

ТАТЬЯНА ВАСИЛЬЕВА: Политика «Маккаферри» в области качества основана на «зеленом мышлении»



Итальянская транснациональная корпорация Massaferrì («Маккаферри») разрабатывает и производит уникальные инновационные системы для армирования грунтов, укрепления берегов, снижения рисков стихийных бедствий и т. д. Эти надежные, экономически выгодные и экологически безопасные технические решения применяются в строительной, геоинженерной и горнодобывающей отраслях. Они выполняются на основе обычных габионов и габионов матрасного типа, георешеток, геотекстиля и геокомпозитных материалов. С 1994 года «Маккаферри» имеет подразделение в России, представительства в остальных странах СНГ и собственный завод в Московской области (massaferrir.ru). О методах управления качеством изделий корпорации «Маккаферри» на примере производства габионной продукции и геосинтетических материалов рассказала директор компании «Маккаферри СНГ» по качеству ТАТЬЯНА ВАСИЛЬЕВА.

Ред.: Татьяна, расскажите, пожалуйста, об основных принципах системы управления качеством в компании «Маккаферри СНГ» и о том, как она выстроена.

Т. В.: Политика «Маккаферри СНГ» в области качества соответствует политике всей группы компаний «Маккаферри» в целом. Основной ее принцип основан на «зеленом мышлении». Это стремление создавать из наших продуктов инфраструктурные объекты, которые становятся частью ландшафта и существуют в гармонии с природой при минимальном или вообще незаметном влиянии на окружающую среду. Для изготовления своих материалов и изделий мы используем только безвредные для экологии составляющие. Более того, все опасные отходы производства мы направляем на утилизацию и стремимся к минимальному количеству вредных выбросов в окружающую среду.

Система управления качеством «Маккаферри» охватывает все этапы жизненного цикла каждого продукта. Все начинается с взаимодействия с поставщиками материалов. Например, проволоку для габионных изделий и сырье для геосинтетических материалов мы заказываем у сторонних производителей. Партнеров в этом отношении у нас немного, но каждому из них мы выставляем

определенные требования по качеству. Обязательно выполняются входной контроль сырья и приемо-сдаточный контроль готовых изделий. Согласовываются необходимые характеристики при заказах и закупках материалов. На этапе производства выполняется трехступенчатый контроль работы персонала – операторов, бригадиров и сотрудников отдела технического контроля (ОТК). Мы отслеживаем всю технологическую цепочку, чтобы минимизировать количество ошибок. Для определения соответствия выпускаемых изделий необходимым требованиям обязательно проводятся испытания в лаборатории. В результате негативных отзывов на продукцию наша компания уже давно не получала.

Ред.: *А какова политика компании в отношении кадров в связи с борьбой за качество продукции?*

Т. В.: Одной из самых важных составляющих кадровой политики «Маккаферри» является обучение производственного персонала. Наши специалисты периодически читают лекции для работников производства, на которых подробно рассказывают об особенностях изготовления габрионной продукции и геосинтетических материалов, о сооружениях, построенных с использованием продуктов «Маккаферри». Сотрудники должны хорошо понимать ход процесса, важность сохранения запроюктированных параметров выпускаемых изделий и тщательно соблюдать технологии в процессе своей работы. Только тогда конечное качество и срок службы продукции будут соответствовать заявленному.

Например, в горнодобывающей отрасли для возведения подпорных стен или для укрепления бортов и дна хвостохранилищ используют конструкции из сетки двойного кручения с дополнительным полимерным покрытием для защиты от агрессивной среды. Брак в таких изделиях на опасных производственных объектах может привести к техногенным катастрофам и гибели людей. Поэтому у каждого сотрудника «Маккаферри» должна быть сформирована ответственность за свою работу на основе понимания важности сохранения нашими изделиями своих эксплуатационных качеств на весь срок их службы.

Плюс ко всему регулярное обучение персонала помогает нам выявлять узкие места в производственных цепочках, что особенно важно при изготовлении новых типов изделий.

Ред.: *Где разрабатываются новые решения и как они испытываются перед запуском в производство?*

Т. В.: Разработкой новых решений занимается подразделение «Центр инноваций Маккаферри» (Massaferri Innovation Center – MIC), расположенный в технопарке NOI в итальянском городе Бозен. С 2014 года MIC управляет всей научно-исследовательской деятельностью группы компаний «Маккаферри». В этом центре регулярно проводятся испытания изделий для всех филиалов «Маккаферри» в мире. Там же собирается общая база данных о видах сырья и о результатах исследований. На основе информации из этой базы готовятся рекомендации для коллег.

Процесс испытаний нового продукта всегда состоит из нескольких этапов. Сначала разрабатывается решение с точки зрения проектирования. Например, если поставлена задача создания элементов для строительства подпорной стенки на участке, испытывающем воздействие агрессивной среды, то мы рассматриваем готовое изделие и начинаем решать обратную задачу: как его можно использовать в этих условиях?

На следующем этапе определяются требования к материалам. В нашем примере может подойти армогрунтовая система на основе проволоки. Но эту проволоку необходимо защитить от действия агрессивной среды, для чего надо выбрать специальное дополнительное покрытие, которое не только будет устойчивым к агрессивным воздействиям в течение назначенного срока службы, но и будет плотно прилегать к проволоке, обладать устойчивостью к истиранию и другим механическим повреждениям, а также, что актуально для России, к низким температурам.

После выбора комбинации решений и создания на этой основе пробного изделия выполняется комплекс его испытаний во всевозможных условиях с целью подтверждения его прогнозируемых

параметров. Так, при тестировании сетки двойного кручения в том числе растягиваются зоны сгиба и скрутки, моделируются некоторые непредусмотренные ситуации на объекте (например, сохранит ли изделие свои прочностные свойства, если по нему проедет автопогрузчик). Именно по такой схеме в «Маккаферри» недавно разработали и испытали инновационное покрытие «ПолиМак». Интересно отметить, что по итогам испытаний его свойства оказались на порядок лучше, чем ожидалось.

Ред.: *Как «Маккаферри» справляется с проблемой соответствия стандартам в отношении инновационных продуктов?*

Т. В.: Да, действительно, соблюдение стандартов в нашей сфере – неоднозначный вопрос. К примеру, на сетки двойного кручения «Маккаферри» в России сегодня распространяются сразу два государственных стандарта. В разработке первого ГОСТа, который был принят в 2003 году, принимали участие наши специалисты. Но со временем он устарел, и в 2018 году в РФ приняли усовершенствованный и расширенный стандарт – ГОСТ Р 58146.3-2018, который фактически явился переводом стандарта качества, утвержденного в 2013 году в Западной Европе. В нем, например, появились регламенты по использованию разных типов покрытий для изделий из проволоки в условиях сред разной степени агрессивности. «Маккаферри» в настоящее время следует этому последнему ГОСТу, взяв его за основу для разработки своих внутренних документов, в которых уточнены некоторые параметры.

Ред.: *Всегда ли вы четко следуете установленным требованиям или иногда выходите за рамки стандартов? Если выходите, то насколько это оправданно с точки зрения качества?*

Т. В.: Если говорить о размерах, то даже допустимое стандартом уменьшение габаритов изделия не является для «Маккаферри» оправданным, потому что в итоге смонтированное сооружение может не выйти на проектные отметки. Мы стремимся к наиболее точному выполнению требований к номинальным значениям. Это важно для подрядчиков, потому что им не придется в случае чего докупать материалы, а то и вносить изменения в проект и нести дополнительные расходы. К тому же соответствие сооружения проектным отметкам сейчас очень строго контролирует Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор).

К примеру, в отношении подпорных стен действует система допусков на геометрические размеры. Допустим, для габионных конструкций с габаритами 2 м х 1 м х 1 м допуск составляет плюс-минус 5%. Теоретически можно было бы уменьшить их длину, положим с 2 до 1,9 м. Для небольшой подпорной стенки это особой роли не сыграет, но для крупных стен такое уменьшение будет иметь серьезные экономические последствия. Подрядчику придется дополнительно закупать материалы и увеличивать расходы на их доставку к месту монтажа. И это еще самый простой пример. А для технически более сложных или эксклюзивных изделий точно соблюдать нормированные размеры еще важнее.

Если говорить о свойствах материалов, например нового покрытия «ПолиМак», то в стандартах указано лишь то, что полимерные покрытия должны быть. Все остальные требования наши специалисты разрабатывали самостоятельно. И тут с точки зрения жизненного цикла объекта может быть оправданным только превышение минимально необходимых показателей. То есть чем лучше свойства покрытия (в отношении химической устойчивости, сопротивления к повреждаемости, устойчивости к низким температурам и пр.), тем дольше будет срок службы сооружения.



Ред.: *Необходима ли сегодня сертификация ваших продуктов или она лишь способствует повышению доверия покупателей?*

Т. В.: При проектировании любого строительного объекта контроль правильности технических решений проводится в несколько этапов. Сначала подтверждается надежность конструкции или сооружения в компьютерных программах, в которых были выполнены расчеты их устойчивости. Затем проводится государственная экспертиза и подтверждается их соответствие требованиям стандартов. Здесь можно задуматься о сертификации. Но следует подчеркнуть, что применительно к продукции «Маккаферри» эта процедура не является обязательной.

Ранее наша продукция проходила добровольную сертификацию в системе ГОСТ Р, но в конце 2019 года ее упразднили. Начиная с лета 2021 года в российское производство пришел сертификат СЕ, подтверждающий соответствие товара требованиям и нормативам Евросоюза.

Ред.: *Как у вас происходит обратная связь с клиентами?*

Т. В.: Для многих компаний самым простым подходом считается сбор и анализ рекламаций. Но у «Маккаферри», как я уже говорила, претензий от заказчиков не было очень давно. Для нас обратная связь с клиентами – это многоуровневый и творческий процесс, основанный на плотном общении с заказчиками, проектировщиками и подрядчиками. С заказчиками у нас главным образом взаимодействуют отдел продаж и производственно-технический отдел. Кроме того, наши специалисты наблюдают за строительством и эксплуатацией объектов, созданных с применением технических решений «Маккаферри», запрашивают информацию об их состоянии. Мы также имеем обратную связь с потребителями с помощью технических и информационных семинаров. Для нашей компании важно собирать все предложения и замечания, консультировать клиентов по всем интересующим их вопросам и оказывать им всестороннюю поддержку.

Что касается такой типовой модели сбора информации, как использование анкет и рассылок, то мы не так часто ее используем, потому что работа по шаблонам далеко не всегда дает достоверные результаты. Мы гораздо больше ценим индивидуальный подход. Но в основном, как я уже отмечала, мы получаем информацию относительно обратной связи от сотрудников отдела продаж и производственно-технического отдела. С подрядчиками, работающими в полевых условиях, наладить контакт сложнее. Конечно, специалисты компании «Маккаферри» предоставляют клиентам четкие инструкции и видеоролики по монтажу своих изделий, периодически проводят соответствующее обучение инженеров и технологов, по договорам или запросам выезжают на строящиеся объекты и проводят необходимые консультации на месте. Но мы четко понимаем, что конечный результат во многом зависит от того, насколько добросовестно и грамотно выполняет инструкции сама подрядная организация. Поэтому мы продолжаем работать над выработкой методов эффективных взаимоотношений с подрядчиками.

