

МЫ ПОМОГАЕМ ПРОЛОЖИТЬ ПУТЬ К УСПЕХУ



О том, как работает многопрофильная организация «Научно-технический фонд «Сертификационный центр «КОНТСТАНД», о некоторых особенностях ее подходов к оценке соответствия наш корреспондент Ирина МАТВЕЕВА беседует с президентом центра Алексеем Петровичем ШАЛИНЫМ.

И. М.: В нескольких последних номерах журнала «Стандарты и качество» были опубликованы материалы о деятельности организаций, работающих в области оценки соответствия. Эти компании различаются и временем существования, и опытом, и объемами выполняемой работы, и, естественно, разницей в методологических подходах. Расскажите, пожалуйста, чем ваша организация отличается от других, чем объясняется ваш успех на рынке услуг по оценке соответствия?

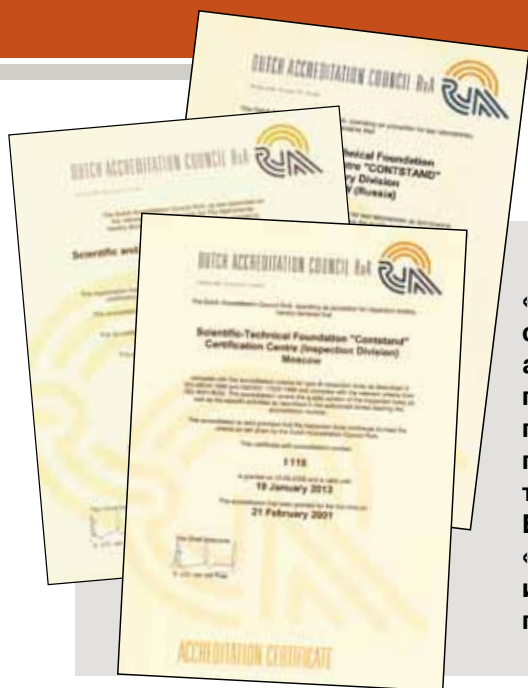
А. Ш.: С момента зарождения идеи создания сертификационного центра в 1992 г. мы сразу стали ориентироваться на методологию оценки соответствия, принятую в большинстве промышленно развитых стран. Нам нужно было овладеть аналогичной методологией и создать у себя конкурентоспо-

собный и международно признаваемый орган по сертификации, что и было сделано в 1995 г. После этого шаг за шагом приближаемся к намеченной цели. Путь оказался нелегким, потребовал изучения международного опыта и приобретения дополнительных знаний. Сегодня мы имеем практически то, что хотели получить, — успешную организацию с широким спектром аккредитаций. Среди наших партнеров все крупные российские нефтяные и газовые компании, крупные производители оборудования, иностранные компании, включая такие известные, как *Hydro, Shell, Conoco Phillips* и др. Наши сертификаты признаются по всему миру. По мнению экспертов RvA, мы занимаем достойное место среди мировых лидеров в этой области деятельности.

Если говорить об особенностях центра «КОНТСТАНД», пожалуй, самая характерная — это несколько иные представления об оценке соответствия, чем приняты у большинства наших коллег. Обычно в России оценка соответствия отождествляется с сертификацией. Но это не так. Есть испытания, которые могут заканчиваться отчетом, а могут и сертификатом. Есть инспекция. Поэтому мы не ограничиваем свою деятельность сертификацией, фиксирующей состояние системы, процесса, продукции на длительный период, а широко развиваем и другие виды оценки соответствия, инспекцию, испытания.

«КОНТСТАНД» аккредитован в RvA как независимая международная инспекция в соответствии со стандартом ИСО/МЭК 17020

Научно-технический фонд «Сертификационный центр «КОНТСТАНД» — организация, оказывающая услуги по оценке соответствия в различных отраслях народнохозяйственной деятельности. Аккредитована в Системе ГОСТ Р как орган по сертификации продукции и по сертификации систем менеджмента качества. В составе «КОНТСТАНД» работает также лаборатория по испытаниям металлов, жидкостей и оборудования, в том числе на коррозионное воздействие. «КОНТСТАНД» — независимая международная инспекция, аккредитованная в RvA по стандарту ИСО/МЭК 17020, результаты деятельности которой принимаются арбитражем. Кроме того, «КОНТСТАНД» имеет аккредитацию ССОТ (Системы сертификации работ по охране труда в организациях) на право проведения аттестации рабочих мест.



«КОНТСТАНД» — первый из российских органов по оценке соответствия, получивший аккредитацию в Голландии авторитетным в Европе Советом по аккредитации RvA на право проведения сертификации систем менеджмента качества по ИСО серии 9001, систем экологического менеджмента по ИСО 14001, систем обеспечения безопасности жизнедеятельности человека на производстве по BS OHSAS 18001. В этом же совете аккредитована химическая лаборатория «КОНТСТАНД» по стандарту ИСО 17025, осуществляющая испытания химреагентов и продукции нефтехимического производства, а также любых жидкостей.

«Общие критерии функционирования различных видов контролирующих органов». В рамках этой аккредитации наша организация работает уже 10 лет. Независимая инспекция проводится по международным правилам и требованиям заказчика. Мы осуществляем такие виды инспекции, как приемка оборудования на заводах, инспектируем процессы изготовления продукции, процессы строительства, процессы эксплуатации оборудования, процессы ремонта. Инспектируем не только качество этих процессов, но и безопасность их протекания на соответствие различным европейским и американским стандартам. Проводим инспекцию подрядчиков до приглашения к тендеру, расследуем аварии, проводим валидацию и верификацию проектов. Оказываем целый ряд других инспекционных услуг. Они востребованы, особенно совместными предприятиями. Сейчас об этом стали задумываться и российские компании.

Еще раз подчеркну: не везде нужна сертификация. Например, нельзя сертифицировать процесс строительства. На строительстве должны работать инспекторы, которые с начала и до конца следят за качеством выполнения тех или иных операций и процедур, аналогично и в других услугах и спецпроцессах.

И. М.: Как вы считаете: называя все действия по оценке соответствия сертификацией, мы лишь не всегда правильно пользуемся термином, но делаем то, что нужно, или нет?

А. Ш.: И применяем термин неправильно, и делаем не то. Почему у нас невысокая результативность сертификации? Именно потому, что мы делаем не то. У нас не выстроена система. Главное в ней — процедура аккредитации. Она задает планку компетентности, беспристрастности и объективности, которой должен соответствовать орган. У нас в России нет такого института. Вроде бы аккредитация и есть, но она по смыслу

больше соответствует тому, что за границей называется нотификацией, когда оценивается техническая компетентность экспертов, аудиторов и всего органа по оценке соответствия.

Возьмем самое близкое и понятное нам действие по оценке соответствия — испытания. У нас много лабораторий, но мало доверия к ним. Можем ли мы быть уверены в технической обоснованности и достоверности полученных результатов? Нет, поскольку отсутствует уверенность в независимости испытаний, нет межлабораторных сличений, и нет в лабораториях выполняемых процедур контроля качества и испытаний. Мы порой не знаем, достигают ли лаборатории технически обоснованных результатов.

И. М.: Как видно из перечня ваших аккредитаций, в своей работе вы придерживаетесь правил, принятых в Европе?

А. Ш.: Мы стараемся работать по этим правилам, но, к сожалению, в наших условиях не всегда последовательно. Есть объективная реальность в виде российского законодательства и организации производства на наших предприятиях, что заставляет вносить коррективы. Но при этом мы все же стараемся не опустить достигнувшую высокую планку, не потерять своего имени и своих принципов. Например, мы выдаем очень мало европейских сертификатов, потому что редко находим среди российских компаний достойных претендентов. У наших предприятий не совсем здоровая наследственность, выраженная в преобладании функционального управления, а не процессного и системного, как в развитых странах.

И. М.: Но ведь все-таки есть такие организации?

А. Ш.: Есть, конечно. И их становится все больше. Но не так много, как хотелось бы. И им мы помогаем улучшаться.

И. М.: Вы можете сказать, сколько организаций получили от вас сертификат соот-

ветствия стандарту ИСО 9001 и какова их доля в общей массе?

А. Ш.: Я не хотел бы оперировать цифрами. У нас слишком много органов по сертификации, как говорится, «на душу населения». Это развращает. Отсюда — недостоверная статистика, не отражающая реального положения дел. Да и в органах по сертификации нередко встречаются люди, плохо понимающие, что от них требуется и за что они отвечают.

И. М.: Кстати, о людях. Что вы можете сказать о вашем персонале: много ли у вас сотрудников и как вы их подбираете?

А. Ш.: У нас работает около ста человек. Это инспекторы, испытатели, аудиторы высокой квалификации. Короче говоря, разные специалисты, поскольку мы занимаемся разными видами деятельности, не всегда традиционными для органов по сертификации, например, аттестацией рабочих мест, неразрушающим контролем, оценкой санитарных зон, оценкой энергоэффективности и др. Ситуация с такого рода специалистами в России очень тяжелая. Своих мы готовим сами. Набираем, как говорится, «с улицы» и обучаем.

И. М.: У вас специалисты широкого профиля или они имеют узкую специализацию?

А. Ш.: Здесь, как и в подходах к оценке соответствия, мы придерживаемся европейских правил. Специалисты «КОНТСТАНД» классифицированы по европейским кодам НАСА и работают в рамках своей компетентности.

В Европе очень жесткая и узкая специализация. Существуют директивы, регламентирующие требования безопасности к видам продукции. Аудитор имеет право работать только с той продукцией, на которую он получил код. Это касается и оценки экологического менеджмента, и менеджмента безопасности жизнедеятельности человека на производстве и сертификации продукции,

системы управления качеством. Сотрудников, имеющих несколько кодов, немного. Интересно отметить, что в Европе специалист по оценке соответствия, как правило, человек с большим опытом. Вы не найдете оценщика моложе 35—40 лет, а в аккредитации это вообще люди за 50 с огромным опытом в области оценки соответствия.

Например, по европейским правилам вся продукция в зависимости от риска негативного воздействия на человека делится на кластеры: красный, синий и зеленый. Красная — самая опасная для человека зона. Аудитор, специализирующийся на продукции из красного кластера, должен проработать на производстве не менее 7—10 лет. Причем именно на производстве конкретной продукции: аудитор по молочной продукции — молочной, аудитор по металлургической — металлургической и т.д. Он может также получить коды в смежных отраслях производства, но в этом случае надо получить дополнительную подготовку и дополнительные стажировки, аналогично и при оценке менеджмента (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS).

И. М.: Относительно специализации по продукции и процессам понятно, а как в менеджменте качества? Ведь наш аудитор сегодня проверяет химическое производство, а завтра текстильную фабрику, причем это объяснимо: стандарт ИСО 9001 для все одианов?

А. Ш.: С одной стороны, это так. Серия ИСО 9000 — это философские глобальные стандарты, основанные на лучшей практике, поэтому они существуют для всех и существенно не меняются. Я считаю эти стандарты самым большим достижением в области управления. Но европейцы, занимаясь сертификацией систем менеджмента, и здесь придерживаются специализации. Может ли аудитор разобраться в достоинствах и недостатках системы, если он плохо представляет себе особенности организации производства в данной отрасли?

Что главное для менеджмента? Выполнить контракт и удовлетворить потребителя. Выполнение начинается с самооценки: есть ли у предприятия ресурсы и возможности, может ли оно это делать? На самооценке основано планирование — первый этап любого производства. Далее все процессы должны быть очень тщательно расписаны. Мы очень строго требуем этого от оцениваемых организаций. Все должно быть прозрачно: связи, шаги, чтобы оценить, правильно ли ведется управление. Дальше мы проверяем, как идет выполнение основного процесса, как организован его мониторинг, как вносятся коррективы и как осуществляются

корректирующие действия, как это проверяется через внутренний аудит. Как принимаются решения? Как идет работа с рынком и функционирует обратная связь? Насколько достоверны получаемые данные? Это все бывает специфично.

Цель любого менеджмента — не допустить несоответствия и на ранней стадии обнаружить ошибку. Все просто: в каждом процессе вы ищете потери и сокращаете их, снижая себестоимость для достижения наилучшего результата. Мы, кстати, это почувствовали на себе, когда проходили аккредитацию в Европе. Но такая простота почему-то иногда оказывается сложной для наших предприятий. Ведь главная цель сертификации — улучшить деятельность предприятия, если это не достигается, то оценка становится фиктивной.

И. М.: Получается, что, проводя оценку, вы пытаетесь подтолкнуть организацию к процессному управлению, так сказать, наставить на путь истинный.

А. Ш.: Безусловно. Иначе для чего же проводится оценка. Хороший аудитор (а я думаю, у нас неплохие аудиторы) не спешит писать бумагу, он смотрит в корень, ищет причину несоответствия и только потом формулирует свое заключение. Российские руководители, к сожалению, не всегда понимают цели аудита, торопят нас, говорят о быстроте и дешевизне. Но это неправильно. Аудит — тяжелая работа. Это непрерывный «мозговой штурм» в течение довольно продолжительного времени.

И. М.: У нас в стране одна из самых болезненных проблем — безопасность. Не надо далеко ходить за примерами достаточно вспомнить, сколько за последнее время было техногенных катастроф с самыми серьезными последствиями. Как, по вашему, выстроить систему промышленной безопасности, чтобы предотвратить эти бедствия?

А. Ш.: Вообще вся оценка соответствия начинается с оценки уровня опасности продукции или процесса для человека и окружающей среды. Для этого нужна стройная система технического регулирования, она — основа всякой экономики, от нее зависит, насколько правильно мы управляем всеми процессами в обществе и насколько мы восприимчивы к улучшению.

У нас в последнее время не единожды задавали вопрос (в том числе руководители страны): «Сколько нам нужно технических регламентов?» Чтобы дать обоснованный ответ, надо знать, сколько видов продукции выпускается в России и сколько существует процессов ее производства, разделить их, как в Европе, на кластеры по степени опас-

ности. При этом учесть, что область химических жидкостей — это свой мир, оборудование — свой и т.д. Надо определить, сколько объектов и какие попадут в число самых опасных. Только тогда можно будет сказать, сколько нужно регламентов и каких в первую очередь. Все это огромная работа.

Регулирование следует выстроить на рынке. Есть производитель — его надо пустить на рынок. При этом он должен либо пройти независимую оценку соответствия, либо задекларировать безопасность своего продукта и соответствие принятым нормам. Вышел на рынок — там работает независимая или государственная инспекция, которая отбирает образцы, проверяет и подтверждает (или не подтверждает) соответствие заявленным нормам.

Управляющее воздействие на процессы осуществляется через норму, стандарт. Норму надо контролировать, проверять, периодически менять. Система стандартизации у нас худо-бедно существует, она не разрушена, действует де-факто, поскольку без нее просто нельзя работать. Но ее надо обязательно упорядочить. Только тогда можно изменять нормы. А это тоже огромная работа. Каждая норма требует технико-экономической проработки. Нужно понять, насколько она целесообразна и технологически достижима в процессах, существующих в нашей стране. И еще. В техническом регулировании главное не столько сама норма, сколько порядок и методы оценки ее соблюдения. А это аккредитация и все методы оценки соответствия, присущие техническому регулированию.

У нас не совсем удачный закон «О техническом регулировании», в нем нет главного — точного определения цели технического регулирования. Кто делает государство конкурентоспособным? Человек. Значит, главное — его безопасность и здоровье. Вот если бы это стояло главной целью закона, было бы все ясно и понятно. Остальное вторично. Определив главную цель, мы сможем выстроить логичную систему ее достижения, и пока ее не видно.

И. М.: Обычно руководители предприятий рассказывают о своей компании. Вы же сейчас больше говорите о другом, об общем пути к успеху, для ваших клиентов, для отрасли, наконец, для государства.

А. Ш.: Согласен. Именно это я и хочу донести до тех, кто хочет добиться успеха. Ведь миссия органов по оценке соответствия — это борьба за получение достоверных, независимых, беспристрастных данных, на основе которых должны приниматься решения на благо человека и государства.