

ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА В ГОСУДАРСТВЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ:

СКОЛЬКО СТОИТ КАЧЕСТВО

И СКОЛЬКО СТОИТ ЕГО ОТСУТСТВИЕ

Заместитель генерального директора

ГБУ МосгорБТИ

Представитель руководства по качеству

А.Ю. Каркоцкая



Об организации



Государственное бюджетное учреждение города Москвы



Учредитель — Департамент городского имущества города Москвы



Дата регистрации: 19 июня 2015 г.



Генеральный директор:
Тетушкин Дмитрий Николаевич



Сайт: www.mosgorbti.ru



939

работников
(на 01.01.2026)

7

**Производственных
площадок**
и клиентских
центров в Москве

Клиенты и рынки



B2G – органы исполнительной власти города Москвы и госструктуры



B2B – девелоперы, банки, управляющие компании, оценочные и проектные организации, инвесторы



B2C – физические лица – собственники и правообладатели недвижимости

Уникальные активы и преимущества



Архив технической документации с 1927 года – уникальный массив исторических данных



Высокая экспертиза и соблюдение нормативных требований и стандартов



Современные технологии и цифровые решения (3D-сканирование, цифровые модели)



Широкая сеть офисов и клиентских центров – доступность услуг на всей территории города

Мы привыкли говорить о качестве в терминах процессов.

Сегодня мы посмотрим на качество с позиции денег.

**Сотрудник думает:
«Что СМК измеряет?»**



-  Показатели результативности процессов
-  Количество ошибок / рекламаций
-  Количество выявленных несоответствий
-  Количество регламентов

→

**Не «сколько
ошибок
нашли»,
а «сколько
денег
потеряли»**

**Руководителя
интересует:**



-  Сокращение расходов
-  Устранение потерь
-  Повышение эффективности
-  Повышение доверия клиентов



**Любая ошибка имеет финансовое выражение.
Если его не считать – невозможно управлять качеством.**



Главный вопрос: сколько стоит качество?

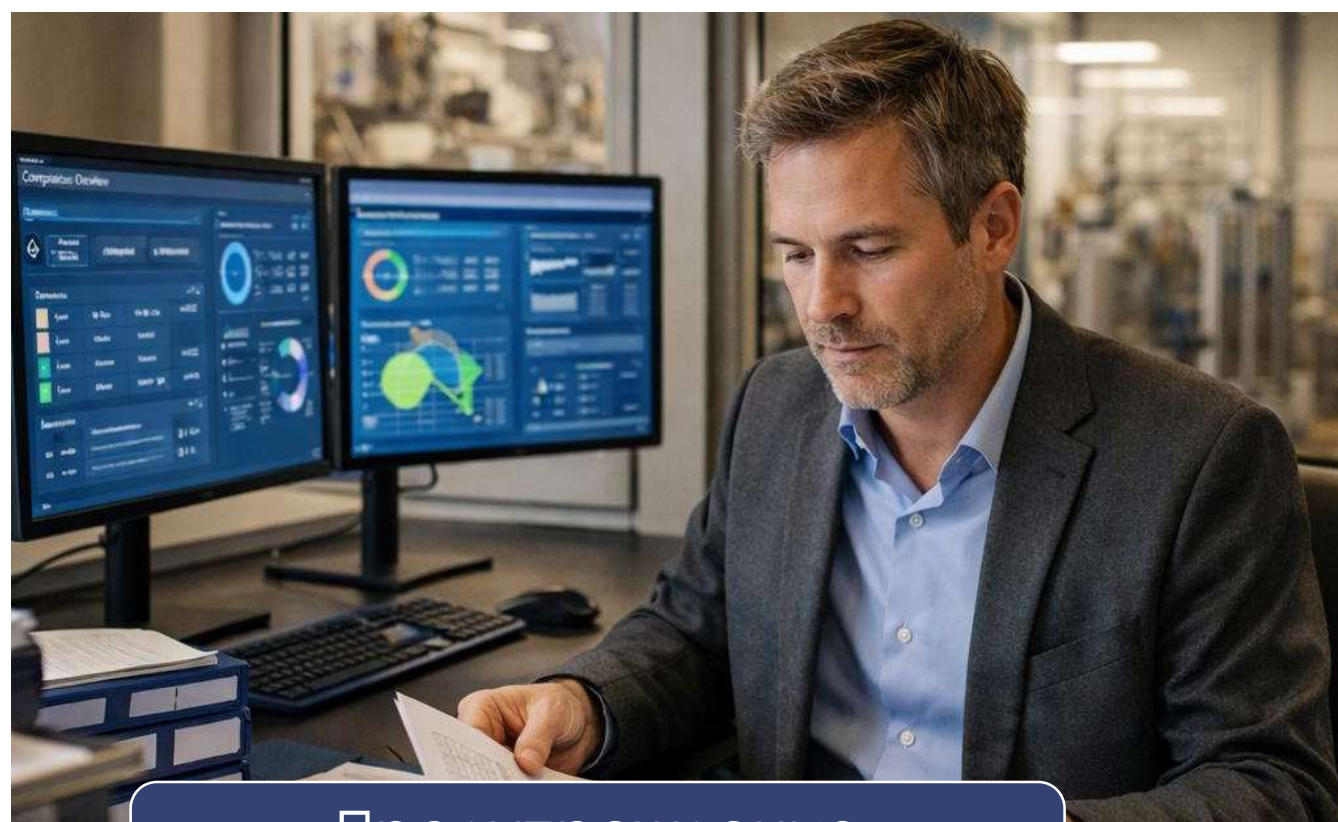
Качество = баланс между

затратами на **предотвращение** ошибок
(«защита от дурака», обучение)



затратами на **устранение** ошибок
(«защита от дурака», обучение)

Куда выгоднее вкладывать?



Предупреждение

Инвестиции в **предупреждение** – это инвестиции в стабильность, качество и репутацию



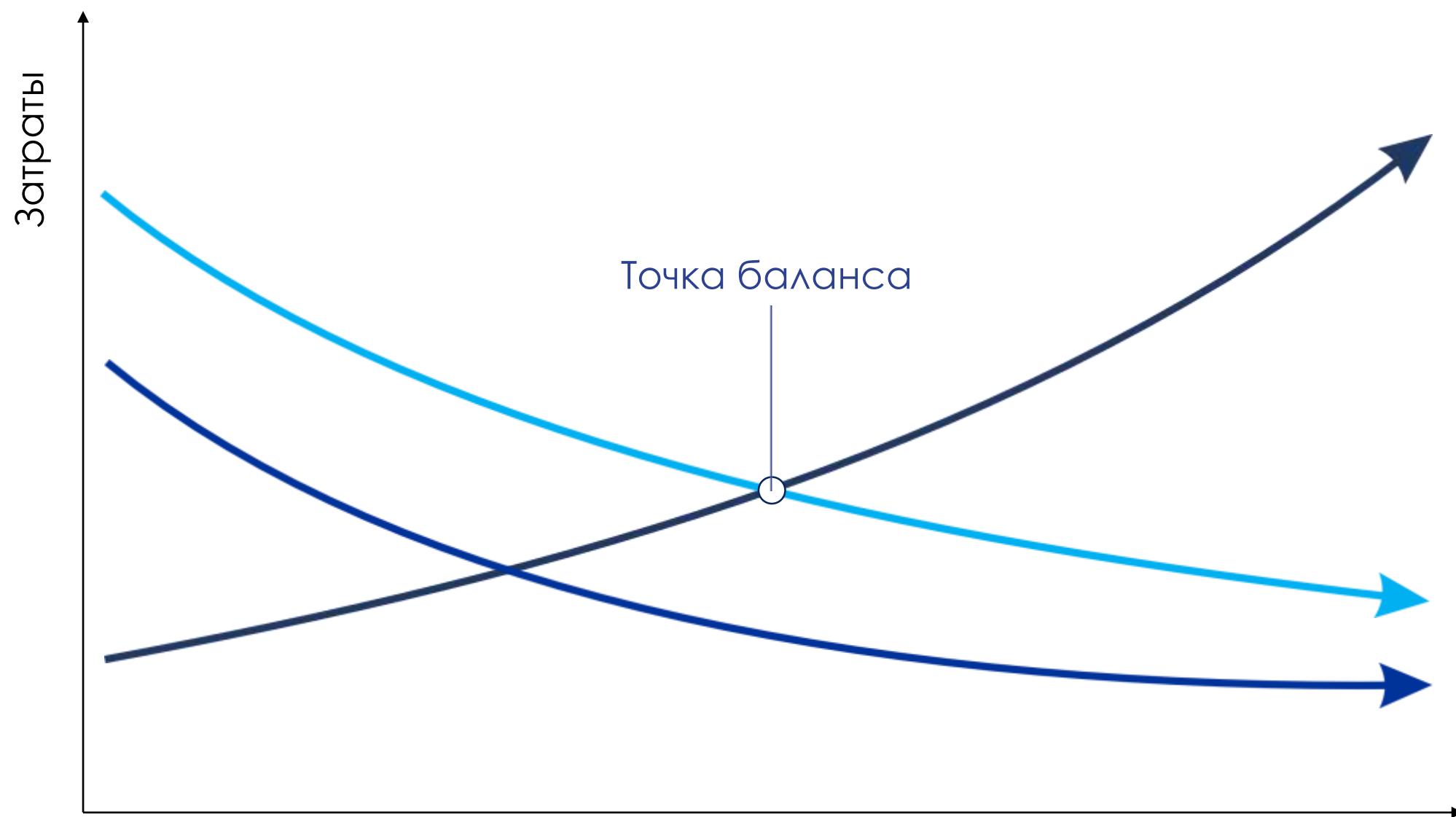
Устранение

Инвестиции в **устранение** – это постоянные расходы, потери и риск для бизнеса



Почему важно качество?

... «Предотвращение всегда дешевле исправления»
Уильям Деминг



Затраты на качество

(профилактика, предупреждение)



COST

(общие затраты)



Затраты на рекламации

(ошибки, переделки, повторные выезды и т.д.)

Результат:

Меньше ошибок
и переделок

Ниже общие
затраты (COST)

Выше качество
услуг

Довольные клиенты и
качественный рост

Контроль – это лекарство: в малых дозах лечит, в больших – убивает бизнес

Оцениваем эффективность контроля не по количеству найденных ошибок,
а по снижению общих затрат



Контроль оправдан
если:

- ☒ Снижает потери
- ☒ Предотвращает дефекты
- ☒ Сокращает затраты



Контроль избыточен
если:

- ☐ Увеличивает сроки
- ☐ Не снижает ошибки
- ☐ Создает бюрократию

Цель контроля – эффективность процесса, а не отчетность



Потери процесса – это скрытая часть айсберга. Мы платим за то, что работа не движется. Это чистый убыток.

← Результат, который видит клиент

- ←  Возвраты на доработку
- ←  Потери времени
- ←  Повторные согласования
- ←  Повторные выезды
- ←  Переделки
- ←  Ожидания

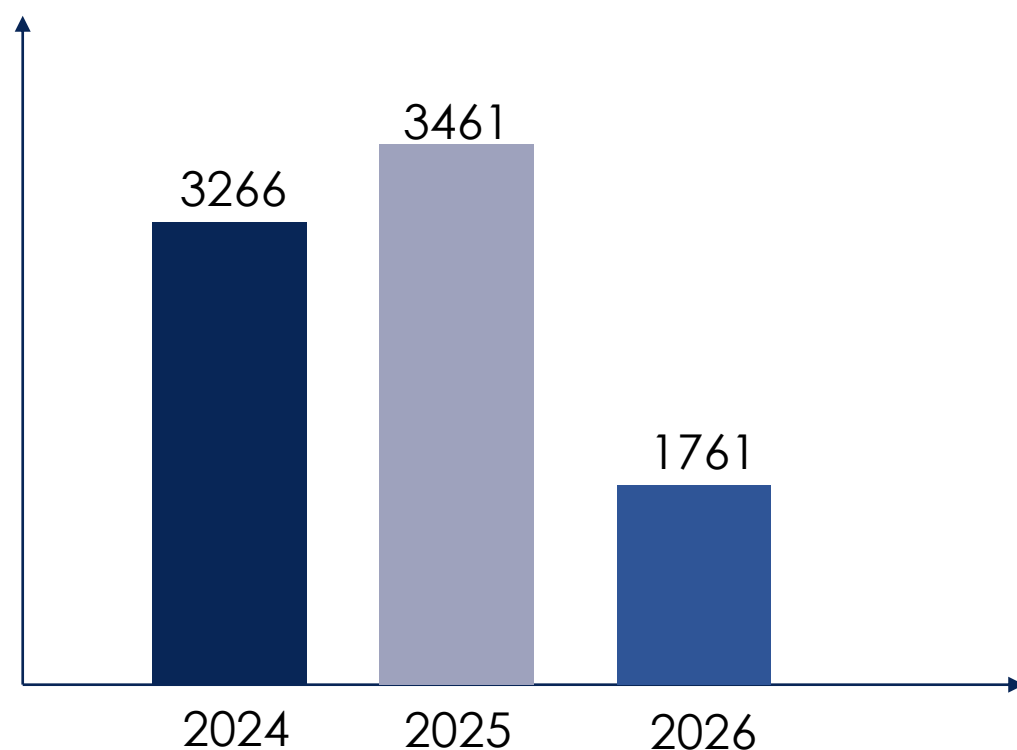
Выявленные потери съедают **41%** от стоимости услуги!

Смотрим динамику

Да, у нас есть рекламации, но важна стоимость их «лечения» и причины

Динамика рекламаций

2024–2026 (на 14.07.2026)



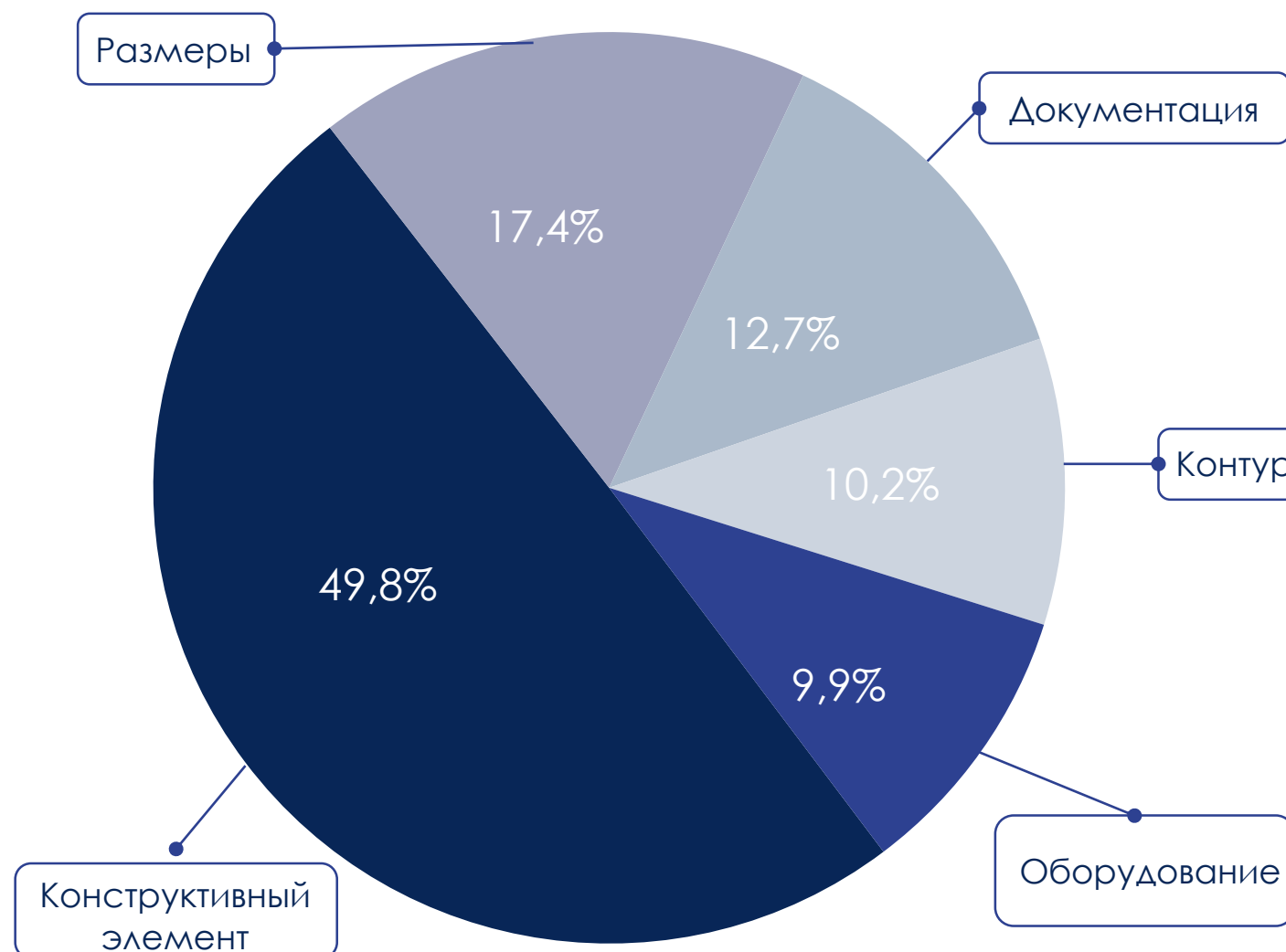
Количество рекламаций, шт.



В 2026 году наблюдается значительное снижение количества рекламаций.

Доли дефектов

2025



Инвестиции в качество: Пример автоматизации журнала обмеров



ЧТО СДЕЛАЛИ

- разработали электронный журнал обмеров;
- автоматизировали контроль обязательных полей;
- исключили часть ошибок при заполнении.



ИНВЕСТИЦИИ

- разработка — **35 у.е.**
- внедрение и обучение — **60 у.е.**
- всего — **95 у.е.**



РЕЗУЛЬТАТ ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ

- снижение рекламаций на **23%**;
- экономия на повторных выездах и исправлениях — **480 у.е./год**;
- срок окупаемости — **2,4 месяца**.



Каждый рубль, вложенный в предупреждение ошибок, позволил избежать затрат на исправление в размере **1500 у.е. (12%)** от стоимости исправления рекламаций в год



ИНВЕСТИЦИИ
в автоматизацию



АВТОМАТИЗАЦИЯ
журнала обмеров



МЕНЬШЕ ОШИБОК
при обмерах



МЕНЬШЕ РЕКЛАМАЦИЙ
и повторных выездов



ЭКОНОМИЯ БЮДЖЕТА
и ресурсов



КАЧЕСТВО —
ЭТО ИНВЕСТИЦИИ
В ЭФФЕКТИВНОСТЬ
И РЕПУТАЦИЮ



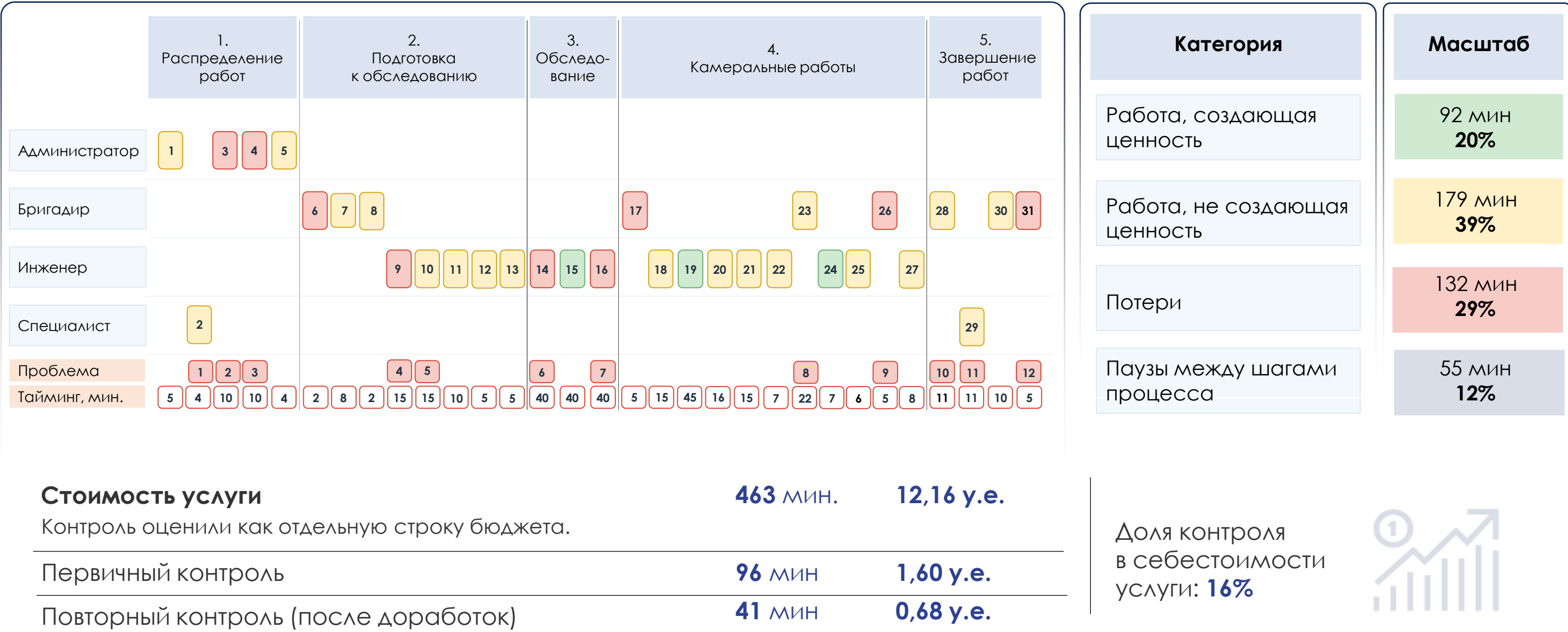
**Автоматизация журнала обмеров — это не затраты на ИТ,
а инвестиции в снижение стоимости некачественной работы.**

Мы взвесили каждый шаг.

Оказалось, что самые дорогие этапы – внутренние «стыки»

- Для анализа мы рассмотрим процесс технической инвентаризации.

► По итогам этого процесса клиент получает **технический паспорт, поэтажные планы, экспликации** и другие документы.



Мы взяли одну типовую ошибку (некорректный план) и просчитали ее полный цикл

Путь ошибки	Время, мин.	Стоимость
Рекламация клиента	10	0,17 у.е.
Разбор комиссии (3 человека)	30	0,5 у.е.
Коммуникация с клиентом	15	0,25 у.е.
Повторный выезд инженера	150	2,5 у.е.
Исправление ошибки	10	0,17 у.е.
Выдача документов	10	0,17 у.е.



ИТОГО:

Стоимость одной ошибки 3,75 у.е./шт.

Стоимость исправления
рекламаций **в год (3461 шт.)**

13000 у.е.

**Каждая ошибка – это не только потеря времени,
но и прямые финансовые затраты**

Управляя ошибками сегодня –
мы экономим деньги завтра

Инвестиция

Компания потратила
на картирование

240 у.е.

Картирование
проводило

5 специалистов

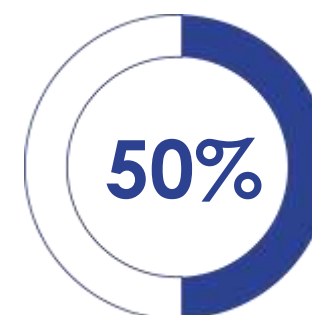
Возврат инвестиций в качество

При сокращении потерь на 50% за год
составит

Более 3500%

Результат

При сокращении потерь



Компания зарабатывает

9255,67 у.е.



18509,67 у.е.

Даже небольшое снижение потерь
окупает затраты на СМК в сотни раз!



7 выездов
на объекты



21 опрошенный
специалист



100+ замеров времени
операций

Инвестиции в картирование процессов – один из эффективных инструментов сокращения потерь

**Компании всегда платят за качество.
Либо инвестируют в предупреждение ошибок,
либо многократно оплачивают последствия.**



Спасибо за внимание!



ПОДПИШИСЬ

на наш
канал в MAX



УЗНАЙ

больше о недвижимости
на сайте **mosgorbti.ru**

**СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2026**
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

