

## Стратегия управления качеством в ОПК и влияние сертификации СМК на качество продукции военного назначения



**Маянский В.Д.** – Руководитель Центрального органа СДС «Военный Регистр», Президент АНО «Военный Регистр», к.т.н.

**Управление качеством** это средство обеспечения проведения определенной политики и достижения поставленной цели в области качества через создание и внедрение системы менеджмента качества (СМК).

**СМК** – это эффективная система, объединяющая деятельность различных подразделений, ответственных за разработку показателей качества, их достижение, поддержание достигнутого уровня качества, обеспечение производства и эксплуатации продукции на самом экономном уровне при полном удовлетворении требований потребителя. Она имеет две взаимосвязанные цели: выработку привычки к улучшениям и стремление к совершенству.

Сертификация систем менеджмента качества организаций, осуществляющих деятельность по разработке, производству, испытанию, установке, монтажу, техническому обслуживанию, ремонту, утилизации и реализации вооружения и военной техники, осуществляется в рамках систем добровольной сертификации.

Следует отметить, что наличие на предприятии результативно действующей системы менеджмента качества (СМК) – это одно из обязательных условий обеспечения качества продукции военного назначения (ПВН), но наличие СМК – не является всеобъемлющим фактором его обеспечения.

Политика Системы добровольной сертификации «Военный Регистр», созданной в 2000 году по поручению Президента Российской Федерации В.В. Путина, направлена на оказание помощи предприятиям оборонно-промышленного комплекса в области независимого подтверждения соответствия, повышения результативности систем менеджмента и качества выпускаемой продукции.

Цель Системы добровольной сертификации «Военный Регистр» – обеспечение доверия к результатам сертификации на российском и международном

рынках сертификации.

Три основных направления реализации Политики Системы добровольной сертификации «Военный Регистр»:

1. Постоянное изучение удовлетворенности потребителей услуг сертификации (предприятий и организаций), оказываемых субъектами Системы (ОС СМ, ОСП, ИЛ, УЦ), и удовлетворенности заказчиков качеством продукции, поставляемой предприятиями и организациями ОПК.

2. Популяризация принципов менеджмента путем развития и совершенствования системы обучения и повышения квалификации участников Системы в ее учебных центрах, на семинарах, конференциях и Круглых столах, широко используя методы практического обучения.

3. Повышение качества оказываемых услуг по сертификации, путем гармонизации требований к органам по сертификации, компетентности экспертов и процедурам оценки соответствия с национальными и международными правилами.

В Системе добровольной сертификации «Военный Регистр» объектами оценки соответствия являются: продукция, процессы, услуги, системы менеджмента, персонал.

В Системе зарегистрированы: **40** органов по сертификации систем менеджмента, в том числе СМК – **25**; **8** органов по сертификации продукции; **3** органа по сертификации экологического менеджмента; **2** органа по сертификации систем управления охраной труда; **1** орган по сертификации персонала; **1** орган по сертификации систем менеджмента информационной безопасности; **19** испытательных лабораторий (центров); **6** учебных центров; **1** консалтинговая организация. В Системе аттестованы и зарегистрированы **388** экспертов по **503** компетенциям.

На сегодняшний день действуют Сертификатов соответствия – **2 355**, в том числе Сертификатов соответствия СМК – **2 114**, из них **1 935** на соответствие требованиям ГОСТ РВ 0015-002. Органы по сертификации представляют услуги по сертификации **2 063** предприятиям промышленности. Сертифицировано **202** типа продукции. В учебных центрах Системы повысили квалификацию **2 500** специалистов ОПК.

Центральный орган Системы собирает, анализирует и структурирует информацию по несоответствиям, выявляемым в процессе аудита на предприятиях и в организациях ОПК. Результаты анализа несоответствий показали, что большое количество несоответствий выявляется в процессах управления документацией, метрологического обеспечения, внутренних аудитов, производственных процессов. В 2014 году увеличилось количество несоответствий, выявляемых в процессах закупок (входной контроль закупаемой продукции и работа с поставщиками). Количество выявляемых несоответствий в 2015 году достигло **7 842**.

В связи с этим в Системе разработаны процедуры приостановления и от-

мены действия Сертификатов соответствия СМК не удовлетворяющих требованиям. Ежегодно в Системе приостанавливается действие **15-25** Сертификатов соответствия и аннулируется от **50** до **100** Сертификатов соответствия СМК.

В СДС «Военный Регистр» разработана и применяется процедура рассмотрения жалоб, поступающих от заинтересованных сторон, на работу сертифицированных заказчиков и органов по сертификации Системы. К заинтересованным сторонам СДС «Военный Регистр» относит ФОИВ, конечных потребителей (Государственные корпорации), ВП МО РФ. Процедура включает в себя запрос у органа по сертификации отчетных документов по работам по оценке соответствия и план мероприятий по реагированию на жалобу. Центральный орган Системы оценивает отчетные документы и достаточность плана мероприятий, а после его реализации проводит анализ отчета о его выполнении. По результатам рассмотрения всей информации Центральный орган принимает решение о достаточности принятых мер. В отношении органов по сертификации, в адрес которых поступают жалобы на сертифицированного заказчика, принимаются решения о назначении внеплановых инспекционных контролей, аудитов наблюдения за работой экспертных групп.

Цель внеплановых инспекционных контролей органов по сертификации – оценка соблюдения органами по сертификации принципов работы ОС СМК – компетентность и реагирование на жалобы.

В каждом органе по сертификации, аккредитованном в Системе, разработана процедура работы с жалобами на сертифицированного заказчика, включающая сбор дополнительной информации и внеплановые аудиты, информация о которых предоставляется в Центральный орган Системы.

Результаты надзорных действий Центрального органа Системы добровольной сертификации «Военный Регистр» показали:

1. Организации, СМК которых сертифицированы ОС СМК Системы добровольной сертификации «Военный Регистр», проводят рекламационную деятельность, выявляют причины отказов и разрабатывают корректирующие и предупреждающие действия, направленные на повышение качества выпускаемой продукции.

2. Основными причинами рекламационных актов являются:

- отказы покупных комплектующих изделий (ПКИ) – до 97,7 %;
- производственные дефекты – до 20 %;
- эксплуатационные дефекты – до 77 %.

3. Потенциальными причинами дефектов являются:

- отсутствие ответственности поставщика за поставку некачественной продукции, как соисполнителя ГОЗ;
- при оценке поставщика, участника торгов, приоритетом является цена, а не качество;
- нарушение технологического процесса при изготовлении продукции,

вызванного низкой квалификацией исполнителей;

- низкая квалификация персонала, эксплуатирующего технику.

В целях оценки влияния СМК предприятия на качество конечной продукции и оценки качества работы органов по сертификации, Центральный орган Системы применяет метод анкетирования предприятий.

Анализ материалов анкетирования показал, что на большинстве предприятий внедренная система менеджмента качества положительно влияет на качество и надежность выпускаемой продукции.

В тоже время результаты анализа показали, что:

- 60% предприятий промышленности нуждаются в квалифицированных специалистах по менеджменту качества, стандартизации и метрологии;
- 82% предприятий промышленности необходимо обучение (переподготовка или повышение квалификации) персонала служб качества и ОТК;
- на подавляющем большинстве предприятий низкая компьютеризация систем менеджмента качества, а 24 % предприятий не планируют проводить соответствующие работы;
- 63% предприятий испытывают «кадровый голод» в сфере своей деятельности;
- 58% предприятий нуждаются в консультациях по сопровождению и развитию СМК.

Результаты анализа учитываются при разработке требований к органам по сертификации, экспертам и программам обучения для учебных центров Системы.

Подход к анализу функционирования СМК, основанный на количестве рекламационных актов, считаем ошибочным по следующим причинам:

- рост процента образцов ВВСТ находящихся в гарантии из-за непрерывно увеличивающихся объемов поставок в войска новейшего ВВСТ;
- освоение новых образцов, интенсивность их эксплуатации в последние годы и их боевое применение порой опережает уровень подготовки экипажей;
- снижение качественных показателей закупаемых по импорту сырья, материалов и комплектующих изделий;
- продукция, изготавливаемая промышленностью Российской Федерации в порядке импортозамещения, в ряде случаев, находится на этапе освоения и ее производство не вышло на требуемый уровень качества;
- отсутствие квалифицированных научных и производственных кадров ОПК, дефицит которых сформировался в начале 2000-х годов, до настоящего времени не ликвидирован и является одним из краеугольных камней в вопросах реализации проблем качества, на всех этапах жизненного цикла ВВСТ.

**Все эти обстоятельства являются объективной причиной роста числа**

### рекламационных актов.

Анализ функционирования СМК предлагаем проводить на основе следующих показателей:

- результативность СМК;
- риск поставки некачественной продукции;
- эффективность СМК.

Необходимо добиться, чтобы Сертификат являлся индикатором эффективного функционирования СМК, обеспечивающим полное выполнение требований заказчика и нормативных документов, а его наличие исключало дополнительный контроль функционирования СМК со стороны ФОИВ.

В настоящее время в области сертификации предприятий российского оборонно-промышленного комплекса свои услуги предоставляют несколько систем сертификации. Каждая система действует в интересах создавших ее ФОИВ или определенных лиц.

Межведомственные разногласия, различие предъявляемых требований и особенности проведения работ (определяемые нормативной базой каждой системы) значительно снижают общее качество работ по сертификации, позволяют использовать демпинговые цены, лоббировать интересы отдельных систем чиновниками различного уровня и применять другие некорректные, а порой и вредные способы конкурентной борьбы.

В связи с этим работающие в области оборонно-промышленного комплекса органы по сертификации вынуждены регистрироваться одновременно в нескольких системах и заниматься не столько совершенствованием процедур сертификации, повышением результативности и качества работ, сколько разработкой и применением различных способов отстаивания своих интересов на рынке сертификационных услуг.

Таким образом, повышение результативности и качества сертификационных работ, проводимых в интересах государственных заказчиков, возможно только при наличии единых правил проведения работ по сертификации и требований к участникам этих работ, единой системы оценки соответствия в ОПК и уполномочения систем добровольной сертификации, входящих в нее.

Необходимо выработать **стратегию управления качеством в ОПК**, которая должна включать:

- развитие нормативно-правового обеспечения качества продукции ОПК и разработку Концепции обеспечения качества ПВН;
- обеспечение единых механизмов аккредитации ОС и ИЛ, оказывающих услуги предприятиям ОПК, и наличие единого аттестата аккредитации Национального органа по аккредитации;
- уполномочения СДС, работающих в ОПК, со стороны государства и создание на их базе единой системы оценки соответствия ПВН;
- обеспечение тесного взаимодействия государственных органов контроля ВП МО РФ с уполномоченными СДС;

- оценку готовности предприятия к выполнению ГОЗ через мониторинг производственно-технологического состояния и экспертизу экономической устойчивости и мобилизационной готовности предприятий ОПК;
- контроль качества, маркировку и учет сырья, материалов и комплектующих изделий, обеспечивающих исключение поставок контрафактных (неаутентичных) изделий при производстве и эксплуатации продукции (создание системы объединенных поставок для предприятий ОПК);
- реализацию технологий информационной поддержки жизненного цикла продукции ОПК (ИПИИ-технологий);
- мониторинг наличия и эффективности (результативности) систем менеджмента качества на предприятиях ОПК;
- мониторинг качества оборонной продукции по результатам эксплуатации в войсках (создание межотраслевого Совета по качеству и надежности);
- кадровое обеспечение квалифицированными специалистами и непрерывность их обучения (повышения квалификации) в учебных организациях дополнительного образования и учебных центрах СДС.

То есть, нужна единая структура, объединяющая ФОИВ, органы контроля, предприятия и организации, системы мониторинга и оценки, системы добровольной сертификации, работающие в ОПК, которая смогла бы обеспечить гарантированное качество разрабатываемой и поставляемой оборонной продукции. Условно, такую структуру можно назвать Системой обеспечения гарантированного качества оборонной продукции. Проект такой системы разработан АНО «Военный Регистр» и неоднократно представлялся в различные ФОИВ.

Создание системы обеспечения гарантированного качества оборонной продукции даст: (см. Схему 1).

**Дополнительно необходимо:**

1. Организовать и обеспечить взаимодействие с регионами Российской Федерации в части оказания помощи предприятиям ОПК в создании и подтверждении соответствия СМК, а также в подготовке, обучении, повышении квалификации и сертификации персонала, привлекая для этого лицензированные учебные центры систем добровольной сертификации.

2. Организовать непрерывный контроль работы органов по сертификации на предмет объективности выдаваемых Сертификатов соответствия с учетом зрелости и готовности систем менеджмента качества к сертификации.

3. Осуществлять постоянный мониторинг функционирования СМК предприятий и мониторинг удовлетворенности потребителей сертификационных услуг (предприятий ОПК), оказываемых ОС.

4. Ввести приложение к Сертификату соответствия СМК, в котором отражать сведения о фактическом состоянии предприятия, результативности и

эффективности его СМК (для лицензии, тендера и т.д.).

5. Учебным центрам совершенствовать систему обучения, насыщение программ обучения практическими занятиями, привлекая для этого квалифицированных специалистов крупных предприятий.

6. Рассмотреть вопрос реанимации межотраслевого координационного совета «Качество и надежность изделий специальной техники и продукции двойного назначения, применяемой для внутренних нужд и на экспорт», способного на межотраслевом уровне содействовать повышению качества и надежности продукции оборонного назначения.

7. На уровне Правительства РФ решить вопрос внесения изменений в порядок получения лицензии на допуск к проведению работ, связанных с использованием сведений составляющих государственную тайну (в случае, если выполнение работ по оценке соответствия оборонной продукции (работ, услуг) связано с использованием сведений, составляющих государственную тайну), для органов по сертификации и других субъектов систем добровольной сертификации, оказывающих услуги предприятиям оборонно-промышленного комплекса.

Схема 1

### Система обеспечения гарантированного качества продукции оборонного назначения

