**Международные стандарты серии ISO 9000. Структура**

Серия стандартов ISO 9000 - разработка Международной организации по стандартизации (ISO).

Положения стандартов серии ISO 9001 официально переведены на русский язык.

Серия ISO 9000 включает следующие стандарты:

1. Стандарт ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» (Quality management systems — Requirements) – основной стандарт серии. Стандарт содержит требования к системам менеджмента качества. По этому стандарту проводится сертификация. Ему соответствует идентичный национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».
2. Стандарт ISO 9000:2008 « Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (Quality management systems — Fundamentals and vocabulary). Ему соответствует идентичный национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9000:2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Стандарт дополняет и развивает стандарт ISO 9000. Стандарт не предназначен для сертификации.
3. Стандарт ISO 9004:2009 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания для непрерывного улучшения» (Quality management systems — Guidelines for performance improvements). Ему соответствует идентичный национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9004:2010 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания для непрерывного улучшения». Стандарт развивает стандарт ISO 9000. Стандарт не предназначен для сертификации.

Следует иметь в виду, что с 01 января 2013 г. в Российской Федерации вводится в действие межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001–2011 «Системы менеджмента качества. Требования». Стандарт принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации.

Содержание ГОСТ ISO 9001–2011 полностью идентично содержанию ГОСТ Р ИСО 9001–2008.

Соответственно с 01 января 2013 г. прекращается применение на территории Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Сертификаты соответствия, выданные на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2008, действительны до окончания срока их действия.

**Этапы внедрения СМК**

Разработка СМК на соответствие стандарту ISO 9001 проводится в несколько этапов:

**Этап 1. Диагностический аудит системы менеджмента.**

Диагностический аудит проводится в целях первичной оценки системы управления организации для дальнейшего эффективного планирования и реализации проекта по внедрению СМК. В ходе диагностического аудита:

* выявляются основные проблемные места в управлении организации;
* оценивается эффективность работы каждого подразделения;
* оценивается эффективность принятого документооборота в организации;
* оценивается качество выполняемых работ, услуг;
* анализируется качество работы с потребителями, поставщиками;
* определяются пути решения выявленных проблем с помощью СМК;
* определяется соответствие отдельных элементов деятельности организации требованиям стандарта ISO 9001;
* определяется перечень необходимой документации СМК.

По результатам диагностического аудита готовится подробный отчет о соответствии деятельности организации требованиям стандарта ISO 9001 с рекомендациями по дальнейшей разработке и развитию СМК и план-график разработки и внедрения СМК в вашу организацию с подробным описанием всех работ.

**Этап 2. Обучение сотрудников вашей организации требованиям ISO 9001.**

Обучение высшего руководства и специалистов организации требованиям ISO 9001 проводится в целях единого понимания сотрудникам вашей организации терминологии и требований стандартов серии [ISO 9000](http://www.cert-iso9001.ru/index.php/iso-cert/iso9001) для эффективной реализации проекта по внедрению СМК.

**Этап 3. Проектирование и разработка документации СМК**

На данном этапе в ходе совместной работы консультанта с представителями организации разрабатываются необходимые для результативного функционирования СМК документы. В их числе:

1. *Руководство по качеству.*
2. *Обязательные общесистемные процедуры: управление документацией, управление записями, управление несоответствующей продукции, внутренний аудит, корректирующие действия, предупреждающие действия.*
3. *Регламенты основных бизнес-процессов: производство, предоставление услуг, закупки, продажи, логистика и т.д.*
4. *Регламенты вспомогательных бизнес процессов: управление ресурсами, ремонт оборудования, информационное обеспечение, управление персоналом и т.д.*
5. *Регламенты управляющих бизнес-процессов: стратегическое планирование, анализ СМК со стороны руководства, маркетинг и т.д.*
6. *Необходимые положения и инструкции.*

Разработка документации происходит по представленной организацией информации в ходе работы консультанта с представителями организации, согласно установленным в плане-графике мероприятиям. По итогам 3 этапа организация получает комплект документации СМК, разработанной с учетом специфики организации с распределенными функциями и обязанностями сотрудников, разработанными критериями результативности процессов (KPI), распределением полномочий и т.д.

**Этап 4. Обучение внутренних аудиторов СМК ISO 9001**

Обучение внутренних аудиторов СМК проводится в целях выполнения стандарта ISO 9001 в части обязательного наличия в организации обученных внутренних аудиторов и обеспечения достоверной оценки функционирования СМК в будущем.

**Этап 5. Аудит-консалтинг**

Основной задачей данного этапа является оценка готовности организации к процедуре сертификации. В ходе проведения аудита:

* оценивается результативность и эффективность проведения работ по внедрению СМК;
* анализируется применимость разработанной документации СМК к деятельности организации;
* выявляются «узкие места» влияющие на результативность СМК;
* оценивается уровень внедрения СМК в существующую систему менеджмента, уровень работы документации СМК на «рабочих местах»;
* оценивается подготовленность сотрудников организации к сертификации, их знание терминологии СМК, основных принципов СМК, ролей и обязанностей в системе и т.д.;
* проводится стажировка внутренних аудиторов организации.

По итогам проведения этапа 5 разрабатывается подробный отчет и план мероприятий по реализации корректирующих действий с целью устранения выявленных в ходе аудита несоответствий и предупреждения их появления при процедуре сертификационного аудита.

**Выбор сертифицирующего органа**

Стандарт ГОСТ Р ISO 9001:2011 (российская версия стандарта ISO 9001:2008) в странах Европейского Союза официально не признается. Однако он может приниматься во внимание иностранными партнерами как добровольный стандарт. Учитывая это, предприятию разумно обратиться для проведения сертификации на соответствие международному стандарту ISO 9001 к органам по сертификации, имеющим международную аккредитацию по данным стандартам, соответственно признаваемым во всех странах Европейского Союза без ограничений.

Стоимость услуг по разработке и внедрению систем менеджмента зависит от вида деятельности и объема компании.