Организации, которые имеют своей задачей компетенцию в сфере предоставления услуг, рост удовлетворения клиентов, при внедрении системы менеджмента качества согласно стандарту ISO 9001:2008 будут проходить следующие этапы:

1. Оценка системы менеджмента предприятия

Оценка системы менеджмента предприятия осуществляется в целях определения ситуации на предприятии и уровня соответствия существующей системы требованиям стандарта ISO 9001:2008.

Содержание работы консультанта на данном этапе: Представляет организации план анализа существующей системы менеджмента. Консультант должен провести беседы с руководством всех уровней, провести анализ документации предприятия и оценку надзора за работой персонала в целях обеспечения:

- определения наличия в штатно-организационной структуре предприятия должностных лиц и служб, отвечающих за систему качества;
- проведения анализа распределения ответственности, достаточности предоставленных полномочий;
- оценки степени реализации требований стандарта ISO 9001:2008;
- определения объема работ, направленных на создание СМК, продолжительности этапов консультирования и завершения разработки проекта.

Ожидаемый результат: отчет об оценке ситуации на предприятии и степени соответствия существующей системы требованиям стандарта ISO 9001:2008 (включает также и перечень установленных несоответствий). На этом этапе должны быть также представлены и предложения, направленные на улучшение системы управления качеством, а также рекомендации относительно идентификации процессов и их документального оформления.

2. Ознакомление с требованиями стандарта ISO 9001:2008

Обеспечение организации персоналом, владеющим знанием требований стандарта ISO 9001:2008, методами и способами, а также практическими навыками разработки, документального оформления, внедрения и обеспечения работы МСК

Обучение персонала, ответственного за работу системы качества на предприятии, по следующим позициям:

- посвящение в проблемы качества, определение понятия качества;
- ознакомление с методами повышения качества;
- ознакомление с ISO 9001:2008 и стандартами, входящими в эту систему;

- отбор и обучение команды, которая будет заниматься ISO 9001;
- стандарт ISO 9001:2008 – детальное рассмотрение.

Содержание работы консультанта на данном этапе: Проведение семинаров для руководителей высшего уровня, руководителей структурных подразделений, специалистов – разработчиков документации СМК (занимающихся внедрением).
Ожидаемый результат: Наличие персонала, обученного в соответствии с требованиями ISO 9001:2008.

3. Разработка программы внедрения, определение структуры и содержания документации Системы менеджмента качества ISO 9001:2008

Идентификация области применения системы менеджмента качества, разработка политики, программы внедрения, документальное оформление и подготовка к сертификации системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарт ISO 9001:2008. На этом этапе консультанты совместно с представителем администрации должны идентифицировать процессы и процедуры системы менеджмента качества. Должны быть приняты решения относительно документального оформления процессов и установлены основные направления улучшения качества.
Разработка Руководства по качеству.
Содержание работы консультанта на данном этапе:

- идентификация и конкретизация области применения СМК;
- завершающий анализ проекта политики в области качества;
- анализ и разработка рекомендаций относительно организации структуры проекта внедрения СМК;
- анализ и разработка рекомендаций относительно распределения обязанностей исполнителей ввиду выполнения требований стандарта ISO 9001:2008;
- анализ и конкретизация проекта программы внедрения СМК;
- представление разработанных документов СМК.

Ожидаемый результат: Идентификация и разработка документов системы менеджмента качества. Идентификация и документальное оформление процедур.

4. Консультации по завершению оформления документации системы менеджмента

качества согласно ISO 9001:2008

Представление документов, в соответствии с которыми осуществлялось оформление документации, инструктирование работников, ответственных за систему менеджмента качества, относительно пользования документами. Проверка СМК, внесение корректировок. Обеспечение документами согласно стандарту ISO 9001:2008, законодательными и нормативными документами.

Содержание работы консультанта на данном этапе:

- разработка и завершение работы по определению состава и содержания документации, относящейся к системе качества;
- анализ задач и целей в области качества, их соответствия политике; анализ полноты охвата всех соответствующих должностей и структур предприятия;
- выявление несоответствий и разработка корректирующих действий для их устранения;
- консультирование персонала.

Ожидаемый результат: Ознакомление персонала с новой документацией предприятия.

Персонал должен быть обучен работе в соответствии с требованиями Системы менеджмента качества.

5. Помощь при проведении первого внутреннего аудита

Разработка годовой программы аудита: установить критерии аудита, область и частоту проведения аудита в течение года.

Содержание работы консультанта на данном этапе:

консультант совместно с лицом, назначенным в качестве внутреннего аудитора предприятия, проверяют, относительно внедренной системы:

- соответствует ли она запланированным мероприятиям;
- соответствует ли она требованиям стандарта ISO;
- соответствует ли она требованиям действующей в организации СМК;
- эффективность внедрения системы;
- поддерживается и актуализируется ли система.

Разрабатывают программу аудита:
- учитывающую статус и важность процессов;
- определяющую участки, которые подлежат аудитированию.

Ожидаемый результат: проверка и письменный доклад о внедрении системы и готовности предприятия к сертификации СМК.

6. Помощь в подготовке к сертификации

Заключительные рекомендации относительно внедрения и сертификации Системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9001:2008.
Содержание работы консультанта на данном этапе:

- анализ результатов внутреннего аудита, анализ действий, направленных на разработку мероприятий, имеющих целью устранение обнаруженных несоответствий, анализ эффективности этих мероприятий;
- проверка наличия и использования документов на рабочих местах, собеседование с персоналом;
- выявление в результате собеседования с персоналом проблем, связанных с документацией, и их анализ;
- консультация персонала;
- оценка системы сбора информации, необходимой для анализа системы управления качеством, с тем чтобы убедиться, что она остается соответствующей, адекватной и эффективной;
- оценка полноты информации, необходимой для анализа системы управления качеством, с тем чтобы убедиться, что она остается соответствующей, адекватной и эффективной;
- идентификация несоответствий стандартам ISO 9001:2008, разработка мероприятий, направленных на устранение несоответствий, рекомендации к сертификации системы управления качеством;
- оказание помощи в подготовке пакета документов для сертификационного органа.

Консультант проводит консультационное аудитирование, охватывающее все структурные подразделения, для обеспечения:
- установления соответствия внедренной системы стандарту ISO 9001:2008, законодательным и нормативным актам;
- установления уровня готовности системы к сертификации соответствия требованиям стандарта ISO 9001:2008;

- проведения анализа мероприятий, разработанных в результате внутреннего аудитирования и анализа ситуации руководством организации;
- разработки мероприятий улучшения СМК.

Ожидаемый результат: Наличие внедренной Системы управления качеством, документально оформленной для сертификации.