

## Читайте и узнаете:

- от чего зависит качество оказываемых аналитической лабораторией услуг;
- как обеспечить конкурентоспособность лаборатории;
- какие дополнительные услуги может оказывать лаборатория своим клиентам

## КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

Аналитический центр контроля качества воды ЗАО «РОСА», МГУП «Мосводоканал», лаборатория, анализ, методика, система менеджмента качества, ИСО 9001



**А.В. Карташова** —  
начальник отдела  
контроля качества  
ЗАО «РОСА»



**А.В. Чамаев** —  
генеральный  
директор  
ЗАО «РОСА»



**Н.К. Куцева** —  
начальник отдела  
физико-химиче-  
ских методов  
анализа  
ЗАО «РОСА»

## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «РОСА»: ТРИ СЛАГАЕМЫХ УСПЕХА

На примере АЦ «РОСА» показано как аналитической лаборатории стать не только рентабельной, но и конкурентоспособной

В 2013 г. исполнилось 20 лет с даты подписания Постановления Правительства Москвы о создании Аналитического центра «РОСА» (далее АЦ «РОСА»). Это событие произошло в марте 1993 г., однако официальное открытие АЦ «РОСА» состоялось 14 апреля 1994 г. Понадобился еще целый год для подготовки помещений, формирования команды специалистов и приобретения оборудования. К 1995 г. АЦ «РОСА» вышел на запланированные объемы работ.

В течение 13 лет АЦ «РОСА» был российско-французской компанией, поскольку учредителями выступили 2 организации, работающие в области водоподготовки: с российской стороны — МГУП «Мосводоканал», с французской — фирма «SAUR». На тот момент перед АЦ «РОСА» была поставлена задача осуществлять мониторинг качества воды в московском регионе. За 20 лет существования АЦ «РОСА» стал одним из крупнейших аналитических центров России.

За прошедшее время в 10 раз увеличилось количество поступа-

ющих проб, в два с лишним раза увеличилось количество выполняемых анализов, в 2 раза расширился перечень определяемых показателей качества анализируемых объектов. Сегодня в области аккредитации АЦ «РОСА» не только различные типы воды, но и другие объекты анализа: осадки сточных вод, почвы, реагенты, применяемые для водоподготовки и др. Сравнительные данные приведены в *таблице*.

АЦ «РОСА» регулярно обновляет парк аналитического оборудования, приобретая самые современные приборы. Оборудование закупается не только с целью замены устаревших моделей, но и для внедрения новых методов анализа.

С самого начала своей деятельности АЦ «РОСА» занимался разработкой методик анализа. На сегодняшний день самостоятельно разработано более 80 методик, в основу которых в большинстве случаев положены современные методы анализа.

АЦ «РОСА» готов обеспечить контроль не только по россий-

Таблица

Сравнение показателей деятельности АЦ «РОСА»

Показатели деятельности	1995 г.	2012 г.
Пробы	4 560	45 000
Анализы	203 000	468 000
Контролируемые показатели	Около 200	Более 400
Сотрудники лабораторий	72	156
Объекты анализа	3	10

ским, но и по международным документам. Изучая спрос на аналитические услуги, мы ориентируемся на потребности не только передовых отечественных, но и зарубежных компаний и их российских представительств, работающих в области водоснабжения и водоотведения. Благодаря этому, мы уже сегодня можем выполнить заказы, за которые большинство лабораторий в России не возьмутся. Это анализы, требующие применения современного дорогостоящего оборудования, например, определение в воде акриламида или формальдегида с высокой чувствительностью методом ВЭЖХ<sup>1</sup> с масс-спектрометрическим детектированием или скрининговое определение металлов методом ИСП масс-спектрометрии<sup>2</sup>.

Любой сотрудник лаборатории скажет, что результаты анализов должны быть объективны, актуальны, достоверны, достаточно информативны для принятия решения, от которого иногда зависит здоровье людей. Но потребители лабораторных услуг зачастую не могут сформулировать свои требования к качеству, а процедуры проверки этих характеристик очень сложны и не каждому доступны. Именно поэтому отношения заказчик — лаборатория в большинстве случаев стро-

ятся на доверии. Заказчикам приходится полностью полагаться на профессионализм и компетентность сотрудников лаборатории, поэтому качество услуг последней определяется в первую очередь ее репутацией.

Анализируя события, которые в наибольшей степени оказали влияние на развитие АЦ «РОСА», можно назвать три главных слагаемых успеха.

**Первое — наличие высококвалифицированных специалистов, получивших возможность ознакомиться с системами менеджмента европейских лабораторий.**

В период 1993–2000 гг. руководителям подразделений АЦ «РОСА» была предоставлена возможность ознакомиться с работой лабораторий Франции, Англии, Испании, Польши, где внедрялись системы менеджмента современного образца.

В европейских лабораториях большое значение придавалось порядку на рабочих местах, охране труда, разработке процедурных документов и особенно внешнему виду помещений. С тех пор поддержание безупречной чистоты и идеального порядка на рабочих местах стало одним из основных правил работы в АЦ «РОСА».

Уже в 90-е гг. в нашем центре проводились внутренние аудиты, описывались основные процессы, формировался перечень одобрен-

ных поставщиков и выполнялись другие процедуры, о которых во многих лабораториях на тот момент даже не слышали.

**Второе — знания и опыт, полученные при сертификации системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001 и участие в национальном конкурсе премии качества.**

АЦ «РОСА» подтвердил свою техническую компетентность еще в 1994 г., аккредитовавшись сразу в двух системах, и для выполнения своих функций не нуждался в дополнительных независимых оценках. Тем не менее, в 2002 г. АЦ «РОСА» начал подготовку к независимой оценке со стороны органа по сертификации СМК.

Готовясь к сертификации, мы обучали сотрудников современным подходам к менеджменту, наводили порядок в бумагах, совершенствовали процедуры, и в 2003 г. стали первой в России независимой коммерческой лабораторией, получившей сертификат соответствия требованиям международного стандарта ИСО 9001.

Самым ощутимым положительным результатом сертификации для нас стало появление новых клиентов — крупных производителей бутилированной питьевой воды, так как для них наличие сертификата ИСО 9001 было одним из условий для размещения заказа на анализы.

Именно сертификация СМК стала мощным импульсом к дальнейшему развитию нашего центра. В 2004 г. АЦ «РОСА» стала лауреатом премии «Серебряный моль», вручаемой лучшим аналитическим лабораториям России Ассоциацией аналитических цен-

<sup>1</sup> ВЭЖХ — высокоэффективная жидкостная хроматография.

<sup>2</sup> Масс-спектрометрия с индуктивно связанной плазмой.

тров «Аналитика». Этой наградой мы очень гордимся, так как наши заслуги были признаны профессионалами — коллегами аналитиками.

В 2006 г. было принято решение участвовать в конкурсе на премию Правительства РФ в области качества, и в 2007 г. АЦ «РОСА» стал его лауреатом. Критерии оценки работы организации по модели EFQM<sup>3</sup>, положенной в основу национальной премии качества, позволили нам посмотреть на себя с новых сторон. Рекомендации комиссии были с благодарностью приняты, в результате были улучшены такие направления деятельности, как работа с партнерами и персоналом, охрана труда, маркетинговые исследования и др.

**Третье — запуск новых направлений деятельности, которые сделали АЦ «РОСА» информационно открытым. Речь идет об услугах, которые сегодня оказываются специалистам лабораторий.**

АЦ «РОСА» проводит школы-семинары и стажировки на рабочих местах, организует межлабораторные сравнительные испытания и реализует разработанные методики анализа. Все услуги пользуются огромным спросом у других лабораторий. Общее количество заказов выросло за 6 лет более чем в 4 раза. Благодаря этой деятельности АЦ «РОСА» превратился в научно-методический центр. Общаясь с коллегами и заказчиками, мы расширяем свои знания в различных областях. Став открытым, АЦ «РОСА» приобрел много новых партнеров и друзей, что не могло не сказаться

положительно на нашем развитии.

Сегодня в Москве много лабораторий, выполняющих анализы воды. Для того чтобы быть конкурентоспособными приходится постоянно совершенствоваться. Улучшения в АЦ «РОСА» проводятся не только за счет модернизации производственных процессов, но и за счет улучшения процедур менеджмента.

В последние годы в АЦ «РОСА» особое внимание уделяется сбору информации о состоянии дел на всех участках работы — от приема заказов до выдачи протоколов анализов. В первую очередь для этого используются внутренние аудиты. Ежегодно проводится около 30 внутренних проверок. Для этого в 2003 г. была создана группа аудиторов из 15 наиболее опытных и специально обученных сотрудников.

Важное место в системе менеджмента АЦ «РОСА» занимает обратная связь с заказчиками. Мы считаем, что о том, насколько правильно и эффективно организована работа нашего Центра, лучше всех знают наши клиенты. Помимо регулярно проводимого анкетирования мы проводим выборочный телефонный опрос, устраиваем Дни открытых дверей. В АЦ «РОСА» любое обращение или заявление клиента (письменное или устное), даже если оно сформулировано не в форме вы-

ражения недовольства качеством работы, подлежит рассмотрению. Самое сложное в этой процедуре — научить сотрудников адекватно относиться к предложениям и замечаниям заказчиков, видеть в них положительную сторону, не оставлять их без внимания, регистрировать, анализировать, использовать полученную информацию для улучшения деятельности.

## РЕЗЮМЕ

Изучение опыта АЦ «РОСА» позволит специалистам-аналитикам совершенствовать собственные лаборатории и добиваться их конкурентоспособности.

## Статьи по этой теме из электронного архива журнала:

- Куцева Н.К., Карташова А.В., Чамаев А.В. Нормативы качества воды: взгляд аналитика [http://ria-stk.ru/libraries/detail.php?ELEMENT\\_ID=62852&sphrase\\_id=2677927](http://ria-stk.ru/libraries/detail.php?ELEMENT_ID=62852&sphrase_id=2677927)
- Ещенко А.Ю., Захарычев В.В. Валидационные исследования в лабораторной практике [http://ria-stk.ru/libraries/detail.php?ELEMENT\\_ID=78125&sphrase\\_id=2677938](http://ria-stk.ru/libraries/detail.php?ELEMENT_ID=78125&sphrase_id=2677938)
- Пономарева О.Б. МСИ расширяют горизонты [http://ria-stk.ru/libraries/detail.php?ELEMENT\\_ID=57071&sphrase\\_id=2677949](http://ria-stk.ru/libraries/detail.php?ELEMENT_ID=57071&sphrase_id=2677949)

[ККП]

## С 20-летием!

Коллектив журнала «Контроль качества продукции» от всей души поздравляет сотрудников Аналитического центра «РОСА» с юбилеем! Желаем Вам процветания и новых успехов!



<sup>3</sup> Европейский фонд менеджмента качества.