

СЕРТИФИКАЦИЯ ПО ИСО 9001: «ЗА» И «ПРОТИВ»

(аналитическая записка)

**Москва
2006 г.**

СЕРТИФИКАЦИЯ ПО ИСО 9001: «ЗА» И «ПРОТИВ»

Активное внедрение современных систем менеджмента качества (СМК) – одна из очевидных особенностей современного развития компаний самых разных секторов экономики в большинстве стран мира. По данным Международной организации по стандартизации (ИСО) в конце 2005 года почти 800 тысяч компаний имели СМК, сертифицированные на соответствие международному стандарту ИСО 9001:2000 [1]. Интерес к этому стандарту не ослабевает в течение почти 20 лет, ежегодно добавляя к числу его активных пользователей десятки тысяч новых компаний по всему миру:

СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В МИРЕ [1]

	Декабрь 2002	Декабрь 2003	Декабрь 2004	Декабрь 2005
Общее число сертификатов по ИСО 9001	167124	497919	660132	776608
Прирост за год	122736	330795	162213	116476
Число стран с сертифицированными компаниями	133	149	154	161

К сожалению, в России внедрение стандартов ИСО серии 9000 и сертификация СМК значительно отстает от большинства других стран (в разы), отставание же от лидеров – на порядки:

СЕРТИФИКАЦИЯ ПО ИСО 9001:2000 В СТРАНАХ-ЛИДЕРАХ [1]

Китай	143823	Германия	39816
Италия	98028	Индия	24660
Япония	53771	Франция	24441
Испания	47445	Австралия	16922
Великобритания	45612		
США	44270	Россия	4883

Несмотря на очевидный интерес к современным моделям систем менеджмента качества, предлагаемым Международной организацией по стандартизации, в печати периодически появляются публикации, ставящие под сомнение целесообразность внедрения ИСО 9001:2000. Одним из характерных примеров подобных критических материалов является, например, статья Д. Седдона, опубликованная в журнале European Quality, vol. 11, num. 2, перевод которой напечатан в журнале «Деловое совершенство» [2].

Обобщая высказываемые противниками стандарта ИСО 9001:2000 аргументы, можно свести их к следующему:

1. Методология стандартов ИСО серии 9000 является **ОШИБОЧНОЙ** методологией управления, внедрение которой приводит к **УЩЕРБУ** для экономической эффективности предприятий.
2. Методология, предлагаемая ИСО, **ИДЕТ ВРАЗРЕЗ** с методами менеджмента качества, применяемыми передовыми компаниями, в частности на «Тоёте».
3. Иллюзия исключительной эффективности этих стандартов создается **ЗА СЧЕТ ИХ ЛОББИРОВАНИЯ**.
4. Сертификация СМК – чрезвычайно **ДОРОГОЕ** дело и **НЕ ОПРАВДЫВАЕТ** затраты.
5. Сертификация СМК свойственна, **В ОСНОВНОМ, СФЕРЕ МАТЕРИАЛЬНОГО** производства.

В настоящей аналитической записке сделана попытка представить в систематизированном виде материалы, отражающие другую точку зрения на эти вопросы.

1. ЕСТЬ ЛИ ВЫГОДА ОТ ВНЕДРЕНИЯ СТАНДАРТОВ ИСО СЕРИИ 9000?

Утвердительный ответ на этот вопрос содержится в сотнях статей и докладов. Для иллюстрации приведем лишь несколько примеров.

Пример первый. В одном из докладов на 44 Конгрессе Европейской организации качества (ЕОК), касающемся сертификации по ИСО 9001 малых и средних предприятий, были представлены данные опроса 500 таких предприятий (обратим внимание, что средние и малые компании составляют **ПОДАВЛЯЮЩЕЕ** большинство западных компаний).

На вопрос, есть ли что-то такое, что вызывает неудовольствие в ИСО 9001, были получены следующие ответы (усредненные) [3]:

Причина неудовольствия	Оценка по 5-бальной шкале
Конкурсы часто выигрывают компании, не имеющие сертификата	3,86
Возрастание/сложность «бумажной работы»	3,54
Высокая стоимость работ	3,50
Число требований очень велико	2,94
Не дает ожидаемого эффекта в бизнесе	2,84

Приведенные данные, казалось бы, поддерживают позицию противников ИСО 9001. Но эти же компании, на вопрос, что вызвало их интерес к ИСО 9001 и привело в конечном итоге к сертификации, ответили следующим образом:

Причины сертификации	Оценка по 5-бальной шкале
Сохранение/расширение рынка сбыта своей продукции	4,08
Повышение эффективности бизнеса	4,07
Повышение вероятности выигрывать тендеры	3,98
Улучшить обслуживание клиентов	3,96
Повысить прибыльность	3,66
Использовать в качестве основы для улучшения качества	3,63
Совершить положительные преобразования во внутрифирменной культуре	3,22

А достигли ли они «желаемого»? Вот ответы на вопрос о том, какую выгоду получили эти компании от внедрения СМК и сертификации их по ИСО 9001:

Полученная выгода	Оценка по 5-бальной шкале
Рост осознания важности качества среди сотрудников	3,97
Рост понимания имеющихся проблем	3,89
Улучшение управляемости компанией	3,59
Улучшение обслуживания клиентов	3,57
Повышение качества продукции и услуг	3,52
Рост взаимопонимания и согласия внутри компании	3,49
Повышение степени удовлетворенности потребителей	3,44
Повышение результативности участия в тендерах	3,42

Пример второй. По результатам сравнения экономических показателей более чем 200 сертифицированных предприятий со средними данными по отрасли, были получены следующие результаты [4]:

Экономические показатели	В компаниях, сертифицировавших свои СМК			В среднем по отрасли
	крупные	средние	малые	
Рентабельность, %	4,4	4,9	6,8	1,9
Возврат капитала, %	16,6	16,2	17,5	7,7
Объем продаж на одного работающего, тыс. фунтов стерлингов	93,5	62,2	53,7	47,7
Прибыль на одного работающего, тыс. фунтов стерлингов	3,6	2,9	4,2	0,9
Инвестиции в расчете на одного работающего, тыс. фунтов стерлингов	21,2	23,9	18,9	11,0

Пример третий. В статье [5] представлены результаты обработки более 800 анкет, имеющих своей целью оценить деятельность компаний в области качества до и после сертификации по ИСО 9000. Один из выводов этого исследования:

- Внедрение стандартов ИСО 9000 способствовало статистически значимому улучшению качества у 90% фирм-поставщиков (и это отметили именно фирмы-покупатели), и было определено как главная причина повышения качества своей продукции у 70% фирм-поставщиков.

Пример четвертый. В одном из докладов на 6-м Всемирном Конгрессе по TQM, состоявшемся в Санкт-Петербурге в 2001 г., были обобщены результаты опроса 450 компаний (90% которых имели сертификаты соответствия своих СМК требованиям ИСО 9001) о выгодах, которые они получили от внедрения современных методов менеджмента качества, включая создание систем качества на основе модели ИСО 9001. Опрос показал следующее:

ВЫГОДЫ ОТ ПРИМЕНЕНИЯ МЕТОДОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА [6]

Выгода	Великобритания	Финляндия	Португалия
Лучшее состояние дел с документацией	5,65	5,62	6,41
Повышение качества продукции	5,46	5,25	5,48
Повышение степени удовлетворенности потребителей	5,39	5,34	5,71
Повышение эффективности внутренних процессов (потери, время цикла и т.п.)	5,26	5,22	5,62
Улучшение внутренней коммуникации	5,05	5,07	5,79
Более активное участие персонала в проектах по улучшению	5,05	5,40	5,11
Экономические выгоды, напрямую связанные с менеджментом качества	4,80	4,57	5,04
Расширение рынка	4,77	4,42	4,81
Лучшая мотивация персонала	4,56	4,95	5,21
Улучшение рабочей обстановки и производственных взаимоотношений	4,41	4,68	5,01
Повышение степени удовлетворенности персонала	4,46	4,72	4,93

Примечание: цифры показывают усредненное значение из 7-бальной шкалы

Пример пятый. Специалисты известной в России компании СМЦ «Приоритет» в своей книге «Введение в менеджмент качества» приводят результаты опроса сертифицированных компаний о преимуществах, которые они приобрели в результате внедрения и сертификации СМК:

**ДЕСЯТЬ ЯВНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ,
ПОЛУЧАЕМЫХ ПРЕДПРИЯТИЯМИ В РЕЗУЛЬТАТЕ СЕРТИФИКАЦИИ СМК [7]**

Преимущество	Доля опрошенных фирм, отметивших приобретение данного преимущества
Улучшение управляемости	78
Улучшение знаний по процедурным вопросам	77
Возможность применения сертификата в целях рекламы	73
Улучшение обслуживания потребителей	70
Упрощение решения производственных проблем	70
Повышение эффективности производства	69
Удержание уже имеющих потребителей	67
Повышение удовлетворенности потребителей	67
Эффективный отбор персонала	54
Расширение доли рынка	47

Кроме указанного выше, внедрение современных систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000 ведет еще и ко многим ДРУГИМ выгодам, в частности, в области внутрифирменных социальных отношений. Это зафиксировали, в том числе, и российские компании.

Пример шестой. Результаты опросов в 2002-2003 годах более 100 менеджеров качества 31 сертифицированной компании в России показал следующее:

ВНЕДРЕНИЕ СМК НА СОЦИАЛЬНЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ [8]

Влияние внедренной системы менеджмента качества	Отметили улучшение и даже заметное улучшение (%)	
	2002	2003
на характер взаимоотношений между руководителями и подчиненными	60	60
на характер взаимоотношений между подразделениями	60	75
на системность в работе руководства компании и подразделений	90	85
на моральный климат в коллективе компании	50	50
на гордость у сотрудников за свою компанию	75	70
на степень заинтересованности сотрудников в делах компании	55	65
на информированность сотрудников о состоянии дел в компании и планах руководства	70	85
на благосостояние сотрудников	30	55
на восприятие руководством предложений сотрудников по улучшению	80	75
в целом	63	69

2. НАСКОЛЬКО ЭКЗОТИЧНЫ МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА «ТОЁТЫ»

Данную компанию действительно по праву относят к числу лидеров мировой экономики, достойных подражанию. Вопрос в том, насколько именно их опыт должен тиражироваться и выступать АЛЬТЕРНАТИВОЙ стандартам ИСО серии 9000 и другим общепризнанным и широко применяемым методам менеджмента качества.

Как это не покажется странным, но в многочисленных книгах, статьях и докладах об опыте деятельности в области качества и методах управления «Тоётой» (например, в [9]) и других передовых компаний представлено то, что специалистами в области менеджмента (и менеджмента качества в частности) давно уже оценено и признано КЛАССИЧЕСКИМИ методами менеджмента качества. Это методы «Точно в срок» (Just-in-time – JIT), «Кайзен», «Кружки качества» и многие другие, а также методологии Всеобщего управления качеством (Total Quality Control – TQC) и Всеобщего менеджмента качества (Total Quality Management – TQM).

Методология TQM, являющаяся фундаментом успехов «Тоёты», действительно применяется сегодня многими другими компаниями и приносит впечатляющие плоды. По итогам опроса большого количества фирм была выявлена доля тех, которые указали на ПРЯМУЮ связь своих улучшений с внедрением TQM [10]:

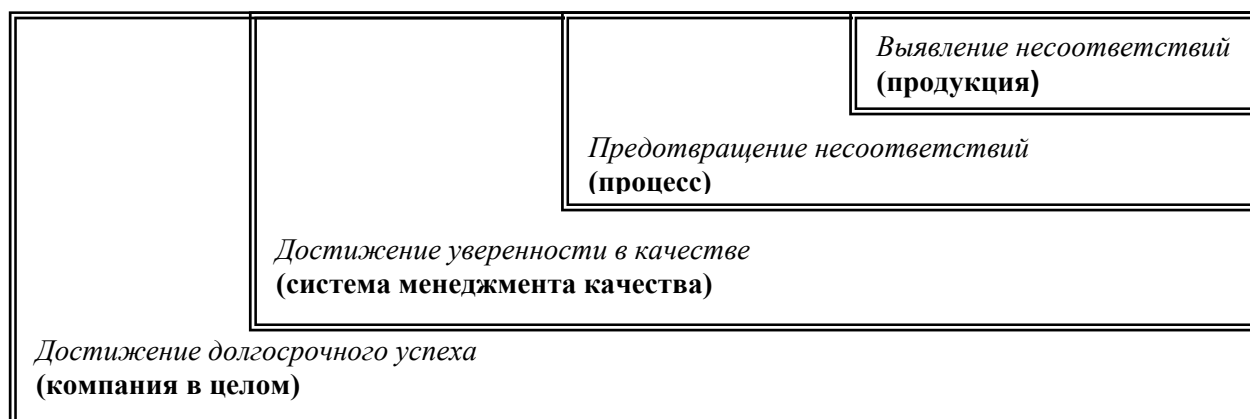
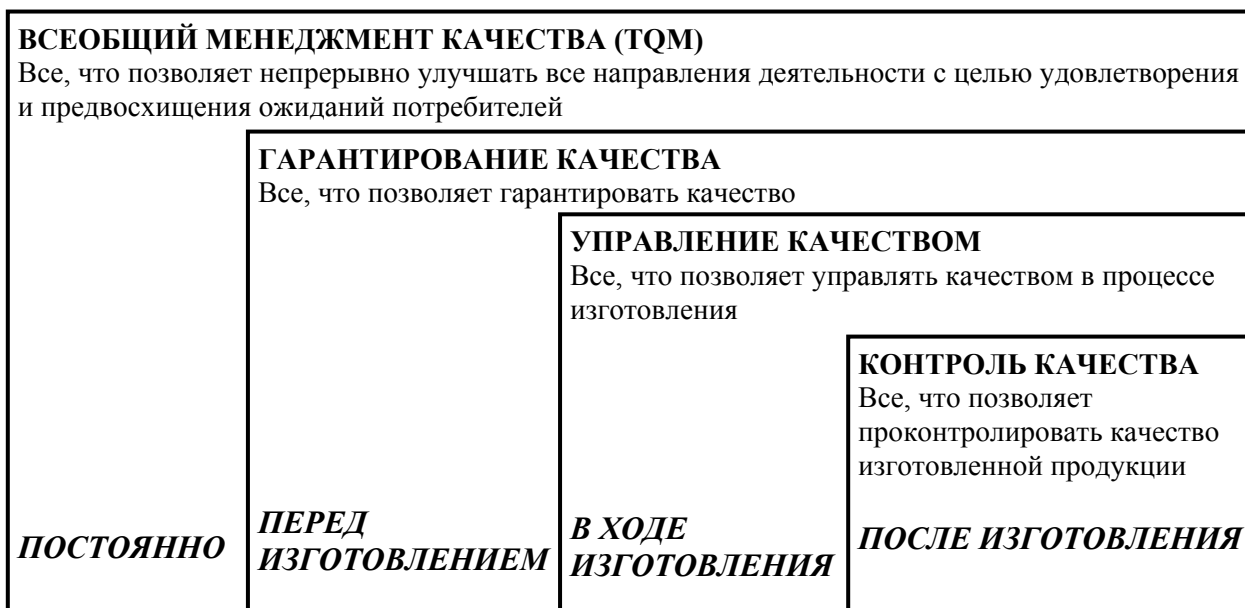
Результат	Доля фирм, отметивших данное улучшение и признавших, что оно является прямым следствием внедрения TQM
Повышение качества продукции	94
Повышение степени участия сотрудников в вопросах улучшения качества	91
Улучшение групповой деятельности	91
Улучшение взаимоотношений в ходе выполнения работы	89
Повышение степени удовлетворенности потребителей	88
Повышение степени удовлетворенности сотрудников	88
Повышение производительности труда	80
Улучшение коммуникации	77
Повышение прибыльности	65
Расширение своей доли на рынке	53

Для нас же важно подчеркнуть не столько отсутствие какой-то методической новизны в TQM и других методах в современных условиях (надо отдать должное передовым компаниям: многие методы менеджмента качества, включая TQM, были рождены именно там), а нечто другое: наличие ТЕСНОЙ СВЯЗИ этих методов с принципами менеджмента качества и методологией стандартов ИСО серии 9000. Проиллюстрируем это также несколькими примерами.

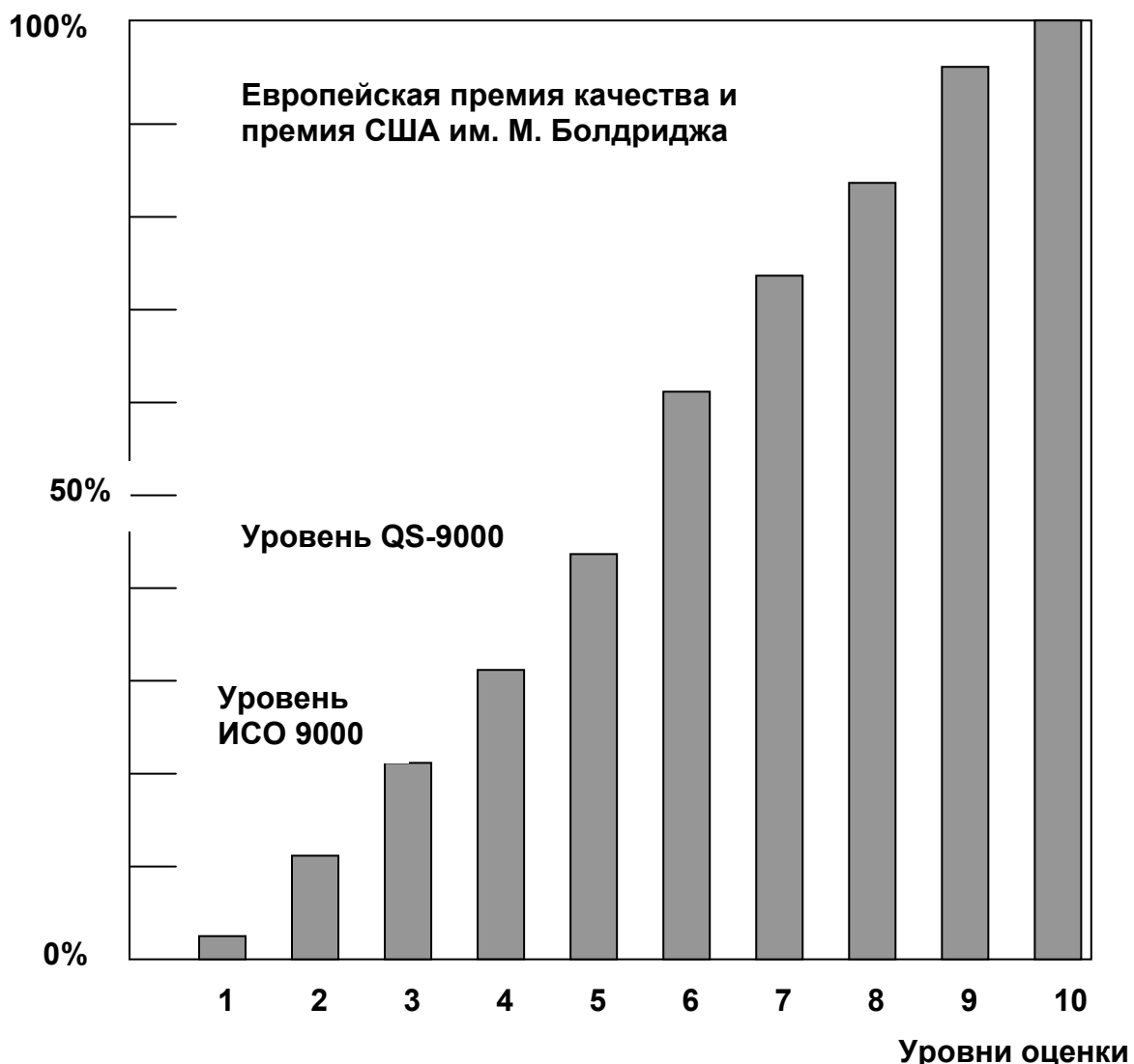
Пример первый. Один из основоположников современной философии качества А. Фейгенбаум в интервью журналу «Стандарты и качество» на вопрос: «Что важнее сегодня: применение стандартов ИСО серии 9000 или внедрение на предприятии методологии TQM?» ответил так [11]:

- Я думаю, нам необходимо признать, что TQM ориентирована на повышение качества изделий, когда **уже имеется некий достигнутый уровень**, т.е. TQM определяет конкурентоспособность фирмы. Внедрение стандартов ИСО серии 9000 скорее ориентировано на снижение вероятности сделать что-либо неверно. Таким образом, эти два вида деятельности как бы являются партнерами в достижении единой цели, но на разных стадиях движения предприятия к качеству. При этом **основой являются стандарты ИСО серии 9000, а эволюционным развитием – TQM** (выделено авторами аналитической записки).

Пример второй. В одном из докладов на Международном семинаре по вопросам управления качеством в ядерной индустрии [12] было приведено очень наглядное соотношение между различными этапами развития методов менеджмента качества. Оно показывает, что внедрение систем менеджмента качества является логичным шагом в стремлении компаний **ГАРАНТИРОВАТЬ КАЧЕСТВО** и **НЕПОСРЕДСТВЕННО** предшествовало появлению методологии TQM:



Пример третий. Среди профессионалов качества НИКТО не считает ИСО 9000 САМЫМ ПЕРЕДОВЫМ методом или методологией. Еще на заре появления этих стандартов было четко показана определенная ограниченность этих методов. В Международной рейтинговой системе деятельности в области качества наличие ТОЛЬКО сертифицированной системы менеджмента качества позволяло получать лишь 3-4 балла из 10 возможных [13]:



Отметим также, что наличие ТОЛЬКО сертифицированной СМК позволяет получить соискателю Премии Правительства Российской Федерации в области качества приблизительно лишь 150 баллов из 1000 возможных.

Изначальную ограниченность стандартов ИСО серии 9000 никто не ставит под сомнение. Все дело заключается в том, чтобы НЕ ОСТАНАВЛИВАТЬСЯ на создании системы менеджмента качества, построенной по моделям ИСО 9000, а идти дальше. На это со всей определенностью обращают внимание общепризнанные «гуру» в области качества.

Пример четвертый. Член Совета Международной гильдии профессионалов качества В.Е. Швец, говоря о модели менеджмента качества, содержащейся в стандартах ИСО серии 9000, пишет [14]:

- Мы убеждены, что для отдельных компаний на определенном этапе их развития выполнение этих требований жизненно необходимо. Как правило, эти компании имеют значительный объем требований в области безопасности своей продукции, действуют под жестким «зонтиком» требований национальных или международных регламентирующих органов, стратегия, технология производства, потребители и их требования хорошо известны и достаточно стабильны для того, чтобы все улучшения могли носить

инкрементальный характер (от английского *increment* – увеличение, возрастание, приращение, прирост, прим. авторов записки)...

Если же компания относится к так называемому адаптивному типу, т.е. еще ищет способы устойчивого развития и успеха в долгосрочной перспективе, еще только вырабатывает свои базовые ценности и стратегии, озабочена внедрением лидерства, ориентирована на менеджмент знаний и развитие коммуникаций, творчество и инновации, действует в турбулентном окружении конкурентов – стандарты ИСО серии 9000 для нее вредны, они значительно тормозят вышеуказанные процессы и подходы...

Пример пятый. Один из основоположников философии качества Д. Джуран в интервью журналу «Quality Digest» на вопрос: «Как Вы относитесь к стандартам ИСО серии 9000 по управлению качеством и их производным типа QS-9000 или AS-9000?» ответил [15]:

- Концепция, на которой базируются стандарты, обладает рядом достоинств... Указанные стандарты устанавливают определенный набор требований, которым компания должна соответствовать. Многие компании считают для себя недопустимым оставаться несертифицированными, когда их конкуренты обладают соответствующими сертификатами.

С моей точки зрения, **соблюдение требований стандартов ИСО 9000 или сертификация на соответствие им не гарантирует компании занятие лидирующих позиций в области качества...** У нас нет оснований утверждать, что сертификация на соответствие стандартам ИСО 9000 влечет за собой достижение лучших результатов. На самом деле, если обратиться к компаниям, добившимся лидирующего положения в области качества, то можно заметить ряд общих моментов в их деятельности, а именно – обучение персонала всех уровней методам управления качеством, высокие темпы внедрения усовершенствований, наблюдаемые из года в год, привлечение работников к обеспечению качества, - при чем ни один из этих моментов не нашел отражения в стандартах ИСО 9000. Я считаю, что **компания, придерживающаяся требований этих стандартов, но недвигающаяся дальше, почти гарантированно не станет лидером в области качества (выделено авторами записки)**, поскольку она упускает из виду указанные составляющие, имеющие жизненно важное значение.

Понимание того, что СМК – это не конечная цель, а лишь хорошая основа для движения к TQM, свойственно не только специалистам в области менеджмента качества. Сегодня это отлично понимают и российские компании.

Пример шестой. В ходе опроса менеджеров качества компаний, которые сертифицировали свои СМК, 95% из них видят необходимость в применении методологии TQM в деятельности своих компаний [8]:

Нужно ли осваивать методологию TQM в вашей компании?	Доля менеджеров качества, разделяющих эту точку зрения
Да, причем в ближайшем будущем (один-два года)	45%
Да, но в отдаленном будущем (в течение следующих трех-пяти лет)	50%
Нет, для нас эта методология пока не представляет интереса	5%

3. «ЛОББИРУЕТ» ЛИ КТО-ТО ИСО 9000

Исходя из смысла этого слова, следует спросить: «Влияют ли какие-то «сильные» структуры на органы государственной власти с целью принятия соответствующих законов, заставляющих компании сертифицироваться по ИСО 9000?»

Действительно, услуги по сертификации за прошедшие 15 лет стали одним из устойчиво доходных видов бизнеса. Но ни в одной стране мира деятельность по сертификации систем менеджмента НЕ ЯВЛЯЕТСЯ априори обязательной. Если кто и «лоббирует» ИСО 9000, так это МНОГОЧИСЛЕННЫЙ положительный опыт внедрения этих стандартов в деятельность компаний самых разных размеров, форм собственности и видов деятельности. Путь, по которому проходит «вербовка» новых приверженцев ИСО 9000 – это путь здравого осмысления опыта других компаний, которым внедрение системы менеджмента помогло повысить уровень привлекательности для потребителей, персонала, инвесторов и других заинтересованных сторон.

Да, сегодня ТРЕБОВАНИЯ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ЗАКАЗЧИКОВ о наличии сертификата на СМК все еще остаются среди основных причин сертификации по ИСО 9000. Но, заметим, - они находятся СРЕДИ основных причин, не являясь ОСНОВНОЙ. И этот сдвиг произошел ДАВНО. В одном из докладов на Конгрессе Европейской организации качества приблизительно 10-летней давности отмечались основания для сертификации СМК, расставленные по степени их важности. Обратите внимание на то, какое место среди них занимают требования потребителей:

ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ СЕРТИФИКАЦИИ СМК

Конец 80-х годов XX века	Середина 90-х годов XX века
1. Приобретение преимущества перед конкурентами	1. Повышение престижа компании
2. ТРЕБОВАНИЯ ЗАКАЗЧИКОВ	2. Реализация рыночной стратегии
3. Повышение результативности рекламных и маркетинговых мероприятий	3. Повышение конкурентоспособности компании
4. Повышение качества продукции	4. Достижение безопасного уровня конкурентоспособности
5. Снижение риска ответственности за продукцию	5. Реорганизация имеющейся системы менеджмента качества
6. Требование материнской компании	6. Обеспечение конкурентоспособного преимущества
	7. Перевооружение
	8. Повышение производительности
	9. Снижение уровня дефектности изделий
	10. ТРЕБОВАНИЯ ЗАКАЗЧИКОВ

4. СКОЛЬКО СТОИТ СЕРТИФИКАЦИЯ

Еще один аргумент против сертификации – якобы запредельные цены на сертификацию, составляющие десятки и сотни тысяч долларов или евро. А как фактически обстоят дела?

Стоимость сертификационных услуг любого органа по сертификации определяется двумя показателями: трудоемкостью работ (обычно измеряется в аудито-днях) и стоимостью одного аудито-дня.

Первый показатель фиксируется в процедурах сертификации в каждой Системе сертификации отдельно. Вместе с тем здесь имеется ограничение, при том (что очень

важно!) не «сверху», а «снизу»: трудоемкость работ не может быть ниже той, которая установлена в Руководстве 62 Международного форума по аккредитации (International Accreditation Forum – IAF). Считается, что меньшее время не позволит аудиторам собрать достаточно информации, необходимой для получения обоснованного заключения по аудиту. По этой причине трудоемкость работ в разных Системах сертификации приблизительно одинакова и, например, для компании численностью 1000 человек составляет около 12 аудито-дней на месте и еще около 3 аудито-дней, необходимых для анализа документации, подготовки к аудиту и написание отчета.

Стоимость же одного аудито-дня может отличаться очень существенно, иногда – в разы. В ведущих Системах сертификации (LRQA, BVQI, TÜV CERT, SGS, DNV) стоимость одного аудито-дня составляет приблизительно 500-800 EURO (в Системе сертификации ГОСТ Р и некоторых других отечественных системах – гораздо меньше).

В итоге для компании с численностью 1000 человек стоимость сертификационного аудита в этих Системах сертификации будет составлять от 8 до 10 тыс. EURO.

Насколько эффективно вложение средств в ТАКОЙ проект? В работе [5] на основе результатов анализа 800 анкет заявлено следующее:

- ВОЗВРАТ КАПИТАЛА, затраченного на сертификацию системы качества, в зависимости от фирмы, ОБЫЧНО НАСТУПАЕТ В ТЕЧЕНИЕ 9-16 МЕСЯЦЕВ.

5. НАСКОЛЬКО УНИВЕРСАЛЬНЫ СТАНДАРТЫ ИСО СЕРИИ 9000

Для удобства аттестации аудиторов и статистического учета в области предоставления услуг по сертификации все экономические отрасли разделены на 39 групп. При этом практически с самого начала сертификации СМК не было НИ ОДНОЙ группы, в которой НЕ БЫЛО бы сертифицированных компаний, не говоря уже о сегодняшнем дне.

Конечно, в каждой группе количество выданных сертификатов разное, но сертифицированные организации есть ВО ВСЕХ отраслях экономической деятельности. Например, среди 45 тысяч компаний, выбравших для сертификации Систему сертификации TÜV CERT, распределение сертификатов по отраслям (по состоянию на 30.06.06) следующее [16]:

	Количество сертифицированных компаний в отраслевой группе			
	Менее 100	От 100 до 1000	От 1000 до 5000	Свыше 5000
Количество отраслевых групп, имеющих указанное количество сертифицированных компаний	8	19	10	2

Среди отраслей-лидеров (свыше 5 тысяч сертифицированных компаний в отрасли) – производство металла и изделий из металла (код группы – 17) и производство оборудования для бюро, оптика, электротехника, точная механика (код 19).

В число 19 отраслей, попавших в наиболее характерную группу по числу сертифицированных компаний (от 100 до 1000 сертификатов) попали:

- Сельское и лесное хозяйство, охотничий промысел, рыбное хозяйство (код 01)
- Текстильная и швейная промышленность (код 04)
- Деревообрабатывающая промышленность (код 06)
- Бумажная промышленность (код 07)
- Печать, копирование с записанных носителей (код 09)
- Переработка нефти (код 10)

- Фармацевтика (код 13)
- Производство стекла, керамики, переработка нерудных материалов (код 15)
- Производство цемента, извести, гипса, бетона и изделий из них (код 16)
- Производство мебели, спортивных товаров, игрушек (код 23)
- Регенерация (код 24)
- **Поставка электроэнергии** (код 25)
- Содержание гостиниц и ресторанов (код 30)
- Средства передвижения и связи (код 31)
- Кредитование, страхование, оценка (код 32)
- Информационные технологии (код 33)
- Общественное управление, социальное страхование и защита (код 36)
- Образование и воспитание (код 37)
- Другие общественные услуги (код 39)

6. ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЛИ ИСО 9000 НЕ ЗА ЧТО КРИТИКОВАТЬ?

Говоря об ИСО 9001, нельзя не отметить наличие двух достаточно серьезных проблем, сопровождающих внедрение СМК на базе этого стандарта и их сертификацию.

Первая связана с тем, что внедрение стандартов ИСО серии 9000 в немалом количестве случаев не приводило компании к каким-то заметным улучшениям. Более того, реализация такого проекта порождала дополнительные сложности в управлении бизнес-деятельностью. Очень часто высказываются упреки в избыточной формализации, создающей дополнительные бюрократические барьеры в виде излишних процедур, формальных схем, многочисленных инструкций.

Вторая относится к действиям некоторых органов по сертификации, допускающих необъективность при оценке соответствия СМК требованиям ИСО 9001:2000, а иногда и попросту торгующих сертификатами (подобные предложения без труда можно найти через Интернет).

Если говорить о **первой** проблеме, то критические высказывания об отсутствии явного улучшения показателей бизнес-деятельности после внедрения ИСО 9001 действительно во многих случаях имеют под собой основания. Вместе с тем надо отчетливо понимать, что для каждой конкретной компании они требуют своего отдельного конкретного обсуждения.

Представляется, что наличие этой проблемы следует рассматривать не как АРГУМЕНТ против стандартов ИСО серии 9000, а как необходимость учета СПЕЦИФИКИ и организации НЕФОРМАЛЬНОГО подхода в каждой конкретной компании при реализации решения о внедрении у себя ИСО 9000.

Что касается **второй** проблемы, то ее острота действительно в последнее время выросла. Вместе с тем, следует быть объективным, и разделять проблемы внедрения СМК и проблемы их сертификации. Вот что по этому поводу заявил упоминавшийся выше В.Е. Швец [14]:

- Мне кажется, что надо полностью развести вопросы полезности стандартов ИСО серии 9000 как некоторой модели нормативного описания системы менеджмента качества и вопросы сертификации. Все мы еще хорошо помним обращение Генерального секретаря ИСО д-ра Л. Эйкера на 17 совещании ИСО/КАСКО 30 ноября 2001 г., в котором он обвинил в нечестности (и даже шарлатанстве!) органы по сертификации, которые одной рукой пишат руководство по качеству, а другой выдают сертификаты соответствия. Здесь нечего обсуждать – это большая беда всего международного сообщества ИСО 9000. Часто именно известные «грехи» сертификации лежат в основе мнения многих менеджеров о бесполезности стандартов ИСО серии 9000.

ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Передовые страны потому и называются передовыми, что их компании РАНЬШЕ других внедрили и внедряют у себя передовые идеи.

К сожалению, не Россия стала пионером в применении ИСО 9000, и не она сегодня является «запевалой» передовых методов и приемов в менеджменте качества. Но для тех российских компаний, кто стремится к лидерству, стандарты ИСО являются эффективным ПУТЕВОДИТЕЛЕМ, ПОДСКАЗЧИКОМ и СТАНДАРТОМ ОРГАНИЗАЦИИ ДОБРОТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ в области менеджмента качества. Для них внедрение стандартов ИСО серии 9000 будет естественной эволюционной ступенью в улучшении подходов к управлению своей компанией.

Может быть, что кто-то в нашей стране и считает для себя возможным проскочить эту ступень, считая ее ненужной или (с подачи противников ИСО 9000) даже вредной.

Цель настоящей аналитической записки – убедить руководителей таких компаний в обратном.

* * *

Литература:

1. Ежегодный обзор состояния дел в области сертификации СМК (материалы за 2005 г.) // Веб-сайт www.iso.org.
2. Д. Седдон. Стандарты ИСО серии 9000: болезнь экономики? // Деловое совершенство, № 4, 2005.
3. Ton van der Wiele and Alan Brown, Quality Journey after ISO 9000 Certification in SME's. Материалы 44 Конгресса ЕОК, Будапешт, 2000.
4. Стандарты и качество, 1997, № 10.
5. Тад К. Пилински. Кому же нужна эта сертификация..? // Надежность и сертификация оборудования для нефти и газа, 1997, № 4.
6. Материалы 6-го Всемирного Конгресса по TQM, Санкт-Петербург, 20-22 июня 2001, том 2, стр. 64.
7. Введение в менеджмент качества, СМЦ «Приоритет», 1999.
8. В. Качалов, А. Субетто. Российские менеджеры по качеству: позиции укрепляются. // Стандарты и качество, 2004, №№ 6-7.
9. Я. Монден. «Тоёта»: методы эффективного управления – М.: Экономика, 1989.
10. Christopher M. Lowery, Nicolas A. Beadles II and James B. Carpenter. TQM's Human Resource Component. Lack of Attention Can Inhibit Effective Implementation. // Quality Progress, February 2000.
11. Из интервью А. Фейгенбаума журналу «Стандарты и качество» в ходе 38 Конгресса ЕОК, Лиссабон, июнь 1994 г.
12. Материалы семинара «Обеспечение качества в ядерной индустрии Европы». Москва, ЦНИИАтоминформ, июнь 1996.
13. Стандарты и качество, 1999, № 2.
14. Деловое совершенство, № 4, 2005 г., стр. 18-19.
15. European Quality, v. 6, № 2, 1999.
16. Веб-сайт: www.tuev-cert.de

*Аналитическая записка подготовлена специалистами
ООО «Интерсертифика-ТЮФ совместно с ТЮФ Тюринген» по запросу РАО «ЕЭС России»*

Москва, ноябрь 2006 г.