

УДК 338.2:004

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ (УСЛУГ) ЧЕРЕЗ НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ

С.В. Мищенко¹, К.Н. Савин², О.А. Заносиенко²

*Кафедры: «Управление качеством и сертификация» (1);
«Экономический анализ и качество» (2), ФГБОУ ВПО «ТГТУ»;
kon-savin@yandex.ru*

Ключевые слова и фразы: декларирование соответствия; идентификация продукции; качество; конкурентоспособность; международный стандарт; национальный стандарт; система сертификации.

Аннотация: Применение стандартов ИСО 9000 в сфере ЖКХ у большинства руководителей и специалистов не сформировало современного предпринимательского мировоззрения, в основе которого лежит идея о том, что главное назначение системы качества состоит в обеспечении качества работ, услуг и повышении рентабельности и конкурентоспособности. Предложены механизмы, связанные с развитием национальной стандартизации, влияющие на качество услуг в ЖКХ.

В настоящее время у профессионального сообщества большой интерес вызван проектом Федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2013–2015 годы».

Ее предшественница – Концепция реформы ЖКХ в РФ, предложенная руководством страны 15 лет назад, в 1997 г., – ставила задачу совершенствования системы управления, эксплуатации и контроля в отрасли при одновременном подержании и последующем повышении стандартов качества предоставляемых услуг.

Цель новой федеральной целевой программы осталась прежней – повышение уровня надежности предоставляемых коммунальных услуг и услуг в сфере утилизации (захоронения) твердых бытовых отходов организациями жилищно-коммунального хозяйства. Но сегодня предлагаются иные способы ее достижения и ставятся новые задачи, в их числе главная – повышение инвестиционной привлекательности и конкурентоспособности, снижение аварийности в отрасли за счет:

- 1) увеличения объема привлечения частных инвестиций;
- 2) снижения объемов потерь и количества аварий (инцидентов) при производстве, транспортировке и распределении коммунальных ресурсов.

Критическая ситуация с собственным производством товаров, работ и услуг в стране сложилась не случайно. В значительной степени она стала следствием сложившейся совокупной бесхозяйственности. Например, прогнозируется очередной кризис – финансовый, политический или экономический. Руководители разных рангов ищут пути выхода из кризиса, но ни один из них, ни с экрана теле-

визора, ни в газетных публикациях, не упомянул о таком значительном антикризисном ресурсе, как снижение непроизводительных затрат, то есть о необходимости разработки таких государственных программ и рычагов по их выполнению, которые бы стимулировали работу хозяйствующих субъектов в области ресурсосбережения и снижения себестоимости. В результате, например, Федеральный закон № 261-ФЗ «Об энергосбережении и повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» во многом остался декларативным. Это в полной мере относится и к сфере ЖКХ. Бесхозяйственность компенсируется за счет потребителя, при этом хозяйствующие субъекты не заинтересованы в ресурсосбережении, оберегая себя от непривычных забот. Затраченные средства при любом раскладе компенсируются, оказываются услуги по нужной поставщику (или исполнителю услуги) цене и не всегда должного качества.

Низкую ресурсную эффективность в сфере ЖКХ не следует объяснять только несовершенными экономическими отношениями и зачастую убыточностью деятельности хозяйствующих субъектов, потому что перерасход материально-энергетических ресурсов не восполним никакими денежными компенсациями. Причем этот перерасход часто влечет за собой загрязнение окружающей природной среды, так как получаемые «на выходе» излишки ресурсов утилизируются. И совокупные потери в масштабах страны увеличиваются из-за затрат на эту утилизацию и несоизмеримо больших затрат на восстановление нужного качества экологического пространства.

В подготовленном Минэкономразвития России проекте «Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года» техническое регулирование рассматривается как важнейший инструмент стимулирования инновационного развития, способствующий повышению конкурентоспособности различных секторов экономики. Главными задачами технического регулирования на настоящем этапе являются:

- замена устаревших стандартов, ставших барьерами в расширении инновационной деятельности предприятий;
- последовательное и прогнозируемое на долгосрочную перспективу ужесточение требований к эффективности использования природных ресурсов, обеспечению безопасности продукции для окружающей среды, для здоровья людей, снижения энерго- и материалоемкости, определение соответствующей системы поощрений и санкций;
- коррелирование российских стандартов с международными, в первую очередь по тем направлениям, где существуют перспективы расширения экспорта продукции.

Реальные перспективы работы в рамках ВТО и Таможенного союза требуют упорного осуществления технической регламентации, ежедневного выполнения хозяйствующими субъектами установленных требований и будничной оценки соответствия в лабораториях, производственных подразделениях, центрах метрологии и стандартизации, органах по сертификации.

Главная цель техрегулирования в сфере ЖКХ видится в обеспечении доверия между участниками рынка жилищно-коммунальных услуг, в числе которых население, хозяйствующие субъекты и органы власти всех уровней.

Доверие – это работа без обмана, без фирм-«однодневок» и рейдерства, основанная на стандартизации технологических и производственных процессов, научно-обоснованном метрологическом обеспечении и широком внедрении оценки соответствия объектов сертифицирования.

По общему мнению, системы менеджмента качества нужны для признания продукции и услуг на внутреннем и внешнем рынках. Это утверждение имеет право на существование, так как наличие системы менеджмента качества, подтвержденное сертификатом, является гарантом дееспособности и надежности хо-

зайствующего субъекта. Системы менеджмента качества нужны не только для завоевания престижа, но и для экономической состоятельности. Сэкономим деньги за счет снижения издержек – последует престиж, так как появятся средства на модернизацию, новые разработки, на проведение маркетинговых исследований, выставки, покупку необходимого оборудования, обучение, сертификацию и многое другое, необходимое для развития предприятия.

Главное, что мы должны понять: в сфере ЖКХ нам нужна система, которая реализовывала бы на практике широко известный «круг качества Эдвардса Деминга», которым определены и конкретизированы четыре характеристики современной теории и практики качества: глубокое понимание системы, умение применять методы статистического контроля, вариативность мышления и знание прикладной психологии и конфликтологии. Только тогда будут реальные деньги, ведь при такой действующей системе будет реализовано то, что нужно потребителю: минимизированы затраты и потери; обеспечена минимально возможная себестоимость работ, услуг и, при обоснованной ценовой политике, обеспечен необходимый уровень рентабельности. Это позволит всегда иметь положительные отзывы потребителей даже при отсутствии сертификата на внедренную систему качества. И только в этом случае получение сертификата может расширить спектр возможностей, укрепит доверие потребителей и заказчиков услуг, а также в ее потребительскую ценность поверят инвесторы и кредитные организации.

Сегодня практически отсутствуют стандарты на услуги в сфере ЖКХ, но при этом объективно присутствует необходимость в таких стандартах. Они должны быть направлены на повышение доверия населения, снижение рисков бизнеса, повышение качества жизни россиян.

Национальный стандарт в ЖКХ мог бы стать средством предоставления такой информации населению. Необходимо отметить проблему нехватки квалифицированных кадров – специалистов в области ЖКХ, которые могли бы принять участие в разработке стандарта управления многоквартирными домами, важнейшего стандарта на услуги в ЖКХ в настоящее время.

Говоря о важности определения приоритетов для разработки стандартов в сфере услуг ЖКХ, создания механизмов привлечения заинтересованных разработчиков и продвижения стандартов, необходимо было начать с «реанимации» Приказа Росстандарта от 19.07.2012 № 502 «О реорганизации технического комитета по стандартизации» «Жилищно-коммунальные услуги» (ТК 393).

По результатам работы коллегии, а также в целях реализации Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», совершенствования и повышения эффективности работ по национальной стандартизации в области ЖКХ, приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № 502 от 19 июля 2012 г. произведена реорганизация технического комитета по стандартизации «Жилищно-коммунальные услуги» (ТК 393), изменено его наименование на «Услуги в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами». Организацией на базе, которой будет функционировать секретариат ТК 393, определен ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС», г. Москва).

Развитие института саморегулирования (СРО) в ЖКХ явилось определенным толчком и ускорителем организационных процессов, которые долгое время находились в глубоком «подполье». Государственная Дума 25 мая 2012 года принимает в первом чтении поправки к Жилищному кодексу в части саморегулирования. По мнению законодателей с 1 марта 2013 года, данный инструмент самоуправления должен заработать на всей территории России, как это произошло несколько лет назад в строительной отрасли.

Институтом ОАО «ВНИИС» совместно с ТК 393 разработана иерархия национальных стандартов на услуги в области ЖКХ и управления многоквартирными домами, в которую включены четыре типа стандартов.

В национальных стандартах *типа А* устанавливаются основные принципы создания и функционирования системы национальных стандартов на услуги в области ЖКХ и управления многоквартирными домами. Примером может стать основополагающий системообразующий национальный стандарт ГОСТ Р «Услуги жилищно-коммунального хозяйства. Система национальных стандартов в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами».

В национальных стандартах *типа В* устанавливаются требования, необходимые для рационального функционирования системы национальных стандартов на услуги в области ЖКХ и управления многоквартирными домами. Примером могут быть следующие национальные стандарты: ГОСТ Р «Услуги жилищно-коммунального хозяйства. Термины и определения», ГОСТ Р «Услуги жилищно-коммунального хозяйства. Классификация».

Национальные стандарты *типа С* – это стандарты, устанавливающие требования к услугам в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами по видам услуг. Примером могут быть следующие национальные стандарты: ГОСТ Р «Услуги жилищно-коммунального хозяйства. Услуги по приватизации жилых помещений», ГОСТ Р «Услуги жилищно-коммунального хозяйства. Услуги газоснабжения».

Национальные стандарты *типа D* – это стандарты, устанавливающие требования к услугам в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами по конкретным направлениям. Примером могут быть следующие национальные стандарты: ГОСТ Р «Услуги жилищно-коммунального хозяйства. Услуги по приватизации жилых помещений. Требования к документообороту», ГОСТ Р «Услуги жилищно-коммунального хозяйства. Услуги газоснабжения. Требования текущей и сезонной эксплуатации».

Несмотря на добровольный статус национальных стандартов, введенный ФЗ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27.12.2002, стандартизация продолжает оставаться ключевым фактором поддержки целого ряда направлений государственной политики и оказания государственных услуг. Она способствует развитию добросовестной конкуренции и повышению качества инноваций в сферах, регулируемых государством, снижению необоснованных технических барьеров в торговле, повышению уровня защиты интересов потребителей, обеспечивает защиту жизни и здоровья граждан, охрану окружающей среды, формирует общее взаимопонимание, помогает экономить затраты и ускорять разработку продукции, снижать риск от ее применения.

Список литературы

1. Версан, В.Г. Стандартизация в сфере услуг – современное состояние и вектор развития / В.Г. Версан, И.И. Чайка, Е.А. Лежина // Сертификация. – 2012. – № 3. – С. 2–6.
2. Версан, В.Г. Эффективная сертификация и надзор, как важнейшие составляющие развития цивилизованного бизнеса / В.Г. Версан // Сертификация. – 2011. – № 1. – С. 3–8.
3. Савин, К.Н. Качество – главный приоритет России в ее будущем / К.Н. Савин // Нац. интересы: приоритеты и безопасность. – 2011. – № 7(100). – С. 8–10.
4. Савин, К.Н. Региональный подход к формированию и развитию СМК в ЖКХ / К.Н. Савин // Механизация строительства. – 2011. – № 1(799). – С. 2–3.

Ensuring Competitiveness and Quality of Products (Services) through National Standards

S.V. Mishchenko¹, K.N. Savin², O.A. Zanosienko²

*Departments: «Quality Management and Certification» (1);
“Economic Analysis and Quality” (2); kon-savin@yandex.ru; TSTU*

Key words and phrases: certification system; competitiveness; compliance declaring; international standard; national standard; product identification quality.

Abstract: Application of ISO 9000 standards in housing and utilities hasn't resulted in developing of modern entrepreneurial outlook of senior managers and executives, which is based on the idea that main purpose of the quality system is to ensure the quality of works, services, profitability and competitiveness. The authors propose the mechanisms linked with the development of national standards that affect the quality of products and services in housing and utilities.

Versorgung der Konkurrenzfähigkeit und der Qualität der Produktion (der Dienstleistungen) durch die nationalen Standards

Zusammenfassung: Die Anwendung der Standards ISO 9000 in der Sphäre der Wohnungs- und Kommunalwirtschaft bei der Mehrheit der Leiter und der Fachkräfte hat die moderne Unternehmerweltanschauung nicht gebildet, in dessen Grundlage die Idee darüber liegt, dass die Hauptbestimmung des Systems der Qualität in der Versorgung der Qualität der Arbeiten, der Dienstleistungen und die Erhöhung der Rentabilität und der Konkurrenzfähigkeit besteht. Von den Autoren des Artikels sind die Mechanismen, die mit der Entwicklung der nationalen Standardisierung verbunden sind, die die Qualität der Produktionen in der Wohnungs- und Kommunalwirtschaft beeinflussen, angeboten.

Assurance de la compétitivité et de la qualité des produits (des services) par les normes nationales

Résumé: La plupart des dirigeants et des spécialistes qui appliquent des normes ISO 9000 dans la sphère des services d'utilité publique n'ont pas formé de la conception du monde d'entrepreneur à la base de laquelle se trouve l'idée de ce que la destination essentielle du système de la qualité est l'assurance de la qualité des travaux, des services ainsi que l'augmentation de la rentabilité et de la compétitivité. Les auteurs du présent article ont proposé les mécanismes liés au développement de la normalisation nationale qui influencent sur la qualité des produits dans les services d'utilité publique.

Авторы: *Мищенко Сергей Владимирович* – доктор технических наук, профессор, научный руководитель кафедры «Управление качеством и сертификация»; *Савин Константин Николаевич* – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и качество»; *Заносиенко Ольга Анатольевна* – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ».

Рецензент: *Герасимов Борис Иванович* – доктор технических наук, доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и качество», декан экономического факультета, ФГБОУ ВПО «ТГТУ».