

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РОССИЙСКИХ ТОВАРОВ И ПРЕДПРИЯТИЙ

РУКОВОДИТЕЛЬ
АНО «РОССИЙСКАЯ
СИСТЕМА КАЧЕСТВА»
Максим Александрович
Протасов



Автономная некоммерческая организация «Российская система качества» (далее – Роскачество) учреждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2015 года №780-р в целях повышения уровня доверия граждан к российской продукции и продвижения лучших отечественных товаров на внутреннем и внешнем рынках. Для этого организация исследует качество продукции и осуществляет ее добровольную сертификацию, по результатам которой достойным товарам присваивается российский знак качества.

В работе по созданию Роскачества участвовали Министерство промышленности и торговли Российской Федерации, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Министерство экономического развития Российской Федерации, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Федеральная служба по ветеринарному и фитосанитарному надзору, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и Федеральная служба по аккредитации.

При создании Роскачества учитывался опыт аналогичных организаций международных институтов мониторинга качества, таких как Stiftung Warentest, Choice, Consumerreports, Which.

Для разработки ключевых документов Роскачества была создана межведомственная рабочая группа, в которую вошли около 30 ведущих экспертов страны по вопросам стандартизации и качества. В состав межведомствен-

ной рабочей группы также были включены представители Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, ведущих сообществ потребителей, крупнейших союзов производителей продовольственных и непродовольственных товаров, отраслевых объединений торговых сетей. Такой состав членов рабочей группы совершенно оправдан: многие из представленных в ней ассоциаций и союзов на протяжении последних лет являются разработчиками стандартов качества продукции, устанавливающими повышенные требования в своих отраслях.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РОСКАЧЕСТВА

Главной целью Роскачества является общее повышение качества потребительских товаров на российском рынке, а также внедрение наилучших систем менеджмента качества в организациях, просвещение потребителей в вопросах качества товаров и услуг, продвижение российских производителей качественных товаров и услуг.

Роскачество стремится и к тому, чтобы у потребителей повысился уровень доверия к российской продукции.

Основными задачами Роскачества являются:

- проведение всерных исследований качества, безопасности и потребительских характеристик товаров;
- присвоение государственного Знака качества высококачественным товарам;
- проведение аудита бизнес-процессов в области качества на российских предприятиях и в организациях, которые производят товары (в том числе промышленного назначения) и услуги.

ОСНОВА РАБОТЫ РОСКАЧЕСТВА

Свою работу Роскачество выстраивает, используя международные методики и богатый мировой опыт. Подобно лучшим представителям отрасли за рубежом, иссле-

дует максимально широкое количество брендов категории, закупает образцы непосредственно в торговых точках.

Итоги испытаний публикуются в открытом доступе на официальном портале организации (roskachestvo.gov.ru) и в СМИ.

ВЕРНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Главный инструмент в работе Роскачества – это проведение независимых верных исследований различных категорий товаров в масштабах всей страны. Отличие верных исследований Роскачества от других проверок и тестов заключается в объемах, географии и подходе к мониторингу качества, безопасности и потребительских характеристик.

Суть деятельности Роскачества в части проведения такого рода испытаний – стать потребительским навигатором, без консультации с которым российские потребители не выходят за покупками. Поэтому Роскачество стремится к предоставлению полезной и востребованной обществом информации. При отборе конкретных категорий и товаров для исследований Роскачество руководствуется потребительским спросом и интересом людей.

Также при отборе продукции учитываются результаты исследований рынка, проведенные авторитетными аналитическими компаниями, рекомендации профильных министерств – Министерства промышленности и торговли Российской Федерации, Министерства сельского хозяйства Российской Федерации, исходя из отраслевых стратегий развития и импортозамещения. Рассматриваются предложения отраслевых объединений и союзов.

К выбору товарных категорий для исследований широко привлекается общественность, в том числе путем проведения открытых голосований на информационном портале Роскачества, в СМИ, а также через разработанное мобильное приложение «Роскачество».

Программы верных исследований включают ответственности:

- обязательным требованиям законодательства (ТР ТС);
- заявленным в маркировке ГОСТам;
- опережающим стандартам Роскачества.

За период работы Роскачества (2015–2017 годы) проведены исследования свыше 60 категорий и более 2,5 тыс. товаров народного потребления из всех регионов Российской Федерации.

РАЗРАБОТКА СТАНДАРТОВ

Для разработки опережающих стандартов Роскачества в 2015 году был создан горизонтальный проектный технический комитет №702 при Росстандарте (далее – ПТК), куда вошли представители федеральных органов исполнительной власти, научных учреждений и экспертных центров.

Задача технического комитета – разработка опережающих стандартов, включающих требования к потребительским характеристикам товаров.

Ежегодно к деятельности рабочих групп ПТК привлекается более 500 экспертов. В отраслевые и категориальные рабочие группы при ПТК на постоянной основе входят 324 эксперта: это представители научных сообществ, отраслевых объединений и др. Заседания рабочих групп технического комитета проходят практически в ежедневном формате.

На сегодняшний день ПТК Роскачества разработан 61 стандарт для товаров народного потребления, в 2017 году будет разработано еще минимум 26 стандартов. Стандарты Роскачества переводятся в статус предварительных национальных стандартов после апробации при проведении верных исследований продукции и последующей доработки.

В чем суть опережающих стандартов? В том, чтобы сделать товары с государственным Знаком качества отвечающими не только базовым требованиям безопасности и качества, но и повышенным требованиям потребителей. Это могут быть ужесточенные показатели действующих ГОСТов. Например, ГОСТ на молочный шоколад допускает до 5% эквивалентов какао-масла, а в шоколаде, претендующем на государственный Знак качества, должно быть исключительно натуральное какао-масло, без эквивалентов и заменителей. В повышенные требования могут входить показатели, важные для потребителя, но никак не регулируемые действующими стандартами.

Важным направлением в исследованиях является выявление наличия антибиотиков и пестицидов. Проблема появления всё новых химических элементов в пище носит всемирный характер, она поднимается в том числе и на уровне Всемирной организации здравоохранения. Сегодня в российском законодательстве регламентируются не все виды антибиотиков и пестицидов. Однако в опережающем стандарте Роскачества предусмотрены испытания на расширенный список препаратов. Наличие нерегулируемых законодательством антибиотиков не является нарушением, но такие товары не могут получить Знак качества.

РАБОТА С ИСПЫТАТЕЛЬНЫМИ ЛАБОРАТОРИЯМИ

Оценку компетентности и отбор квалифицированных и оснащенных лабораторий Роскачество проводит на основании межлабораторных сличительных испытаний (далее – МСИ). В 2016 году более 2,5 тыс. лабораторий были приглашены к участию в МСИ. Всего было проведено свыше 40 раундов испытаний, в которых приняли участие 622 лаборатории.

МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

С начала 2016 года Роскачество представляет Россию в Международной ассоциации потребительских испытаний и исследований качества (ICRT), в состав которой входят аналогичные организации из 35 стран. Таким образом, Роскачество имеет возможность представлять



российские товары для участия в международных веерных исследованиях качества и знакомить россиян с результатами мировых исследований потребительской продукции.

В 2016 году Роскачество совместно с ICRT провели масштабное исследование более 200 смартфонов, которое продолжено и в 2017 году. Исследование вызвало большой интерес как среди потребителей, так и среди профессионального сообщества – был установлен рекорд посещаемости портала в момент публикации, и до сих пор это исследование входит в топ-5 по посещаемости.

В 2017 году по линии ICRT уже представлены результаты испытаний посудомоечных и кофейных машин, фотоаппаратов и других товаров.

Новым направлением работы Роскачества стало исследование качества и безопасности IT-продуктов. На базе организации создана лаборатория по исследованию мобильных приложений. Многие разработчики уже ориентируются на критерии оценки Роскачества, а международные коллеги активно применяют опыт организации.

ЗНАК КАЧЕСТВА

Производителям, чья продукция по итогам веерных исследований признана высококачественной, предлагается пройти процедуру бесплатного технического аудита. Важно, что Знак качества дается только российским производителям, а уровень локализации рассчитывается для каждой категории товаров отдельно. Если производитель успешно прошел оценку производства, товару присваивается государственный Знак качества.

После процедуры сертификации Знак качества размещается на упаковке продукта. Уже сейчас в магазинах можно приобрести около 150 товаров со Знаком качества.

Для выявления оптимальных инструментов для информирования покупателей о наличии высококачественных товаров отечественного производства в конце 2016 года Роскачество провело тестовые замеры в федеральных розничных сетях. Они показали, что при прочих равных условиях потребитель выбирает отечественные высококачественные товары. Рост продаж товаров со Знаком качества составил более 40%.

ПРЕМИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

До недавнего времени наши веерные исследования охватывали только товары народного потребления и не были нацелены на промышленный сектор и сектор услуг. Однако с января 2017 года на Роскачество возложе-

ны функции секретариата премии Правительства России в области качества. Данная премия – это высшая государственная награда, свидетельствующая об эффективности деятельности компаний и учреждений.

Премия вручается с 1996 года предприятиям и организациям, внедрившим лучшие практики в области качества. За прошедшие 20 лет ее получили 174 предприятия из 38 регионов. Проведение аудита и рекомендации специалистов – эффективный инструмент стимулирования предприятия к совершенствованию менеджмента и производства, повышению конкурентоспособности, внедрению новых технологий и инноваций. И здесь основная задача Роскачества заключается в усилении роли награды как эффективного инструмента повышения качества продукции и услуг в России через улучшение механизмов управления бизнес-процессами на российских предприятиях.

Ступенчатая система оценки управления на российских предприятиях проходит по критериям, которые гармонизированы с Европейской премией качества (EQA). Например, при оценке компаний учитываются удовлетворенность потребителей и партнеров качеством продукции и услуг, влияние организации на общество, клиентоориентированность, условия труда, внедрение новшеств, технологических решений или методов управления.

Премия Правительства Российской Федерации учитывает и опыт признанных мировых практик: стандартов и оценок японской премии Э. Деминга (DAP) и американской национальной премии качества М. Болдриджа (MBNQA). Гармонизация критериев национальных премий дает отечественным предприятиям возможность для соотнесения системы менеджмента с лучшими международными компаниями.

К участию на соискание премии Правительства Российской Федерации отечественные организации допускаются на основе официальных заявок.

УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ К РОСКАЧЕСТВУ

Отношение к качеству в нашей стране существенно меняется, в том числе с активным участием Роскачества. По результатам исследований общественного мнения, проведенных в конце 2016 года, о Роскачестве знают почти 30 млн человек, из которых более 70% доверяют деятельности организации.

Также отличную динамику узнаваемости и доверия демонстрирует российский Знак качества. Планируемое Роскачеством расширение представленности товаров со Знаком качества на российских полках, безусловно, будет способствовать дальнейшему росту вышеуказанных показателей.