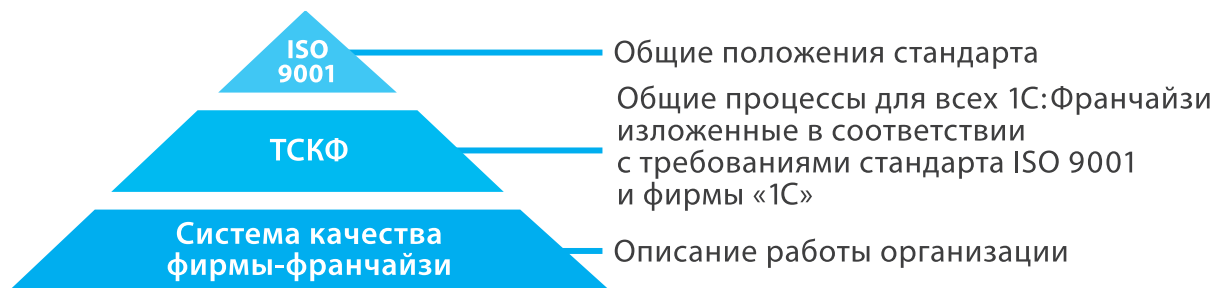


Качество внедрений – один из ключевых факторов, обеспечивающих конкурентоспособность решений 1С. Для поддержания соответствующего качества услуг по внедрению систем автоматизации управления и учета на платформе «1С:Предприятие» фирма «1С» создала единую методологию стандартного внедрения, а также разработала и сертифицировала на соответствие требованиям международного стандарта качества ISO 9001 «1С:Типовую систему качества франчайзи» (ТСКФ).

1С:Типовая система качества франчайзи (1С:ТСКФ) – это совокупность структур, методик и технологий для построения на предприятиях сети 1С:Франчайзинг системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001.

## Взаимосвязь между ISO 9001, ТСКФ и СМК 1С:Франчайзи



### Выпущена редакция 1С:ТСКФ на базе ISO 9001:2015 (инфовыпуск №21619.12.07.2016), в которой:

- Единый Глоссарий – в документе определены термины по всем технологиям управления внедрением и сопровождением программных продуктов и решений фирмы «1С».
- Ролевая модель для всех процессов СМК – содержит описание основных ролей, которые используются в различных направлениях деятельности фирмы-франчайзи «1С», а также описание компетенций, необходимых для выполнения деятельности в рамках каждой роли.
- В контур стандартной области действия СМК введен процесс «1С:Стандарт ИТС» в соответствии с действующими положениями стандарта информационно-технологического сопровождения 1С (1С:ИТС). Описание этого процесса заменило ранее действующую технологию сервисного выезда.
- Актуализирована 1С:Технология Стандартного Внедрения (1С:ТСВ), добавлены подпроцессы:
  - Управления рисками;
  - Управления изменениями;
  - Управления проблемами;
  - Управления дефектами и несоответствиями.
- Проведена актуализация всех документов с учетом требований ISO 9001:2015, включая нововведения, в частности по:
  - Определению контекста деятельности организации;
  - Управлению рисками;
  - Управлению документированной информацией;
  - Управлению изменениями.

Международный стандарт ISO 9001 регламентирует универсальные общие требования к системам менеджмента качества и предназначен прежде всего для решения организационных и управленческих задач обеспечения качества продукции и услуг.

Сертификация на соответствие требованиям стандарта ISO 9001 является независимым подтверждением успешного внедрения системы менеджмента качества (СМК) компании.

В настоящее время более 500 фирм-франчайзи строят свою работу в соответствии с ISO 9001, используя ТСКФ, из них более 200 компаний получили международный сертификат соответствия стандарту ISO 9001.

# КОМПАНИИ СЕТИ «1С:ФРАНЧАЙЗИНГ»,

1С-Рарус	Москва	(495) 231-2002
1С.Первый БИТ, Москва – Центральный офис	Москва	(495) 748-0777
1С-Архитектор бизнеса	Москва	(495) 994-7277
ГЭНДАЛЬФ	Ростов-на-Дону	(863) 300-1000
1С.Первый БИТ Санкт-Петербург – Центральный офис	Санкт-Петербург	(812) 325-4949
1С.Первый БИТ, Воронеж	Воронеж	(473) 233-3335
1С.Первый БИТ, Москва – м. Калужская	Москва	(495) 748-3300
1С.Первый БИТ, Москва – м. Войковская	Москва	(495) 989-2363
1С:ВДГБ	Москва	(495) 223-3211
1С.Первый БИТ, Москва – м. Преображенская площадь	Москва	(495) 748-4448
1С.ФРАНЧАЙЗИНГ Софт-Маркет	Санкт-Петербург	(812) 324-7070
Компания Портал-Юг	Краснодар	(861) 279-3366
1С:Сервистренд	Москва	(495) 223-6400
ИнфоСофт	Новосибирск	(383) 209-0809
Лад	Нижний Новгород	(831) 439-7739
1С.Первый БИТ, Челябинск	Челябинск	(351) 247-0777
1С-Рарус-НН	Нижний Новгород	(831) 262-1721
1С:Автоматизация	Москва	(495) 956-2647
1С.Первый БИТ, Москва – м.Шоссе Энтузиастов	Москва	(495) 926-1588
1С:Апрель Софт	Нижний Новгород	(831) 202-1515
1С-ВЕКТРО. Группа компаний	Санкт-Петербург	(812) 333-5353
1С.Первый БИТ, Казань	Казань	(843) 239-9977
Интерсофт	Краснодар	(861) 298-0670
1С.Первый БИТ, Самара	Самара	(846) 255-6070
1С-Рарус Новосибирск	Новосибирск	(383) 335-8077
1С.Первый БИТ, Саратов	Саратов	(8452) 65-9888
1С.Первый БИТ-Алматы	Алматы	(727) 266-7080
Группа компаний Ф1СОФТ.РУ	Москва	(495) 925-6560
Лаборатория Форт Крым	Симферополь	(3652) 53-0132
1С.Первый БИТ, Москва – м. Коломенская	Москва	(495) 748-0880
1С.Первый БИТ Краснодар – Центральный офис	Краснодар	(861) 210-4343
1С.Первый БИТ, Москва – м. Спортивная	Москва	(495) 748-0113
АКСИОМА-СОФТ	Москва	(495) 665-5097
СофтЭксперт	Тула	(4872) 70-0270
1С-РАРУС-СПБ	Санкт-Петербург	(812) 603-2500
1С.Первый БИТ, Химки	Химки	(495) 748-0107
1С.Первый БИТ, Санкт-Петербург – м.Московская	Санкт-Петербург	(812) 334-1199
1С.Первый БИТ, Уфа	Уфа	(347) 292-7280
1С.Первый БИТ, Москва – м. Белорусская	Москва	(495) 789-6000
Компания «Искра-Про»	Уфа	(347) 273-3933
Кодерлайн	Москва	(495) 374-5539
Прайм-1С-Екатеринбург	Екатеринбург	(343) 222-0345
Группа компаний «СофтБаланс»	Санкт-Петербург	(812) 325-4400
1С:Франчайзи Виктория	Москва	(495) 786-2146
1С.Первый БИТ, Ростов-на-Дону – Лемма	Ростов-на-Дону	(863) 307-5442
1С.Первый БИТ, Москва – м. Таганская	Москва	(495) 748-4000
1С.Первый БИТ, Тюмень	Тюмень	(3452) 52-2033
1С.Первый БИТ, Красноярск – Центральный офис	Красноярск	(391) 258-0800
Консоль-сопровождение	Краснодар	(861) 224-0222
Элит-профит	Москва	(495) 514-1990
RG-Soft	Москва	(495) 989-2216
1С.Первый БИТ Москва – м. Семёновская	Москва	(495) 234-4441
1С.Первый БИТ, Москва – м. Савеловская	Москва	(495) 748-1234
Ай-Ти Центр Рыбасова	Ростов-на-Дону	(863) 220-3201
Глобал-Софт	Краснодар	(861) 210-2626
1С:Франчайзи «Ю-Софт»	Москва	(495) 721-3223
1С-Рарус Челябинск	Челябинск	(351) 771-8811
Эрикос	Екатеринбург	(343) 370-6206
Внедренческий центр «Домино Софт»	Москва	(495) 784-7193
1С-Рейтинг	Усть-Каменогорск	(7232) 20-3080
1С.Первый БИТ, Екатеринбург	Екатеринбург	(343) 351-1355
1С.Первый БИТ Н. Новгород пл. Минина	Нижний Новгород	(831) 220-7777
Хомнет – Корпоративным клиентам	Москва	(495) 967-8152
Хьюмен Интел Систем	Минск	(37) 517 220-4040
Первый Дом Консалтинга «Что делать Консалт»	Москва	(495) 784-7733
1С.Первый БИТ, Н. Новгород пл. Революции	Нижний Новгород	(831) 435-8888
1С.Первый БИТ, Томск	Томск	(3822) 90-0228
1С-Рарус Казань	Казань	(843) 537-8585
1С.Первый БИТ Калининград	Калининград	(4012) 61-1999
Айтекс	Екатеринбург	(343) 222-1720
Диалог Информационные Технологии	Санкт-Петербург	(812) 777-0800
1С.Первый БИТ, Оренбург	Оренбург	(3532) 37-6837
Волгасофт	Волгоград	(8442) 90-0620
1С.Первый БИТ, Новосибирск, метро Гагаринская	Новосибирск	(383) 209-3144
1С.Первый БИТ, Иркутск	Иркутск	(3952) 29-5050
Группа компаний «Диалог»	Алматы	(727) 390-2211
Айланта	Волгоград	(8442) 26-2525
БЮРО АЙТИ	Калининград	(4012) 99-2299
1С:Франчайзинг.Слава	Алматы	(727) 221-7050
Такском	Москва	(495) 739-0795
1С.Первый БИТ, Ростов-на-Дону ул. Текучева	Ростов-на-Дону	(863) 309-0123
Автоматизация	Омск	(3812) 33-5020
Группа компаний Софт-Сервис	Уфа	(347) 222-2021
Группа Компаний «Тюмень-Софт»	Тюмень	(3452) 68-0960
СтавАналит	Ставрополь	(8652) 99-1070
1С.Первый БИТ, Пенза	Пенза	(8412) 20-1911
Группа компаний «Форус»	Иркутск	(3952) 78-0000
1С-РАРУС САМАРА	Самара	(846) 202-2770
1С.Первый БИТ, Ижевск	Ижевск	(3412) 95-6996
МиСофт	Минск	(37) 517 286-3576
Группа компаний Альтер Лого	Москва	(499) 703-3333
Директ проект	Волгоград	(8442) 55-0123
1С.Первый БИТ, Новороссийск	Новороссийск	(8617) 30-1616
Глобал-Софт Крым	Симферополь	(3652) 88-8945
РИЦ-1С	Екатеринбург	(343) 351-7676
ВЦ «Раздолье»	Ульяновск	(8422) 41-2882
Группа компаний «Автоматизация учета»	Пермь	(342) 207-4905
Софт-Сервис Амур	Хабаровск	(4212) 79-9699
ПрограмМастер	Тольятти	(8482) 52-6070
Группа компаний «Софт-Юнити»	Москва	(495) 540-4114
Процессор-Сервис	Омск	(3812) 21-0131
Электрон	Киров	(8332) 71-4910
Компания «Баланс»	Ярославль	(4852) 20-1020
1С.Первый БИТ, Йошкар-Ола	Йошкар-Ола	(8362) 34-8696
Группа Компаний «ОМЕГА»	Санкт-Петербург	(812) 448-0148
Фирма «КАМИН»	Калуга	(4842) 27-9722
Бизнес ИТ	Ставрополь	(8652) 99-1000
АХЕЛОТ	Москва	(495) 961-2609
Гелиос-С	Кострома	(4942) 42-2000
1С.Первый БИТ, Владимир	Владимир	(4922) 47-4808
ПромИнфоКонсалт	Самара	(846) 200-7700
1С:Франчайзи Пласт	Караганда	(7212) 43-9800
Неосистемы Северо-Запад ЛТД	Петрозаводск	(8142) 67-2120

Актуальный список сертифицированных компаний находится на сайте фирмы «1С» в разделе «ISO 9001. ТСКФ»: <http://www.1c.ru/uk/info/iso.jsp>

# СЕРТИФИЦИРОВАННЫЕ ПО ISO 9001

Внедренческий Центр СТИВ.....	Набережные Челны .....	(8552) 47-0310
компания «Гигабайт».....	Новосибирск.....	(383) 363-6125
A-Дата.....	Москва.....	(495) 988-3225
1С-АналитИКС.....	Москва.....	(495) 775-8132
АстроСофт.....	Санкт-Петербург.....	(812) 494-9090
EFSOL, Москва.....	Москва.....	(495) 230-0303
1С:Первый БИТ, Санкт-Петербург – м. Площадь Восстания.....	Санкт-Петербург.....	(812) 327-7117
АктивСофт.....	Актобе.....	(7132) 90-6900
Группа компаний «ИНФОТЕХ».....	Жуковский.....	(498) 484-7775
Внедренческий центр «Раздолье».....	Москва.....	(495) 229-4404
Баланс-Сервис.....	Ижевск.....	(3412) 65-5655
Технологии автоматизации.....	Екатеринбург.....	(343) 247-8545
ERP-prof.....	Москва.....	(495) 411-1197
1С:Первый БИТ, Кемерово.....	Кемерово.....	(3842) 45-2245
Простые программы.....	Минск.....	(375 17) 276-7767
«Комкон проект» группа компаний.....	Москва.....	(495) 607-7053
ИЦ «Логос-К».....	Мытищи.....	(495) 583-8888
АЛП-Информационные системы.....	Москва.....	(495) 660-2863
Портал-Юг Ставрополь.....	Ставрополь.....	(8652) 23-7330
Лаэрта.....	Москва.....	(495) 926-7484
ЮКОЛА-ИНФО-Брест.....	Брест.....	(375 16) 240-6407
WiseAdvice.....	Москва.....	(495) 995-8258
1С:Первый БИТ, Сочи.....	Сочи.....	(8622) 64-0303
Exsolcom TOO.....	Алматы.....	(727) 275-6347
Гранд Эксперт.....	Москва.....	(495) 777-3349
Центр автоматизации учета.....	Тула.....	(4872) 23-1982
1С-КСУ.....	Москва.....	(495) 955-9037
Резон ВЦ.....	Волгоград.....	(8442) 62-0091
ГК Oxtron.....	Пермь.....	(342) 217-0000
СибТехноСофт.....	Новосибирск.....	(383) 335-6615
Амбер.....	Санкт-Петербург.....	(812) 244-0161
Софт-портал.....	Москва.....	(495) 105-9777
Эккаунтинг Сервис.....	Волгоград.....	(8442) 67-6122
Infosuite.....	Москва.....	(499) 681-1166
ПитерСофт.....	Санкт-Петербург.....	(812) 333-0860
Ортикон.....	Москва.....	(495) 995-1580
Центр автоматизации бизнеса «Форвард».....	Саратов.....	(8452) 24-7777
CorpSoft24™ – корпоративные ИТ сервисы.....	Москва.....	(495) 983-0412
1С:Франчайзи «ИТС Консультант».....	Жуковский.....	(495) 762-9260
Группа компаний Кронас-Сетевые Компьютерные Технологии.....	Орехово-Зуево.....	(496) 415-1317
ЭЛИАС ВЦ.....	Москва.....	(495) 255-2700
Весь Учет.....	Москва.....	(495) 915-3251
Бест Софт.....	Астрахань.....	(8512) 54-5521
Free Solutions.....	Астана.....	(7172) 57-1437
Айти Капитал (IT Capital).....	Москва.....	(495) 771-6422
Информационные технологии.....	Тольятти.....	(8482) 51-1000
ITLand.....	Санкт-Петербург.....	(812) 448-1255
ПРОФ-ИТ Групп.....	Ульяновск.....	(8422) 40-6006
КомЛайн.....	Казань.....	(843) 293-8106
Группа компаний ФАВОР.....	Калуга.....	(4842) 79-4315
АСТОР.....	Москва.....	(495) 363-0660
Консалтинговая компания БИТ.....	Рязань.....	(4912) 46-6099
Черноземье ИНТЕКО.....	Воронеж.....	(473) 255-9684
ДИО-Консалт.....	Тюмень.....	(3452) 50-0690
Universal Business Consulting.....	Алматы.....	(727) 328-0858
РОСКОНЦЕПТ. Российские технологии.....	Санкт-Петербург.....	(812) 309-0582
ИТРП.....	Москва.....	(495) 600-6181
Бизнес-Эксперт.....	Сергиев Посад.....	(496) 552-2678
1С-КПД.....	Москва.....	(495) 640-0093
1С:Первый БИТ, Красноярск – Проектный центр.....	Красноярск.....	(391) 290-3233
Группа компаний Райс.....	Ижевск.....	(3412) 65-5207
КТ:Алкоголь.....	Москва.....	(495) 660-1466
Группа Компаний «АиБ».....	Новоуральск.....	(34370) 7-2600
Аванкор.....	Москва.....	(495) 374-7445
Абсолют-Софт Корпоративные проекты.....	Москва.....	(495) 225-9535
Северсталь-инфоком софт.....	Череповец.....	(8202) 53-5050
Системный подход.....	Владимир.....	(4922) 37-3434
Группа ПРАУД.....	Санкт-Петербург.....	(812) 329-4004
Галфинд.....	Москва.....	(495) 962-1767
ГК Проект-ИТ.....	Москва.....	(495) 741-4051
Райс.....	Москва.....	(495) 666-2238
АФМ-Серверс.....	Москва.....	(495) 602-0815
Группа компаний «Проф-ИТ».....	Алматы.....	(727) 345-2212
Компания «Синимекс».....	Москва.....	(495) 955-7955
Алгоритм Успеха.....	Санкт-Петербург.....	(812) 335-0175
Партнер.....	Ангарск.....	(3955) 52-2099
Ассино Имплементейшенс РУС.....	Москва.....	(495) 745-0139
Группа компаний «БизнесРешение».....	Москва.....	(495) 644-3435
1С:Франчайзи БизнесУправление.....	Москва.....	(499) 346-7849
Синьор Софт.....	Рязань.....	(4912) 50-0430
Голиаф.....	Москва.....	(495) 255-0043
Софт Билдинг.....	Санкт-Петербург.....	(812) 416-4757
Белов и партнеры.....	Москва.....	(495) 229-4441
Казначейские системы.....	Москва.....	(495) 640-2446
Филиал ООО «Лаборатория Форт Крым» в г. Евпатория.....	Евпатория.....	(3652) 53-0134
Филиал ООО «Лаборатория Форт Крым» в г. Феодосия.....	Феодосия.....	(36562) 2-2331
Международные проекты.....	Москва.....	(495) 777-1251
EFSOL, НН (Эффективные решения).....	Нижний Новгород.....	(831) 233-1933
Автоматизация 2000.....	Москва.....	(495) 956-2647
Райс МСК.....	Ижевск.....	(495) 666-2238
ГК АСТЭК.....	Москва.....	(495) 280-1965
1С:Франчайзи Автоматизация.....	Москва.....	(495) 956-2647
Центр сопровождения 1С-ИнТеС.....	Москва.....	(495) 642-7822

Актуальный список сертифицированных компаний находится на сайте фирмы «1С» в разделе «ISO 9001. ТСКФ»: <http://www.1c.ru/uk/info/iso.jsp>

# Преимущества внедрения и сертификации системы менеджмента качества

Внедрение системы менеджмента качества помогает компаниям сети «1С:Франчайзинг» перейти на качественно более высокий уровень работы за счет:

- определения и улучшения бизнес-процессов компании;
- принятия правильных управленческих решений за счет наличия систематической информации о состоянии бизнес-процессов;
- четкого распределения ответственности и полномочий в рамках организации;
- подготовки кадров с учетом требований и задач, стоящих перед компанией;
- максимальной управляемости ходом внедрения, в том числе за счет регистрации и отслеживания всей необходимой информации о нем;
- повышения удовлетворенности клиентов и снижение количества поступающих жалоб;
- увеличения количества постоянных и новых клиентов за счет эффективной организации обратной связи.

Фирма «1С» обеспечивает добровольную сертификацию франчайзинговых фирм по стандарту ISO 9001 независимым аккредитованным на выполнение проверки органом по сертификации. В качестве органа по сертификации в России фирмы-франчайзи могут выбрать одну из крупнейших международных сертификационных организаций, имеющих широкое признание в мировом сообществе компанию «DNV GL» или «Bureau Veritas Certification».



Компания DNV GL проводит сертификацию систем менеджмента качества на соответствие стандарту ISO 9001 с выдачей сертификата аккредитации FINAS (Финляндия). Компания Bureau Veritas Certification проводит сертификацию по стандарту ISO 9001 с выдачей сертификата аккредитации UKAS (Великобритания). Обе эти аккредитации зарегистрированы в International Accreditation Forum (IAF), что подтверждает высокую компетенцию и беспристрастность работы сертификационных обществ.

Компаниям, активно работающим в государственном секторе (например, Центрам компетенции по бюджетному учету), а также другим компаниям, желающим принять участие в тендерах, требующих наличия сертификата ГОСТ Р ИСО 9001, предоставляется возможность пройти комбинированную сертификацию в компании «Bureau Veritas Certification» сразу по двум стандартам ISO 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001. По итогам такой сертификации выдается не только международный сертификат соответствия, но и его российский аналог.

Построение и сертификация по стандарту ISO 9001 системы качества позволяют фирмам «1С:Франчайзинг» улучшить организацию управления, повысить конкурентоспособность и рейтинг фирмы, дают возможность объективно оценить и подтвердить достигнутый компанией уровень организации работы, продемонстрировать его другим.

Наличие сертифицированной системы менеджмента качества повышает предсказуемость и увеличивает вероятность успешного выполнения проекта для заказчиков, которые получают реальную возможность контролировать ход выполнения проекта и влиять на него.

Основными мотивами сертификации могут быть:

- требования акционеров, партнеров и других заинтересованных сторон
- преимущества в тендерах
- увеличение уровня капитализации
- новые маркетинговые возможности
- преимущества для страхования, кредитования и др.

Несмотря на то, что сертифицированное в настоящее время количество фирм-франчайзи – лишь малая часть всей партнерской сети «1С», достигнутый результат можно считать весьма успешным. Наверное, ни у одной другой российской фирмы, работающей в сфере информационных технологий, нет такого количества партнеров, сертифицированных по ISO 9001.