

**Специальное предложение от ООО «Хенш Развитие Качества»
совместно с ООО «ТЮФ Интернационал РУС»
для**



**«МС ИСО 9001:2000 под ключ:
КОНСАЛТИНГ + СЕРТИФИКАЦИОННЫЙ АУДИТ»**

Компания ООО «ХЕНШ Развитие Качества» совместно с немецким сертифицирующим органом TÜV International RUS проводит совместный проект по разработке, внедрению и сертификации Системы менеджмента качества (СМК) по стандарту МС ИСО 9001:2000.

Предприятию будет предоставлена возможность заключить 2 контракта:

1. Контракт на разработку и внедрение СМК (консалтинг) с ООО «Хенш Развитие Качества» (описание компании см. в Приложении 3)
2. Контракт на сертификацию по стандарту ISO 9001:2000 с TÜV International RUS

Начало проекта - сентябрь 2007, окончание - август 2008

Общая стоимость консалтинга составляет 16.300,00 €. Указанная сумма выплачивается поэтапно (см. Приложение 2). Дополнительно оплачиваются транспортные расходы и расходы на проживание консультантов. Размер и способ оплаты согласуются отдельно с клиентом. Стоимость сертификации определяет TÜV International RUS.

Краткое описание проекта (подробное описание см. в Приложении 1):

Фаза 1. Диагностический аудит компании на соответствие требованиям МС ИСО 9001

Примечание: Если Диагностический аудит уже проведен и есть отчет о проведенном аудите, то необходимость данной фазы отпадает.

Фаза 2. Обучение

Фаза 3. Оперативное планирование разработки СМК

Фаза 4. Разработка СМК по стандарту ISO 9001:2000

Фаза 5. Внедрение СМК по стандарту ISO 9001:2000

Фаза 6. Проведение внутренних аудитов. Анализ СМК

Фаза 7. Проведение предсертификационного аудита

Фаза 8. Сертификационный аудит

Индивидуальный План-график проекта детально разрабатывается и согласовывается с Заказчиком по результатам диагностического аудита во время 1-й фазы.

Фазы 1-7 осуществляются в рамках контракта с ООО «Хенш Развитие Качества»

Фаза 8 осуществляется в рамках контракта с TÜV International RUS

Приложение 1

Подробное описание проекта «МС ИСО 9001:2000 под ключ: КОНСАЛТИНГ + СЕРТИФИКАЦИОННЫЙ АУДИТ»

Примечание: Далее по тексту ООО «Хенш Развитие Качества» будет именоваться Исполнителем, а Вы, клиент, - Заказчиком.

Проект по разработке, внедрению и сертификации СМК на предприятии Заказчика состоит из следующих фаз:

Фаза 1. Диагностический аудит на соответствие требованиям МС ИСО 9001:2000

Цели:

1. Всесторонняя проверка практической деятельности предприятия на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000 Quality management systems – Requirements (Система менеджмента качества. Требования.).
2. Определение конкретного объема работ и разработка план-графика по внедрению результативной системы управления качеством в соответствии с МС ИСО 9001:2000.
3. Определение рисков, которые предприятие несёт при невыполнении того или иного требования стандарта МС ИСО 9001:2000, выдача рекомендаций по улучшению деятельности в области управления качеством.

Этапы проведения диагностического аудита

1. Изучение документации системы управления качеством на предприятии и составление плана проведения диагностического аудита, который согласуется с Заказчиком (продолжительность этапа: 3-4 дня, на территории Исполнителя).
2. Проверка практической деятельности предприятия на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000 с выездом аудиторов на предприятие: проверка документации на месте, наблюдения, интервью.
Методика проведения аудита соответствует требованиям МС ИСО 19001 «Руководящие указания по аудиту» (продолжительность этапа: 2 дня/ предприятие, на территории Заказчика).
3. Составление Отчета, содержащего объективные свидетельства состояния менеджмента организации Заказчика. Отчет отражает проблемные области и риски, содержит выводы и рекомендации по совершенствованию и развитию системы управления качеством.
Приложением к Отчету является План-график проекта комплексного внедрения СМК Заказчика (продолжительность этапа: 10 дней, на территории Исполнителя).

Результатами данной фазы являются:

1. Отчет о проведенном аудите.
2. План-график проекта по разработке и внедрению СМК.

Фаза 2. Обучение

Проведение обучающих семинаров:

- А) Семинар «Менеджмент Качества без трудностей» - для высшего руководства и руководителей основных подразделений (Программу семинара см. в Приложении 1А)
- Б) Семинар «Внутренний Аудит: методы и практика проведения» - для подготовки внутренних аудиторов предприятий (Программу семинара см. в Приложении 1Б)

Цель обучения: передать сотрудникам Заказчика теоретические и практические знания в области менеджмента качества, обучить персонал применять полученные знания в конкретных условиях, самостоятельно выполнять необходимые работы по созданию и внедрению СМК, а затем управлять ею.

Процесс обучения направлен на максимальное вовлечение сотрудников Заказчика в процесс создания и внедрения СМК. Содержание семинаров передается в собственность Заказчика и может быть использовано им в дальнейшем для обучения собственного персонала. Сотрудники организации Заказчика, обученные в рамках семинара «Внутренний аудит: методы и практика проведения» и успешно сдавшие экзамен, получают сертификат, подтверждающий их квалификацию.

Фаза 3. Оперативное планирование разработки СМК

Цель:

Оказать помощь представителям Заказчика в определении реальных объемов и сроков исполнения работ, необходимых для реализации План-графика проекта.

Этапы планирования:

1. Назначение представителя руководства по качеству и создание рабочих групп из числа руководителей структурных подразделений и владельцев процессов СМК;
2. Составление и утверждение руководством Заказчика плана разработки документов СМК. Предусматривает определение необходимых для СМК документов, распределение ответственности по их разработке с указанием сроков.
3. Составление и утверждение руководством Заказчика плана мероприятий по внедрению СМК. Предусматривает определение мероприятий, необходимых для внедрения разработанных ранее документов в практическую деятельность предприятия, распределение ответственности по их осуществлению с указанием сроков.
4. Составление и утверждение руководством Заказчика программы внутренних аудитов.
5. По желанию Заказчика может быть оказана помощь в составлении других планов, касающихся реализации данного проекта.

Примечание: Все планы, графики и программы, разработанные в ходе данной фазы, являются внутренними документами Заказчика. Исполнитель не сможет влиять на сроки, необходимые Заказчику на их согласование и утверждение.

Результатами данной фазы являются:

1. Назначенный представитель руководства по качеству и сформированные рабочие группы
2. План разработки документов СМК
3. План внедрения СМК
4. Программа внутренних аудитов
5. Другие документы по оперативному планированию данного проекта.

Фаза 4. Разработка СМК по стандарту МС ИСО 9001:2000

Разработка обязательных (предусмотренных стандартом ИСО 9001:2000) элементов СМК для каждого предприятия:

1. Разработка политики и целей в области качества;
2. идентификация процессов СМК предприятия (процессов жизненного цикла, управленческих и вспомогательных процессов); создание процессного ландшафта (схемы взаимодействия и взаимосвязей процессов);
3. разработка стандартной модели описания процессов;
4. описание процессов (основные процессы, управленческие и вспомогательные процессы);
5. оценка результативности процессов;
6. разработка обязательной документации СМК, в том числе Руководства по качеству.
7. Разработка элементов системы осуществляется по следующей схеме:

- по каждому элементу системы выдается теоретический блок;
- теория прорабатывается на практических примерах;
- сотрудникам предприятия - Заказчика дается задание по самостоятельной разработке изученного элемента СМК;
- консультантами проводится проверка выполненной работы, выдаются рекомендации по устранению ошибок.

На разработку каждого элемента отводится определенное время (в соответствии с План-графиком проекта).

Как результат данной фазы формируется модель системы управления качеством на принципах стандартов ИСО серии 9000 и пакет обязательной документации СМК Заказчика. Сотрудники приобретают практические навыки по разработке документации и в дальнейшем могут делать это уже без помощи консультантов.

Фаза 5. Внедрение СМК по стандарту ИСО 9001:2000

Реализация на практике разработанной модели управления организацией, а именно:

- доведение до сведения персонала требований, установленных в разработанных документах СМК, ответственности, полномочий;
- реализация на практике требований, прописанных в документах СМК;
- отработка на практике процессного подхода;
- мониторинг и измерение процессов.

Результат данной фазы - усовершенствованная система управления качеством на предприятии.

Фаза 6. Проведение внутренних аудитов. Анализ СМК.

Цель:

Измерение результативности процессов и определения областей улучшения СМК Заказчика. Одним из инструментов измерения результативности процессов и определения областей улучшения СМК являются внутренние аудиты Организации.

Этапы данной фазы:

1. Проведение блока внутренних аудитов в рамках разработанной Заказчиком программы/ графика внутренних аудитов в соответствии с обязательной процедурой силами сотрудников Заказчика, обученных в рамках корпоративного семинара. Исполнитель оказывает методическую и практическую поддержку при проведении первого цикла внутренних аудитов.
2. Составление отчетов, которые содержат объективные свидетельства функционирования СМК и заключения о степени соответствия СМК Заказчика заданным требованиям, в том числе и МС ИСО 9001.
3. Анализ СМК, в том числе анализ отчетов по внутренним аудитам со стороны руководства.
4. Предоставляется программное обеспечение «Ассистент Аудитора»

Результатом данной фазы

1. Входные данные для анализа (отчеты по внутренним аудитам);
2. План по улучшению деятельности Организации с возможными изменениями в политике и целях

Фаза 7. Проведение предсертификационного аудита

Для определения степени готовности Заказчика к сертификации ООО «Хенш Развитие Качества» осуществляет аудит СМК Организации. Методика проведения аудита соответствует требованиям МС ИСО 19001 «Руководящие указания по аудиту».

Результатом предсертификационного аудита является отчет и рекомендации по устранению выявленных несоответствий. Данный аудит служит генеральной репетицией перед сертификацией.

Фаза 8. Сертификационный аудит

Проведение сертификационного аудита (внешнего аудита) на соответствие требованиям МС ИСО 9001 осуществляется независимым международным сертифицирующим органом TUV International RUS в рамках отдельного договора. Результат внешнего аудита - оценка соответствия действующей СМК организации Заказчика требованиям МС ИСО 9001. Цена на сертификацию, указанная в данном предложении, дана ориентировочно и подлежит небольшой коррекции по факту заключения договора на сертификацию.

Результат сертификационного аудита – получение международного сертификата соответствия МС ИСО 9001:2000.

Приложение 2

**График платежей в рамках проекта
«МС ИСО 9001:2000 под ключ: КОНСАЛТИНГ +
СЕРТИФИКАЦИОННЫЙ АУДИТ»**

№ платежа	Сумма	Дата оплаты	Вид работ	Исполнитель
1	500,00 €	15.09.07	Регистрационный сбор	ХЕНШ Развитие Качества
2	1.100,00 €	25.09.07	Диагностический аудит	ХЕНШ Развитие Качества
3	1.300,00 €	25.10.07	Обучение	ХЕНШ Развитие Качества
4	1.100,00 €	25.11.07	Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
5	1.100,00 €	25.12.07	Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
6	1.100,00 €	25.01.08	Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
7	1.100,00 €	25.02.08	Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
8	1.100,00 €	25.03.08	Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
9	1.300,00 € 1.100,00 €	25.04.08	Обучение, Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
10	1.100,00 €	25.05.08	Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
11	1.100,00 €	25.06.08	Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
12	1.100,00 €	25.07.08	Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
13	1.100,00 €	25.08.08	Консалтинг	ХЕНШ Развитие Качества
14	1.100,00 €	30.08.08	Предсертификационный аудит	ХЕНШ Развитие Качества
Итого консалтинг	16.300,00 €			
17	Определяется серт. органом	01-30.09.08 (дата платежа согласовывается с предприятием индивидуально)	Сертификационный аудит	TÜV International RUS
Итого:				

Приложение 3

Резюме ООО «Хенш Развитие Качества»

1. Направления деятельности

Одним из главных принципов системы менеджмента качества является принцип постоянного совершенствования. Этот принцип мы взяли за основу развития нашей компании.

На рынке мы работаем с 2002 года. За это время нами были обучены руководители и специалисты более 150 предприятий и организаций Урала.

Сегодня наша компания работает в нескольких направлениях:

Консалтинг

оказание консультационных услуг по разработке, внедрению и подготовке к сертификации стандартизированных систем менеджмента и по внедрению инструментов менеджмента (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISOTS 16949, BSC)

Обучение и стажировки

Проведение корпоративных обучающих семинаров:

- Международные системы менеджмента (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/TS 16949)
- Курс внутреннего аудитора СМК/ СЭМ
- Инструменты менеджмента для высшего руководства для руководителей процессов,
- Управление изменениями
- TOPSIM-General Management II

Организация и проведение зарубежных стажировок для руководителей российских предприятий с посещением сертифицированных предприятий Германии (бенч-маркинг).

Ost-West Expert

Внешнеэкономическая деятельность:

- оказание услуг по установлению партнёрских взаимоотношений между предприятиями России и Германии;
- поиск инвесторов, поставщиков, клиентов в ФРГ для российских предприятий и в РФ для германских компаний;
- организация контактов с предприятиями и организациями ФРГ;
- представительство интересов российских предприятий в ФРГ и немецких предприятий в РФ. Помощь российским предприятиям в выходе на рынок Германии.

Популяризация менеджмента качества

- Организация ежегодных бесплатных форумов «Школа Качества», на которые мы приглашаем российских и германских специалистов в области качества для обмена опытом и мнениями.
- Организация регулярных «Клубов Качества» - выездные экскурсии представителей различных компаний на лучшие предприятия Урала

2. Опыт работы

На рынке мы работаем с 2002 года. За это время нами были обучены руководители и специалисты более 150 предприятий и организаций Урала.

На сегодняшний день ведётся 20 проектов по внедрению систем менеджмента качества на базе ISO 9001:2000. Ниже представлены некоторые из наших клиентов:

ЗАО «Специализированное Монтажное Управление № 5», производство строительного-монтажных и ремонтных работ, г. Екатеринбург

ЗАО «ФССИ «Краснодеревщик», производство межкомнатных дверей, г. Челябинск

ООО «Челябинский завод современного стекла», обработка стекла, г. Челябинск

ЗАО УЭСК «КОРАЛ», производство котлов и строительство котельных, г. Екатеринбург

ООО «Технос», производство электротехнических изделий

ООО «Ламинат Мебель Прогресс», производство погонажных изделий

ООО «Велд», экспертиза промышленной безопасности строительных объектов, г. Магнитогорск

ООО «ФЛЭК», г. Пермь

ОАО «СК Черногорнефтеотдача», г. Тюмень

ОАО «СИБНАЦ», г. Тюмень

ООО «Уральские строительные смеси», производство строительных смесей марки Bergauf, г. Екатеринбург,

ЗАО «Управляющая компания СПК», торговля металлоконструкциями, г. Екатеринбург

ООО «ФОТЕК», производство медицинских приборов

ООО «НПО Строй», производство строительных и ремонтных работ, г. Екатеринбург

ООО «Уралэнергосервис»,

ООО «Ремстрой», производство строительного-монтажных работ, г. Екатеринбург

ЗАО Янус, производство продуктов питания глубокой заморозки

ОАО «Югра-Фарм», производство медицинских препаратов, г. Тюмень

ООО «Стройком», производство строительного-монтажных работ, г. Челябинск

3. Сотрудники

Основной наш капитал - это наши специалисты. Команда консультантов и тренеров ООО «Хенш Развитие Качества» состоит из экспертов высшего класса, практиков и аудиторов, квалифицированных международными сертифицирующими органами TÜV Rheinland (Германия), BSI (Великобритания), BVQI (Великобритания), SGS (Швейцария), DGQ (Германия).

Работая параллельно на двух рынках, в России и Германии, мы постоянно отслеживаем новые технологии и предлагаем нашим клиентам самые современные решения. Оценка качества работы: долгосрочные связи с клиентами. Мы работаем для Вас!

Приложение 1А

Программа Семинара S-QMS-16 «Менеджмент качества без трудностей» (продолжительность 16 часов)

Цель семинара:

Приобретение персоналом знаний и навыков создания и внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ИСО серии 9000

Задачи семинара:

- *Ввести в терминологию МС ИСО серии 9000:2000*
- *Раскрыть основные компоненты системы менеджмента качества и структуру документации*
- *Детально рассмотреть процессный подход в разработке и функционировании систем менеджмента качества*
- *Рассмотреть и дать подход к трактовке некоторых требований стандарта МС ИСО 9001:2000*
- *Определить порядок создания, внедрения, сертификации и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества.*

Содержание семинара

1. Структура и назначение стандартов МС ИСО серии 9000:2000
2. Понятия качества и системы менеджмента качества
3. Структура и содержание стандарта ИСО 9001:2000
4. Модель предприятия и структура документации системы менеджмента качества. Требования стандарта к документации.
5. Групповое упражнение «Проработать состав документации СМК предприятия»
6. Процессный подход в разработке системы менеджмента качества
 - 6.1 Понятие процесса системы менеджмента качества
 - 6.2 Методика «Определение процессов системы менеджмента качества»
 - 6.3 Групповое упражнение: определение процессов предприятия
 - 6.4 Методика «Описание процессов системы менеджмента качества»
 - 6.5 Групповое упражнение: разработка карты и блок-схемы процесса предприятия
 - 6.6 Порядок формирования оценки результативности процесса.
 - 6.7 Групповое упражнение: определение показателей качества процессов предприятия
7. Некоторые требования стандарта ИСО 9001:2000
 - 7.1 Требования к осуществлению процессов
 - 7.2 Оценка удовлетворенности потребителя
 - 7.3 Управление несоответствующей продукцией
 - 7.4 Внутренние аудиты
 - 7.5 Корректирующие и предупреждающие действия
 - 7.6 Ответственность руководства и анализ системы менеджмента качества
8. Порядок создания, внедрения, сертификации и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества
9. Тестирование/ экзамен

Приложение 1Б

Программа семинара «ВНУТРЕННИЙ АУДИТ: МЕТОДИКА И ПРАКТИКА ПРОВЕДЕНИЯ» (продолжительность 16 часов)

Цель семинара: приобретение персоналом знаний и навыков проведения аудитов, идентификации несоответствий, понимания требований МС ИСО серии 9000

Задачи семинара:

- Ввести в терминологию МС ИСО серии 9000:2000
- Раскрыть принципы менеджмента качества в соответствии с МС ИСО 9000
- Раскрыть цели, правила и методы проведения внутренних аудитов в соответствии с МС ИСО 19011
- Рассмотреть и дать подход к трактовке требований стандарта МС ИСО 9001
- Приобрести навыки идентификации и формулировки несоответствий в системе менеджмента качества

Содержание семинара

1. Внутренний аудит как реализация большинства принципов СМК.
2. Понятие «Аудит». Основная терминология, связанная с аудитом.
3. Цели проведения аудита.
4. Аудит – как инструмент постоянного улучшения, а не как средство поиска ошибок и несоответствий.
5. Классификация видов аудита. Аудит продукции. Сравнение видов аудита (классификация по объекту аудита).
6. Классификация по стороне проводящей аудит. Внутренние и внешние аудиты. Преимущества и недостатки внутреннего аудита.
7. Совмещение классификаций.
8. Методические основы аудита. Внутренние и внешние методические основы. Требования к внутреннему аудиту, приводимые в стандарте ИСО 9001:2000 (разбор каждого требования).
9. Стандарт ИСО 19011 и его структура. Принципы проведения аудита.
10. «Аудитор». Понятие компетентности. Качества, знания и навыки аудитора. Ответственность, права и обязанности аудиторов.
11. Аудитор и его компетентность. Требования к компетентности и оценивание аудиторов. Примеры, приведённые в ИСО 19011
12. Группа аудита. Возможности формирования группы аудита (основы и принципы). Понятие программы аудита.
13. Роль высшего руководства в процессе аудита.
14. Процесс аудита – обзор составляющих
15. Процесс аудита. Этап подготовки. Составление годового плана аудита. Требования к составлению годового плана и возможности составления. Примеры бланков – обсуждение опыта слушателей.
16. Процесс аудита. Этап подготовки. Составление плана аудита. Требования к составлению плана аудита и возможности составления.
17. Проверка документации системы менеджмента качества.
18. Процесс аудита. Этап подготовки. Составление вопросника (опросного листа). Его цели и задачи.
19. Процесс аудита. Этап проведения. Вводное совещание, анализ на месте. Техника проведения аудита на месте – методы и виды деятельности, примеры вопросов, приёмы опроса. Психологические аспекты аудита.
20. Понятие несоответствия. Оценка несоответствий и их документирование.
21. Процесс аудита. Этап проведения. Заключительное совещание.
22. Процесс аудита. Этап составления отчёта. Требования к отчётам об аудите.
23. Процесс аудита. Этап анализа и корректирующие действия.
24. Тестирование/ экзамен