

НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ КАК ОСНОВА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДПРИЯТИЙ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ

В.А. Сыщиков, А.В. Шабаев, К.Н. Савин

ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

*Рецензент д-р техн. наук, д-р экон. наук,
профессор Б.И. Герасимов*

Ключевые слова и фразы: жилищно-коммунальное хозяйство; качество услуг; национальные стандарты; предприятие жизнеобеспечения; технический комитет; управление качеством.

Аннотация: Рассмотрены теоретические основы управления качеством услуг предприятия жизнеобеспечения. Изучены исторические аспекты актуальности возникновения управления услугами жизнеобеспечения. Раскрыты вопросы национальной стандартизации. Проведен обзор стандартов качества продукции и услуг жизнеобеспечения.

«В нашей стране закон становится законом, когда он поддержан волей широчайших кругов трудящихся, и стандартизаторы могут успешно стать законодателями лишь тогда, когда в основу их работы будут положены научные знания...»

Г.М. Кржижановский

История развития жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) современной России начинается от царя Алексея Михайловича «О градском благочинии» от апреля 1649 года, где, в частности, посадским людям предписывалось «...для чинения порядку и сбережения от огня... объезжать улицы и переулки в день и в ночь без перестани... Сверх того, надобно на дворе дворник, который бы ведал кого впускать или кто куда пойдет и всякое дворовое дело и починки и прочие дела ведал...» и следил за установлением режима печного отопления в избах и банях. Это первые

Сыщиков Владимир Александрович – соискатель кафедры «Экономический анализ и качество»; Шабаев Андрей Владимирович – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество»; Савин Константин Николаевич – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и качество», e-mail: kon-savin@yandex.ru, ТамбГТУ, г. Тамбов.

правила (стандарты) государственного надзора устойчивого функционирования городского хозяйства в России XVII века.

Стандарты ЖКХ – это не только минимальный перечень набора услуг, который разъясняет гражданину, что именно должна делать управляющая компания – это, прежде всего, гарант безопасного и комфортного проживания, это развитие и модернизация сферы жилищно-коммунального хозяйства, это фундамент качества жизни. Стандарты ЖКХ должны стать национальным эталоном инновационного развития, дальнейшего совершенствования и повышения конкурентоспособности. Сегодня, как никогда, нам нужен национальный стандарт в ЖКХ, только национальный стандарт сможет найти компромисс в столкновении рыночных и административных подходов, между экономической целесообразностью и социальной необходимостью.

Опрос показал, что люди не знают о требованиях качественной услуги: об обязательных нормах качества, порядке удовлетворения претензий и предполагаемых сроках оказания услуги. Национальный стандарт мог бы стать средством предоставления такой информации населению. Так же необходимо отметить проблему нехватки квалифицированных кадров – специалистов в области ЖКХ, которые могли бы принять участие в разработке стандарта управления многоквартирными домами, – наиважнейшего стандарта на услуги в ЖКХ в настоящее время.

На западе этот процесс проходил десятилетиями, у нас столько времени просто нет. В 2011 году износ основных фондов предприятий ЖКХ приблизился к 60 %, а по отдельным регионам вплоть до 80 %. И ежегодно этот показатель увеличивается на 1–3 %.

Конечно, фактор удовлетворенности потребителя играет определяющую роль, однако, ни одна современная отрасль хозяйства, встроенная в рыночную экономику, не может существовать без опоры на систему управляющих стандартов, позволяющих оценить ее конкурентоспособность и обеспечить устойчивое развитие. В настоящее время ценовой контроль, осуществляемый по ряду услуг органами государственной власти, а по ряду услуг – органами местного самоуправления, должен противостоять возможности предприятий-монополистов использовать монопольное положение для неоправданного роста цен. Однако отсутствие методических материалов (стандартов) делает этот контроль неэффективным.

По авторским наблюдениям, в ЖКХ отсутствует элементарная логика. Так, например, многоквартирный дом нуждается в ремонте кровли и инженерных сетей, а ремонтируют фасад. Качество ремонта оценивают и принимают управляющие компании, а не граждане. Жильцы домов отдалены от этого процесса, но при этом вынуждены оплачивать услуги ремонтных организаций в полном объеме. Нередко ремонт осуществляют строительные организации с сомнительной репутацией, порой даже без опыта выполнения работ. Критерии отбора подрядчиков неэффективны. Тот, кто проводит конкурсы, фактически и принимает выполненные работы. В России до настоящего времени отсутствует национальное профессиональное объединение саморегулирования в сфере жизнеобеспечения, которое могло бы взять на себя инициирование и формирование национальной базы отраслевых стандартов. В течение более десяти лет технический комитет (ТК) «Услуги ЖКХ» фактически бездействовал, так как

был создан только на «бумаге». Профессионально описать все сферы деятельности по управлению многоквартирным жилищным фондом пока не удалось. Если переводить это на доступный язык, то необходимо законодательно закрепить ответы на широко обсуждаемые, но не имеющие единого понимания, вопросы: как определить качество работы управляющей компании; в чем ответственность собственника; что такое безопасность содержания дома; какие работы в доме надо выполнять обязательно и с какой периодичностью? И так далее, вплоть до формирования прозрачной и понятной цены на жилищные услуги. Ведь сегодня у нас не только нет единого понимания того, что такое «управление многоквартирным домом», у нас отсутствует такой вид экономической деятельности в принципе.

Необходимо в первую очередь определить первоочередные задачи в области национальной стандартизации в ЖКХ, по нашему мнению к ним относятся:

- терминология. До сих пор в профессиональной среде нет одинаковой трактовки сложившихся терминов. Даже законодательные акты и отраслевые инструкции дают разные толкования. Появляются и новые, не всегда однозначные термины;
- безопасность при управлении и эксплуатации зданий;
- стандарты организации и качества управления и эксплуатации зданий;
- квалификационный стандарт требований к специалистам и компаниям. Профессионалы должны проходить обучение и иметь сертификаты;
- стандарт по определению категории здания.

Перспективные национальные стандарты в сфере жизнеобеспечения должны дать наиболее полный учет научно и экономически обоснованных требований к предоставляемым услугам, использования результатов поисковых, фундаментальных, прикладных НИР, прогнозирования, открытий, изобретений, установление дифференцированных значений основных показателей технического уровня и качества групп однородной продукции и услуг. Национальные стандарты должны использоваться при разработке нормативно-технической документации при эксплуатации объектов недвижимости в целях повышения качества услуг жизнеобеспечения.

Мы предлагаем рассмотреть вопросы комплексной стандартизации услуг жизнеобеспечения, роль которой заключается в наиболее полном и оптимальном удовлетворении требований заинтересованных организаций и предприятий согласованием показателей взаимосвязанных компонентов, входящих в объекты стандартизации, и увязкой сроков введения в действие стандартов.

Проведенный анализ работ по национальной стандартизации позволяет выделить и сформулировать следующие принципы:

- 1) добровольность применения национальных стандартов и обязательность их соблюдения в случае принятия решения об их использовании;
- 2) участие и учет в работах по стандартизации интересов всех заинтересованных сторон;
- 3) плановость;
- 4) унификация (принцип приведения к единообразию предметов, процессов, работ и услуг и устанавливаемых к ним требований);

- 5) оптимальность при выборе и реализации актуальных объектов и аспектов стандартизации;
- 6) системность;
- 7) комплексность;
- 8) своевременность и опережение в работах по стандартизации по отношению к процессам развития общественного производства;
- 9) систематичность обновления требований по стандартизации.

Содержание 1–4 и 9 принципов достаточно очевидно; 5–8 принципы встречаются в технической литературе часто и применяются в практике стандартизации. Однако с их трактовкой не всегда можно согласиться. Широкое понимание принципа оптимальности (5-й принцип) стандартизации, как проявление принципа научного управления, подразумевает необходимость системного и комплексного подходов к работам по стандартизации и реализации принципа своевременности и опережения этих работ. Поэтому 6–8 принципы необходимо рассматривать как дифференциацию более общего принципа – принципа оптимальности стандартизации (5-го принципа).

Принцип оптимальности вытекает из самой природы и целей стандартизации как деятельности, направленной на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции, работ и услуг и повышения их конкурентоспособности.

На современном этапе развития научно-технического прогресса стало не только необходимым, но и возможным выявление оптимальных решений задач стандартизации на основе математических методов с использованием современных коммуникационных средств. Поэтому принцип оптимальности работ по стандартизации является одним из основных принципов стандартизации. Говоря об этом принципе, следует отметить тот факт, что его соблюдение позволяет решать задачи стандартизации в развитии различных видов продукции на основе познания и изучения законов, закономерностей и тенденций развития того или иного вида продукции, способствовать целенаправленному управлению этим процессом в интересах общества.

О стандартизации в течение последних лет было не принято говорить положительно. Трагедию «ненужности» недавно ощутили на себе тысячи наших современников, которые работали и работают в стандартизации. Сам термин «стандартизация» потеснился, отдав приоритет «техническому регулированию». Сейчас появилась надежда, что отрицание стандартов отходит в прошлое. Реформаторы стандартизации все чаще стали говорить о том, что техническое регулирование без стандартов не получится.

Актуальность проблем развития стандартизации в сферах, связанных с жизнеобеспечением, достаточно велика не только для органов власти, но и для профессионального сообщества. Работать по правилам, нести ответственность за качество и безопасность предоставляемых услуг без формирования «портфеля» национальных стандартов невозможно. Вступление России в ВТО ставит перед нашей экономикой важные задачи, а именно стать в короткий срок конкурентоспособной.

В целях реализации федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» [1], совершенствования и повышения эффективности работ по национальной стандартизации в области

жилищно-коммунального хозяйства, приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № 502 от 19 июля 2012 г. [2] 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».

Список литературы

1. О техническом регулировании [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 дек. 2002 г. № 184-Ф. – Режим доступа : <http://www.consultant.ru/popular/techreg/>. – Загл. с экрана.

2. О реорганизации технического комитета по стандартизации «Жилищно-коммунальные услуги» (ТК 393) [Электронный ресурс] : приказ Федер. агентства по техн. регулированию и метрологии от 19 июля 2012 г. № 502. – Режим доступа : http://www.ritcrt.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=748:-----19--2012--n-502-q-----q--q--393q&catid=8:2009-11-02-07-01-34&Itemid=175. – Загл. с экрана.

3. Савин, К.Н. Стандарты качества жилищно-коммунального предприятия. В 2 ч. Ч. 1 : учеб. пособие / К.Н. Савин. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 270 с.

4. Савин К.Н. Система управления качеством жилищно-коммунального предприятия. В 2 ч. Ч. 2 : учеб. пособие / К.Н. Савин. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 268 с.

5. Савин, К.Н. Ожидаемый результат – полное удовлетворение запросов потребителей / К.Н. Савин // Стандарты и качество. – 2011. – №. 6. – С. 108–109.

6. Савин, К.Н. Проблема российского ЖКХ – отсутствие цивилизованного бизнеса и баланса интересов / К.Н. Савин // Стандарты и качество. – 2011. – № 12. – С. 74–76.

National Standards as the Basis for Quality Management of Life Support Enterprises

V.A. Syshchikov, A.V. Shabaev, K.N. Savin

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: quality management; quality of service; live support enterprise; housing and communal services; national standards; technical committee.

Abstract: This article deals with the theoretical basis of quality management of life support enterprises. The historical aspects of the relevance of emerging life support management. The matters of national standardization have been examined. The quality standards of products and services of life support have been reviewed.

© В.А. Сыщиков, А.В. Шабаев, К.Н. Савин, 2012