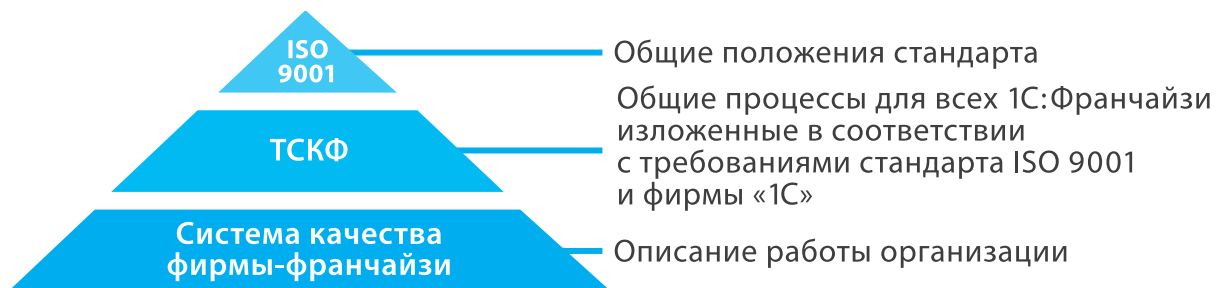


Качество внедрений – один из ключевых факторов, обеспечивающих конкурентоспособность решений 1С. Для поддержания соответствующего качества услуг по внедрению систем автоматизации управления и учета на платформе «1С:Предприятие» фирма «1С» создала единую методологию стандартного внедрения, а также разработала 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:ВДГБ	Москва	(495) 223-3211
ИнфоСофт	Новосибирск	(383) 383-5521
1С:Первый БИТ, Москва – м. Калужская	Москва	(495) 748-3300
1С:Первый БИТ, Москва – м. Преображенская площадь	Москва	(495) 748-4448
ЛАД	Нижний Новгород	(831) 228-0288
Компания Портал-Юг	Краснодар	(861) 279-3366
1С:Первый БИТ, Челябинск	Челябинск	(351) 247-0777
1С:ФРАНЧАЙЗИНГ Софт-Маркет	Санкт-Петербург	(812) 324-7070
1С-Рарус-НН	Нижний Новгород	(831) 262-1721
1С:Сервистренд	Москва	(495) 223-6400
1С:Первый БИТ, Казань	Казань	(843) 239-9977
1С:Автоматизация	Москва	(495) 956-2647
1С:Первый БИТ, Москва – м.Шоссе Энтузиастов	Москва	(495) 926-1588
1С:Первый БИТ, Москва – м.Войковская	Москва	(495) 989-2363
1С:Апрель Софт	Нижний Новгород	(831) 202-1515
Интерсофт	Краснодар	(861) 298-0670
1С-ВЭКТРО. Группа компаний	Санкт-Петербург	(812) 333-5353
Прайм-1С-Екатеринбург	Екатеринбург	(343) 222-0345
1С:Франчайзи Виктория	Москва	(495) 786-2146
Группа компаний Ф1СОФТ.РУ	Москва	(495) 925-6560
1С:Первый БИТ, Самара	Самара	(846) 255-6070
1С:Первый БИТ, Саратов	Саратов	(8452) 65-9888
АКСИОМА-СОФТ	Москва	(495) 665-5097
Кодерлайн	Москва	(495) 374-5539
1С:Первый БИТ, Москва – м. Коломенская	Москва	(495) 748-0880
Группа компаний «СофтБаланс»	Санкт-Петербург	(812) 325-4400
1С:Первый БИТ, Тюмень	Тюмень	(3452) 52-2033
1С:Первый БИТ, Санкт-Петербург – м.Московская	Санкт-Петербург	(812) 334-1199
1С-Рарус Новосибирск	Новосибирск	(383) 335-8077
Лаборатория Форт Крым	Симферополь	(3652) 53-0132
1С:Первый БИТ, Москва – м.Спортивная	Москва	(495) 748-0113
1С:Первый БИТ, Химки	Химки	(495) 748-0107
Компания «Искра-Про»	Уфа	(347) 246-3506
СофтЭксперт	Тула	(4872) 70-0270
1С:Первый БИТ, Уфа	Уфа	(347) 292-7280
Глобал-Софт	Краснодар	(861) 210-2626
1С:Первый БИТ Краснодар-Центральный офис	Краснодар	(861) 210-4343
1С:Первый БИТ-Алматы	Алматы	(+727) 266-7080
1С:Первый БИТ, Екатеринбург, БЦ «Онегин»	Екатеринбург	(343) 351-1355
ИЦ ЭЛИТ-ПРОФИТ	Москва	(495) 514-1990
1С-РАРУС-СПБ	Санкт-Петербург	(812) 603-2500
Первый Дом Консалтинга «Что делать Консалт»	Москва	(495) 784-7733
1С:Первый БИТ, Красноярск – Центральный офис	Красноярск	(391) 200-2500
1С:Первый БИТ, Ростов-на-Дону	Ростов-на-Дону	(863) 307-5442
RG-Soft	Москва	(495) 989-2216
1С:Первый БИТ, Москва – м. Белорусская	Москва	(495) 789-6000
1С:Первый БИТ Москва – м. Семёновская	Москва	(495) 234-4441
1С-Рарус Казань	Казань	(843) 537-8585
1С:Первый БИТ Н. Новгород пл. Минина	Нижний Новгород	(831) 220-7777
Внедренческий центр «Домино Софт»	Москва	(495) 784-7193
1С-Рарус Челябинск	Челябинск	(351) 771-8811
1С:Первый БИТ, Москва – м. Таганская	Москва	(495) 748-4000
1С-Рейтинг	Усть-Каменогорск	(+7232) 20-3080
1С:Первый БИТ, Оренбург	Оренбург	(3532) 37-6837
1С:Первый БИТ Калининград	Калининград	(4012) 61-1999
Эрикос	Екатеринбург	(343) 370-6206
1С:Первый БИТ, Москва – м. Савеловская	Москва	(495) 748-1234
Группа компаний «Диалог»	Алматы	(+727) 390-2211
1С:Первый БИТ, Н. Новгород пл. Революции	Нижний Новгород	(831) 435-8888
Волгасофт	Волгоград	(8442) 90-0620
БЮРО АИСТИМ	Калининград	(4012) 99-2299
1С:Первый БИТ, Новосибирск, метро Гагаринская	Новосибирск	(383) 209-3144
Хьюмен Интел Систем	Минск	(+37517) 220-4040
Хэндисофт	Москва	(495) 782-8747
Диалог Информационные Технологии	Санкт-Петербург	(812) 317-0007
1С:Первый БИТ, Иркутск	Иркутск	(3952) 29-5050
Айлант	Волгоград	(8442) 26-2525
Хомнет – Корпоративным клиентам	Москва	(495) 967-8152
Айтекс	Екатеринбург	(343) 222-1720
Ю-Софт	Москва	(495) 721-3223
1С:Франчайзинг.Слава	Алматы	(+727) 221-7050
1С:Франчайзи Пласт	Караганда	(+7212) 43-9800
Консоль-сопровождение	Краснодар	(861) 224-0222
1С:Первый БИТ, Томск	Томск	(3822) 90-0228
Группа компаний Софт-Сервис	Уфа	(347) 222-2021
ВЦ «Раздолье»	Ульяновск	(8422) 41-2882
1С-Рарус Самара	Самара	(846) 202-2770
ПромИнфоКонсалт	Самара	(846) 200-7700
Группа компаний «Форус»	Иркутск	(3952) 78-0000
Софт-Сервис Амур	Хабаровск	(4212) 79-9699
1С:Первый БИТ, Омск	Омск	(3812) 32-0330
ПрограмМастер	Тольятти	(8482) 52-6070
1С:Первый БИТ, Пенза	Пенза	(8412) 20-1911
Ай-Ти Центр Рыбасова	Ростов-на-Дону	(863) 220-3201
РИЦ-1С	Екатеринбург	(343) 351-7676
1С:Первый БИТ, Ижевск	Ижевск	(3412) 95-6996
МиСофт	Минск	(+37517) 286-3576
1С:Первый БИТ, Йошкар-Ола	Йошкар-Ола	(8362) 34-8696
Бизнес ИТ	Ставрополь	(8652) 99-1000
WiseAdvice	Москва	(495) 995-8258
1С:Первый БИТ, Новороссийск	Новороссийск	(8617) 30-1616
СтавАналит	Ставрополь	(8652) 99-1070
Гелиос-С	Кострома	(4942) 42-2000
Такском	Москва	(495) 739-0795
Электрон	Киров	(8332) 71-4910
Директ проект	Волгоград	(8442) 55-0123
Автоматизация учета	Пермь	(342) 207-4905
Внедренческий Центр СТИВ	Набережные Челны	(8552) 47-0310
Софт-Юнион	Белгород	(4722) 52-0911
Автоматизация	Омск	(3812) 30-8888
Группа компаний «ЛИСТ»	Набережные Челны	(8552) 53-4680
Группа компаний «Софт-Юнити»	Москва	(495) 540-4114
Неосистемы Северо-Запад ЛТД	Петрозаводск	(8142) 67-2120
Группа Компаний «Тюмень-Софт»	Тюмень	(3452) 68-0960
А-Дата	Москва	(495) 988-3225
Группа Компаний «ОМЕГА»	Санкт-Петербург	(812) 448-0148
Группа компаний «ИНФОТЕХ»	Жуковский	(498) 484-7775

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

Фирма «КАМИН»	Калуга	(4842) 27-9722
Компания «Баланс»	Ярославль	(4852) 20-1020
1С-АналитИКС	Москва	(495) 775-8132
Процессор-Сервис	Омск	(3812) 21-0131
АстроСофт	Санкт-Петербург	(812) 494-9090
1С:Первый БИТ, Санкт-Петербург – м. Площадь Восстания	Санкт-Петербург	(812) 327-7117
Внедренческий центр «Раздолье»	Москва	(495) 229-4404
GRADUM	Москва	(495) 741-4674
Технологии автоматизации	Екатеринбург	(343) 247-8545
EFSQL, Москва	Москва	(495) 230-0303
Гигабайт	Новосибирск	(383) 363-6125
Компания «Волошин»	Тернополь	(0352) 52-1946
Портал-Юг Ставрополь	Ставрополь	(8652) 23-7330
ERP-prof	Москва	(495) 411-1197
Баланс-Сервис	Ижевск	(3412) 65-5655
ГК Спектр-Автоматика	Ярославль	(4852) 737-737
ЮКОЛА-ИНФО-Брест	Брест	(+375162) 40-6407
1С-КСУ	Ростов-на-Дону	(495) 955-9037
1С:Первый БИТ, Владимир	Владимир	(4922) 47-4808
Простые программы	Минск	(+37517) 276-7767
Центр автоматизации бизнеса «Форвард»	Саратов	(8452) 24-7777
Exsolcom TOO	Алматы	(727) 275-6347
ЛАЭРТА	Москва	(495) 926-7484
Группа компаний «Комкон проект»	Москва	(495) 607-7053
Деснол Софт	Брянск	(4832) 32-0509
Амбер	Санкт-Петербург	(812) 2440161
АЛП-Информационные системы	Москва	(495) 660-2863
1С:Первый БИТ, Сочи	Сочи	(8622) 64-0303
Гранд Эксперт	Москва	(495) 777-3349
Софт-портал	Москва	(495) 105-9777
Центр автоматизации учета	Тула	(4872) 23-1982
1С:Франчайзи «ИТС Консультант»	Жуковский	(495) 762-9260
АктивСофт	Актобе	(+7132) 90-6900
ОДО «Экономика-софт»	Минск	(+37517) 388-1919
Группа компаний Альтер Лого	Москва	(499) 703-3333
Компания «Сканд»	Челябинск	(351) 729-8510
Free Solutions	Астана	(+7172) 57-1437
ГК Макрософт г. Ставрополь	Ставрополь	(8652) 30-1103
ПитерСофт	Санкт-Петербург	(812) 333-0860
КОМЛАЙН	Казань	(843) 200-1122
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	Тольятти	(8482) 51-1000
ГК Oxtron	Пермь	(342) 217-0000
ПРОФ-ИТ Групп	Ульяновск	(8422) 40-6006
Айти Капитал (IT Capital)	Москва	(495) 771-6422
CorpSoft24™ – корпоративные ИТ сервисы	Москва	(495) 983-0412
Резон ВЦ	Волгоград	(8442) 62-0091
1С:Первый БИТ, Кемерово	Кемерово	(3842) 45-2245
Infosite	Москва	(499) 681-1166
Группа компаний «Бест»	Астрахань	(8512) 54-5521
КРОНАС-СКТ	Орехово-Зуево	(496) 415-1317
ГК Макрософт	Пятигорск	(8793) 97-3434
АртАйти	Санкт-Петербург	(812) 449-5755
ЭЛИАС ВЦ	Москва	(495) 255-2700
Аванкор	Москва	(495) 374-7445
Ортикон	Москва	(495) 995-1580
ITLand	Санкт-Петербург	(812) 448-1255
1С:Первый БИТ, Подольск	Подольск	(495) 748-0708
ДИО-Консалт	Тюмень	(3452) 50-0690
AXELOT	Москва	(495) 961-2609
IAS	Москва	(495) 134-0001
АСТОР	Москва	(495) 363-0660
Консалтинговая компания БИТ	Рязань	(4912) 46-6099
Эккаунтинг Сервис	Волгоград	(8442) 67-6122
Группа компаний ФАВОР	Калуга	(4842) 79-4315
Черноземье ИНТЕКО	Воронеж	(473) 255-9684
1С-КПД	Москва	(495) 640-0093
1С:Первый БИТ, Красноярск – Проектный центр	Красноярск	(391) 290-3233
Северсталь-инфоком софт	Череповец	(8202) 53-5050
Бизнес-Эксперт	Сергиев Посад	(496) 552-2678
Группа компаний Райс	Ижевск	(3412) 65-5207
Аиб Компани	Новоуральск	(34370) 7-2600
Весь Учет	Москва	(495) 915-3251
ИТРП	Москва	(495) 600-6181
КТ:Алкоголь	Москва	(495) 660-1466
Группа ПРАУД	Санкт-Петербург	(812) 329-4004
Абсолют-Софт Корпоративные проекты	Москва	(495) 225-9535
РОСКОНЦЕПТ. Российские технологии	Санкт-Петербург	(812) 309-5280
АФМ-Серверс	Москва	(495) 602-0815
Группа компаний «Проф-ИТ»	Алматы	(+727) 345-2212
Системный подход	Владимир	(4922) 37-3434
Райс	Москва	(495) 666-2238
Галфинд	Москва	(495) 962-1767
Асисно Имплементейшенс РУС	Москва	(495) 745-0139
Universal Business Consulting	Алматы	(+727) 328-0858
Алгоритм Успеха	Санкт-Петербург	(812) 335-0175
ЦПТ Vega	Москва	(495) 664-9475
Группа компаний «БизнесРешение»	Москва	(495) 644-3435
Компания «Синимекс»	Москва	(495) 955-7955
Партнер	Ангарск	(3955) 52-2099
Проф ИТ	Ростов-на-Дону	(863) 237-0689
ГК Проект-ИТ	Москва	(499) 959-0750
Райтек	Тула	(495) 320-08-50
Центр внедрений	Минск	(+37517) 227-2832
Синьор Софт	Рязань	(4912) 50-0430
Казначейские системы	Москва	(495) 640-2446
Софт Билдинг	Санкт-Петербург	(812) 416-4757
Голиаф	Москва	(495) 255-0043
1С:Франчайзи БизнесУправление	Москва	(499) 346-7849
DATAREON	Москва	(495) 280-0801
Филиал ООО «Лаборатории Форт Крым» в г. Евпатория	Евпатория	(3652) 53-0134
EFSQL, НН (Эффективные решения)	Нижний Новгород	(831) 233-1933
Филиал ООО «Лаборатория Форт Крым» в г. Феодосия	Феодосия	(36562) 2-2331
ГК «АСТЭК»	Москва	(495) 481-2965
Интеллект для бизнеса, Москва	Москва	(495) 664-2252
Автоматизация 2000	Москва	(495) 956-2647
Макрософт	Черкесск	(8782) 26-0044
Международные проекты	Москва	(495) 777-1251
Центр сопровождения 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:Франчайзи» 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.