

# Качественно новая промышленность

Российские химические компании внедряют стандарты качества серии ISO



Григорий Матвиенко

Согласно информации на официальном сайте Росстата, промышленное производство в России за период с января по февраль 2007 года возросло на 8,6 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. В январе—феврале 2006 года темпы роста промышленного производства составили 2,7 % к аналогичному периоду 2005 года.

Как видно из статистических данных, динамика не просто положительная, но и постоянно возрастающая. Однако всегда ли можно говорить о том, что количество соответствует качеству, а достигнутые результаты не нанесли окружающей среде ощутимого вреда? Нет, далеко не всегда. Некоторые из производителей делают ставку на рост объемов собственной продукции, невзирая на высокий ▶

◀ уровень загрязнения окружающей среды. Но каждый из них должен задумываться о том, что существует большая вероятность вытеснения их с рынка предприятиями, ставящими на качество производимых товаров и благоприятное отношение к окружающей среде. И современные тенденции во многом это показывают.

## Качество превыше всего

Экономика России развивается, а вместе с ней развивается и покупательская способность населения. Времена советского дефицита уже прошли. Сегодня потребитель может сам диктовать условия поставщикам, отдавая предпочтение качеству.

По прошествии многих лет, производители достаточно узнали о существовании требований, выдвигаемых потенциальными покупателями. Сюда входит и цена, и функциональность, и дизайн товаров. Но одним из ключевых показателей всегда оставалось качество. Имидж бренда во многом зависит именно от этого параметра. Какая бы ни была цена, каким бы широким ни был объем функций, если товар выйдет из строя в ближайшее после покупки время — он будет отвергнут потребителями и обречен на снятие с производства.

В рамках международной системы производства существует стандарт, непосредственно связанный с уровнем качества — ISO 9000. Серия стандартов ISO 9000 стала визитной карточкой для многих российских предприятий, в том числе и промышленных. А для кого-то — незаменимым помощником при решении значимых деловых вопросов: будь то поиск новых партнеров или получение долгосрочного заказа, победа в тендерах или нахождение новых стратегических инвесторов.

Стандарт ISO 9000 описывает модель, по которой менеджмент компании может сформировать систему управления предприятием с позиции гарантии качества. В свою очередь, отсутствие у предприятия сертификата серии ISO 9000 закрывает многие перспективы. Например, выход на международный рынок может быть серьезно осложнен или вовсе невозможен. В зависимости от специфики товара и от местонахождения рынка, сертификат качества серии ISO 9000 может являться обязательным требованием.

Для многих иностранных корпораций, наличие ISO 9000 давно стало «железным» правилом. И этому правилу они заставляют следовать своих партнеров по бизнесу. Так, контракты заключаются только с теми предприятиями, которые готовы доказать свое качество серти-

фикатом серии ISO 9000. К числу таких принципиальных, но всегда готовых подтвердить свое качество можно отнести известные мировые автогиганты General Motors, Ford, Chrysler, Volkswagen.

Следует заметить, что и в России с недавних пор стали появляться организации, сотрудничающие только с обладателями сертификатов ISO 9000. В их число входят «Газпром», «Лукойл», «АвтоВАЗ» и многие другие корпорации.

## Социальная ответственность

Помимо соответствия высокому уровню качества, многие предприятия стали задумываться о социальной ответственности. Ни для кого не секрет, что промышленные отходы производства наносят колоссальный вред экологии. Если перейти к российской реальности и обратиться к цифрам, то ситуация волнующая. По данным заместителя Министра природных ресурсов РФ Анатолия Темкина, объем выбросов предприятий сферы ТЭК за последние 3 года вырос более чем на 20 %, и при этом по сравнению с 2000 годом количество выявленных нарушений природоохранного законодательства снизилось в 4 раза — с 240 тыс. до 60. Однако положительная динамика роста уровня загрязнений наблюдается и во многих других промышленных сферах, что влечет за собой катастрофические последствия для всей страны в целом.

Вот как прокомментировал экологическую ситуацию России на одной из недавних встреч членов Общественной палаты председатель комиссии Общественной палаты по экологии Владимир Захаров: «По официальным оценкам, только от загрязнения атмосферы Россия ежегодно, по самым скромным подсчетам, теряет около 40 тыс. человек. По оценке экономистов, ущерб, приносимый загрязнением среды национальной экономике, составляет 3–6 % от ВВП».

Для решения данной проблемы Техническим комитетом по стандартизации был разработан стандарт экологического менеджмента на предприятии — ISO 14000. Методологической основой для создания стандартов серии ISO 14000 послужили стандарты по системам управления качеством продукции серии ISO 9000.

Основной задачей сертификации по стандарту ISO 14000 является предупреждение возможных нештатных ситуаций на производстве, а не борьба с их последствиями. Любое предприятие, внедрив систему экологического менеджмента ISO 14000, получает не только высокий уровень доверия со стороны государственных органов, партнеров и потребителей, но и значительное количество

дополнительных выгод:

- предупреждение и ограничение нештатных происшествий;
- снижение риска экологических катастроф;
- проведение режима экономии энергии и использования природных ресурсов;
- развитие систем информирования населения, обучение и участие в решении вопросов, связанных с окружающей средой;
- развитие систем информирования организаций о воздействиях на окружающую среду;
- оптимизацию системы управления и предупреждения воздействий на различные компоненты окружающей среды.

## Зачем это нужно

Сертификация предприятий по стандартам серий ISO 9000 и ISO 14000 в России — это добровольная инициатива руководителей. Внедрение данных стандартов способно принести множество положительных факторов для организации. Так, например, неоспоримым плюсом при наличии у компании сертификата ISO 9000 является то, что он устранит возможность дополнительных проверок со стороны партнеров и клиентов.

Пройти процедуру сертификации может любое промышленное предприятие, независимо от статуса и вида деятельности. Одной из отличительных черт сертификатов серий ISO следует назвать то, что они являются межотраслевыми и могут быть адаптированы для предприятий любых сфер деятельности.

Помощь в получении сертификатов серии ISO осуществляют центры сертификации, сотрудничающие с авторитетными органами и системами сертификации: «Евро-Регистр», ГОСТ Р, «Евросерт», «Экосертифика», «Центрстройэкспертиза-тест», «Стандарт-тест» и др.

Может сложиться впечатление, что сертификаты серии ISO 9000 и ISO 14000 необходимы только для производителей, ориентированных на иностранного потребителя. Однако для многих предприятий малой и средней промышленности, не имеющих выходов на зарубежные рынки и иностранных клиентов, получение сертификатов серии ISO 9000 и ISO 14000 — хороший повод заявить о себе перед западными компаниями и развить взаимовыгодные отношения с зарубежными партнерами.

Перед тем как задуматься о внедрении СМК с последующим получением сертификата ISO, необходимо понимать, что сертификация — это последний этап по выведению предприятия на новый уровень. Чтобы подать заявку на про-

**Михаил Александрович Сутягинский,**  
генеральный директор ЗАО «Группа компаний „Титан“»

Систему менеджмента по требованиям международных стандартов ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 мы начали разрабатывать в 2004 году и внедрили сразу на трех предприятиях Группы: ЗАО «Группа компаний „Титан“», ЗАО «ЭКООЙЛ» и ОАО «Омский каучук». В ноябре 2006 года интегрированная система менеджмента была сертифицирована независимой компанией Bureau Veritas Certification.

Анализ функционирования системы в 2006–2007 гг. показал, что требования стандартов выполняются в полном объеме, повысилась эффективность менеджмента, ответственность руководителей всех уровней за достижение установленных целей. Улучшились практически все показатели производственно-хозяйственной деятельности: объем продаж, качество продукции, снизилась текучесть кадров и случаи превышения ПДВ и ПДК вредных веществ на производстве.

Я считаю, что достигнутые результаты функционирования системы менеджмента позволят с успехом выдержать надзорный аудит, который будет проведен у нас в ноябре 2007 года.

**Михаил Львович Кацевман,**  
директор по развитию группы «Полипластик»

Понимая, что на современном рынке успешно работать может только производитель качественного товара, группа «Полипластик» провела сертификацию системы качества по ГОСТ Р ИСО 9001 в полном объеме еще в 1999 году. И с тех пор компания проходит процедуру ресертификации по этому стандарту каждые три года. Как результат, мы видим реальное улучшение качества нашей продукции, и стараемся, чтобы все в коллективе понимали: без этого нам придется реально потесниться на рынке.

Кроме того, мы осознаем, что успехи группы «Полипластик» на рынке производства и поставок сырья для изделий бытовой техники, производимых такими мировыми лидерами, как Electrolux и Indesit, были бы невозможны без сертификации системы качества, которая произошла в нашей компании не столько даже на бумажных носителях, сколько в умах специалистов.

хождение контроля со стороны сертифицирующего органа, предприятие уже должно быть готово к проверке. У предприятия должны быть отлажены все организационные структуры, финансовые потоки, а персонал должен иметь высокую степень квалификации. Только в этом случае есть шансы пройти сертификацию по стандарту серии ISO 9000 в короткие сроки.

Ситуация с внедрением на предприятии экологического менеджмента очень похожа на описанную выше. Процедура внедрения ISO 14000 на предприятии состоит из следующих этапов:

1. Разработка заявления об экологической политике предприятия;
2. Оценка и анализ существующей ситуации воздействия предприятия на окружающую среду;
3. Установление реально достижимых целевых и плановых экологических показателей предприятия, подлежащих улучшению в первую очередь;
4. Распределение обязанностей и ответственности в системе управления окружающей средой на предприятии;
5. Разработка программы создания экологического менеджмента на предприятии;
6. Разработка руководства по системе экологического менеджмента;
7. Внедрение системы документального учета событий и деятельности предприятия, ведение отчетной и контрольной деятельности;
8. Проведение проверки внутри предприятия, аудита по достигнутым целям и результатам, связанным с деятельностью предприятия;
9. Заключительный этап — проведение внешней проверки со стороны сертифицирующей организации в целях

признания системы экологического менеджмента предприятия, соответствующей международному стандарту ISO 14000.

Среди предприятий, внедривших систему менеджмента качества серии ISO 9000 и систему экологического менеджмента ISO 14000 на своих производствах, можно найти представителей практически всех направлений деятельности. Обладателям сертификатов можно долго перечислять, начиная от производителей пищевой и фармацевтической продукции, и заканчивая машиностроением и химической промышленностью. Так, на проходящем ежегодно многоотрасловом форуме «Капитаны индустрии TOP 500» (Великобритания), был проведен опрос высшего руководства крупнейших компаний-участников. Исследователи хотели узнать о влиянии стандарта серии ISO 9000 на эффективность работы организации.

По результатам опроса были получены следующие отзывы:

- ISO 9000 внес значительный вклад в улучшение двух ключевых факторов успеха в бизнесе — контроль менеджмента (83 %) и удовлетворенность потребителей (82 %).
- Усиление эффективности маркетинга и продаж считается основным вкладом ISO 9000, 62 % опрошенных считают, что возможность преуспеть в бизнесе значительным образом усиливается с применением стандарта, и 52 % комментариев сходятся в том, что маркетинг становится гораздо эффективнее после сертификации.
- Не существует единой универсальной причины стремиться к сертификации. ISO 9000 воспринимается, как ключ к широкому кругу преимуществ

— улучшение обслуживания потребителей (включая снижение уровня претензий) (24 %) и повышение эффективности (23 %) — одни из наиболее важных, за ними следуют расширенные возможности в бизнесе (22 %), стремление вводить культуру качества и улучшить качество в целом (21 %).

- Однако внешние выгоды, достижимые с помощью стандарта, такие как маркетинговые преимущества, спрос потребителей, давление со стороны конкурентов, соединенные воедино, составляют общую весомую причину (88 %).

Помимо иностранных коллег, многие российские предприятия также отмечают положительное влияние внедренных стандартов качества ISO 9000 и экологического менеджмента ISO 14000.

Затраты на внедрение систем качества окупаются довольно быстро. В первую очередь, за счет резкого снижения брака и экономии на ресурсах производства.

Но финансовая выгода — лишь одна сторона вопроса. Главная проблема на сегодня — сложность, а местами, невозможность существования предприятий, не имеющих подтверждения своего качества. Все труднее доказывать свое превосходство в современной конкурентной мясорубке. В то время как многими компаниями изобретались новые отличительные особенности товаров, неизменно востребованным во все времена оставалось качество. Особенно актуально оно стало с развитием современных экономических отношений, когда одним компаниям качество дало развитие и продвижение, а другие были вытеснены с занимаемых ими мест и навсегда забыты потребителями. ■