

В ЦИВИЛИЗОВАННЫЙ РЫНОК



Приказом генерального директора ОАО «ММК» в ноябре прошлого года был создан отдел по разработкам и внутренним проверкам системы качества, который должен готовить документы в соответствии с требованиями международных стандартов, оказывать методическую и консультационную помощь подразделениям комбината, забываясь о документах в подготовке документов, организовывать и проводить внутренние проверки системы качества в цехах, контролировать устранение выявленных несоответствий в системе качества, поддерживать эту систему в работоспособном состоянии и развивать.
Об этом и пошел наш разговор с начальником отдела В. СОБКО.

— Валентин Сергеевич, насколько действующая комплексная система управления качеством продукции (КС УКП) не соответствует требованиям международных стандартов ИСО серии 9000?

— Комплексная система управления качеством продукции, действующая на комбинате с 1978 года, разрабатывалась под административно-командный стиль управления в период планово-распределительной экономики, когда единственным заказчиком было государство. Комбинат работал на госзаказ, формируемый госпланом СССР. А госзаказ в то время приравнивался к приказу, в равной степени обязательному и для производителя, и для потребителя продукции. При этом ни о каких партнерских отношениях между ними не могло быть и речи. Государство задавало производителю не только объем и сроки поставок продукции по определенным адресам, но и качество этой продукции путем указания стандартов, технических условий, требований которых она должна соответствовать. Способность же предприятия обеспечивать таким образом задаваемое качество продукции реализовывалось через КС УКП. Система была нацелена на решение в основном внутренних проблем предприятия. Справедливости ради следует заметить, что в КС УКП заложен большой потенциал для ее совершенствования.

В то же время она существенно не соответствует требованиям международных стандартов ИСО серии 9000: не ориентирована на рыночную экономику и не ставит на первое место удовлетворение запросов потребителя. Стандарты КС УКП не охватывают всех элементов системы качества по ИСО 9000: деятельность предприятия оценивается по результатам труда (контроль качества), для этой системы характерен административный стиль принятия решений (виноват исполнитель). Контроль осуществляется в процессе производства и на его конечном этапе.

По ИСО 9000 оценкой деятельности предприятия является системность в принятии решений: виноват не исполнитель, а неверно выстроенная система. Главное действующее лицо — потребитель с его требованиями и ожиданиями. Контроль за обеспечением производства осуществляется на стадии разработки продукции, перед началом ее изготовления.



С МЕЖДУНАРОДНЫМИ СТАНДАРТАМИ

— С чем связано появление международных стандартов ИСО серии 9000?

— В настоящее время во всем мире заметно ужесточились требования, предъявляемые потребителями к качеству продукции. Без постоянной работы по повышению качества невозможно стабильное финансовое положение предприятия. Промышленные предприятия Запады производят продукцию в расчете на удовлетворение требований потребителя... Эти требования обычно включают технические условия. Но сами по себе технические условия не являются гарантией удовлетворения требований потребителя, если они несовершенны или если организационная система производства недостаточно эффективна. Потому и возникла необходимость разработки стандартов на системы качества и руководящих документов, дополняющих требования к продукции.

— Когда появились международные стандарты ИСО 9000 и как с их внедрением изменились отношения между предприятием и заказчиком?

— В 1987 году вышли в свет международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества. Серия стандартов ИСО 9000-9004 является комплексом документов, отражающих опыт, накопленный зарубежными организациями в области систем качества. Они являются инструментом, который обеспечивает возможность сертифицировать систему качества предприятия на соответствие международным требованиям, дает уверенность заказчиком в гарантии качества, позволяет предприятию сохранить или расширить рынки сбыта и тем самым достичь экономической цели. Поэтому во многих странах, таких, как Австрия, Великобритания, Германия, Швеция, Франция, данные стандарты приняты в качестве национальных.

— Что такое сертификат на систему качества и чем он выгоден предприятию?

— Сертификат на систему качества — документ, который подтверждает, что на предприятии имеется и функционирует определенный стандарт качества. Наличие сертификата — та же реклама предприятия, весомая прибавка к его имиджу, что позволяет предприятию обеспечить себе преимущество перед конкурентами. Пользу от сертификации системы качества предприятие получает уже в процессе ее подготовки, так как у персонала появляется необходимость глобально вникать в проблемы качества. При этом приходится заниматься культурой производства, анализировать процессы, вскрывать слабые места и целенаправленно стремиться к совершенствованию производства. Все это, безусловно, положительные моменты сертификации системы качества. Но вместе с тем необходимо отчетливо понимать, что степень качества и успех предприятия определяет не сертификат, а заказчик продукции.

— Почему западный потребитель отдает предпочтение сертификату на систему качества, а не сертификату на продукцию?

— Особенностью европейского рынка является безусловное выполнение производителем требований потребителя, если, естественно, он хочет иметь успех. Наши предприятия в основном ориентируются на

сертификацию продукции. Считается, что достаточно сертифицировать продукцию в авторитетном западном и американском органе, и успех обеспечен. Теперь психология потребителя изменилась. Он рассуждает примерно таким образом: если фирма собирается сертифицировать свой продукт, она обязательно подготовится к этому акту: получит проконтролирует входные параметры, тщательнее отладит технологический процесс, жестче испытает готовую продукцию. В результате к сертификации будет предъявлен не тот продукт, который выпускается каждый день, а тот, который, в принципе, фирма может выпускать; то есть потребитель, в ряде случаев сам являющийся изготовителем, воспринимает сертификат на продукцию как показатель инженерно-технических возможностей поставщика.

Для того, чтобы быть уверенным в необходимом качестве товара, потребитель требует сертификат на систему качества. Он рассматривает этот документ как свидетельство того, что у изготовителя существует система качества, гарантирующая стабильный выпуск продукции того уровня и качества, который подтвержден сертификатом.

В большинстве случаев потребитель при наличии сертификата на систему не требует сертификата на продукцию, доверяя в этом случае контрольным службам изготовителя. И уж, конечно, если есть возможность выбора, потребитель всегда отдаст предпочтение изготовителю с сертифицированной системой качества.

— Какую ответственность несут предприятия за поставку некачественной продукции за рубежом?

— Европейский закон предусматривает однозначное возмещение ущерба, причиненного потребителю низким качеством продукции. За этим законом стоят жесткие юридические акты. Поскольку всегда существует риск такой ответственности, фирма-изготовитель старается застраховать себя, а страховое агентство в этой ситуации все чаще требует от нее наличия сертифицированной системы качества. Это требование распространяется и на российские предприятия, поставляющие продукцию за рубеж.

Ответственность за качество продукции распространяется на того, кто изготавливает продукт, того, кто ставит на него свой товарный знак, и того, кто распространяет продукцию на рынке. То есть при поставке продукции наши экспортеры будут получать сумму, заниженную на сумму риска, связанного с компенсацией ущерба, причиненного потребителю.

— Требуется ли сертификат на систему качества на внутреннем рынке?

— При поставках продукции на внутренний рынок в большинстве случаев потребитель не требует сертификата на систему качества, за исключением тех, кто из нашей продукции производит ответственные изделия, поставляемые за рубеж, — от них зарубежные покупатели требуют наличие такого сертификата. К ним относится ряд предприятий военно-промышленного комплекса, аэрокосмической отрасли, автомобилестроения... Это требование распростра-

ется на поставщиков узлов и деталей, определяющих безопасность эксплуатации транспортных средств. Мы сегодня имеем от потребителей около 30 запросов о подтверждении разработки системы качества в соответствии с требованиями ИСО 9000 на нашем предприятии с целью включения нас в реестр потенциальных поставщиков. Многие из этих предприятий уже разработали и сертифицировали свои системы качества. В их числе ВАЗ, Брестский машиностроительный завод, Самарский и Волжский подшипниковые заводы, Сибэнергомаш, КамАЗ, Белорусский тракторный завод.

— Как широко используется сертификация систем качества в России и за рубежом?

— Сертификация системы качества зародилась в Европе, но ее признали в США, Японии и других странах. За последние пять лет число предприятий, имеющих сертификат на систему качества увеличилось с 70 до 300 тысяч. Число аналогичных российских предприятий за этот период выросло с 40 до 300. Свои системы сертифицировали Запсиб, Липецкий и Череповецкий металлургический комбинаты, ОХМК...

— Российские предприятия отстают от западных...

— Одной из причин столь значительного отставания российских предприятий от своих реальных и потенциальных конкурентов явилось то, что отечественные производители, за редким исключением, так и не включились в процесс дальнейшего развития и совершенствования системного подхода к управлению производством и качеством продукции. Не последнюю роль в этом сыграла десятилетиями складывавшаяся психология российского работника, в соответствии с которой качество всегда было вторичным по отношению к количеству. Наиболее точно суть этой психологии в 1928 году определил известный русский философ А. Ильин в своей работе «Спасение в качестве»: «Русская душа до сих пор еще не поняла и не осмыслила, какой соблазн, какую отраву она впитала в себя вместе с идеей бескачественного обилия и объема... Где-то в глубине души русского человека живет смутная, но твердая уверенность, что качество ему не нужно, что это — «заморская выдумка»; что при «нашем» обилии, при «нашей» даровитости мы без учения и без старания, без умения и навыка «по-своему справимся», и даже «еще лучше выйдем».

Вторая причина неудовлетворительного и несвоевременного использования международных стандартов ИСО серии 9000 российскими производителями заключается в сложности и трудоемкости этой работы, так как она сопряжена с необходимостью решения большого комплекса весьма серьезных методических и организационных задач, обусловленных принципиальными различиями рыночного и административного управления производством и качеством продукции.

Третья причина, сдерживающая процесс разработки, освоения и сертификации системы качества на российских предприятиях, связана с финансовыми проблемами.

Беседовал Г. ПОГОРЕЛЬЦЕВ.

Первый среди машиностроителей. Но не последний

В минувший понедельник на заседании Правления ОАО «ММК» директору РМЗ «МАРС» В. Куцу был вручен диплом кандидата технических наук.

Защита кандидатской диссертации на тему «Совершенствование процесса механической обработки чугунных прокатных валков с целью повышения производительности и улучшения эксплуатационных свойств» проходила 24 мая прошлого года в одном из ведущих вузов страны — Уральском государственном техническом университете.

Практическая ценность работы В. Куца заключается в том, что разработано технологическое и математическое обеспечение процесса механической обработки прокатных валков с повышенной производительностью и требуемым уровнем характеристик поверхностного слоя. Разработана методика оценки глубины и степени наклепа поверхностного слоя обрабатываемого материала на стадии проектирования технологического процесса. Предложены мероприятия по повышению стойкости режущего инструмента, направленные на уменьшение эффекта контактного взаимодействия инструмента с обрабатываемым материалом. Внесены изменения в геометрию заточки и разработаны нормативы, регламентирующие величину снимаемого слоя при переточках режущего инструмента.

Полученные научные результаты послужили базой для совершенствования технологии механической обработки прокатных валков, что позволило, организовав производство валков на комбинате, повысить производительность труда станочников, нормировать энергоемкость процесса резания валковых материалов, сократить расход твердого сплава за счет применения резцов с испарительным охлаждением, повысить качество поверхностного слоя прокатных валков и повысить их эксплуатационную стойкость.

Результаты работы В. Куца используются в учебном процессе Магнитогорского технического университета при изложении дисциплин «Процессы формообразования и инструменты» и «Технология машиностроения». Основные положения диссертации обсуждались на международных, российских, региональных научно-технических конференциях и семинарах. По результатам исследований и разработок опубликованы 4 монографии и свыше 20 научных статей и докладов.

Председатель Ученого совета УГТУ рекомендовал В. Куцу продолжать работу в этой области. Собранный материал имеет несомненную практическую ценность, его можно использовать в разработке докторской диссертации.

Виктор Анатольевич считает, что перед тем, как разрабатывать докторскую, на ремонтно-механическом заводе необходимо подготовить еще как минимум одного кандидата.

— По теме, близкой моей, — говорит В. Куц, — готовит материалы начальник цеха изложниц В. Мещерин. А что касается перспектив повышения квалификации специалистов завода «МАРС», то у нас есть назначенные недавно молодые руководители, которые, несомненно, пожелают включиться в научный поиск.

В. Куц стал первым в нашем городе кандидатом технических наук по машиностроительной специальности «Процессы механической и физико-технической обработки, станки и инструменты».

Г. ГИРИН.