

Редакция журнала «Стандарты и качество» представляет читателям свой новый издательский проект — «Десять топ-компаний в области сертификации». Наши эксперты, проделав огромную работу, составили список десяти лучших сертификационных российских компаний. Открывает серию публикаций об этих организациях признанный лидер сертификационных услуг на российском рынке и рынках СНГ — ООО «Интерсертифика-ТЮФ совместно с ТЮФ Тюринген».

ИНТЕРСЕРТИФИКА: КОМПЕТЕНЦИЯ, ПРОВЕРЕННАЯ ВРЕМЕНЕМ



В. Рождественский



Р. Карякин



В. Качалов



Е. Артемьев

*У каждого, кто
выполняет работу,
всегда есть пот,
кто пользуется
результатами
его труда.*

Каору Исикава

Этот афоризм японского классика науки о качестве — яркая иллюстрация процессного подхода к любому делу, любому производству. Но чтобы цепочка «производитель—потребитель» была прочной, тот, кто что-то производит, в основу всегда должен ставить качество. В крупных компаниях, на больших производствах именно этой составляющей будущего успеха добиться порой очень сложно. И не только потому, что необходимо регулярно контролировать множество внутренних процессов. Производство напрямую связано с многочисленными поставщиками, партнерами, и нужно не ошибиться в их выборе, так как эта ошибка может дорого обойтись. Вот почему практически всегда предприятия выбирают в качестве партнера компанию, зарекомендовавшую себя на рынке, имеющую сертификат авторитетной фирмы. В нашей стране многие годы сертификат TÜV, полученный через «Интерсертифика-ТЮФ совместно с ТЮФ Тюринген», является общепризнанным пропуском в мир большого бизнеса. Именно эта компания первой среди других сертифицирующих организаций начала писать свою книгу пребывания на российской земле.

ПРОЛОГ

Сегодня ООО «Интерсертифика-ТЮФ» совместно с ТЮФ Тюринген» сертифицирует системы менеджмента (качества, экологии, охраны труда) на соответствие требованиям международных и национальных стандартов. Основной вид деятельности компании — сертификация системы менеджмента предприятия в международно признанной Системе сертификации TÜV International Certification (Германия), а также в зарегистрированных в России Системах добровольной сертификации ГОСТ Р и ГАЗПРОМСЕРТ.

Клиентами и партнерами «Интерсертифика-ТЮФ» являются компании России, Украины, Белоруссии, Казахстана, Азербайджана, Узбекистана, Армении. Среди них предприятия машиностроения, пищевой, лесной, химической, автомобильной промышленности, IT-индустрии, нефтегазового комплекса, атомной индустрии, приборостроения, сферы услуг. Но чтобы добиться такого признания на отечественном рынке и заслужить доверие германского органа по сертификации, «Интерсертифика-ТЮФ» пришлось пройти долгий путь, постоянно доказывая свою компетентность и соответствие высоким планкам времени.

ПЕРВАЯ ГЛАВА

Системный подход

— Все началось с Японии, где я проработал четыре с половиной года — познакомился с трудами Дж. Джурана, Э. Деминга, К. Исикавы и буквально «заболел» системой менеджмента качества (СМК) и кружками качества, — рассказывает главный директор «Интерсертифика-ТЮФ» **Вадим Рождественский**. — Поэтому, когда вернулся в Россию, решил попробовать привить эту идею в нашей стране. Став руководителем управления по качеству Минстанкопрома, создал Ассоциацию кружков качества, два из которых стали в каком-то роде показательными: на Рязанском станкостроительном заводе был организован инженерный кружок качества, решавший инженерные проблемы, а на Клинском станкостроительном — кружок качества, задача которого — справляться с проблемами на рабочих местах.

Чтобы серьезно заняться этим вопросом (а это было время, когда вышло постановление «О коренном повышении качества продукции» и введена госприемка, что вообще разрушило всю идеологию систем качества), Рождественский с единомышленниками начали искать партнера на Западе, который помог бы изучить системы качества, существовавшие на зарубежных предприятиях. Этим партнером стало Общество технического надзора земли Северный Рейн—Вестфалия.

С того момента в России началось создание СМК по западному образцу, но трансформированных под наши условия.

19 лет назад на конференции Ассоциации в Воронеже было принято решение переименовать Ассоциацию кружков качества в Ассоциацию качества и сертификации в машиностроении.

Вадим Рождественский говорит, что с партнером им повезло — процесс завоевания доверия немцев длился недолго. Одним из руководителей рейнско-вестфальского ТЮФа был господин Зольбек, который и дал «зеленый свет» становлению нынешней «Интерсертифика-ТЮФ». В это же время появились предприятия, заинтересовавшиеся системой качества: сначала УралАЗ, вслед за ним — Калужский турбинный завод, а потом — Иркутсккабель. Это были первые предприятия в Советском Союзе, которые получили международно признанный сертификат ТЮФа на системы качества.

Директора предприятий стали осознавать: если не открыть двери на зарубежные рынки для продукции российского машиностроения — отрасль попросту умрет, потому что не сможет конкурировать. Но как это сделать? В то время на зарубежных рынках автомобили, которые экспортировали российские предприятия, приходилось дорабатывать уже на местах. Причем стоимость доработки составляла почти 70% от экспортной цены. Такая же ситуация сложилась и с тракторами. Поэтому вопрос: что делать, чтобы наша продукция шла на международный рынок в законченном виде, без доработок, был далеко не праздным. И прогрессивные директора, решившие глубоко вникнуть в суть проблемы, стали выезжать на учебные семинары в Германию. Там у них появлялась возможность общаться с руководителями родственных предприятий. Они впитывали в себя все самое лучшее, что было у зарубежных коллег. И после возвращения домой поддерживали постоянный контакт с «Интерсертификой».

Более того, многие руководители считали необходимым обучать и персонал. Но поскольку направлять за рубеж большое число специалистов — для предприятия дорогое удовольствие, «Интерсертифика» принимает решение о создании собственной школы: стали консультировать специалистов в России, сняв тем самым с предприятий большую материальную нагрузку.

— Но оставался камень преткновения — сертификация, — продолжает Вадим Рождественский. — Тогда она обходилась предприятию примерно в 80 тыс. долл. Это очень дорого. И мы начали искать возможность создания организации, которая могла бы иметь своих аудиторов иностранного серти-

Специалисты «Интерсертифика-ТЮФ» недавно разработали 15 принципов проведения эффективного аудита, основная идея которых заключается в следующем: аудит может быть эффективным исключительно в случае сотрудничества аудиторов и предприятия. Именно эти принципы компания сейчас намерена внедрять на предприятиях

фикационного органа, но русскоговорящих, чтобы минимизировать издержки предприятий. А поскольку западные партнеры были довольны нашим развитием, убедились в нашей квалификации, в 1995 г. принято решение о создании совместного предприятия «РВ ТЮФ-Интерсертифика». Так мы стали первыми русскими аудиторами в России, действующими от имени зарубежного партнера. Соответственно, стоимость сертификации снизилась и стала доступной для наших предприятий. Тогда и началось наше бурное развитие.

ВТОРАЯ ГЛАВА

Аудиторский корпус

Сейчас в аудиторском пуле компании работает больше 100 аудиторов и около 40 технических экспертов.

— Всем известно, насколько требовательны немцы к своим партнерам. Нас как филиал ежегодно, в течение последних пяти лет, проверяет орган, представляющий национальную систему аккредитации Германии. Каждый год мы подвергаемся так называемому надзорному аудиту, в рамках которого проводится проверка наших внутренних служб и собственно аудиторов. Это очень значимая для нас оценка нашей деятельности, — говорит заместитель главного директора **Владимир Качалов**.

Вадим Рождественский в этой связи вспоминает, как компания готовилась к первому аудиту. Волновались, работали с каждым документом. В итоге не получили ни одного замечания.

— Аудиторы должны знать намного больше, чем требует их деятельность. Это, если хотите, наш главный принцип в работе с ними, — продолжает он. — Ведь аудит можно рассматривать как формальный момент для поддержания сертификата или как рабо-



ту, которая приносит пользу предприятию. Мы ориентированы на второе. Поэтому, когда наш сотрудник приходит на предприятие, там должны понимать, что это специалист высокой пробы. Только тогда ему, а значит и компании в целом будут доверять.

Кстати, специалисты «Интерсертифика-ТЮФ» недавно разработали 15 принципов проведения эффективного аудита, основная идея которых заключается в следующем: аудит может быть эффективным исключительно в случае сотрудничества аудиторов и предприятия. Именно эти принципы компания сейчас намерена внедрять на предприятиях.

ТРЕТЬЯ ГЛАВА

Время «быстрых» денег и больших потерь

Любой бизнес в любое время думает о прибыли и соответственно о минимизации издержек. Во время кризиса — особенно. Это естественный процесс. Но очень часто владельцы бизнеса экономят на том, на чем экономить нельзя, если, конечно, думать о перспективе развития предприятия. Так, например, в последнее время прослеживается такая закономерность: как только уменьшается прибыль, владелец сокращает финансирование НИОКР и обучения. Причем сокращает до тех пор, пока полностью не оголит эти направления. Потом, поняв свою ошибку, опять начинает инвестировать в НИОКР и обучение, тратя при этом уже гораздо больше, чем сэкономил. А ведь давно доказано, что как раз такие кризисные периоды самые успешные в мире предприятия использовали для обучения сотрудников.

Конечно, для Запада эта болезнь тоже характерна. Но вот чего там не может быть, в той же Германии, так это бизнеса, построенного на продаже сертификатов. У нас же можно купить практически любой сертификат. Интернет пестрит объявлениями многочисленных фирм, которые за соответствующую сумму могут выдать необходимый документ в нужное время. И никакого обучения, никакого аудита. Может, поэтому получить сертификат «Интерсертифика-ТЮФ» — дело чести тех предприятий, которые думают о завтрашнем дне.

— За 15 лет работы на российском рынке мы сертифицировали более 500 предприятий, которые подтверждают наш сертификат постоянно и уже долгое время. Это, наверное, не так много, — говорит Вадим Рождественский, — но мы бескомпромиссны при проведении аудита. Дело в том, что есть определенные принципы, которыми мы руководствуемся, и от них мы никогда не отступим. Зато каждое сертифицированное нами

предприятие может доказать надежность своей СМК любому зарубежному партнеру. Иностранные специалисты, очень придирчиво анализирующие СМК (на Западе знают о том, что в России продают сертификаты), дают сертифицированным нами системам очень высокую оценку.

— Непонятно только, почему соответствующие властные органы не предпринимают эффективных мер для борьбы с сомнительными организациями, которые «подставляют» не только действительно профессионально и ответственно действующие сертифицирующие органы, но и предприятия, попадающие на удочку дельцов, — продолжает разговор Владимир Качалов. — Почему властные структуры, наделенные соответствующими полномочиями, не проведут расследование, не опубликуют черный список таких фирм?

По его мнению, значимость проблем качества в России, мягко говоря, занижена. Более того, правительство до сих пор не сформулировало концепцию, которая будет выражать отношение высшего исполнительного органа государственной власти к этой проблеме.

ЧЕТВЕРТАЯ ГЛАВА

Расписание на послезавтра

Несомненно, «Интерсертифика-ТЮФ» во многом задает тон на российском рынке сертификационных услуг. Кроме того, компания ведет активную работу и на рынках стран СНГ.

— Мы видим большие перспективы развития нашего филиала, который работает в Казахстане, — рассказывает заместитель главного директора — начальник планово-договорного отдела **Роман Карякин**. — Рынок этой страны нам кажется особенно интересным. Дело в том, что Президент РК Н. Назарбаев подтолкнул предприятия к внедрению международных стандартов, предложив преференции в виде возврата части налогов тем из них, которые пройдут сертификацию прежде всего в международных органах. Недавно мы открыли СП в Украине. А наше СП в Узбекистане уже занимает больше 50% рынка сертификационных услуг этой страны.

Специалисты «Интерсертифика-ТЮФ» генерируют идеи постоянно. И это — наиболее важный аспект, указывающий на ее лидерство. Впрочем, как считает сам Вадим Рождественский, генерировать идеи — одно, а вот воплощать их в жизнь — совсем другая история.

Во всяком случае, компании есть куда стремиться. Да и есть кому осуществлять глобальные планы: основные направления деятельности компании возглавляют люди

разных поколений, но одинаково заинтересованные в том, чтобы их работа приносила пользу клиентам.

Они активно занимаются сертификацией по ИСО серии 14000 и OHSAS 18001, ставя в основу этих систем стандарты ИСО серии 9000, так как считают, что в них заложен колоссальный потенциал. Беда в том, что многие предприятия используют его всего на 30%, а как раз за этой отметкой и находятся инструменты, использование которых позволит не просто вернуть потраченные на создание СМК деньги, но и зарабатывать на ней, ведь принцип процессного подхода может дать предприятию огромный экономический эффект.

— Совсем недавно наша компания получила аккредитацию в Системах сертификации ГОСТ Р и ГАЗПРОМСЕРТ, на конец 2009 г. мы сертифицировали 22 предприятия, из них 12 — в Системе ГАЗПРОМСЕРТ и 10 — в ГОСТ Р, — говорит начальник отдела сертификации **Евгений Артемьев**.

ЭПИЛОГ

Процессный подход — это инструмент не только в руках руководителя предприятия, но и целого региона. У губернатора ведь тоже есть процессы: строительства жилья, социального и промышленного развития, развития сельского хозяйства, науки, культуры и т.д. А потому ему так или иначе нужно разрабатывать показатели эффективности и результативности, назначать хозяина того или иного процесса, выделять ему финансовые средства, контролировать, как он их тратит. Поэтому в «Интерсертифика-ТЮФ» убеждены, что в органах власти также должна быть внедрена система менеджмента качества. Это одно из тех новых направлений, которые осваивает «Интерсертифика-ТЮФ» сегодня.

Александр ЛЮШКЕВИЧ



117393, Москва,
ул. Архитектора Власова, д. 55
Тел.: (495) 785 1255
Факс: (495) 785 1256
E-mail: tuv@qcert.ru, cert@qcert.ru
www.qcert.ru