

Получаването на сертификат за система за управление във фирмите, реално ли отразява тяхното съответствие на международните изисквания

Проф. д-р. инж. Илия Цанев, Управител "ПРАКТИКА О.К." ООД



Бихте ли представили себе си и фирмата?

Завършил съм елитната 10-та гимназия в София. През 1971 г. се дипломирах като електро инженер със специалност „електро измервателна техника“. По разпределение бях назначен в тогавашната Държавна метрологична служба (през годините тази институция е била в състава на различни държавни структури). Там защитих докторска дисертация по проблемите на статистическите методи при контрол на метрологични характеристики на средства за измерване. Особено добре беше оценена във Франция една част от моята докторска теза, представляваща модел, отнасящ се до т.нар. оценки на грешки от 1-ви и 2-ри род, или казано по-просто - методите за измама чрез измервателните уреди. Предложил съм математически модел, с който може много точно да се оцени колко се краде чрез измервателните уреди. Това е първата дисертация в областта на метрологията, защитавана в България (научен съвет към Институт по техническа кибернетика и роботика при БАН). След време в същият научен съвет получих хабилитация „ст. н.с. II ст.“ по системи за управление на качеството чрез прилагане на компютърни технологии. След хабилитацията преминах на работа в Института по стандартизация. През 1992 г., по времето на тогавашните реорганизации напуснах държавната работа и се ориентирах към частна консултантска практика. През 1993 участвах в създаването на консултантската фирма „ПРАКТИКА-О.К.“ ООД. Насочеността на фирмата по търговска регистрация е в областта на стандартизацията, метрологията, изпитването, прилагането на статистически методи и компютърни технологии в управлението. Постепенно във времето се развиха и

други области на консултантската дейност на фирмата, като системи за управление по здраве и безопасност, системи за управление по околна среда, системи за управление на безопасността при храните, системи за управление на сигурността на информацията, както и интегрирани системи за управление. Всичко това може да се проследи по издаваните решения на Софийски районен съд във връзка с промени в дейността на „ПРАКТИКА-О.К.“ ООД. През 2000 година преминах успешна процедура за сертификация като консултант по управление в едноименния институт в Англия. В този период преминах и ежегодно обучение за европейски одитор по качеството, като бях сертифициран от германска акредитирана организация. И двата описани по-горе сертификата се поддържат и подновяват през всеки три години. От 2003 година съм признат в Германия за „гост-професор по интегрирани системи за управление“, а в последствие и в други научни организации в България. Наскоро ме поканиха в Университета по архитектура, строителство и геодезия за „редовен професор по управление на качеството, околната среда и условия на труд в строителството“. Фирмата ми е първата консултантска фирма в България, сертифицирана през 1999 г. за съответствие с международния стандарт за системи по качеството ISO 9001. До момента този сертификат се поддържа, като сертифициращи организации за него са DASA CERT (Германия), SGS (Англия), OHMI EuroCert (Германия). От 2001 фирмата поддържа web-сайт на български и английски език (www.praktia-ok.com). От него могат да се видят нашите клиенти, които за 15 години са около 50. Политиката на фирмата е да се държи за много високо качество на консултантската дейност и по тази причина да се подбират клиентите.

От кога в България се говори за сертифициране? Какви са темповете на сертификация на фирмите в България?

Всяка година сдружение „Клуб 9000“, на което съм един от основателите, издава справочник на консултантските и сертифициращите организации у нас (www.club9000.org). Ако информацията от неговите справочници, за периода 1994-2009 години, се анализира ще се види твърде обезпокояваща тенденция. През 1994 г. в България има само една сертифицирана система за управление на качеството. От тази година може да се говори, че у нас започва процеса на сертификация. Статистиката с която разполагам показва, че през 1995 г. има вече 4 сертифицирани организации по ISO 9001, през 1996 г. са 10, а през 1997 г. са вече 42. От 2001 г. до 2004 г. те нарастват средногодишно с по 200-250. Това се обяснява с обстоятелството, че в България започва да се готви за влизане в Европейския съюз. Там сертификатите по ISO 9001 се разглеждат като необходимо условие за започване на сериозни бизнес-разговори. Достатъчното условие за започване на съвместен бизнес е, ако се окаже, че зад сертификата има и ефикасно работеща система по качеството. След този период, по описаните причини, средно в България започнаха да се сертифицират средно по около 800-900 фирми. Към месец януари 2009 г. те са 4844. Към това време по стандарта ISO 14001

има 296 сертифицирани фирми, по нормата OHSAS 18001 – 325 броя, по стандарта системи за храни ISO 22000 – 151 броя. Посочените данни не са 100 % пълни, защото част от сертифицираните фирми по различни причини не се оповестяват в справочника на „Клуб 9000“. По опростена версия на стандарт ISO 22000, известна под формата на HACCP-системи (ISO 15161), в България няма производител или търговец на храни (над 5000 броя), който да не притежава документ за внедрена система за производство на безопасни храни. Последното обстоятелство оставям без коментар като се надявам, че читателите на Вашето списание сами ще си направят изводи. Нарастването на броя на сертифицираните фирми в България е правилна тенденция. Лошото е, че практически такъв голям ръст е невъзможен. Това е валидно, ако говорим за ефикасно действащи системи за управление на качество, на околна среда, на здраве и безопасност при работа, които да подпомагат развитието на бизнеса на фирмите, а оттам и цялостното развитие на България. Защото, нека признаем, качеството на произведениите стоки и услуги у нас не са на равнище, което да задоволи клиентите. Освен това, всяка внедрена система за управление следва да отговаря и на изискването да постига ефективност за бизнеса - казано по друг начин, да осигурява „оптимална цена за единица продукт при зададено негово качество“. Тук става въпрос за прилагане на стандарти за статистически методи в управлението, където базов стандарт е ISO 10017. Съществува и стандарт ISO 10014, който интерпретира връзката на икономическите и качествени показатели. И двата стандарта са непознати за около 95-99 % от сертифицираните фирми в България. Останалите са чували за тях, но не ги прилагат на практика. През последните две години, след влизането ни в Европейския съюз, от там се изнасят статистически данни за 4-5 пъти по-ниска производителност и качество, спрямо средните показатели за Европа. Ако внедрените у нас международно стандартизираните системи за управление не се внедряват чрез „побългаряване“ (т.е. да не се държи за качеството, а да се цели само фирмата да има сертификат), то България няма да бъде на последно място в разглежданата област. Тази област (производителност и качество) формира в крайна сметка стандарта на живота. Тук коментара също го оставям на читателите на списанието.

Какво е Вашето мнение за качеството на консултантските услуги у нас, при подготовката на фирмите за сертифициране по изискванията на международните стандарти за системи за управление ?

Както казах вече, бумът на сертификацията в България започна около 2000-2001 г., във връзка с предстоящото ни влизане в Европейския съюз. От този период се роди много количество „консултантски“ фирми по управление на качеството и условията на труд. Всеки, който иска да види подробности по въпроса, може да ползва по-старите издания на справочника на „Клуб 9000“. С удоволствие мога да ги предоставя на всеки, които сериозно иска да изследва процеса. Експертно мога да кажа, че 50-60 % от фирмите, предлагащи консултантски услуги, са се оповестили официално. Останалите имат търговска регистрация за всякакъв вид дейности, в т.ч. и за „други дейности не забранени от закона“, където се отнася дейността за консултиране в областта на качество, на околна среда, на здраве и безопасност при работа. За съжаление, този процес даде много негативно отражение на нещата в нашата

област, където до 2000 година работеха 5-6 фирми. За тях всяка внедрена система за управление си имаше собствено технологично време за внедряване, не по-малко от 10-12 месеца за малка фирма, 12-14 месеца за средна фирма и 16-18 месеца за голяма фирма. Най-опасни са т.н. самостоятелни консултанти, които работят без договори с клиента, хонорарите си получават без документ, свързани са по определена схема със сертифициращите организации и „помагат на желещите фирми бързо да се сдобият с един или няколко сертификата“.

През последните 2-3 години става бум и на „интегрирани системи за управление“. Поради причини, изложени при моето представяне пред читателите, призовавам бизнеса да не се увлича в това надпреварване за получаване на всякакви сертификати за „внедрени ISO-стандарти“, зад които няма нищо реално. В момента в България всеки трети човек се е обявил за консултант в някаква област. По цял свят, за да бъдеш консултант, трябва да бъдеш квалифициран за това. Съществуват няколко уважавани международни институции, които са признати за авторитети в тази област, които предоставят документи за консултантски способности. Една такава организация, в която аз членувам от 2000 г. е Международният институт за консултанти по управлението, със седалище в Англия. У нас тази организация е представена чрез Българската асоциация на управленските консултантски организации (БАУКО - www.batso.bg). Определено мога да кажа, че доста от официалните консултантски фирми изключително неправилно водят своята работа с клиентите си. По този въпрос има международен стандарт ISO 10019, който малцина знаят и прилагат. За консултантите от „сивия сектор“, за които вече предупредих, това е валидно в многократно по-висока степен. За доказателство ще приведа един пример, който може да бъде проверен от всеки. Става въпрос за закупуването на БДС или други международни стандарти, прилагани в процеса на подготовка за сертификация. Стандартите се разпространяват от Български институт по стандартизация (БИС - www.bds-bg.org). Подобни организации има във всички развити държави. БИС ни представлява в чужбина по всички въпроси на стандартизацията, както и единствен в страна има законно право да разпространява български и международни стандарти. С това обстоятелство, за съжаление, не се съобразяват консултантите и предоставят по едно фото копие на основния стандарт (ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001, ISO 22000, ISO 27001 и други), по които се готвят за сертификация. Това противоречи на всички международни правила в стандартизацията, в т.ч. и на националното законодателство. Консултантите смятат, че така намаляват разходите за внедряване, което обстоятелство оставям без коментар. Те не информират своите клиенти, че например, само за внедряване на една система ISO 9001 има минимум още пет други основни стандарти (ISO 9004, ISO 10005, ISO 10013, ISO 10002, ISO 10017), които съпътстват внедряването. В зависимост от произвеждания продукт на фирмата има и други специализирани стандарти, които трябва да се ползват при внедряването на системата за управление на качеството. Свастиката, с която разполагам, показва за периода 2007-2008 г., за които има сертифицирани около 1600-1800 нови фирми (говорим само за ISO 9001), че вместо да бъдат закупени от БИС минимум 9600 - 10800 броя стандарти, техният брой е 1000 пъти по-малък. На интересувашите се по въпроса мога да

предоставя официална информация. С този пример за „мястото и ролята“ на консултантите, които не са на висотата на изискванията на ISO 10019, спирам с коментариите си. Това е най-малкият пример, който мога да посоча, за подвеждане на клиентите, искащи да внедрят системи за управление.

Как тогава се издават сертификати на фирми, при които системите за управление не работят ??? Нали тези сертификати се издават от известни и международно, признати сертифициращи организации?

В България има два вида сертифициращи организации. Организации, които са се самоопределили като такива, не притежаващи законна акредитация от национална или чуждестранна акредитираща институция, и други - легални и компетентни такива. За да бъде една организация сертифицираща, тя трябва да има акредитация. За България, това се извършва от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ (ИА „БСА“ – www.nab-bas.bg). Тя издава съответните документи, наблюдава и контролира лицата, които извършват сертификация. Във всяка държава има такава служба и тя е единствена, без дублиращи подобни. Процесът на акредитация е доброволен и при него не може да става въпрос за конкуренция в рамките на дадена държава, че да има например 2-3 акредитиращи институции. Повече от две години България е член на Европейския съюз, но казаното по-горе не се разбира от нашите фирми. Бизнесът, в голямата си част, иска да има сертификат, без да разбира проблема с легитимността и нелегитимността на сертифициращите организации. Тук изобщо не искам да се спирам на обстоятелствата, за които вече стана въпрос и които не помагат на бизнеса да подобри конкурентоспособността си на европейския пазар. Добре известно е, че у нас се търсят начини за бързо снабдяване със сертификати за всякакъв вид системи за управление. Това го казвам не случайно, защото имам необходимата статистика за връзки между консултантските фирми и сертифициращи организации, чиито анализ ми позволява да отправя горното предупреждение към обществото в България. По настоящем на българския пазар има 24 сертифициращи организации, които са чуждестранно акредитирани от съответни Европейски компетентни институции. Това им дава право да издават сертификати и в България. От тях 1-2 имат и акредитация от ИА „БСА“. Част от сертифициращите организации сериозно си гледат работата. Но за съжаление, при значителна част от останалите критериите за издаване на сертификат са силно занижени. В тази насока отново статистиката от издаваните справочници на „Клуб 9000“ може прекрасно да покаже това. Проблемът е в българските одитори, значителна част от които не са достатъчно компетентни, поради което и злоупотребяват с неподготвеността на клиентите си (резултат от лошо свършена работа на консултантските фирми). В тази насока, като фирма, която е от 15 години на консултантския пазар, притежавам достатъчно доказателства за груби нарушения от сертифициращи органи на изискванията на ISO 19011, ISO 17021 и други подобни, задължителни за тяхната работа документи. Работата в тази насока е проста. Сертифициращата организация изпраща своя одитор, за да смене статуса на системата за управление на съответната фирма на т.н извадков принцип при одитиране от трета независима страна. И ако одиторът не свърши задълбочено работата си, резултатът е некоректен. За да се открие подобно недобросъвестно извършване на оценката, трябва да се поиска паралелен

одит, трябва да се подберат одиторите и да се проучат техните CV, което много малко сертифицирани фирми правят. За съжаление, немалко наши бизнесмени предпочитат да платят колкото се може по-малко, за да получат сертификата за системата си за управление, без да се интересуват дали тя ще действа реално или ще бъде фиктивна. В такива случаи сертифициращите органи често си затварят очите и много лесно издават документите.

Няма ли институции и критерии, по които да се оценява работата на тези сертифициращи органи ?

Разбира се, че има. Това са тези национални институции, които са издали акредитацията им. Сертифициращите органи, акредитирани, например, от Германия, и имащи право да издават сертификати в България. Те се оценяват два пъти в годината от съответната институция. Няма да ги назовавам, за да не им направя реклама. Но не така стоят нещата във всички сертифициращи организации. Има международни критерии, които определят необходимото време за одитиране на дадена система за управление, съобразно големината на фирмата (ISO 19011, ISO 17021 и други подобни задължителни за сертифициращите органи международни документи). За съжаление, това не се спазва от всички сертифициращи организации, работещи в България. По този повод искам да разкажа с няколко думи за проекта за сертификация на 100 общински администрации в България. По проекта, лично ръководен от г-н Николай Василев - Министър на държавната администрация и административната реформа, беше предвидено внедряването на ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 (по един или по някаква комбинация от тези стандарти). Дотук всичко беше много добре. За работата по внедряване бяха предвидени 5 месеца време за формално отчитане на проекта, и създаващо предпоставки за поредни компромиси от страна на сертифициращите органи. По тази причина се разрази голям скандал, който достигна до Европейския съюз. Работата разбиха се приключи, „успешно за министър Василев“. Той рапортува пред Народното събрание, в резултат на питания от опозицията, за поредните добре усвоени пари по оперативна програма „Административен капацитет“. Остава само в Европа да ни повярват, че в България има 100 общински администрации, които отговарят на изискванията на цитираните вече международни стандарти за системи за управление. Искам само да добавя, че България отново е на прицел на европейските институции, които съвсем основателно оспорват начините, по които се прилагат техните стандарти. Не се учудвам, че по множество проекти за България се спират средствата.

Как стои въпросът със сертификатите при големите международни компании?

Големите компании, като Boeing, Mercedes, Siemens нямат нужда от такива сертификати, защото преди 40-50 години завършиха внедряването на системи за управление, много преди те да станат международно стандартизирани. Например сертификатът ISO 9001 и подобните му, е най-ниското стъпало, най-елементарното ниво. Големите компании многократно са вдигнали летвата в това отношение. Имена като Siemens, Philips, Toyota, например, сами по себе си са „сертификат за международно качество“. Мощните компании много отдавна, малко след приключване на втората световна война през 1945 година, са съз-

дали работещи системи за вътрешно осигуряване на качеството на тяхното производство. Тези системи са в пъти по-сложни от изискванията на всички ISO-стандарты, взети заедно !!!

Безспорно, проблемът е наш, но как да го решим?

Преди няколко години с група независими експерти успяхме да убедим някои от държавните институции, когато се обявяват големи обществени поръчки, да дават предимство при класирането на фирми, които имат система за управление на качеството, при равни други показатели с останалите участници. Постепенно това започна да се налага, но на сертификата, който се представя от съответната фирма се гледа много формално и некомпетентно. Не се търси мнение на независими одитори, за да му дадат оценка. А това е необходимо, защото доста от сертификатите са издадени от организации, които са нелегитимни (не притежават необходимата акредитация от национално определената институция) и нямат право да извършват тази дейност. Освен това, самият сертификат може да е легитимен, но да не касае обхвата на обявената обществена поръчка. И какво излиза, представя се сертификат за система за управление, а на практика няма никаква система. Това обаче не ин-

тересува нашите чиновници. Не случайно и фирмите, участващи в търговете, предлагат ниски цени само и само да спечелят търга. А какво ще бъде качеството на изпълнение, не ми се иска да говорим. Това е много сериозен проблем. Това е първото нещо, което се нуждае от сериозно регулиране в страната. Тук съществена помощ могат да окажат неправителствените организации с подобна сфера на дейност. Като пример мога да посоча фондация „Качество 21-ви век“ (www.kachestvo-21.com). Като нея в България има още десетина, които със своята работа, прилагайки принципите на публично-частното партньорство, могат да бъдат полезни за излизане от създаното се кризисно положение. Вторият фактор, който може да помогне, са медиите. За съжаление, малцина са тези, както Вашето списание, които се интересуват от този национален въпрос и информират обществото за проблемите. Не искам да давам оценки за останалите 99% от медиите, но разглежданата в момента тематика им е чужда. На трето място за излизане от създаната се ситуация могат да спомогнат и политическите партии. Те следва да се обединят за създаване на една работеща политика по въпроса (в парламента и в изпълнителната власт), която е национална и няма цветови украси. Тази тема е много по-обширна и в края на моето интервю само я маркирам.



ПРАКТИКА О.К.

1505 София, ул. "Русалка" 23
 тел. / факс: (02) 944 18 06, (02) 944 17 96
 088 898 47 98 - Илия Ценов
 088 898 96 35 - Мариана Ширкова
 e-mail: praktika@intech.bg, praktika@online.bg