Путь к прилавку

ЭКСПЕРТЫ ОРЕНБУРГСКОГО ЦСМ ДЕЛЯТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ С ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ, КОТОРОМУ ВЫДАЛИ СЕРТИФИКАТ

Личные качества товаров и услуг

Елена Черных, фото Ольги Батраковой

Как оценить качество колбасы или сыра, примерно понятно - сначала на вкус, цвет, запах. Потом можно на принцип. И в случае больших претензий отнести в лабораторию. Уж там-то колбаску разложат на микроэлементы - и в таблицы безопасности. А вот как оценить качество жизни и человека в ней?

Директор Оренбургского ЦСМ Сергей Бойко

Еще в 1972 году ЮНЕСКО выпустила Атлас человека. И все в нем было предусмотрено: сколько здоровый человек должен содержать в себе мышьяка, золота, цинка, прочих микроэлементов. Какой толщины должен быть волос, в каком диапазоне может колебаться артериальное давление, какие размах плеча и расстояние от кончика носа до пятки. Здоровье бывает обычно у людей счастливых, стабильных, не обремененных стрессами и плохой экологической обстановкой. Еще важен семейный статус, диета и шкала ценностей. В общем, для того, чтобы быть человеком «со знаком качества», нужен целый комплекс идеально сбалансированных признаков. Жаль, что в Оренбурге нет лаборатории, которая могла бы измерить этот баланс. Зато есть лаборатории и специалисты, готовые параметрировать мир вещный.

Здоровье нации в законе

В большом кабинете директора светло и шумно. Иногда даже весело. Например, когда вспомнили про то, как пресса растиражировала версию о том, что на российский рынок запретили ввозить кружевное китайское нижнее белье. Директор ФБУ «Оренбургский центр стандартизации и метрологии» (ЦСМ) **Сергей Бойко** опровергает это пикантное утверждение:

- Действительно была задержана партия белья из Китая. Но это вовсе не значит, что теперь нельзя продавать и покупать кружевное исподнее. Все по этому поводу давали пояснения, в том числе Роспотребнадзор и таможня. Почему этих пояснений никто не заметил? Есть определенные требования к качеству материала. И страна-производитель здесь совершенно ни при чем. Индонезия или США - не важно. Изделие должно быть безопасно для здоровья человека. Для массового потребителя, для внутреннего рынка ничего не изменилось. Не исчезли с прилавков и рынков привычные аксессуары. На тот момент просто были озвучены требования существующих норм закона. Но эти нормы - не новость. Они не менялись с 1970-х годов.

Про законодательство в сфере качества в Оренбургском ЦСМ вообще говорят всегда очень эмоционально. **Анна Антипова**, руководитель органа по сертификации:

- К сожалению, у нас в стране арбитражные методы оценки качества существуют не все. К примеру, буквой закона прописано, что на упаковке должно быть написано «молочный напиток», а не «молоко», если производитель использовал сухое восстановленное молоко. Лабораторными методами просто невозможно доказать разницу. При пастеризации белок так же разрушается, как при сушке. Или еще пример отечественного подхода к качеству и либеральности рынка: на витрине несколько видов продукции «Масло сливочное “Крестьянское”». Только одна пачка стоит 30 рублей, а другая - 90. Отгадайте, в какой из них окажется нечто, очень похожее на маргарин. Поэтому получается, что законодательная норма прописана, а исполнительный механизм, сдерживающий недобросовестное отношение, не срабатывает. Мы всегда на стороне добросовестного производителя и за честную конкуренцию. Но такая конкуренция может быть только при участии государства. Иначе добросовестный производитель не защищен.

Директор дополняет:

- Да, и если покупателя устраивает по цене банка кофе, в которой на самом деле просто пыль бразильских дорог, то эта банка будет продаваться. Либерализация рынка у нас была объявлена в пору становления рыночной экономики. Мол, потребитель сам решит, кто из производителей его устраивает. Недобросовестных просто не будут покупать. На практике оказалось, что выбор в нашей стране осуществляется в ценовой категории, а не в качественной. И эта тенденция на всех уровнях - от рядового покупателя в супермаркете до государственных закупок. Всеми «любимый» 94-й Федеральный закон: госзаказ отдается тому, кто за меньшие деньги готов выполнить нужный объем. В результате наши дети в школах питаются не теми продуктами, которые качественные, а теми, которые дешевле.

Сигнальная система

Безопасность - единственный сегмент, который государство контролирует. Нельзя у нас в стране производить продукты, которые угрожают здоровью населения. Если вы не заболели сразу после того, как съели кусок сыра, значит, продукт безопасен. А то, что в него добавили всякие стабилизаторы, эмульгаторы и красители, - так это ничего, это сказывается только с годами, по мере их накопления в организме. Есть, конечно, потребители принципиальные, готовые в судах биться за свое право не быть отравленными. Но и тут в наших либеральных законах не все хорошо. Во-первых, если нарушена упаковка продукта, будет сложнее доказать, что отравились вы именно им. Во-вторых, у производителя есть армия юристов, экономистов и средства «на представительские расходы». Производителю в суде будет явно проще, чем рядовому покупателю. Опять же выбор есть на прилавке - не хочешь, так не покупай! И тут наступает время поговорить о выборе.

В нашем сложном ускоренном мире приходится ориентироваться по знакам. Какие-то из них уже вошли в привычку и даже закрепились в сознании как условные рефлексы. Например, мы не ведем автомобиль под «кирпич» или на красный свет светофора. Мы не стираем любимый шерстяной свитер или парадный смокинг мужа в стиральной машине при температуре 90 градусов, потому что на изделии есть соответствующая этикетка со значками. Есть значки и на упаковках продуктов питания. Просто нужно знать, каким из этих маркеров стоит доверять.

Качество - это процесс

Если из хороших деталей плохо собрать, например, соковыжималку, то работать она все равно не будет. Если сборка была достойной, но не все детали доставили на предприятие вовремя, тоже будет сбой. Хорошая соковыжималка может получиться только в том случае, если руководитель предприятия постоянно контролирует весь процесс: выбирает поставщика деталей, следит за здоровьем и компетентностью собственных сотрудников, контролирует технологический процесс сборки и упаковки, заботится о сбыте. Тот же принцип должен применяться на любом производстве - будь то мебель, овощи или кефир. Если хоть один из этапов на пути от производителя к потребителю будет провален, говорить о прибыли и здоровье нации придется уже со знаком минус. Для того чтобы у производителя совесть была чиста перед богом, людьми и международным сообществом, созданы системы качества. В нашей стране советскому поколению граждан хорошо знакомы термин «оптимизация производства» и понятие ГОСТ. Как только мы перешли в глобальное мировое экономическое пространство, на предприятия вошли международные стандарты ИСО на системы качества. Когда производитель решает, что его предприятие должно работать без сбоев и выпускать конкурентоспособную продукцию, он обращается к экспертам Росстандарта. В нашем регионе эту структуру представляет ФБУ «Оренбургский ЦСМ». Только это учреждение гарантирует, что система качества производителя соответствует действительности. Только эксперты регионального органа по сертификации могут подтвердить, что производитель действительно работает безопасно и качественно. Кстати, ответственность за провал эксперты Оренбургского ЦСМ тоже делят с производителем, которому выдали сертификат соответствия.

Сертификаты ХАССП, выданные региональным сельхозтоваропроизводителям

ХАССПом по критическим точкам

Законодательство в России меняется, как погода: часто и не всегда предсказуемо. Грядущий 2015 год, например, принесет принципиальные перемены: обязательным требованием ко всем производителям будет наличие на предприятии этих самых систем качества. Можно, конечно, систему не подтверждать документально, но организовать ее обязательно. Хитрая норма закона. Вроде бы никого и не заставили, но необходимость обозначили. Можно не получать сертификат, но в случае судебного процесса по какому-нибудь поводу предъявить документ будет нужно. Аналогично: без паспорта вы человек, но не гражданин.

Если хотите быть полноценным участником рыночного процесса, получайте документ соответствия.

И в кои-то веки хочется похвалить законотворцев за нововведение. Оно систематизирует рыночный хаос и защищает потребителя. В условиях новой геополитики, которая так сильно обострилась за последний год, не лишним будет вспомнить опыт Белоруссии. У наших соседей и союзников нет углеводородного сырья, и свою социальную ориентацию они обеспечивают за счет сельского хозяйства. Так вот, у белорусов 90 процентов сельхозтоваропроизводителей уже сертифицированы и работают по международным стандартам. И проверки им устраивает не раз в три года какой-нибудь региональный контрольный орган, а эмиссары международных организаций. Так что есть чему поучиться у «последнего диктатора Европы» президента **Лукашенко**.

ФБУ «Оренбургский ЦСМ» уже работает в рамках новых требований. Несколько десятков наших оренбургских производителей пищевой продукции получили сертификаты на системы ХАССП. Это, конечно, упрощенная, русифицированная аббревиатура. На самом деле это Hazard analysis and critical control points - Анализ рисков и критические контрольные точки. Разработана учеными НАСА для создания безопасной пищи для астронавтов. Разработка была успешно адаптирована в мировой пищевой промышленности. Если вы видите значок ХАССП, значит, производитель позаботился о том, чтобы проконтролировать свое производство во всех критических точках, а риски снижены до минимума. Наличие такого знака гарантирует, что на предприятии созданы все условия, в которых рождается безопасный для здоровья и жизни продукт.

Еще один «зеленый светофор» для покупателя - это значок конкурса «100 лучших товаров России». «ОН» уже писала об этом конкурсе, но стоит напомнить, что победить в нем «за деньги» просто невозможно. Оценку конкурсантам дают независимые эксперты и аккредитованные лаборатории.

Поскольку организация систем качества на предприятиях - теперь законодательная необходимость в нашей стране, мы еще вернемся к этой теме. А пока - запомните разрешающие знаки для потребителей.

СПРАВКА «ОН»

Всемирный день качества по инициативе ООН отмечается с 1990 года во второй четверг ноября. Так что с праздником, дорогие производители и потребители товаров и услуг!