



КОРОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЛИФТА

Одним из знаменательных решений 5-й Технической конференции по лифтам в 2018 году стала резолюция о проведении Дней качества на лифтостроительных производствах страны. Главной целью ставилось создание нового канала живых профессиональных контактов между тружениками заводов, сервисных и монтажных организаций в интересах потребителей.

30 октября второе мероприятие из этой серии принял ПАО «Карачаровский механический завод». Хозяева площадки показали новые разработки, рассказали о бизнес-стратегии предприятия и конкретных шагах по улучшению лифтов. В том числе, карачаровцы назвали сумму инвестиций в обновление станочного парка, раскрыли смысл прошедших организационно-технических переустройств и пояснили, для чего на заводе искали «крайних».

Новый облик с длинной историей

На День качества под флагами Карачаровского механического завода собрался цвет строительных, девелоперских, специализированных монтажных и сервисных лифтовых компаний из разных регионов России.

Гостей встречала экспозиция заводской продукции с образцами некоторых применяемых комплектующих. В обновленной линейке лифтов конструкторы и

дизайнеры постарались аккумулировать запросы широкого рынка, поэтому в ней можно увидеть и сугубо бюджетные модели, и эксклюзивные с индивидуальной отделкой. А с панорамной кабиной лифта «Пегас» серии «Вега», где использована т.н. технология smart-glass (стекло с изменяемой прозрачностью), ПАО «КМЗ» минимум на шаг опередило отечественных конкурентов. Самое главное, что любой из лифтов в каталогах предприятия обойдет-

ся дешевле зарубежных аналогов.

В отличие от продукции автопрома, лифт становится лифтом в полном смысле слова только в шахте. С этого утверждения начал приветственную речь президент Ассоциации «Российское лифтовое объединение» Сергей Чернышов. Действительно, производство и монтаж лифта по времени делятся несоизмеримо меньше, чем 25 лет срока его эксплуатации. Чтобы судьба оборудования складывалась бла-

гополучно на протяжении всего его жизненного цикла, важен стабильный диалог между производителями, монтажными и сервисными структурами.

— За последние годы Карачаровский завод сделал прорыв в лифтостроении и не случайно удостоился высшей награды в номинации «Лучший лифт отечественного производителя для программ капитального ремонта многоквартирных домов (в сфере жилищно-коммунального хозяйства)» на выставке «Russian Elevator Week 2019», — напомнил президент ПАО.

Теперь отечественным мастерам в создании лифтов, включая ПАО «КМЗ», предстоит озаботиться наращиванием объемов производства и повышением производительности труда.

Это особенно актуально в свете национального проекта «Жилье и городская среда», который предполагает к 2024 году увеличение количества строящихся многоквартирных домов (МКД) практически в два раза по сравнению с 2018 годом (до 80 млн кв.м в год). Объем потребления лифтов с учетом нового строительства, а также замены лифтов в МКД в стране тоже прогнози-

руемо вырастет, что повлечет за собой большой спрос на руки рабочих-монтажников.

К сожалению, уже сегодня отрасль столкнулась с недостатком квалифицированных кадров, в том числе, в области монтажа. Поэтому, по мнению Сергея Чернышова, нужно создавать не просто безопасные, комфортные и надежные лифты, но и такие механизмы, которые можно монтировать при замене быстрее, проще, с меньшими трудозатратами. Не менее важна и такая их черта, как не разорительная эксплуатация. Несоответствие утвержденных расценок на техническое обслуживание и ремонт фактическим расходам на эти цели является одной из бед отрасли.

В идеале, полагает президент «РЛО», современный лифт должен позволять обслуживать его с минимальными затратами, тогда бизнес сможет уложиться в текущие финансовые параметры и трудиться себе не в убыток.

Генеральный директор ПАО «Карачаровский механический завод» Сергей Заика подчеркнул, что повышением производительности труда завод занимается на протяжении последних четырех лет. На фоне уменьшения коли-

чества работников с 2,5 тысяч до тысячи человек мощность предприятия выросла до 1,5 тысяч лифтов в месяц, т.е. годовой оборот равен 18 тысяч единиц. Завод способен выпустить лифт за 10 дней, а в случае необходимости и за неделю.

Сергей Заика поблагодарил гостей Дня качества за визит, а также похвалил коллектив предприятия, который вместе с руководством за 4 года создал новый облик завода с многолетней историей.

— Могу точно сказать, что мы выживем, станем сильнее, лучше, качественнее и будем работать на благо государства и общества, — заверил Сергей Викторович.

«Держать марку»

По мнению председателя Технического комитета по стандартизации «Лифты, эскалаторы, пассажирские конвейеры и подъемные платформы для инвалидов» (ТК 209) Льва Вольф-Тропа, к понятию качества продукции в лифтовом контексте следует относить ее соответствие современным требованиям безопасности и специальным требованиям, например, доступности для инвалидов, пожарной безопасности,





вандалозащищенности. Вместе со специалистами лифтостроительной отрасли, при поддержке Росстандарта, ТК 209 на базе свежих международных и европейских стандартов последовательно творит нормативную базу для нового поколения отечественных лифтов. Опираясь на нее, российские лифтостроители смогут выпускать изделия, ни в чем не уступающие зарубежным образцам. В этой связи Лев Иосифович лестно отозвался о

КМЗ как о первом в России лифтостроительном предприятии, которое сертифицировало свою продукцию на соответствие стандарту ГОСТ 33984.1-2016 (EN 81-20:2014) «Лифты. Общие требования безопасности к устройству и установке. Лифты для транспортирования людей или людей и грузов». В ближайшем будущем предприятию вместе с другими лифтостроительными заводами страны предстоит осваивать серию других передовых стандар-

тов. Чтобы облегчить им задачу, ТК 209 при одобрении Росстандарта устанавливает для новых стандартов переходные периоды (в среднем год-два), в течение которых они будут применяться одновременно с предыдущими. За это время производители должны успеть перестроиться на новый нормативный лад.

Десятки тысяч безотказно работающих лифтов предприятия – лучшее подтверждение тому, сколь ответственно завод держит свою марку, уверен директор по качеству ПАО «КМЗ» Алексей Ефременков. Но завод не живет прошлым, а старается ориентироваться на современные подходы к производству, в том числе, на стандарт 5S «Бережливое производство».

Стандартизировать рабочие места по системе 5S на заводе начали в 2016 году и добились, например, прозрачного учета некондиционной продукции – раньше брак просто отправлялся на металлолом. Роста количества выпускаемой продукции при одновременном сокращении штата работников было бы невозможно достичь без обновления станочного парка. За три года завод потратил на эти нужды более 200 млн рублей и по праву гордится приобретенной сборочной оснасткой. Например, автоматическая линия «IRON» (на заводе их две) вместо 12 технологических операций на отдельных станках позволяет изготовить из стального рулона готовую створку или щит купе кабины за одну операцию.

Кроме инвестиций в производственную базу, на заводе создана система мотивации работников трудиться на совесть, включая персональные КРІ (ключевой показатель эффективности) для

каждого специалиста; для всех заводских подразделений утверждены целевые показатели по качеству, регулярно ужесточающиеся.

Организационно-технические маневры позволили сократить количество рекламаций от заказчиков ПАО «КМЗ» с 60% в 2017 году до 35% в 2019 году. Параллельно расширился поток рекламаций к поставщикам предприятия: с 40% в 2017 году до 65% в 2019 году. Отчасти такая закономерность объясняется тем фактом, что доля закупаемой на стороне продукции и ее номенклатура неуклонно растут.

Завод в корне изменил договорную политику с основными поставщиками. Для этого в 2018 году была разработана и утверждена методика оценки, позволяющая менеджменту предприятия подбирать новых поставщиков и анализировать деятельность действующих. Если поставщик зарекомендовал себя как ненадежный, закупки у него прекращаются и начинаются поиски альтернативы.

Пути поступления рекламаций на завод теперь упорядочены; все рекламации визирует генеральный директор, а в особо важных случаях берет их на персональный контроль. На рассмотрение рекламаций и мотивированный ответ отводится четыре дня (за исключением особо сложных случаев, которые бывают редко).

Однако жизнь показала: как быстро ни обрабатывать рекламации, качество продукции от этого не улучшится, если не устраняются конкретные системные причины нареканий. Поэтому руководство завода ввело правило, обязывающее находить сотрудника, виновного в той или иной обоснованной претензии

к продукции. Если «крайнего» отыскать не удастся, ответственность вместе с санкциями вплоть до увольнения распространяется на руководителей профильного участка или цеха.

Эффект от нововведения последовал сразу же, сообщил генеральный директор ПАО «КМЗ»: стали находиться виновные в пересортице изделий, в некорректном создании технической документации и т.д. Также на заводе ввели фото- и видеofиксацию процесса комплектации готовых изделий, потому что недобросовестные партнеры иногда утверждали, что в полученном в разобранном виде изделии чего-то не хватает. Если заводским службам не удавалось доказать обратное, рекламацию приходилось удовлетворять. Теперь в спорных случаях несложно обратиться к архивам данных и проверить, действительно ли в ящики с оборудованием что-либо забыли положить.

Обратную связь с потребителями ПАО «КМЗ» поддерживает и через другие каналы коммуникаций, не только связанные с рекламациями.

Например, чтобы зондировать мнение клиентов о продукции, практикуется анкетирование крупных заказчиков. Такой метод полезен, потому что люди не всегда хотят писать рекламации по мелочам, в то же время заводу принципиально важно быть в курсе любых недостатков своих лифтов, чтобы исправлять их.

«Понять и помочь»

Вероятно, одной из наиболее ожидаемых, с точки зрения приглашенных на День качества специалистов, и наиболее волнительных, с точки зрения спикеров предприятия, стала часть

программы, заявленная как «Обсуждение текущих вопросов в формате «вопрос – ответ».

После ее завершения сложилось субъективное мнение, что во время Дня качества на Шербинском лифтостроительном заводе в 2018 году команду ОАО «ЦЛЗ» «пытали» вопросами из зала значительно дольше и более предметно.

Впрочем, все те, кто не успел добраться до микрофона или не решился озвучить свои проблемы публично, смогли пообщаться с нужными заводскими специалистами позже – во время экскурсии по цехам, участкам, а также фуршета.

Что же интересовало собравшихся профессионалов?

В частности, они стремились разобраться, каким образом организована техническая поддержка монтажных подразделений, чтобы те могли оперативно осваивать новые модели лифтов или конструктивные решения и грамотно выполнять положенные операции при монтаже.

Заводские эксперты пояснили, что, во-первых, все конструктивные изменения в продукции влекут за собой актуализацию монтажных схем. Если быстро обновить схемы не удастся, информация о модификациях доводится до клиентов по каналам обратной связи, корректируется типовая инструкция по монтажу, размещенная на сайте предприятия.

Во-вторых, по запросам заказчиков завод всегда готов откомандировать в тот или иной регион своих технических консультантов, которые пробудут с клиентом до тех пор, пока не разберутся с его трудностями. Как правило, запросы такого рода не откладываются в долгий ящик.

Но у «медали» имеется и обратная сторона, заострил внимание руководитель предприятия: иногда завод сталкивается с псевдо-рекламациями, пестрящими жалобами в духе «Ваш лифт не едет», «Никак не можем его наладить», «Он то и дело выдает ошибки» и т.д. Подобным стилем письма, полагают на заводе, авторы пытаются закамouflировать свое незнание порядка обращения со сложной подъемной техникой при ее монтаже, наладке и обкатке.

При этом ни одного официального обращения от монтажных организаций с просьбой обучить их персонал, помочь тем или иным образом, по уверениям Сергея Заики, не поступало. Если завод-изготовитель определит, что именно требуется монтажникам, он поможет решить задачу. Для

этого в прайс-листе предприятия есть строка, потому что непрофильные услуги стоят времени и денег.

Генеральный директор компании «Арх.Проект» Дмитрий Шарденков поднял несколько взаимосвязанных вопросов, касающихся технической документации на лифты. Он сообщил, что компания монтирует лифты в Симферополе и иногда ее работникам встречаются дома, в соседних подъездах которых карачаровские лифты конструктивно отличаются. Однако монтажники узнают об этом, лишь заходя на объект. Никаких информационных писем от завода они якобы не получают и желают, чтобы завод своевременно оповещал о конструктивных изменениях в оборудовании.

Также специалисты по монтажу, воздавая должное удобству документов в электронном виде, в некоторых случаях хотели бы получать их в бумажном виде... Главный конструктор ПАО «КМЗ» Дмитрий Кожакин ответил, что предоставлять паспорта и чертежи на бумажном носителе для предприятия неудобно, но в рамках отдельных просьб оно все же идет на этот шаг.

Что касается немного разнящегося конструктива лифтов, то эти изменения не предполагают функциональных отличий – завод вправе как производитель применять разные комплектующие.

Одновременно, как уже говорилось, периодически обновляется и дополняется фирменная инструкция по монтажу лифтов.



**Комментарий
Сергей Заика, генеральный директор ПАО «Карачаровский механический завод»**

– Сергей Викторович, как вы встретили инициативу «Российского лифтового объединения» о

проведении Дня качества на вашем предприятии?

– Предложение РЛО я воспринял положительно: и как возможность познакомить наших партнеров, потребителей с заводом, с системой качества, и как возможность донести до общественности, как чувствует себя предприятие.

– В числе прозвучавших вопросов оказались такие, которые стали неожиданными для вас и ваших коллег?

– Нет, все вопросы были стандартными, просто клиенты иногда немного путают систему качества предприятия с системой оказания дополнительных услуг заводом.

– Один из вопросов коснулся темы обучения заводом специалистов по монтажу и обслуживанию лифтов; этому же посвящен последний пункт «дорожной кар-

ты» развития лифтовой отрасли России. Готов ли завод к тому, чтобы начать действовать в этой области?

– Еще 2-2,5 года назад я говорил о том, что завод готов взять на себя обязательства по подготовке профильных специалистов, по сопровождению полного жизненного цикла лифтов, потому что без подкованных кадров это сделать невозможно. К сожалению, действующее законодательство не привязывает выпущенный лифт к производителю на период жизненного цикла оборудования, в связи с чем функция обучения при предприятиях пока не востребована. Как говорится, под лежачий камень вода не течет. Она потечет только тогда, когда возникнут соответствующие запросы к заводу. Обучать того, кто не пришел к нам учиться, мы не можем.

Главный инженер ООО «Дом-ЛифтСервис» Вадим Мельников рассказал, что заказчики фирмы часто требуют оснащать лифты системами видеонаблюдения. Но, на его взгляд, ПАО «КМЗ» пока не выказывает активности в этом направлении, в том числе, по части технических консультаций...

Как выяснилось, на заводе придерживаются той позиции, что системы видеонаблюдения устанавливаются специализированными организациями. Именно они должны прорабатывать все нюансы монтажа таких комплексов с учетом законодательства России, в том числе, задумываться о способах оповещения граждан о том, что за ними наблюдают.

ПАО «КМЗ» как производитель лифтов не может выступать здесь в качестве авторитетной первой инстанции. Тем не менее, карачаровцы пошли навстречу «Дом-ЛифтСервис»: рекомендации (но не инструкция!) по поводу установки, размещения и подключения видеочамер в кабине лифтов готовятся.

Несложно догадаться, что встреча посетителей Дней качества причиняет принимающей стороне определенные хлопоты, хотя бы потому, что задействованных в общении специалистов по лифтостроению приходится отвлекать от выполнения прямых должностных обязанностей. Но подобные издержки должны окушаться сторией, т.к. День качества фактически длится несколько часов, а борьба за высокий уровень продукции на предприятиях не прекращается ни на минуту.

*Виктор Сенцов
фото автора*

