТЬСЯ

на наш журнал с приложением «Менеджмент: горизонты ИСО» на 2015 год на почте, вы можете оформить подписку в редакции. Цена подписки в редакции
на 1-е полугодие – 2618 руб. (включая 10 % НДС),
на весь 2015 год – 5236 руб. (включая 10 % НДС).

ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПОДПИСКИ в редакции направьте заявку по факсу или по электронной почте, в которой укажите все реквизиты вашей организации, подписной период, количество заказанных экземпляров и данные для контакта. Оплатите выставленный вам счет; в платежном поручении обязательно укажите: «За журнал «Сертификация».

АДРЕС РЕДАКЦИИ:
123557, Москва,
Электрический пер., д. 3/10,
стр. 1, ОАО «ВНИИС»,
редакция журнала
«Сертификация».

ТЕЛЕФОН/ФАКС:
(499) 253-69-54.
E-mail: magazine@gost.ru

БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ:
ОАО «ВНИИС»,
ИНН 7703380581,
КПП 770301001,
р/с № 40702810038170106476
в Московском банке Сбербанка
России ОАО, г. Москва,
к/с № 30101810400000000225,
БИК 044525225.

Http://www.vniis.ru
E-mail: vniis@vniis.ru