



О серийном производстве, ГОСТах, технических условиях, а также о правах покупателя и ответственности покупателя

Импортозамещение все более входит в нашу жизнь. Пока, впрочем, в основном из СМИ в виде тематики ток-шоу и неуверенно-победных «вестей с полей». Будет ли реальный большой успех? Не будет ли это слово со временем задвинуто на пыльную полку рядом с другими популярными недавно громкими словами? Ведь успех импортозамещения не очевиден: причин этому за пару десятилетий активного массового импортопотребления накопилось достаточно.

Судьба сложилась так, что я всю свою трудовую жизнь, тридцать пять лет, занимаюсь производством. Разумеется – отечественным. В том числе более двадцати лет возглавляю компанию, выпускающую продукцию для широкого круга потребителей*, от частных лиц, занимающихся мелким ремонтом и строительством в домашнем хозяйстве, до заводов ВПК и Росавиакосмоса. В общем, имею опыт выживания в эпоху импортопотребления. Здесь я хочу рассказать о наблюдениях, интересном для тех, кто приобретает промышленную продукцию, которая может оказать существенное влияние на деловую, экономическую, имиджевую ситуацию покупателя.

Всем известно и стало общим местом утверждение, что продукция российских предприятий – некачественная, ненадежная, лучше ее не покупать, а «стройплощадка завалена браком». Но если разделить множество наших потребителей на две части по признаку согласия с этим утверждением (первая группа согласна с ним, вторая считает утверждение неверным), то с высокой точностью граница пройдет так, как показано на рис. 1. Преобладающая часть предприятий промышленных (перечислены на зеленом фоне), имеющих достаточно долгий опыт производственной деятельности, вполне управляется с качеством закупаемого сырья, полуфабрикатов, комплектующих, в том числе и российского производства, чего не скажешь о перечисленных в другой, красной области рисунка.

Вопрос – а в продукции ли здесь дело, если у такого множества «зеленых» предприятий нет тотальных проблем с качеством отечественных комплектующих и сырья, да еще и явно видна граница этого множества? Может, как пишет классик, следует что-то в консерватории поменять? Да, именно так и есть на самом деле – проблема существует, и она прячется в самой что ни на есть «консерватории». Предлагаю вместе разобраться в этом.

Что такое «качество»?

Сначала давайте договоримся о смысле используемого в данном тексте понятия «качество». С учетом того, что речь идет о продукции, оказавшейся в распоряжении потребителя в результате договора купли-продажи или аналогичного ему по сути, качеством следует считать ТОЛЬКО соответствие продукции гарантиям производителя (или его представителя – продавца), предоставленным в момент заключения договора. Это просто и на бытовом уровне привычно: если, например, автолюбитель приобрел Жигули, а не Мерседес, то странно было бы ему переживать по поводу того, что купленный автомобиль не окажется самым-самым. Покупателю этого не обещали.

Но такой естественный бытовой опыт зачастую игнорируется на «сложно производственном» уровне деятельности. И вместо того, чтобы внимательно отнестись к изучению гарантий производителя, специалисты или руководители предприятия-покупателя часто верят даже опечатанным на принтере рекламным бумажкам или, хуже того, устным рассказам продавца о высоком качестве продаваемого им товара.

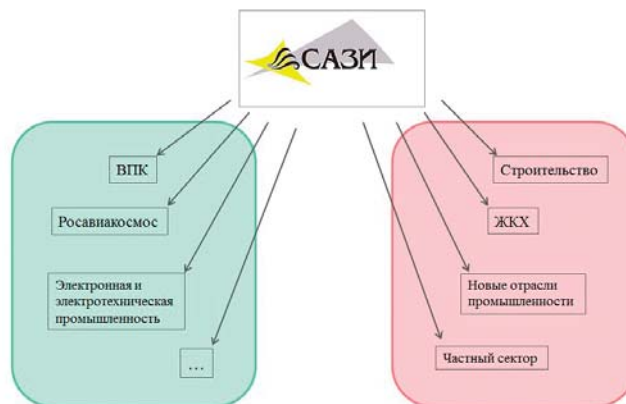


Рисунок 1

Бесчисленный опыт моего общения с самыми разными людьми относительно данной проблемы показывает, что имеется существенное отличие между «зелеными» и «красными». «Красные», как правило, не знают, в каких документах в процессе товарооборота фиксируются гарантии качества товара; у «зеленых» нет на этот счет никаких сомнений.

О серийном производстве и как в нем проверяют качество

Почему же так получается? Причина проста. Известно, что наиболее экономически эффективным способом изготовления любых товаров в настоящее время является серийное и массовое производство – своеобразный конвейер, в котором ни один работник не создает продукт целиком, выполняя только узкий набор операций. Зато делает это быстро, что позволяет тратить минимум времени на производство и таким образом выдавать на рынок очень большое количество продукции с доступной ценой. Можно сказать, что серийному производству мы обязаны возможностью пользоваться тем бесчисленным количеством товаров и услуг, которые делают нашу жизнь обеспеченной, насыщенной и интересной. Но серийное производство имеет одно скрытое свойство, являющееся своеобразным следствием его (производства) эффективности: ни один из находящихся «на прилавке» серийных товаров не проверен (и не мог быть проверен в принципе) производителем в полном объеме на соответствие установленным требованиям по качеству*. Это в равной мере относится как к банке краски на строительном рынке, так и, например, к автомобилям и самолетам, на которых мы с вами ездим-летаем.

Вместо этого в серийном производстве организуется непривычная для обычного человека процедура контроля качества продукции. Если кратко, то выглядит она следующим образом. Из производственного процесса случайным образом выбирается изготовленная единица (образец) товара и полностью проверяется по установленным

требованиям к данному товару. Если образец соответствует требованиям, то в течение некоторого времени после такой проверки считается, что можно проверять вновь производимые изделия или партии товара лишь на «похожесть» (идентичность) с проверенным образцом, чтобы принимать решение о качестве продукции (если она «достаточно» похожа на образец, то, значит, тоже качественная). Вот и весь принцип проверки.

Понятно, что результат имеет вероятностный характер. Но вероятность верного вывода о качестве при таком подходе тем выше, чем более тщательно (придирчиво) проводится проверка идентичности, и чем более жесткие и точные критерии для проверки выбраны. То есть очень много зависит от намерений, компетентности и корректности производителя в отношении потребителей его продукции. Следует обратить внимание и на то, что по описанной выше логике вывод об идентичности двух произведенных в разное время на одной линии изделий или партий продукции будет справедлив в том только случае, если условия производства (сырье, оборудование, режимы изготовления) были также одинаковыми.

Не много ли субъективных, зависящих от воли производителя, условий включено в процесс оценки качества товаров, которые мы с вами приобретаем как потребители? Много.

И поэтому разработаны специальные механизмы, позволяющие уменьшить влияние этой субъективности. В частности, высокой надежностью обладает система сертификации продукции – независимая проверка соответствия продукции установленным требованиям качества. Она может создать серьезный заслон проникновению на рынок некачественных товаров, особенно вместе с системой сертификации производства (независимая проверка производства, в том числе – повторяемости процесса).

Технические условия

Но давайте вновь вспомним, что «качество», о котором здесь идет речь – это соответствие товара гарантиям производителя, или, что то же самое, установленным в документации на товар техническим требованиям к нему. Что же это за документ? Все просто – в нем должны быть перечислены технические свойства товара, которые контролирует (и таким образом гарантирует) производитель, условия обращения с товаром, при которых эти гарантии имеют силу, и, собственно, срок гарантии. Такой документ в нашей стране привычно называется техническими условиями (ТУ) на товар (а в Европе, например, спецификацией; но это точно такой же по содержанию документ). Причем ссылка на ТУ, требованиям которых должен соответствовать товар, всегда содержится где-то прямо рядом с товаром – на этикетке, шильде, паспорте товара, накладной, в договоре поставки. Если ТУ – общегосударственные (федеральные), то они будут называться «ГОСТ» (на рисунке 2 приведен пример такого документа – видите, в названии приписка «Технические условия»), если он создан отдельным предприятием или группой предприятий и не претендует на «федеральность», то его назовут либо «СТО» (стандарт организации), либо прямо так – «ТУ». То есть словосочетание «технические условия» имеет отношение к содержанию документа, а «ГОСТ», «СТО» (ну и «ТУ» пока еще – неточность из прежних времен) – к его статусу.

О правах покупателя и его ответственности

Из сказанного следует очевидный вывод, что ТУ на товар перед его покупкой надо бы изучить, чтобы не зря истратить деньги. Но, по нашим наблюдениям, производители продукции для потребителей «красной» зоны (вновь обращение к рис. 1) обычно категорически отказываются передавать ТУ покупателям, объявляя этот документ коммерческой, технологической или еще какой-нибудь «тайной». Думаю, что каждый из нас с вами сталкивался с такой ситуацией. И важно здесь не то, что некто отказывается передать документ о своих гарантиях потенциальному покупателю. Важно то, что

покупатель после такого отказа соглашается покупать товар! Да, конечно, ему вместо ТУ с гордым видом покажут и паспорт на товар, и даже сертификат соответствия товара – соответствия требованиям этих самых ТУ. Но ведь произошло самое главное: производитель (продавец) отказался сообщить покупателю, что именно он гарантирует. Он, конечно, может «хранить тайну», но покупатель может отказаться покупать, не став покупателем у этого конкретного продавца. Как показывает практика, в возникающих спорах относительно качества продукции покупателю трудно что-либо доказать, если выясняется, что гарантиям производителя (ТУ) товар соответствовал, а вот сами гарантии не соответствовали потребительским ожиданиям от использования товара. Выбирайте товар ответственно и компетентно, не торопитесь. Если вам важен результат.

Знаете, почему предприятия «зеленой» зоны рисунка 1 не имеют глобальных проблем с качеством отечественной продукции? Их деятельность – серийное производство. Они понимают законы серийного производства и, естественно, не покупают для себя серийно выпускаемые сырье и материалы, если не предоставлены все необходимые документы относительно гарантий качества этих сырья и материалов. Что же эти предприятия делают, если им отказывают в документации? Ищут других производителей, что, кстати, приводит к ухудшению состояния бизнеса у нерадивых поставщиков и заставляет их пересмотреть свою «бизнес-модель». Мы рекомендуем вам следовать весьма простому правилу, описанному в этой статье. После чего некачественные отечественные (и не только отечественные) товары будут куплены не вами. В идеале – вообще никак, со всеми справедливыми последствиями для производителей таких товаров.

*

– потребителями я буду называть всех тех, кто использует продукцию – и физических лиц, и юридических. Это не общепринятый смысл этого слова, но в контексте данной статьи мне удобнее так.

– здесь нужно уточнить, что это – закон серийного производства, и он одинаково силен как для отечественного, так и для любого другого производителя.

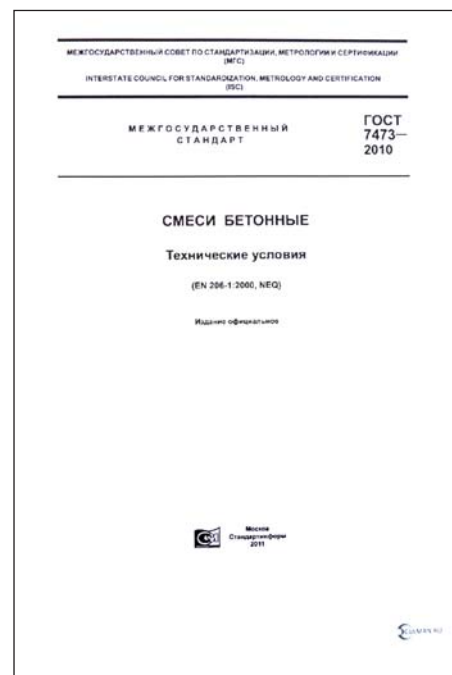


Рисунок 2

Генеральный директор
Компании «САЗИ» Гладков С. А.

Компания «САЗИ»
140002, Московская обл.,
г. Люберцы, ул. Красная, д. 1
Тел.: +7 (495) 221-8765, 740-4727
www.sazi.ru