

Сертификация СМК

- При положительном исходе процедуры орган по сертификации в конце третьего этапа выдает предприятию сертификат соответствия требованиям одного из стандартов - ИСО 9001 или ГОСТ Р ИСО 9001.
- Сертификация системы менеджмента качества - серьезный шаг для любого предприятия, требующий затрат времени и ресурсов, а потому нуждающийся в подготовке. Обычно время подготовки к сертификации составляет один-два года. Вместе с тем это время индивидуально для каждого предприятия и зависит от многих факторов. Назовем два важнейших.
- Первое - это отношение руководства предприятия к вопросу совершенствования менеджмента качества. Опыт показывает, что на любом предприятии персонал хорошо воспринимает новые повышенные требования к качеству своего труда, если руководство относится к проблеме качества, как к первостепенной не только на словах, но и на деле.
- В то же время при недостаточном и (или) формальном отношении руководства к проблемам качества приведение СМК в соответствие [международным стандартам ИСО серии 9000](#) может затянуться и на три, и на пять лет.
- Второе - это уровень общей культуры предприятия к моменту начала подготовки к сертификации. Здесь речь идет о традициях предприятия в области менеджмента качества, умении персонала разрабатывать документацию и работать с документацией, об уровне подготовки персонала в отношениях с партнерами внутри и вне предприятия и т.д.

Важнейшей составляющей сертификации является аудит системы менеджмента качества. "Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды" выделяют семь этапов аудита:

- инициирование аудита;**
- анализ документов;**
- подготовка к аудиту "на месте";**
- аудит "на месте";**
- оформление отчета по аудиту;**
- завершение аудита;**
- последующие (инспекционные) аудиты.**

Можно указать на ряд типичных недостатков, которые аудиторы обнаруживают при сертификационном аудите. К таким недостаткам следует отнести:

- декларативность "Политики в области качества" предприятия; наличие в "Политике" явно невыполнимых (хотя внешне "положительных") целей и обязательств; наличие в "Политике" целей и обязательств, выполнение которых проверить невозможно (неизмеримых целей);**
- несовпадение распределения ответственности работников в рамках СМК, приведенной в "Руководстве по качеству" и документированных процедурах, с ответственностью, содержащейся в положениях о подразделениях и должностных инструкциях этих работников;**
- представленные документы не отражают структуру предприятия, не раскрывают функциональных связей между подразделениями предприятия, не дают представления о составе элементов СМК;**

- **представленные документы не отражают последовательность и взаимодействие процессов предприятия;**
- **анализ со стороны руководства описан общими фразами, почти слово в слово так, как это сделано в стандартах ИСО серии 9000; термин "анализ" порой вообще применяется в документации предприятия без достаточного обоснования, поэтому в этой документации рекомендуется приводить определение термина "анализ", взяв это определение из ИСО 9000, и тщательно следить за тем, чтобы смысл действий предприятия, которые называются "анализом", соответствовал данному определению;**
- **не регламентирован порядок (алгоритм) описания процессов предприятия; сам по себе данный факт не является недостатком (регламента описания процессов может не быть, но при этом процессы могут быть четко описаны), однако на практике, когда на предприятии не определен порядок описания процессов, то и сами описания выполняются**

- **в документации нет единой терминологии: одни и те же объекты в разных документах (а то и в одном и том же документе) называются по-разному;**
- **документированные процедуры, изданные в виде стандартов предприятия, не соответствуют требованиям Государственной системы стандартизации;**
- **документы, регламентирующие внутренние проверки СМК и управление документацией, или**

- После выдачи сертификата поддержание сертификации СМК предприятия включает в себя периодические проверки со стороны органа по сертификации. Такие проверки проводятся за дополнительную плату. Обычно периодичность проверки составляет шесть - двенадцать месяцев. Периодические аудиты, как правило, занимают не более 2 - 3 дней. Каждый периодический аудит охватывает ограниченную часть СМК предприятия - так, чтобы в различные аудиты проверялись различные элементы системы. Однако план может быть пересмотрен в случае изменения условий, например, крупной реорганизации предприятия, серьезных жалоб со стороны потребителей, в том числе в орган по сертификации, и т.д.
- Сертификат на СМК обычно обновляется через каждые три - пять лет при повторном сертификационном аудите. Это предполагает проверку всего предприятия и устранение всех обнаруженных несоответствий. Такой контроль является необходимым для поддержания готовности держателя сертификата и соответствия требованиям стандарта ИСО 9001. Следует помнить, что этот стандарт предусматривает не постоянный уровень качества и результативности СМК, а требует постоянного улучшения. И именно наличие улучшения является главным объектом каждой следующей проверки

- **Помощь в сертификации системы менеджмента качества – достаточно трудоемкая и кропотливая работа. Ведь целью консультанта стоит не просто подготовить пакет документов, требуемых стандартом ISO 9001, который потом будет положен на полку и благополучно забыт, а аккуратно, с наименьшими потерями, создать и вписать систему менеджмента качества в действующую общую систему менеджмента (управления) компании.**
- **Именно при подготовке к сертификации зачастую происходит переосмысление деятельности компании, выявление прежде скрытых от глаз руководства внутренних дефектов управления, реорганизация структуры предприятия, перераспределение ответственности – т.е. с абсолютной уверенностью можно сказать, что деятельность компании оптимизируется. Консультанты при подготовке к сертификации, вникая в деятельность компании и анализируя её, зачастую могут подсказать ценные и при этом достаточно простые решения, которые сразу не видны, просто потому что люди «так привыкли» работать. Устранение явных и скрытых потерь от внутренних несоответствий в управлении компанией и в её деятельности – это один из козырей при подготовке к сертификации.**

- В ряде случаев возможно проведение так называемого «реинжиниринга» процессов, когда определенная деятельность пересматривается коренным образом. Но помощь в сертификации состоит не в том, чтобы изменить или разрушить все что есть. Если компания имеет устойчивое положение на рынке, значит и система менеджмента (или управления) качеством у компании уже есть. Другое дело, соответствует ли эта система требованиям стандарта ISO 9001. В определении этого соответствия и деликатном внесении необходимых изменений в деятельность организации и состоит искусство работы консультанта при подготовке к сертификации.
- Подготовка к сертификации занимает достаточно большое количество времени, от 1 месяца для небольшой компании до года для крупных промышленных предприятий и зависит от глубины проработки консультантами деятельности компании в области качества.

Помощь в сертификации бывает полезна в следующих случаях. Зачастую руководители предприятий, не желающие обращаться к консультантам, пытаются разработать и внедрить систему самостоятельно, опираясь исключительно на свои силы. Создаются отделы, люди отправляются на обучение, начинается создание документов СМК, затрачивается масса ресурсов, времени и сил... а на выходе – простой набор бумаг, отвечающий требованиям стандарта, но не привязанный к действительности.

Необходимость в **помощи в сертификации** и внедрении системы качества сторонним консультантом обусловлена прежде всего огромным практическим опытом, знанием характерных ошибок и вариантов их устранения, профессиональным подходом в своей деятельности. Ведь можно прочитать о болезни и купить таблетки, а можно пойти к врачу-специалисту, который знает о болезни все.

