

Контролът от трета, независима страна – универсален инструмент за повишаване на безопасността и качеството в производственото предприятие

Иван Стамболиев

Статията е преамбюл към серия от материали по тази тема, които авторът и сп. Машиностроене и електротехника имат намерение да предложат на читателите. Считаме, че в обществото и дружествата липсва достатъчно познание и информация за ползата от такъв контрол.

Темата „качество“, в най-широкия ѝ смисъл, ме занимава още от 2006 год. Към тази дата бях служител на дружество за търговия с електроинсталационни материали, едно от най-големите дружества-дистрибутори на голяма френска марка за България. Тогава все още не можех да разбера защо им е на представителите на тази френска марка да настояват и спонсорират изграждане и сертифициране на системи за управление на качеството у своите клиенти. Разбрал или не, аз бях посоченият за представител от ръководството, също така бях изпратен да се обучавам за вътрешен одитор на системи за управление на качеството, от групата на ISO 9000 стандартите. Дали лекторът много се стараеше, или аз много исках да разбера материала и вникна в същността на установяване и управление на СУК, вече не мога да кажа, но ефектът, от сблъскването ми с тази материя, за мен беше огромен. Моментално разбрах, че това е сфера, в която ще искам да се развивам през целия си професионален живот.



С доброто често идва и не-толкова добро, и този случай не беше изключение. След продължителния и интензивен курс, в който разглеждахме много казуси, създавахме много примери и отработвахме индивидуални, и екипни задачи, дойде и моментът на приложение на наученото. Какво беше разочарованието ми, когато се сблъсках със същинската работа, е трудно да се опише. Към въпросния момент 2006 – 2008 год. Имах възможността да наблюдавам изграждането на 8 СУК, в компании, аналогични на тази, в която бях назначен, както и да изградя 3 системи за управление на качество, в същия период. Както в тези, които наблюдавах, така и в тези,

които изграждах, повечето постулати, с които ни беше запознал френския лектор, трябваше да бъдат пренебрегнати, за да се отговори на желанието на клиента. Но не това беше толкова учудващото, а по-скоро готовността на, тогава, някои Сертификационни Тела да отговорят на тези алогични, съгласно идеята на Стандарта, изисквания. Стигна се до там да наблюдавам „сертифициране“ на едно дружество в рамките на 2 (два) дни от първоначалния контакт до получаването на сертификата. Случаят накратко: На дата X собственикът на едно търговско дружество, с което бях в разговор за започване на проект по изграждане и внедряване на система за управление на качеството, получи целева покана за участие в търг. Същият се провеждаше в много кратки срокове и офертно предложение трябваше да се предостави в рамките на три работни дни. При проверката на изискванията към кандидатите установихме, че едно от тях е наличие на валиден ISO 9001:2000 (актуалната ревизия към 2007 год.) сертификат. Собственикът на дружеството – господин, когото познавах от над 10 години към въпросния момент, ме покани на среща, за да му представя системите за управление на качеството, способите за внедряването и управлението им и прочие. Изхождайки от опита си в сферата на търговията, въпросният господин подходи по същия начин – искайки бързо и лесно решение, което покупка да му осигури. Той нямаше никакво желание да вникне в смисъла на тези системи, нито да потърси истинското им приложение. Той искаше един документ, посредством който да отбележи с „налично“ едно от полетата с изисквания към управляваното от него предприятие. Колкото беше голям неговият шок, от моите обяснения колко месеца следва да се установяват изискванията към бъдещата СУК, как да се съберат, обработят и унифицират в една обща система, как формално да се организира въпросната система, да се провери

дали е приложима за предприятието, да се внедри поетапно в него, многократно одитира и подобри, за да може някаква нейна по-късна версия да бъде предложена на реномирано Сертификационно Тяло за сертификация, толкова голям беше и моя шок да видя целия този, без никакво съмнение за осъзнаващите го – полезен за дружеството процес по изграждане и внедряване на система за управление на качеството, низвергнат и сведен до двудневна покупко-продажба на сертификата. И докато осъзнавам и, донякъде, оправдавам постъпката на бизнесмена, тенденцията, която видях тогава, и с неприятно чувство продължих да следя лавинообразното ѝ нарастване, да се „продават“ сертификати истински ме фрустрира. Основния смисъл на процеса по сертификация беше опорочен – с други думи – това дадена (международна) външна организация да провери и установи съвместимостта на определена СУК със световно признат стандарт, след което – със собствената си фирма да застане до тази на клиента и така да потвърди установеното, т.е. – да издаде сертификат. Опитът ми в сферата на търговията, към въпросния момент, както и погледът над културата и целите на родните бизнесмени ми помогнаха ясно да видя тенденцията в тази сфера и за съжаление, се оказах прав. Позволих си да опиша случая, за да изразя, може би малко силно казано, но – пагубната, според мен, тенденция в развитието на системите за управление на качеството на родния пазар. Защото, за мен, този случай показва как дадено изискване, което се прилага само механично и с оглед на моментната полза, носи минимум двойна вреда – от една страна дружеството губи един много добър инструмент за подобрението си (при това го губи на изключително висока цена – освен директните и осчетоводими разходи, следва да се отчетат и такива, като: демотивация на персонала, поради непремерени изисквания, например; засилване на генерални тенденции към negliжиране на изисквания, ако една внедрена „набързо“ СУК не се спазва, поддържа и/или подобрява; загуба на потенциала на даден работник/служител – ако у него няма мотивация за ползване/прилагане на новите изисквания: той ще се стреми, отначало вътрешно, но колкото повече системата „отслабва“, толкова повече тези тенденции ще имат и външни проявления и още много други). От друга страна – пак чрез желанието си за моментно удовлетворяване на дадено клиентско изискване, участва активно в създаването на една токсична, за развитието на устойчив бизнес, среда, в която изискванията се изпълняват само формално. На родните тенденции за единствено формално спазване на изискванията ще се старая да не се спирам, защото това е безкрайна тема, която обикновено служи само за оправдания. Положителна функция за отчитането ѝ виждам само в това, да се ползва като предупредителна линия – когато се тръгва към крайни девиации. Обратно към

заченатата тема – тъй като ясно видях негативната тенденция, а не исках да преустановявам развитието си в тази насока, започнах да търся попрището, на което спазването на изискванията е цел на участниците в процеса; където мениджмънта на дадено дружество търси възможности същото да е трайно сред добре представящите се дружества – не само с оглед на генерираната печалба, а и с поглед в бъдещето на това предприятие и произвежданите от него стоки или услуги.

Само две години, след като бях започнал да се занимавам с управление на качество, къде случайно (както стават повечето добри неща в Живота), къде в резултат на целенасочените ми усилия, открих тази дейност. Вече бе изненада установих, че това отново се оказа сертификация, тъй като ултимативно вярвам в контрола, като универсален инструмент за подобрения, но вече – с различен акцент – върху продукта. Първата голяма разлика, която се откри, беше, че докато при системите за управление на качество, по смисъла на стандартите от ISO 9000 групата, акцентът е върху въпросната система и дружеството, като общо; при сертификацията той е върху продукта (продуктова сертификация) – акцентът е върху продукта, а предприятието е разглеждано, като *conditio sine qua non*, т.е. необходима предпоставка, за постигане на желаното, но не и крайна цел. И въпреки че е сертификацията не е крайно непозната в нашата държава аспектът който аз успях да видя беше съвсем различен. това се дължеше най-вече на факта че бях поканен от реномирана международна организация Да представлявам интересите им отначало в България по-късно на Балканския полуостров Европа И на някои други континенти в течение на времето. забелязах че продуктовата сертификация може да е обект на силно желание от страна на клиента както и целенасочена систематична работа за постигането на това желание. но най-важната разлика тепърва предстоеше да бъде открита. Много отношения двата вида на контрол върху производство върху предприятие за управление на качество си приличат и основните и Недей се припокриват вероятно голяма част от авторите ще оспорят моето мнение че има разлика в начина на измерване на постигнатото като аз смятам че при продуктовата сертификация има абсолютни измерители на постигнатото и резултатите могат да бъдат систематизирани и сведени понякога дори и до стойности при системите за управление на качество и тяхната сертификация контролът се извършва основно в рамките на субективни критерии с някои малки изключения. при изграждането на една система за управление на качеството от ISO 9000 групата основна роля при изграждането и особено в предприятията които нямат опит и познания и не са инвестирани в натрупване на собствено ноу-хау

при по повод изграждане на такива системи тази роля е на консултант. Други думи той решава как ще изглежда бъдещата система на едно предприятие и в зависимост от уменията и опита му успява да продаде в кавички тази идея на собственика на дружеството на управителя или на който е овластен да взема решения нереална да се очаква че тези хора биха имали задълбочени познания затова по-големи от тези на един консултант който професионална се занимава с тази сфера в голяма част от живота си за да можете да го контролират и да са водещите мнения при изграждането на системата. тяхната задача в общи линии се падна на това да коригират предложеното от консултанта и пожелая доколкото е възможно тяхната система за управление на качество да бъде уникална за дружеството и приложението и аспектите в нея да бъдат напаснати точно на нуждите на това дружество. След това контролът е възложен на специалисти от дадено сертификационно тяло които да проверят Всъщност повечето случаи Работата на консултанта при и попълват изграждане и внедряване на система за управление на качество дадено предприятие. Разбира се тези две групи специалисти се водят от работата си при работата си от професионални стандарти и са обучавани в идеалния случай и са проверявани многократно на за знанията си опита си дружествата които са ги на Ели и обучени за да могат да предоставят тези услуги на крайните клиенти. но именно с цел да може една система да бъде напасната максимално на нуждите на дадено предприятие стандартите от исо групата работят с Едни относителни категории при залагане на изискванията в тях. Тук е първата значима разлика между двата подхода - стандартите, както разработени от технически комитети и приети от национални стандартизиращи организации, съдържат точни и измерими показатели (например - в стандарт EN 60898-1, точка 2.2., от Контрол върху производството е записано, че ако едно изделие е проектирано и произведено да изпълнява функциите на миниатюрен прекъсвач, то това изделие следва да бъде изпитано с напрежение от 1500 V AC, с честота 50 или 60 Hz, за една секунда, между двата терминала на изделието (в "отворено" състояние), като при този тест не бива да има късо съединение или искра в дъгогасителната камера; всеки друг тест, резултат или пропускане на такъв тест поставят това изделие в каквато и да е група, но не и на преминалите успешно контрол миниатюрните прекъсвачи). Субективните преценки са сведени до минимум и това мен силно ме привлече към тази материя.

Професионалните обучения, които преминах през тези, дванадесет, до момента, години, откакто съм служител на тази организация, наслагах много пластове върху тази базисна идея, но същината никога не се промени. В изложението по-долу,

детайлно ще разгледам и фазите, и "нивата" на контрол върху дадено производство. В основата на всички тях, обаче, лежат измеримите критерии, и то - не свободно дефинирани от дадено дружество, а унифицирани за всички желаещи да участват в този процес. Първоначално, убеждението ми беше, че такъв инструмент би следвало да е силно развит, добре познат и радушно приет от родните производители, особено от такива, които произвеждат собствена марка продукт. Дали, защото го гледах "отвътре", или защото ми представляваше такъв интерес да го разуча, но, за мен, контролът от външна страна, особено - подкрепен с продуктова сертификация, е ултимативен инструмент, за поставяне на дадено предприятие, или марка, на "световната карта" на производителите, при това - с условия валидни за всички играчи и контрол, който се базира на обективни критерии! Такива предпоставки, в регион с (тогава все още) евтин достъп до ресурси, сравнително технически грамотен персонал, с някои не-отмрели умения в индустриално производство, следваше да бъдат ракета-носител на българския бизнес, който изглеждаше, като да получава своя ренесанс, след прекрасните, индустриални двадесете и тридесетте години на миналия век, когато България действително е сред водещите производители в Европа и действително тук се ражда, разработва и/или доусъвършенства ноу - хау в много сфери на индустриализацията. Уви, оказа се, че ракетата е заредена с гориво-менте, траекторията ѝ е зададена от късогледни "до собствения си нос" представители на Суверена, а когато все пак тръгна нанякъде, попадна под "приятелски огън" на етаблираните международни производители, в съответните сфери, част от семейството, към което се бяхме присъединили съвсем скоро. Когато към това прибавим и особеностите на Балканите, можем лесно да стигнем до плачевната картинка на българските производствени предприятия (с някои изключение - основно в сферите на хранително-вкусовата промишленост, електронните услуги, over-the-counter продуктите и изнесените производства на големи, международни компании). След като видях, че очакването от мен ниво на познания, в тази сфера, не е масово, се запитах защо и започнах да търся причината. Сред основните се открииха - слаби и не-систематични познания в сферата на производствения контрол и контрола от трета страна (като неделима част от същинския контрол върху производството); слабо до никакво познаване на възможностите, които този инструмент предоставя; никакъв натиск, от страна на потребителите на стоки и услуги - да получават качество, аналогично на средното в Европейското ни семейство и прочие. Детайлно ще се спра на тях в изложението. Без да смятам, че съм провел представително изследване, но и без да пропусна възможност да коментирам темата с представители

на родния бизнес, при честите ми посещения на производствени предприятия, се очерта тенденция на хаотично прилагане на изисквания (обикновено наблюдавано при компании, които произвеждат компоненти или възли за дадени големи, международни концерни - тъй като информацията, която им е предоставена е само с оглед на дадено изделие; и по-слабо - при изнесени производства на подобни такива концерни, които обучават служителите си само до нивото, което ще изискват от тях на по-късен етап, без да разширяват този обем до цялостната "картина"), на стриктно прилагане, но само на една част, като другите се negliжират или въобще не се познават (обикновено - при нишови производства с точно определена клиентела - тогава се контролират само съществените, за следващата производствена стъпка, параметри, другите, бидейки ирелевантни за последващия процес напълно се negliжират, в най-честия случай с оправданието "ускоряване на производствения процес") и най-"грозната", но и най-масова - на формалното прилагане на изискванията, колкото да се имитира изпълнението им.

Всичките ми търсения се оказаха лимитирани от следните параметри - човешка грешка, материална база, "зрялост" на предприятието, липса на информация по темата. За съжаление, за досега дванадесетте години практикуване на този Контрол (а и още двеста години да го правя - резултатът ще е същия), не намерих начин за влияние върху първите три параметъра, виждам възможност за принос към четвъртия - липсата на систематизирана информация по темата Контрол от трета, независима страна. Това е моята мотивация за написването на тази дисертация - да систематизирам, отгранича и представя Контролът от трета, независима страна на производственото предприятие с практичните му аспекти (и проблеми), базиран на продуктовата сертификация, като способ за повишаване на клиентската удовлетвореност, в широк смисъл. Тази задача, която си поставям, е да представя тематиката по начин, достъпен за изграждащите се специалисти, но и полезен за практикуващите такива. Основно изискване към ползващите тази, надявам се - полезна, информация (която няма претенции за информационна изчерпателност, но има претенциите да е базирана на примери, проблеми и тенденции, наблюдавани в реални производствени предприятия, в течение на последните 10 години) е да разглеждат развитието си, това на производственото предприятие, с което са обвързани и на региона, в който работим като Източна Европа, а не като Западен Ориент.

Дълго време спекулирах с идеята да разширя обема на този труд и върху "безопасността" - както на продукт, така и на производството. Такъв подход, опасявам се, ще измести фокуса, предвид по-силния резонанс на термина "безопасност" в

сравнение с термина "качество". Без съмнение, двете тематика имат множество пресечни точки в дадено производствено предприятие. В изложението не-рядко съм засягал и тази тема, но с уговорката, че е само част от примера и категорично не следва да се приема като акцент в казаното, а като допълнителен аспект. В обществото ни плахо и по лаишката пътека се домогва концепцията за "качество", като един ефимерен термин. Множество компании предприемат подхода на уверяване в качествата на произвежданите от тях продукти, ползвайки способности, които с нищо не удостоверяват претендираното, но пък, звучат чудесно в ушите на потребителите. Считаю, че обществото ни има да извърви един не-лек път на еманципиране от общите и никому не полезни завоалирани формулировки на "качество", за да се стигне до, същност базовото познание за "безопасност". С цел да илюстрирам важноста, но и ниското ниво на познание на темата "безопасност" ще си позволя да оставя няколко въпроса без отговор, за да може всеки да прецени за себе си как функционира системата му за вземане на решения в тази област. Когато си купихте хладилника, да речем, как го избрахте (ценовия фактор разглеждам само като параметри "от-до", тъй като вярвам, че информираните и мислещи потребители не биха надхвърлили бюджета си с псевдо-решения, тип "бърз кредит")? Кое ви даде сигурност, че всичко ще бъде наред при ползването му? Кой беше основния параметър при избора? Как го свързахте с електрическата мрежа? Колко често проверявате характеристиките му? как? Ако поне някъде в отговорите ви не се е намерило място за специалист по безопасност, значи сте част от основната група хора, които все още не са извървели този път. Сигурен съм, че на по-късен етап ще се изкуша да развия и тази тема, но мисля, че този момент все още не е дошъл. Също така - тази тема е техническа, развита детайлно ще направи нейни адресати една много малка група специалисти, които, с оглед на записаното в длъжностните характеристики на мнозинството служители, заети с управление на производството в дадено предприятие, вече са налични, но мениджмънта, натоварен с управлението им, все още е фокусиран в минимума, необходим за изпълнение на нормативните или клиентски изисквания. Надявам се, времето да ме опровергае и да се появи интерес към тази тематика в много по-скорошен момент.

VDE Testing and Certification Institute
e-mail: ivan.stamboliev@vde.com
www.vde.com

Партньор:
Кю.Си.Сървисес ЕООД
Иван Стамболиев
тел: +359 889 228224