

СЕРТИФИКАТ ИСО 9001. Зачем он автоперевозчику?

О сертификации системы управления качеством слышали многие, а среди организаций, уже применяющих и довольно успешно подобные системы в своей работе, есть и производители, и представители сферы услуг, в том числе международные автомобильные перевозчики. То, что процесс сертификации не стал пока массовым, объясняется скорее всего добровольным характером подтверждения уровня организации процессов у субъекта хозяйствования. Вместе с тем, как заявляют эксперты, подобная сертификация способна дать дополнительный толчок в развитии бизнеса, способствовать поиску новых клиентов и расширению доступа на международные рынки.

Так что же сулит белорусской транспортной компании сертификация системы управления качеством? Какие виды сертификатов ИСО 9001 бывают, в чем их отличия, недостатки и преимущества? С чего начать сертификацию и какие процедуры необходимо пройти? На эти и иные вопросы в интервью газете «МТМ» отвечает учредитель группы компаний «Стандарт Качества» Олег Нарчук.

– Олег Дмитриевич, предлагаю в нашем разговоре перейти сразу к сути. Зачем, по Вашему мнению, международному перевозчику нужен сертификат ИСО 9001? Люди, работающие в транспортном бизнесе, обладают практическим складом ума, и первое, о чем они спросят, «что мне это даст?»

– Преимуществ, на самом деле много: от упорядочения внутренних процессов в компании, до получения имиджевого превосходства. Это если говорить в целом. Однако автоперевозчики могут получить и гораздо более серьезные возможности, благодаря сертификату ИСО 9001.

Целью любой коммерческой компании является максимизация прибыли. Достигается эта цель разными способами, но одним из основных всегда был и остается метод расширения рынков сбыта. Белорусские перевозчики по ряду причин ориентируются преимущественно на рынок СНГ, хотя гораздо более интересным был бы, конечно, рынок Евросоюза.

Приведу некоторую статистику. Объем рынка автомобильных грузоперевозок Евросоюза по данным Евростата за 2017 год превысил 1,21 миллионов тоннокилометров. Аналогичный показатель рынка ЕАЭС скромнее и составляет порядка 0,44 миллиона тоннокилометров. При этом, несмотря на существенную разницу в стартовой базе, ежегодный рост Европейского рынка сопоставим с рынком ЕАЭС: 4,5 процента в ЕС против 4,7 процента в ЕАЭС.

Эти цифры свидетельствуют о серьезной привлекательности западного направления для белорусов. Но, опуская пока, некоторые проблемы (например, разрешительный систем), скажу: белорусы не всегда проявляют активность в продвижении себя на запад. Препятствия тут возникают разные: от языкового и юридического барьеров до разности менталитетов. Не всегда бывает просто рассказать о себе в чужой стране. Но ведь есть инструменты, которые могут сами рассказать о перевозчике, предлагаемых им услугах и их качестве. И сертификат ИСО 9001 – один из таких инструментов.

Еще в 2014 году в журнале European Transport Research Review было опубликовано исследование «Необходимость нового стандарта качества для грузоперевозок и логистики в Европе». Авторы исследования на основании многоступенчатого опроса руководителей компаний-поставщиков транспортных, логистических услуг, интервью с ключевыми торговыми ассоциациями в Брюсселе, связанными с логистическими услугами, и исследования существующих в Евросоюзе правил и стандартов качества оказания услуг по перевозке грузов сделали некоторые выводы о пользе сертификации.

Здесь я умышленно приведу только выводы, касающиеся предмета нашего разговора.

Так вот, исследователи пришли к выводу, что ИСО 9001 является наиболее известным стандартом из применимых к деятельности по грузоперевозкам. Это первый важный момент, который необходимо отметить. Второй – тот, что 68,8 процента респондентов ожидают от поставщика услуг грузоперевозки подтверждения уровня качества его внутренних процессов. Как это можно сделать? Да, таким подтверждением может стать сертификат ИСО 9001. Почему уровню качества внутренних процессов уделяется такое внимание? Потому что, как было отмечено в исследовании, «качество должно быть внутренней философией организации, предусмотреть все требования к качеству услуг в договоре – невозможно».

83,3 процента респондентов указали на то, что обращают внимание на наличие знака качества у поставщика услуг (в том числе, ИСО 9001). Наконец, 45,7 процента опрошенных (при 37 % воздержавшихся, будем объективны) доверяют стандарту ИСО 9001 и не видят смысла в разработке дополнительных стандартов качества для грузоперевозчиков.

– И какой вывод из всего сказанного вы можете сделать?

– Главный вывод в том, что потребители грузоперевозок на европейском рынке доверяют сертификату ИСО 9001 и хотят видеть его у перевозчика в качестве подтверждения зрелости внутренних процессов управления в компании и ее способности предоставлять услуги установленного качества.

– Если так все просто, почему же в сертифицирующей организации не стоит очередь?

– У меня есть ответ на этот вопрос. Както в разговоре с руководителем крупной экспедиторской компании я задал вопрос о том, почему белорусские автоперевозчики не проявляют заинтересованность в получении сертификата ИСО 9001. И знаете, что было ответом? «Когда нам поступает заказ с требованием о предоставлении перевозчика, прошедшего сертификацию ИСО 9001, мы не предлагаем этот заказ компаниям, у которых сертификата нет. Вероятно, поэтому несертифицированные перевозчики просто не узнают о таких заказах...»

– Сертификат можно получить как в Беларуси, так и за рубежом, да и иных нюансов в этом вопросе хватает. Можете ли вы сказать, как и какой именно сертификат ИСО 9001 стоит получать?

– На самом деле, если вы уже интересовались этим вопросом, то могли заметить: сертификатов ИСО 9001 огромное множество. Разные бланки, отличающиеся цветом

и содержанием. И тут действительно могут возникнуть вопросы. Например, какие из этих сертификатов настоящие? Или какие из них будут принимать европейцы?

В большинстве стран мира существуют национальные системы аккредитации органов по сертификации. Аккредитация – это процедура, при которой независимый государственный орган подтверждает право определенной организации проводить сертификацию и выдавать сертификаты. Такие организации после этого становятся органами по сертификации. При этом почти во всех странах, в отличие от Беларуси, нет единых бланков сертификатов ИСО 9001 и каждый орган разрабатывает свой собственный. Именно поэтому мы и видим такое разнообразие сертификатов.

Что касается стран... Национальная система аккредитации Беларуси называется СТБ, России – ГОСТ Р, а Германии, например, DAkkS. И какой сертификат лучше получить для работы в Европе?

Однозначного ответа на этот вопрос нет, однако, как правило, европейцы больше доверяют европейским же сертификатам, а еще больше – сертификатам из Германии, Великобритании, Франции и Италии. Учитывая несущественную разницу в стоимости, конечно, лучше получить сертификат немецкого органа, нежели белорусского: такой сертификат и здесь, и там пригодится.

При этом, если вы планируете получить сертификат специально для участия в какой-то конкретной закупке, или для его демонстрации какому-то конкретному клиенту, то проще всего заранее поинтересоваться непосредственно у него: какому сертификату он будет доверять больше. Можно при этом предложить ему рассматриваемые варианты. И в этом нет ничего зазорного: отсутствие сертификата не говорит о том, что в компании нет системы управления качеством. Это говорит лишь о том, что сертификат пока не получен. Сертификация – дело сугубо добровольное.

В остальных случаях нужно просто отнести следующие факторы: стоимость сертификации, страна нахождения органа по сертификации, сложность прохождения процедуры. Главное помнить, что цель – максимизация прибыли, а неоправданные цены некоторых европейских органов по сертификации этому отнюдь не способствуют.

– Будем считать, Олег Дмитриевич, перевозчик решил получить сертификат. С чего ему начать?

– Давайте начнем с того, что разберемся в самом понятии системы менеджмента качества. Простыми словами, это система взаимосвязанных бизнес-процессов организации, позволяющая управлять качеством продукции или услуг посредством контроля качества каждого процесса. ИСО 9001 как раз содержит требования к системе менеджмента качества, при выполнении которых ее можно признать работающей и эффективной. Именно поэтому сертификация проводится именно в соответствии с этим стандартом.

Вообще, внедрение процессного подхода к управлению в своей компании (когда процесс создания конечного продукта описывается как совокупность отдельных бизнес-процессов, что позволяет контролировать и оптимизировать их гораздо эффективнее, чем при классическом управлении) –



тема для отдельной статьи или даже цикла. Возможно, мы еще как-нибудь поговорим об этом, а сейчас скажу лишь, что для получения сертификата организация должна соответствовать требованиям стандарта. Для этого нужно упорядочить бизнес-процессы, документировать их. Требования к документации достаточно сложны, поэтому формальной части нужно уделить особое внимание.

После подготовки всей необходимой документации аудитор органа по сертификации проводит ее анализ и, при полном ее соответствии требованиям ИСО 9001, подтверждает, что в организации система менеджмента качества функционирует. Как результат, выдается сертификат.

Вообще есть заблуждение о том, что эта процедура слишком сложна, и далеко не каждая компания может ее осилить. Нередко это бывает связано с тем, что недостаточная квалификация штатных работников не позволяет им выполнить всю необходимую работу в полном объеме. Да, бывает и такое. Как бы ни было, всегда есть возможность обратиться к консультантам, которые разработают полный пакет документов, внедрят систему в работу компании и обучат сотрудников. В этом случае шанс, что документы не пройдут проверку органа по сертификации ничтожен: консалтинговые компании нередко годами работают с одними и теми же сертификационными органами, и им досконально известны требования каждого аудитора.

Обязательно стоит обратить внимание и на то, что в Беларуси есть несколько представительств крупных международных органов по сертификации, например, немецкого QA-Technic или австралийского TQCSI. Обращаясь в такие представительства, находящиеся в нашей стране, перевозчик получит серьезное ценовое преимущество: во-первых, аудиторы – свои, белорусские, и стоимость их работы существенно ниже, чем, например, немцев, а, во-вторых, перевозчику не придется при этом оплачивать перелет, проживание и питание зарубежных аудиторов. Экономия может составить, в зависимости от размеров транспортной компании, от 3 000 до 5 000 евро.

Но, конечно, любое решение всегда остается за перевозчиком.

Беседовал Вячеслав МИЛЬЯНЕНКО