

ISO 9000:2000 – НОВИ СТАНДАРТИ, СТАРИ ПРОБЛЕМИ

доц. Анастас Кехайов, управител на Алфа Куолити Интернешънъл

Доклад пред Националната конференция по качеството, ноември 2002 г.

За осми път нашата фирма ангажира Националната конференция по качеството с обзорния си доклад за състоянието на работата по ISO 9000.

И тази година нашият доклад пак ще е посветен повече на проблемите и по-малко на успехите (те са малко и малки) и пак ще лъха на песимизъм.

И пак ще се обърнем към държавните органи, по-точно – към техните мастити чиновници, които не могат или не желаят да си свършат работата.

ISO 9001:2000 и ISO 9004:2000 трябва да се използват заедно

Ще започнем с това, че ISO 9001 и ISO 9004 са “свързана двойка” и че това свързване е нарочно заложено от авторите на серията стандарти с цел подготовката за сертификация да не бъде противопоставяна на вътрешните нужди на всяка организация от непрестанни и полезни усъвършенствания.

Ако това е така, кога ще видим ISO 9004:2000 като БДС? И кой ли има интерес да се бави издаването на ISO 9004:2000 като БДС? И дали нашият компетентен технически комитет по стандартизация не е под влиянието на свои членове – представители на организации, който има интерес работата по ISO 9000 да продължи да се ограничава до добрата схема на плащане на пари на консултанти и сертифицикитари, в резултат от която фирмите вземат красиви сертификати, а нямат ефективно работещи системи по качеството.

А може и фирмите да не знаят, че сертификацията има за задача преди всичко да удостовери дали фирмата има ефективно действаща система за управление на качеството, а не само дали са писани наръчник и процедури, които формално съответстват на приложимите изисквания на стандарта.

Когато вредата от проектите на ФАР е по-голяма от ползата

Нека пак възбудим, за кой ли път, въпроса за проект ФАР BG 0004.01 “Грантова схема за въвеждане на системи за управление на качеството”.

Администраторите на този проект и техните шефове така подхлъзнаха наивните български фирми, че последиците ще се чувстват години напред.

Блъфираха ни, че ФАР поема 75% от разходите. Да, но 75% от какво... Ако цените са шест пъти по-високи, а всичко клони натам, ще е по-евтино да платиш директно 10 хил.лв вместо по ФАР да платиш 25% от 60 хил.лв.

Проектът, по начална идея, трябваше да е стратиран преди две години. Вече започваме силно се съмняваме, че изобщо някога ще бъде стартиран.

За нас този нарочно забавян и после провален проект си е чиста проба перфектна маркетингова постановка, в резултат от която някой изнесе куп информация за българския сертификационен пазар и перфектните бизнес-профили и бизнес-планове на много десетки доверчиви български фирми.

От тази трибуна твърдим отговорно, че в последните две години у нас не е имало друг фактор, нанесъл тъй голяма и непоправима рана на каузата ISO 9000 както този нарочно ръководен по най-некадърния начин проект.

Въздържаме се от коментар има ли и ще могат ли да бъдат активирани всевъзможните други линии за субсидиране и рамбурсиране на разходи за въвеждане на системи ISO 9000. Това е защото не сме убедени, че изобщо може да има позитивен баланс на ползи и вреди при външно финансирани проекти и програми за изграждане и сертификация на системи ISO 9000.

Нека на фирмите да им бъдат спестени бюрократичните унижения да попълват обемисти сведения, заявки, задания, планове, доклади и отчети, чиято единствена роля е да оправдаят заплатите на нашите и чуждестранни чиновници-тунеядци. И нека сме по-внимателни когато ни искат да даваме информация за иновационни и инвестиционни проекти, за икономическа ефективност, структура на себестойността, ръст на продажбите и норма на печалбата, за производствен капацитет и за пазарни позиции и намерения.

Накрая, нека директорите си дадат и тази равносметка, че ако фирмата не плаща, ако не цялостно, то поне частично със собствени средства, тя не е възискателна нито към резултатите на собствения си проектен екип, нито към работата на консултанта, а още по-малко – към тази на сертификатора.

Когато сами позволим да ни мамят “тандеми” или “каубои”

Другата ни тревога е, че консултантите по ISO 9001:2000 много бързо се нароиха и сега са едва ли не по-многобройни от организациите-клиенти.

Преди три години, пак на Националната конференция по качеството, ние изобличихме тандемите между сертификатори и васални консултанти. Вместо тази порочен стил да спре или поне да се прикрие зад по-прилични форми, той арогантно се налага с аргументи за “сигурен сертификат”, къси срокове и ниски цени. Първият аргумент е верен дотолкова, доколкото е “сигурен” сертификатът на една система, която е проектирана по каноните на сертификатора, а не според потребностите на организацията-внедрител. Вторият аргумент също е верен, защото конфекционирането е бърз процес. Третият аргумент обаче е грубо подвеждащ – зад привидно ниската цена на консултанта (естествено е тя да е ниска, защото за конфекционирането е характерна висока производителност) идва по-високата и неподлежаща на обсъждане цена на вече предопределения сертификатор. Дори има случаи договорът със сертификатор да се сключи най-напред и чак след това да се сключи договор с посочения от сертификатора и доверен нему консултант. И да има преразпределение на парите, организацията-клиент не го научава.

Пак на конференцията отпреди три години нарекохме “каубои” нелоялните към фирмите си мениджъри на СУК, които са готови за жълти стотинки да продават наръчници и процедури дори на конкурентни фирми. Нищо, че това “ноу-хау” се пренася ведно с правописните грешки и без да се отчита производствената и организационна специфика в другата фирма. Но понеже имат нужда от макар минимална методическа подкрепа, а също така и от пазарно рамо, “каубоите” бързо се впрегнаха в тандемните яреми на “техните” сертификатори и дори завършиха одиторски курсове при тях.

Пазарът е тесен за сертифициаторите. Предстои картелиране

Сега в страната присъстват близо 20 сертификационни организации – половината от тях са резидентни (офиси, представителства, клонове, дори еднолични ООД на организация-майка), а другата половина са приходящи. Пазар от 200-250 сертификации годишно е тесен за толкова много играчи. Сертифициаторите у нас вече са на път да се хванат гуша за гуша, макар че публично още са учтиви един към друг и дори усмихнато си протягат ръка. Първите симптоми вече са налице. Достатъчно е да се посочат два факта. Единият е, че група сертифициатори почти успяха да наложат “изискване” на Техническия комитет по акредитация към ИА”БСА” при кандидатура за българска акредитация да се докаже, че одиторите имат IRCA-регистрация. Вторият факт е, че същата група сертифициатори успя доста силно да внуши на администраторите на проекта ФАР ВГ 0004.01 “Грантова схема...”, че кандидатстващите за участие в него сертифициатори трябва да имат местна акредитация, и то не от друг, а непременно от държавния орган ИА”БСА”.

В битката за удържане на монопола вече не се подбират и средствата. Но тъй като монополът не може да устоява на непрестанно подновяващите се атаки на нови и нови кандидати за ограничената пазарна баница, може в скоро време да се стигне до картелни съглашения между сертифициаторите. Картелите вероятно ще се дефинират по зони на влияние или според това доколко фирмата-клиент зависи от други дейности на един сертифициатор – на едни фирми износът им за ОНД зависи от един само сертифициатор, при други сертификацията на определени професии и надзорът на съоръжения с повишена опасност зависи от друг сертифициатор, трети фирми, които са доставчици на материали и изделия за корабостроенето, също са зависими. Не наричаме “рекет” всичкото това, защото нямаме право на груби оценки.

Важно е организациите да разберат, че сертифициатор не се избира по ценова оферта, а по доверието, което ще имат в него тези клиенти, които са изискали от организацията да сертифицира своята система по качеството.

Друго важно нещо, което трябва да знаят организациите, които искат да се сертифицират, е, че сертифициаторът “по дефиниция” трябва да бъде независим и безпристрастен. Следователно, не е “позволено” консултант и сертифициатор да действат заедно, а още по-малко – да оферират съвместно.

Медиите се сещат за ISO 9000, само да има клюка и скандал

Медиите у нас са длъжници на ISO 9000. Това е една от съществените причини за информационна мъгла около формите за външно финансиране. Пропагандно-просветителската мисия, дори да е имала на моменти някои проблясъци, изобщо не се изпълнява. Понякога печатат некадърно списани и обидно къси съобщения с жълти заглавия, изобилстващи с изопачени или неточни сведения. Но има и платени публикации с доста парфюм и осанна. А когато подведен съветник от британското посолство заеме нечия страна, може да се поведе истинска медийна война – само дето журналистите пак интерпретират престрелките в Интернет както дяволът чете евангелието.

А би трябвало медиите – вестници, списания, радиа, телевизии, – да се изявят като национално отговорни институции, заинтересовани да помагат

фирмите и организациите в България да просперираат чрез качеството, и оттам – чрез повишената пазароспособност на своите продукти и услуги.

Закон за обществените поръчки – още една гавра с ISO 9000

Авторите на закона не са и подозирали извращенията, за които ще го употребят държавните служители в конкурсите за консултант по ISO 9000. За да не съм голословен, ето пет случая. Първи случай – държавна фирма поисква оферта по-ниска от 10000 лв, за да заобиколи процедурата по ЗОП. Втори случай – поделение към централно ведомство поиска да представим два отделни и различно формулирани договора, всеки с цена под 10000 лв. Трети случай – официална покана за участие в конкурс, последвана от среща на четири очи с един от отговорните организатори, който пояснява, че до финала на конкурса ще бъдат допуснати само три фирми – тази, за която е обявен конкурсът, и още две, които, срещу приличен комисион, ще вдигнат цената до такива фантастични равнища, че иначе високата цена на избранника да се приеме с облекчение, а после една значителна част от нея ще се подели справедливо между всички “допринесли”. Четвърти случай – тръжното задание е написано от “независим” консултант, който го оформя тъй, че точно определена фирма-консултант най-цялостно се вписва в него. Пети случай – доброжелател от деловодството изчаква да постъпят всички оферти, копира ги и ги предоставя на предопределения консултант, който успява да оферира по-добре от всички останали, макар и в последния срок.

Има ли нашата държава държавна политика по качеството?

Чакаме да видим държавна политика по качеството, както му е редът – тя да е продукт на широки дебати с всички заинтересовани страни, да е записана в официален документ, да е разгласена и разбрана, да е вменена за изпълнение на всички отговорни органи и организации, да са създадени условия за правилното ѝ провеждане и за обективна оценка на прогреса.

При това положение не е чудно, че органът, който трябва да отговаря за провеждане на държавната политика по качеството, е затруднен във взаимодействията си с други държавни органи, че се забавя и изкривява изравняването на българското с европейското техническо законодателство, че не са координирани действията на държавните органи по осигуряване на наистина стимулираща нормативно-управленска среда за ефективна работа по ISO 9000 в промишлеността и в стопанските и административни услуги.

Докога работодателите и синдикатите ще игнорират ISO 9000

Като изключим две или три браншови камари, които винаги силно са помагали на членовете си в работата по ISO 9000, и като не подценяваме, че още две-три камари епизодично бият тревога, за многобройните други групи работодатели важи оценката “нарастващ интерес, нулева активност”. Позитивен принос имат доста от регионалните поделения на БСК и БТПП, но това е продукт повече на личната инициатива на местните ръководства.

Докато някои работодателски организации все пак се стараят и правят нещо, то в синдикалните централи, а още по-малко – по места, проблемът за

ISO 9000 никога и изобщо не е бил осъзнаван – нито преди, нито сега. Липсва разбиране, че ISO 9000 е една от стабилните опорни точки, около които могат да се съюзят усилията на работодатели и синдикати – в полза на фирмите, и оттам – в полза на персонала им и на обществото като цяло.

Банките стоят настрана... може би защото не са истински банки

В Европа, към която така силно се стремим, някои банки провеждат политика да стимулират клиентите си при въвеждане на системи ISO 9000. И самите банки въвеждат такива или подобни системи за собствени нужди. У нас банките, случва се и това, отпускат кредити “за стопански нужди”, но въвеждането на система ISO 9000 не се припознава за стопанска нужда. Няма прецедент българска банка да е подпомогнала, а още по-малко – да е стимулирала някого да работи по ISO 9000. Все още банките не разбират как системите ISO 9000 влияят на стопанското здраве на техните клиенти. Не биха и могли да го разбират – не е имало кой да им го обясни, а и няма заинтересованост за обвързване на банковия с промишлен капитал. Това е защото фалшивите форми на собствеността ерозират управленските цели. Ще очакваме, когато банките, наред с лихварските си пристрастия, станат истински кредитни институции, ISO 9000 да влезе стабилно в прицела им.

Благодарим на обществените организации – добре че тях ги има!

И не за да си правим комплименти, но всички ние, които работим в полето на ISO 9000, дължим благодарност на Сдружение “Клуб 9000”, на Съюза на специалистите по качеството в България, на Българския съюз на стандартизаторите, на Българския съвет за доброволна сертификация, на Федерацията на потребителите в България, на Съюза на метролозите и на всички други доброволни организации, които тихо и неуморно работят в полза на каузата, макар че на тях повече им пречат, отколкото им помагат.

Важен елемент в държавната политика по качеството ще е този да има видима държавна опора на дейността на тези организации – не само пряка финансова помощ, а и правомощия за по-ефикасно изпълнение на важните и отговорни функции, които така и така са поети от самите организации, но не могат да бъдат разгърнати без съответната им институционализация.

Това ще е предпоставка за преодоляване на конфликтите, за достойно равнопоставяне и по-ефикасно интегриране на заинтересованите държавни органи и компетентните обществени организации в тяхната обща работа в полза на вярната кауза “качество” – нещо, от което неминуемо ще спечелят фирмите и организациите, и в крайна сметка – пак обществото ще спечели.

И пак всичко е за сметка на фирмите и организациите

От казаното личи колко остри са проблемите и колко малко трябва да се направи, за да се преодолеят. Нужно е само проблемът за качеството на българските продукти и услуги, и в частност – проблемът ISO 9000, да влезе във фокуса на вниманието на законодателната и изпълнителна власт. Иначе пак всичко ще си остане за сметка на винаги ощетените български фирми и организации, които вече добре разбират, че са им нужни не какви да е, а

достойни сертификати, но нито могат да се ориентират в разюздания и слабо регулиран консултантски и сертификационен пазар, нито могат да разчитат на привлечен ресурс, за да покрият всякаквите присъщи разноси. Най-ощетени са фирмите със средна и особено тези с малък брой персонал, защото цените на консултантските и сертификационни услуги нарастват относително с намаляване на персонала. Многопродуктовите фирми и многофункционалните фирми също са ощетени, защото цените растат с броя продуктови групи и с ширината на функционалния спектър. Цените са тъй формирани, че наказват фирмите, която работят наистина ефективно (с малко хора да имат много групи продукти и широк спектър от функции).

Не остава друго, освен да напомним на всички фирми и организации, които работят или са решили да работят по ISO 9000, народните мъдрости за лозето и мотиката, за викането на неволята и други такива, които сочат верния и единствен засега път – докато чакаме някой да благоволи да ни помогне да си решим проблемите, нека опитаме да си ги решаваме сами – кой както може, кой докъдето стигне, но и да си помагаме едни на други, най-малкото с информация, защото е лишено от полезен смисъл всеки да бие пъртина за себе си, когато на крачки от него минава утъпканата пътека.

За 10-12 години новите демокрации от Централна Европа и южните съседки ни бягат с 4 години по отношение на ISO 9000 – нека ги догоним!