

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Пензенский государственный университет
архитектуры и строительства»
(ПГУАС)

И.Н. Максимова, Л.В. Макарова

АУДИТ КАЧЕСТВА

Рекомендовано Редсоветом университета
в качестве учебного пособия для студентов,
обучающихся по направлению 27.04.02 «Управление качеством»

Пенза 2014

УДК 658.56(075)

ББК 052.8я73

М17

Рецензенты: зам. директора по качеству ООО «Строительные материалы», кандидат технических наук В.Ю. Нестеров;
кандидат технических наук, доцент кафедры «Технологии строительных материалов и деревообработки» С.Н. Кислицына (ПГУАС)

Максимова И.Н.

М17 Аудит качества: учеб. пособие / И.Н. Максимова, Л.В. Макарова. – Пенза: ПГУАС, 2014. – 172 с.

Рассматриваются общие сведения об аудите; требования к проведению аудита качества; роль аудита в процессе сертификации системы менеджмента качества. Описаны принципы аудита; программа аудита; проведение аудита; компетентность и оценка аудиторов; организационный, первый и второй этапы аудита по сертификации систем менеджмента качества.

В приложениях приведены руководящие указания и пояснительные примеры в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области отдельных дисциплин менеджмента; дополнительное руководящее указание для аудиторов по планированию и проведению аудитов; перечень документов и форм аудита по сертификации СМК; тесты, охватывающие материалы национальных стандартов ГОСТ Р ИСО 19011–2012, ГОСТ Р 40.003–2008, касающиеся компетентности аудиторов.

Учебное пособие подготовлено на кафедре «Управление качеством и технология строительного производства» по дисциплине М2.Б.2 «Аудит качества» согласно федеральному государственному образовательному стандарту III поколения и рабочему учебному плану 22140001_68-09-56-3467 для подготовки студентов, обучающихся по направлению 27.04.02 «Управление качеством».

© Пензенский государственный университет
архитектуры и строительства, 2014

© Максимова И.Н., Макарова Л.В., 2014

ПРЕДИСЛОВИЕ

В отечественной практике аудит качества – дело молодое, начиная с 1988 года, он постоянно претерпевает изменения в подходах проведения.

Надо отметить, что учебников и учебных пособий, которые могли бы оказать помощь в становлении и быстром приобретении необходимых знаний и профессиональных навыков при проведении аудитов качества, – практически нет.

Отсутствие четких представлений о сущности профессии аудитора, отождествление аудита с обычной инспекционной проверкой не позволяют поднять аудиты качества на высокий уровень мировых стандартов, или хотя бы до отметок, вызывающих к нему уважение и доверие.

Отдельные публикуемые статьи практикующих аудиторов дают общее представление об аудите качества, но не всегда позволяют проникнуть в суть профессии.

Целью настоящего учебного пособия является попытка ознакомить студентов с важнейшими принципами аудита качества, процессом его подготовки, проведения, завершения, а также овладением техники проведения аудита, позволяющими аудитору эффективно провести проверку.

Изучение дисциплины «Аудит качества» направлено на овладение следующими профессиональными компетенциями: способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества (ПК-1); способностью идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей (ПК-2); способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества (ПК-3); способностью проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества (ПК-4); способностью на основе концепции всеобщего управления качеством участвовать в подготовке перспективной политики развития организации и разработке систем её реализации (ПК-6); способностью планировать и организовывать работу коллектива исполнителей, принимать решения в условиях различных мнений (ПК-7); способностью осуществлять постановку задачи исследования, формирование плана его реализации (ПК-9); способностью разрабатывать и применять нормативно-техническую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности (ПК-13).

Учебное пособие подготовлено на кафедре «Управление качеством и технологии строительного производства» по дисциплине М2.Б.2 «Аудит качества» согласно федеральному государственному образовательному стандарту III поколения и рабочему учебному плану 22140001_68-09-56-3467 для подготовки студентов, обучающихся по направлению 27.04.02 «Управление качеством».

ВВЕДЕНИЕ

Временем и практикой подтверждено, что систему менеджмента качества, регламентируемую национальным стандартом ГОСТ ISO 9001-2011, можно успешно применять на любом предприятии – как на большом, так и на малом, с целью достижения устойчивого успеха любой организации в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде.

Согласно требованиям национального стандарта ГОСТ ISO 9001-2011, организация должна периодически оценивать результативность функционирования системы менеджмента качества.

Национальные стандарты серий 9000 и 19000 рассматривают аудит качества как эффективный инструмент менеджмента, обеспечивающий мониторинг и верификацию результативности функционирования организации в области качества и экологического менеджмента. Аудиты качества также применяются при сертификации системы менеджмента качества, инспекционном контроле, оценке поставщиков.

Успешно работающие организации в своей практике применяют финансовый, технологический, экологический аудиты (проверки) и аудит качества. В данном учебном пособии рассмотрены вопросы, касающиеся только аудита качества.

Учебное пособие поможет вдумчивым студентам разобраться в назначении, принципах, порядке организации и проведения аудитов качества, классификации выявленных несоответствий, особенностях каждой стадии процесса аудита.

Обсуждаются виды, цели и основные этапы проверок, требования к квалификации, образованию, знаниям, опыту работы и навыкам аудиторов. Рассмотрены этапы и методы оценки аудиторов.

Описаны особенности внутренних аудитов, сертификационных и инспекционных проверок в организации.

Прежде чем начать знакомство с пособием, рекомендуем студентам ознакомиться с национальными стандартами ГОСТ Р ИСО 9000–2008 (ISO 9000:2005), ГОСТ ISO 9001-2011, ГОСТ Р ИСО 9004–2010, ГОСТ Р ИСО 19011–2012, ГОСТ Р 40.003–2008.

Приведённые в пособии тесты помогут студентам, обучающимся по направлению 27.04.02 «Управление качеством», систематически проводить контроль усвоения материала дисциплины "Аудит качества". Тесты охватывают материалы национальных стандартов ГОСТ Р ИСО 19011–2012, ГОСТ Р 40.003–2008, касаются компетентности аудиторов.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ АУДИТЕ

Успешное руководство организацией и ее функционирование обеспечивается путем ее систематического и прозрачного управления. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией помимо менеджмента качества включает в себя также и другие аспекты менеджмента.

В процессе оценивания систем менеджмента качества должны быть получены ответы на следующие четыре основных вопроса в отношении каждого оцениваемого процесса:

- a) выявлен и определен ли соответствующим образом процесс?
- b) распределена ли ответственность?
- c) внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры?
- d) обеспечивает ли процесс достижение требуемых результатов?

Совокупные ответы на приведенные выше вопросы могут определить результаты оценивания. Оценивание системы менеджмента качества может различаться по области применения и включать в себя такие виды деятельности как аудит (проверку) и анализ системы менеджмента качества, а также самооценку.

Аудиты (проверки) (далее – аудиты) применяют для определения степени выполнения требований, предъявляемых к системе менеджмента качества. Наблюдения аудитов используются для оценивания результативности системы менеджмента качества и определения возможностей для улучшения.

Аудиты, проводимые первой стороной (самой организацией) или от ее имени для внутренних целей, могут служить основой для декларирования организацией о своем соответствии.

Аудиты, проводимые второй стороной, могут проводиться как потребителями организации, так и другими лицами от имени потребителей.

Аудиты, проводимые третьей стороной, осуществляются внешними независимыми организациями. Такие организации, обычно имеющие аккредитацию, проводят сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям.

В общем случае различают следующие виды аудитов: финансовый, экологический, технологический, энергетический и аудит качества (рис. 1.1).

Традиционной направленностью финансового аудита является ретроспективный анализ деятельности предприятия.

Согласно требованиям международных стандартов серии 14000 проводится экологический аудит. Смыслом и содержанием экологического аудита является получение и оценка информации о воздействии пред-

приятий и организаций на окружающую природную среду. Возникновение экологического аудита отмечено в конце 60-х годов XX столетия. Однако, по мнению экспертов (Ю.П. Адлер), механизм экологического аудита пока отработан недостаточно тщательно.

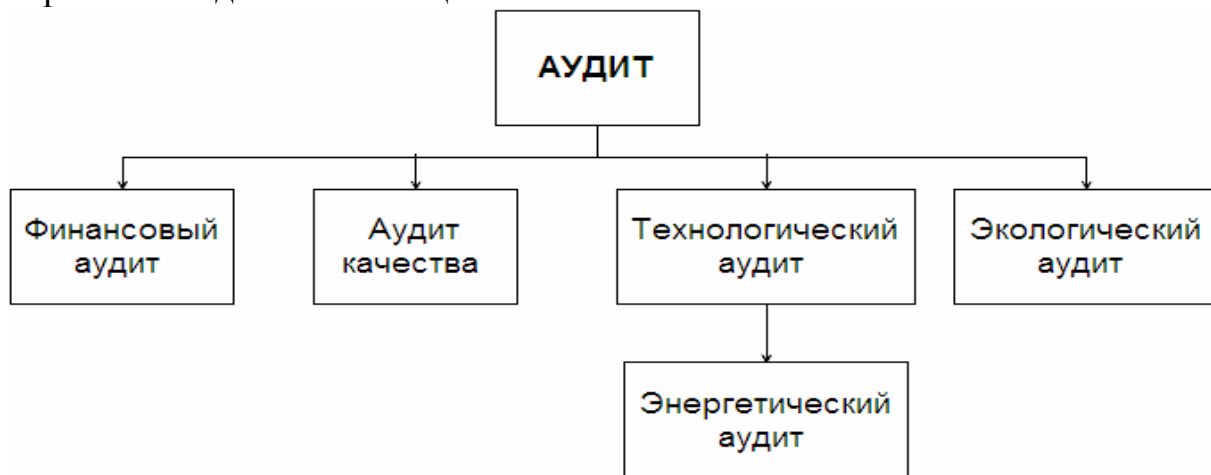


Рис. 1.1. Виды аудита

При технологическом аудите промышленного предприятия определяются: вид технологии и "ноу-хау", на которых строится производство, роль предприятия по отношению к конкурентам, пытается ли предприятие поддерживать свои позиции в широком диапазоне технологий, лежащих за пределами его исследовательских возможностей, поддерживается ли рациональный баланс между технологиями собственной разработки и привнесёнными извне. Одним из видов технологического аудита является энергетический аудит, который затрагивает такие важные сферы, как ресурсосбережение и экономика.

При аудите качества проверяется соответствие системы менеджмента качества (СМК) организации требованиям стандартов ИСО серии 9000 (и отраслевым стандартам, разработанным на их основе).

Таким образом, всесторонняя оценка деятельности предприятия служит основой для разработки инвестиционных проектов. В этом случае совокупность результатов всех проведённых аудитов выступает гарантом возврата инвестиций для инвестора (из предисловия Ю.П. Адлера к книге Б. Робертсона). Деятельность по аудиту качества следует отличать от таких видов деятельности по проверке качества, как контроль качества, надзор за качеством и инспекция качества.

Аудиты являются одним из важнейших инструментов развития систем менеджмента качества организаций. Весомый вклад в изучение аудитов качества внёс Б. Робертсон. В его лекциях об аудите качества поднимаются вопросы о содержании проверок, говорится о том, что в каждом пункте контроля должны быть инструкции, определяющие, почему, что и как надо проверять. Особое внимание уделено принципам выборочного контроля.

Б. Робертсон также подчёркивает значение корректирующих действий, говоря, что они являются наиболее важной частью цикла проверок.

Аудит следует отличать от таких видов деятельности, как контроль, надзор, инспекция, а также сертификация (табл. 1.1).

Т а б л и ц а 1.1

Отличительные признаки аудита качества, контроля качества, надзора за качеством и сертификации системы качества.

Вид деятельности	Назначение	Цель
Аудит системы менеджмента качества, аудит системы экологического менеджмента	Информирование руководства организации, потребителя или органа по сертификации о степени соответствия действующих систем менеджмента и их составляющих установленным требованиям	Обеспечение уверенности в том, что системы менеджмента соответствуют установленным требованиям, эффективно внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии
Контроль качества, экологический контроль	Информирование руководства организации или заинтересованной стороны о степени соответствия отдельных характеристик качества и окружающей среды установленным требованиям (нормам)	Обеспечение уверенности в том, что требуемые значения характеристик качества и экологии достигнуты
Надзор за качеством, экологический контроль (экологический мониторинг)	Информирование руководства организации, заинтересованной стороны или органа по сертификации о степени соблюдения обязательных требований государственных органов в отношении качества продукции и охраны окружающей среды	Обеспечение уверенности в том, что ранее достигнутое соответствие качества продукции и охраны окружающей среды обязательным требованиям поддерживается
Сертификация системы	Подтверждение компетентным органом соответствия действующих в организации систем менеджмента требованиям ИСО 9001 или ИСО 14001	Обеспечение доверия потребителя, общества и других заинтересованных сторон к деятельности организации в области качества и экологии

Во многом благодаря аудитам руководители компаний и сотрудники службы качества получают представление о действительном или формальном наличии СМК, об эффективности её функционирования. В разделе 8 "Измерение, анализ и улучшение" стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 описаны четыре обязательные документированные процедуры из шести, что лишний раз подчёркивает высокую значимость данного раздела и принципа постоянного улучшения. В качестве одного из механизмов

(методов) постоянного улучшения в стандарте рассматриваются внутренние аудиты.

Группа изучения практики аудита по стандарту ИСО 9001 (Auditing Practice Group – APG), действующая в рамках ИСО/ТК 176, в сотрудничестве с Международным форумом по аккредитации (IAF), ведёт разработку руководящих указаний по аудиту СМК на соответствие требованиям этого стандарта. Группа ориентирована на разработку модулей, содержащих рекомендации по конкретным аспектам аудита СМК, которые сможет использовать в качестве практического пособия широкий круг специалистов. Однако в основном руководящие указания предназначены для сотрудников органов по сертификации, проводящих аудиторские проверки СМК организаций с целью их сертификации на соответствие стандарту ИСО 9001, обеспечивающей независимое подтверждение внедрения ими этого широко известного стандарта.

В связи с этими указаниями, современные аудиторы должны владеть системным подходом при подготовке и проведении аудитов и быть готовы проводить оценку сразу в нескольких областях деятельности. Соответственно изменяются требования и к методологии аудитов, она должна строиться на результативности и постоянном совершенствовании, а заключения аудитов – добавлять ценность к предпринимательской деятельности в целом.

В стандарте ГОСТ Р ИСО 19011–2012 и методических пособиях по аудиту изложены в основном теория и предписываемая технология аудита, но в процессе его реального проведения возникают вопросы, ответы на которые каждое предприятие пытается найти, опираясь на свою деятельность, с целью оптимизировать этот процесс.

Принципиальное преимущество международных стандартов для развивающихся и переходных экономик состоит в том, что эти стандарты содержат в себе большие возможности для развития организаций и предприятий различных сфер деятельности.

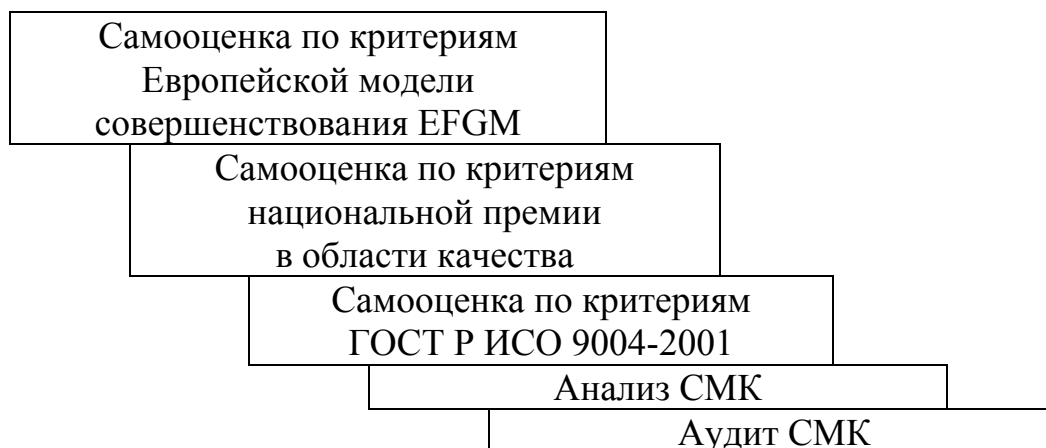
Благодаря стандартам ИСО серии 9000 в организациях вводятся внутренний аудит и анализ со стороны руководства, из которых выросла и получила широкое распространение самооценка, охватывающая всю деятельность организации.

Самооценка организации представляет собой всесторонний и систематический анализ деятельности организации и результатов в сравнении с системой менеджмента качества или моделью совершенства.

Самооценка может дать общее представление о деятельности организации и уровне развития системы менеджмента качества, а также помогает определить области, нуждающиеся в улучшении, и приоритеты.

Организация и проведение самооценки деятельности предприятия или организации в области качества признаётся сегодня как один из элементов

менеджмента качества. Шведские специалисты, например, считают, что начинать работу по решению проблем качества целесообразно не с внедрения стандартов ИСО серии 9000, а с самооценки по критериям своей национальной премии качества.



Метод самооценки является простым инструментом, позволяющим оценивать деятельность какой-либо производственной структуры (компании в целом или её отделения, отдела и т.д.) по решению задач её непрерывного совершенствования, а также обеспечить выявление наибольших провалов и расхождений в планах или процессах внедрения улучшений. Однако, проведение самооценки не является обязательным требованием стандартов ИСО серии 9000 и 14000 в отличие от обязательного требования проводить внутренние аудиты. Поэтому остановимся на детальном рассмотрении вопросов, связанных с проведением аудитов.

Вопросы для самопроверки

1. Основные вопросы в процессе оценивания СМК.
2. Виды аудита.
3. Самооценка организации – что это?
4. Что такое анализ СМК?
5. Что такое аудит СМК?
6. Каковы цели финансового аудита, аудита качества, технологического аудита и экологического аудита?

1.1. Предпосылки возникновения аудита

Первоначально термин *аудит* произошел от латинского *audit* – слушать, слушание.

История аудита берет свое начало с Древнего Рима, когда постановления властей распространялись с помощью официальных глашатаев. Для

того чтобы постановления читались глашатаями правильно, каждого из них сопровождал аудитор, т.е. специальный человек, знавший текст постановления и следивший за правильностью его воспроизведения.

В современном языке аудит означает не что иное, как независимое и непредвзятое профессиональное изучение бухгалтерской отчётности юридического лица (предприятия, акционерного общества) с целью составления и выражения о ней экспертного мнения, которое выносится в соответствии с действующим законодательством, правилами и нормами осуществления подобного рода процедур.

Аудит в мировой истории известен человечеству уже более шести тысяч лет, поэтому столь явное изменение в описании термина более чем не удивительно. Изначально аудит, как процедура контроля, осуществлялся для учёта имущества рабовладельцев и крупных чиновников, профилактики хищений со двора и из казны, исчисления военнослужащих и населения государства.

Ещё в VII веке до новой эры Римская империя могла похвастаться чёткой системой контроля, в которую входили кураторы, прокуроры, квесторы.

В дальнейшем, уже после падения Римской империи, аудит не изжил себя, а успешно применялся на территории Италии. Основным его предназначением в тот период было предотвращение ошибок при перевозке грузов морскими путями и контроль за платёжеспособностью капитанов морских судов во Флоренции и Венеции.

Упоминание об аудиторских системах можно найти и в трудах древнегреческих мыслителей. В частности, Аристотель не раз упоминает о них в своём труде «Политика», чётко разграничивая учётные и контрольные функции в государстве (аудит в данном случае он относит к контролю).

Более двух веков назад аудит нашёл применение не только на территории современной Европы, но и на Востоке – одной из первых стран, создавших чёткую аудиторскую систему контроля, является Китай.

Первые документы с непосредственным упоминанием должности аудитора на территории Европы (в англоязычных странах – Англии, Шотландии) датированы 1130 годом. В 1285 году королём Англии Эдуардом I был издан первый закон, регулирующий деятельность аудиторов. Именно этот период и считается временем зарождения современного аудита в Европе, так как в дальнейшем данная система контроля получала всё большее и большее развитие.

Стоит отметить, что первоначальное значение термина аудит – слушать, слушание, было крайне актуально в средние века. Большая часть населения Европы на тот момент не умела читать, поэтому особой популярностью пользовалась «практика слушания отчётов», в которых зачастую приводились доводы в пользу вины осуждённых за разного рода хищения и кражи. «Слушания» проводились вплоть до XVII в. н.э.

В XVIII веке по рекомендации политика и экономиста Джорджа Уотсона была проведена проверка бухгалтерской отчетности среди коммерсантов Шотландии, приведшая к крайней заинтересованности в их кругу и дальнейшей практике регулярных проверок.

Развитие аудита стало ещё более стремительным в XVIII–XIX веках из-за резких изменений в финансовой ситуации многих государств. На данном этапе основной работой аудитора стал контроль за правильностью ведения бухгалтерской отчетности предприятий. В том же XIX веке, в 1805 году, после издания справочника с именами 17 профессиональных аудиторов, ими была создана первая профессиональная аудиторская организация. С 1884 года ежегодный аудит бухгалтерской отчетности предприятий и акционерных обществ на территории Англии стал обязательным. В 1862 году Англия узаконила аудит, как отдельную отрасль экономической науки.

С принятием в Соединённых Штатах Америки в 1886 году первого закона об образовании аудиторских фирм, развитие аудита ускорило ещё больше – в 1887 г. появилась ассоциация аудиторов Америки, а начиная с 1896 года, после сдачи экзамена по специальности в университете Нью-Йорка, любой дипломированный бухгалтер мог получить лицензию на занятие аудиторской деятельностью.

Вопреки популярному мнению о том, что в Россию аудит пришёл сравнительно недавно, существуют сведения о том, что впервые должность аудитора была введена в начале XVIII в. Петром I. Основными занятиями аудиторов в то время была ревизия и учёт армейского и флотского имущества, а также – решение имущественных споров и разбирательств. По сравнению с аудиторами западных государств, аудиторы России в период XVIII–XIX веков были одновременно и ревизорами, и прокурорами, и следователями. До 1867 г. свою деятельность они вели в специальных заведениях – аудиторатах.

В современной форме в России аудит начал зарождаться в 80-х годах XX века. Выделяют подготовительный и четыре основных этапа развития аудита в нашей стране.

- Подготовительный этап. К подготовительному этапу можно отнести появление первых ревизионных и учитывающих хозяйство групп при Министерстве Финансов СССР.

- Первый этап (1987–1989 гг.). Первый этап начался с момента появления в СССР первой аудиторской фирмы – акционерного общества «Инаудит».

- Второй этап (1989–1991 гг.). Период с 1989 по 1991 год ознаменован попыткой принять первый в СССР закон, регламентирующий деятельность аудиторов и аудиторских фирм.

- Третий этап (с 1991.12.05 по 2001 год). Время согласования проекта Законодательного акта об аудите. В итоге, 1993.12.29 были приняты временные правила аудиторской деятельности в РФ.

- Четвертый этап (с 2001.08.07 по сегодняшний день). Четвёртый этап развития аудита в РФ начался с принятием Федерального Закона об аудиторской деятельности, который был утверждён Государственной Думой Российской Федерации 13 июля 2001 года и вступил в силу 7 августа 2001.

В 2002 и 2006 годы в Закон об аудиторской деятельности были внесены редакции, однако на сегодняшний день именно этот закон регламентирует регулирование аудиторской деятельности в РФ.

Таким образом, изначально аудит получил широкое применение в финансовой деятельности. В конце XX века применение аудита распространилось и на такие области деятельности, как менеджмент качества и экологический менеджмент.

В настоящее время аудиторские проверки являются чрезвычайно мощным инструментом менеджмента. В связи со стремительным ростом интереса к проблеме улучшения качества во всём мире, аудит привлёк к себе большое внимание как средство, способствующее повышению результативности систем менеджмента.

Аудит, как и другая деятельность в рамках системы менеджмента качества, должен рассматриваться как процесс. Очевидно, поэтому аудит подлежит постоянному контролю, мониторингу, анализу и улучшению, т.е. аудитом необходимо управлять как процессом, к которому соответствующими документами устанавливаются определённые требования.

Управление процессом осуществляется с помощью различных средств и заключается, во-первых, в предварительной оценке состояния, и, во-вторых, в управлении функциональными действиями процесса.

На рис. 1.2 показано применение принципов процессного подхода к аудиту.

Управление аудитом как процессом требует выполнения непрерывного замкнутого цикла: этап планирования аудита – этап выполнения корректирующих действий – этап управления изменениями.

Как и любой процесс, внутренний аудит может быть оценён по таким группам характеристик как результативность и эффективность. Однако, для измерения результативности зачастую применяются лишь модели типа "эффект/затраты", в которых акцент делается на выявление экономических результатов, или описательные подходы, вообще не имеющие в основании какой-либо оценочной методики.

Наибольшие трудности вызывает определение показателей результативности процессов, которые для каждого процесса устанавливаются, исходя из определения и цели процесса.

Поскольку результативность характеризует степень достижения цели процесса и запланированных результатов, следовательно, показатель результативности заложен в самой цели процесса.

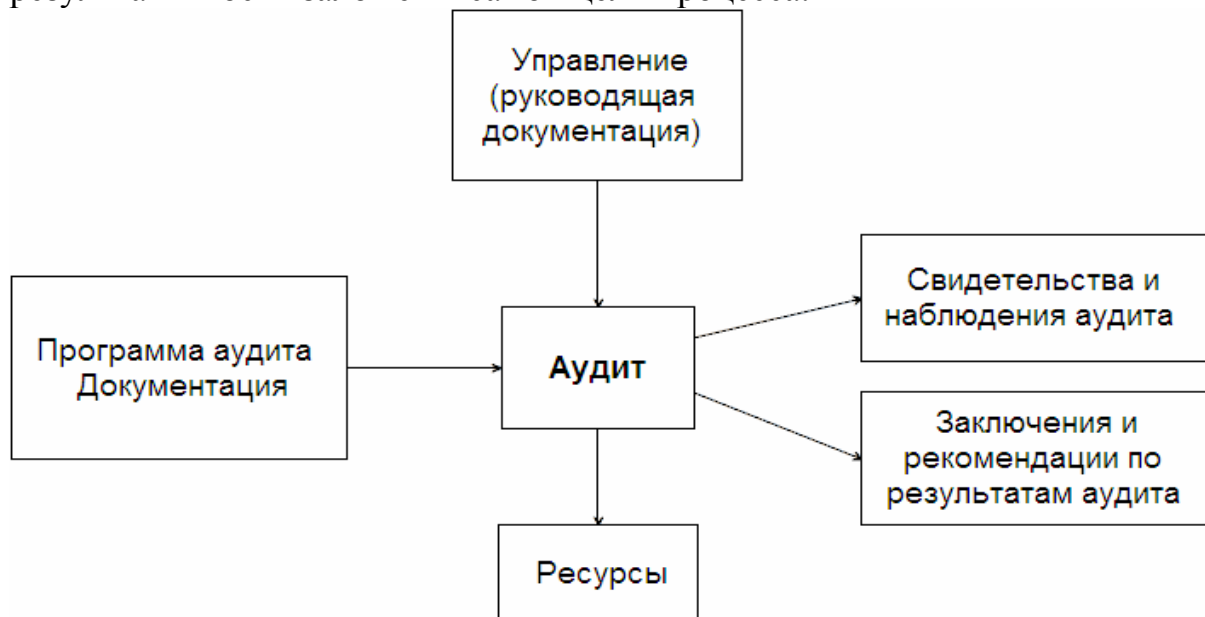


Рис. 1.2. Аудит как процесс

Вопросы для самопроверки

1. Аудит в Римской империи.
2. Аудит в «Политике» Аристотеля.
3. Появление аудита в Европе.
4. Аудит в XVIII-XIX веках в Европе и США.
5. Первое упоминание аудита в России.
6. Четыре этапа развития аудита в современной России.
7. Процессный подход к аудиту качества.

1.2. Классификация аудитов

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» определяет аудит (audit) как систематический, независимый и документируемый процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита .

При этом имеют в виду, что

– внутренние аудиты, иногда называемые "аудитами первой стороны", проводятся самой организацией или от ее имени для анализа со стороны руководства или других внутренних целей (например, для подтверждения намеченных показателей результативности системы менеджмента или для получения информации по улучшению системы менеджмента) и могут

служить основанием для декларации о соответствии. Во многих случаях, особенно в малых организациях, независимость при аудите может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, которая подвергается аудиту, или беспристрастностью и отсутствием конфликта интересов;

- внешние аудиты включают в себя аудиты, называемые "аудитами второй стороны" и "аудитами третьей стороны". Аудиты второй стороны проводят стороны, заинтересованные в деятельности организации, например, потребители или другие лица от их имени. Аудиты третьей стороны проводят внешние независимые организации, такие как регулирующие или надзорные органы или организации, проводящие регистрацию или сертификацию;

- аудит двух или нескольких систем менеджмента для различных аспектов (например, качество, охрана окружающей среды, охрана труда), проводимый одновременно, называют "комплексным аудитом";

- если две или несколько проверяющих организаций объединяют свои усилия для проведения аудита одной проверяемой организации, такой аудит называют совместным.

Цели программы аудита могут включать в себя следующее:

- содействие улучшению системы менеджмента и ее характеристик;
- выполнение внешних требований, например сертификации, на соответствие требованиям стандарта системы менеджмента;
- проверку соответствия контрактным требованиям;
- получение или поддержание уверенности в возможностях поставщика;
- оценку совместимости и согласованности целей системы менеджмента с политикой системы менеджмента и общими бизнес-целями организации.

Решение, служат ли эти мероприятия достижению цели, принимается руководящим персоналом, который рассматривает аудиторский отчет, а не аудитором.

Поэтому аудит – это действия по сбору информации, позволяющей оценить потребность в улучшении или корректирующих действиях. Это не инспекция, не определение виновника, и это должен помнить аудитор и объяснять тем, кого он проверяет, и тогда поток информации будет неограниченным.

В зависимости от того, что является объектом аудита, кем и какими методами он проводится, – выделяют различные типы аудитов.

Аудиты могут быть внутренними и внешними. Различие между этими видами аудитов показано на рис. 1.3.

Аудит первой стороной (внутренний аудит) – это аудит, проводимый организацией у себя же, т.е. внутренняя проверка, требующая от организации обследования её собственных систем, процедур и работ,

чтобы удостовериться в их адекватности и соответствии; может служить основой для декларирования соответствия.

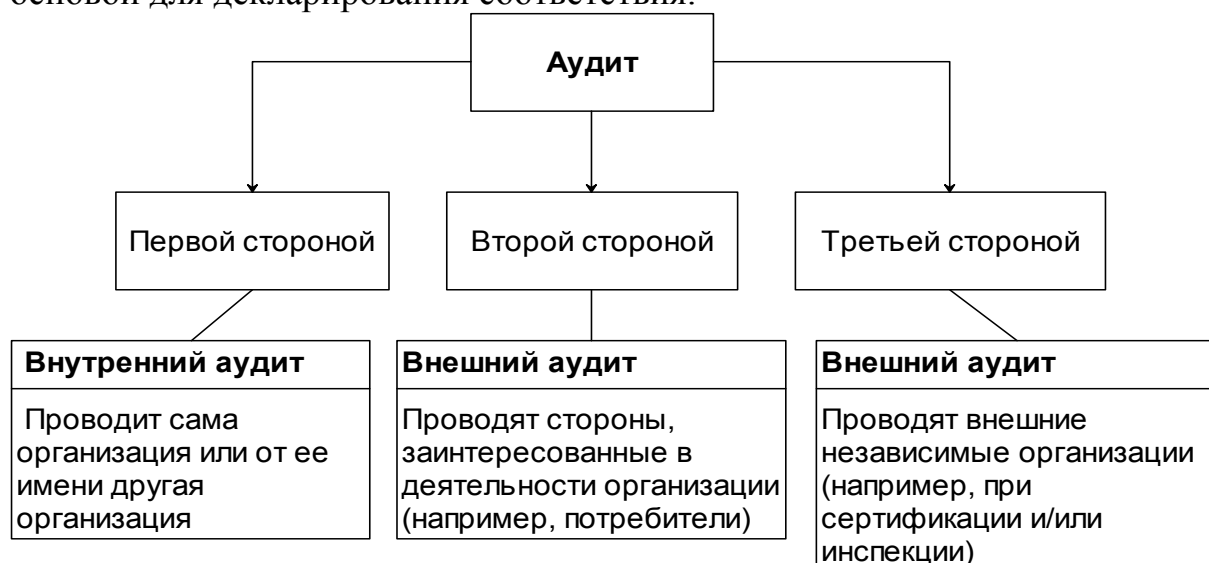


Рис. 1.3. Виды аудитов

Это самый важный из всех аудитов, он обеспечивает руководство организации информацией об эффективности и продуктивности всей системы менеджмента; является ли их политика удовлетворительной или нет; и какие изменения нужны. Современные системы качества должны действительно реагировать на изменения, внутренние и внешние. Внутренний аудит может гарантировать их реакцию на эти изменения, т.к. без постоянного наблюдения система менеджмента теряет свое значение, действенность и способность изменять организацию к лучшему. Периодичность проведения аудитов устанавливается с учетом влияния проверок на ход работы в организации или результатов предыдущих аудитов. Следует четко представлять ожидаемый результат каждого обнаруженного несоответствия, чтобы правильно выбрать корректирующее действие.

Если аудиты выполняются должным образом, всякий аудит может служить мотивацией для персонала всех уровней и поможет создать и поддерживать настоящую среду качества. Правильная организация процесса внутреннего аудита помогает каждому работнику на своем месте определить, насколько верно он выполняет предписанные ему функции и свое взаимодействие в процессе.

Поэтому независимо от класса и типа аудита или проверки, они должны проводиться соответственно квалифицированным и обученным персоналом, состоящим из профессиональных аудиторов/проверяющих из штата организации или нанятых. Важно, чтобы была получена информация, и аудитор должен продемонстрировать надлежащий уровень достоверной проверки.

Ценность внутреннего аудита зависит от того, как запланировано его проведение, как он осуществляется и каковы его результаты. Для этого в

ходе аудита важно получить как можно больше данных, при этом необходимо тщательно выбирать области для проверок, определить приоритетные направления и сосредоточиться на них. Практический опыт внутренних аудитов показывает, что для получения объективной информации в программу аудита следует включить следующее:

- контракты, т.к. в них содержатся конкретные требования. Это лучшее подспорье для аудитора, где он может проверить, насколько требования контракта выполняются;

- технические условия, имеющие регулирующий характер; в отдельных отраслях промышленности технические условия в значительной степени регулируют производственные процессы.

Например, в пищевой промышленности при производстве питьевой воды, в фармацевтической отрасли, при производстве товаров народного потребления, – независимые аудиты показали, что следует подвергать проверке соблюдение требованиям технических условий при планировании внутренних аудитов. Кроме всего, важно включать в программу внутренних аудитов такие структурные подразделения, как отдел кадров, службы маркетинга и рекламы, финансовые отделы и другие службы, т.к. плохо налаженная работа отрицательно сказывается на отношениях с потребителями. К примеру, несвоевременно и неправильно оформленные счета, из-за чего потребители вынуждены тратить свое время, или недостаточная квалификация работников этих служб, отсутствие обратной связи, все это в условиях рынка ухудшает отношения с потребителями. Поэтому аудитор должен четко руководствоваться следующим: там, где существует риск скомпрометировать качество или где это реально происходит, «неприкасаемых» не должно быть.

Внутренний аудит относится к принципиальным положениям стандартов на систему менеджмента качества. Он в первую очередь дает возможность определить, насколько обязательные и принятые по собственному усмотрению процедуры и запланированные мероприятия правильно составлены, выполняются и направлены на предупреждение отрицательных последствий. Значимость результатов внутренних аудитов также в том, что они могут быть использованы независимыми экспертами для оценки способности организации вскрывать существующие в ней несоответствия стандарту и находить возможность для непрерывного улучшения, используя стандарт ГОСТ Р ИСО 9004–2001.

К внешним аудитам относятся аудиты второй стороной и третьей стороной.

Аудит, проводимый второй стороной – это проверка организации потребителем или другими лицами от имени потребителей. Цель аудита второй стороной – получить достаточную информацию о системе менеджмента организации для обеспечения уверенности потребителя в

том, что его специфические требования будут выполняться гарантировано и стабильно. Это может быть аудит на соответствие или на адекватность.

Аудит, проводимый третьей стороной – это проверка, проводимая внешней независимой организацией (например, органом по сертификации), обычно имеющей аккредитацию. Чаще всего оценка третьей стороной применяется с целью сертификации, это также может быть аудит на соответствие или на адекватность.

В табл. 1.2 приведены преимущества и недостатки внутреннего аудита по сравнению с внешним.

Т а б л и ц а 1.2

Преимущества и недостатки внутреннего аудита

Преимущества	Недостатки
<ol style="list-style-type: none"> 1. Знание внутренними аудиторами особенностей организации 2. Отсутствие настороженного отношения сотрудников аудируемых подразделений к внутренним аудиторам, которые не воспринимаются ими как посторонние для организации лица 3. Знание внутренними аудиторами специфических каналов коммуникации, действующих в организации 4. Знание внутренними аудиторами неформальных лидеров, чья информация может быть наиболее полезной при аудите 5. Возможность использования конфиденциальной информации в отчетах об аудите 6. Отсутствие дефицита времени при подготовке к аудиту, обеспечивающее возможность более детального изучения аудируемого объекта 7. Возможность более глубокого анализа объектов аудита 8. Возможность одновременного использования внутренних аудиторов не только в роли аудиторов, но и экспертов 9. Затраты на внутренний аудит значительно меньше, чем на внешний 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Менее высокий, чем при внешнем аудите, уровень объективности заключений ввиду возможной предвзятости внутренних аудиторов по отношению к некоторым сотрудникам или структурным подразделениям организации 2. Менее высокая, чем при внешнем аудите, интенсивность работы внутренних аудиторов, обусловленная менее жесткими временными рамками 3. Выявление недостатков в деятельности подразделений внутренними аудиторами воспринимается болезненнее 4. Уровень квалификации внутренних аудиторов, как правило, ниже уровня квалификации внешних аудиторов, для которых эта деятельность является профессиональной 5. Результаты внутреннего аудита рассматриваются как менее значимые, чем при внешнем аудите 6. Невозможность использования результатов внутреннего аудита для сертификации и/или регистрации систем менеджмента качества 7. Результаты внутреннего аудита недостаточно авторитетны для того, чтобы их использовать для рекламы организации 8. Затраты на внутренний аудит определяются менее точно, чем на внешний аудит

Аудиты дорогостоящи и, чтобы быть оправданными, они должны обеспечивать положительные результаты, повышение уверенности в работе системы и создание основы для непрерывного совершенствования системы.

Различают также аудит адекватности, т.е. определение степени соответствия документов СМК требованиям применяемых стандартов, и аудит соответствия, т.е. установление степени, в которой СМК понята, внедрена и соблюдается персоналом (рис. 1.4).

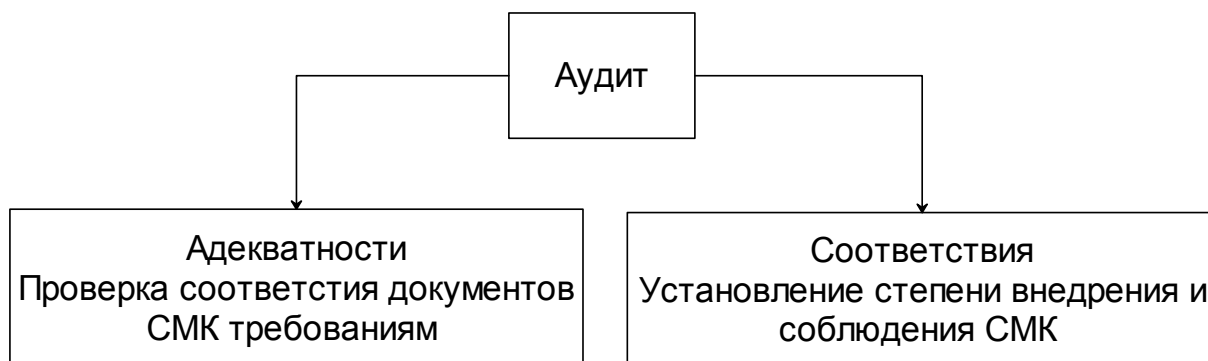


Рис. 1.4. Аудит адекватности и аудит соответствия

Аудит на адекватность осуществляется путем сравнения документов системы менеджмента с требованиями стандарта и подтверждением адресации каждой статье.

На практике аудитор сталкивается с большим количеством документов (процедуры, рабочие инструкции, контракты, лицензии, регламенты и т.д.). Каждый документ имеет свою ценность, но важно уметь определить приоритеты. Поэтому следует учитывать статус и важность тех областей, которые будут проверяться, а также результаты предыдущих проверок. Исходить нужно из важности для предприятия, аудитор должен увидеть связь между «слоями» документов и убедиться, что вся система документации эффективна и легко управляема.

При аудите соответствия аудитор ищет соответствие между запланированными целями в области качества и пониманием, выполнением и соблюдением документированной системы непосредственно на рабочем месте и оценивает:

- в каком порядке, при взаимодействии с кем, на основании каких требований, в течение какого времени, и как именно проверяемое подразделение выполняет требования СМК?
- как подразделение документально подтверждает факт операционного выполнения установленного порядка?
- как именно исполнители на своем рабочем месте выполняют конкретную процедуру и фиксируют ее фактическое выполнение?
- чем подтверждается качество процесса, продукции/услуги и его улучшение?

В зависимости от объекта проверки объектами аудита могут быть продукция, процесс или система менеджмента (рис. 1.5).

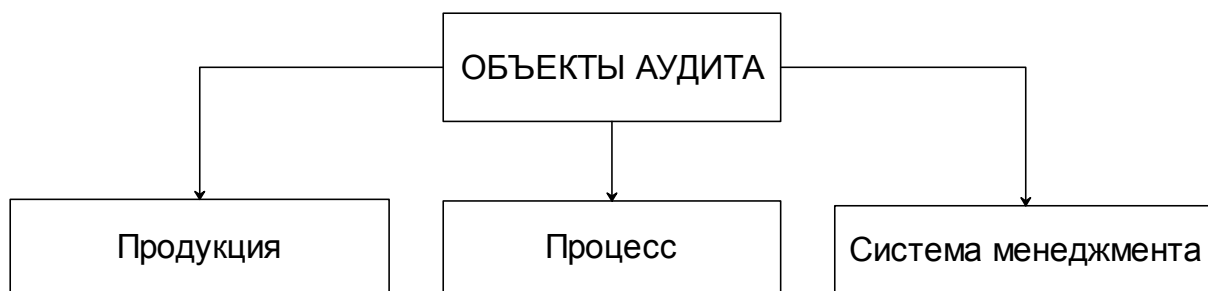


Рис. 1.5. Объекты аудита

Аудит продукции предназначен для проверки соответствия фактических характеристик продукции установленным требованиям.

Аудит процесса предназначен для оценки соответствия процесса установленным требованиям. При этом проверяется способность процесса обеспечить достижение запланированных результатов. Наиболее распространёнными являются проверки специальных процессов.

Аудит системы менеджмента качества – предназначен для определения соответствия системы установленным требованиям. По сравнению с аудитами продукции и процессов это наиболее сложный аудит, связанный с получением и анализом большого объёма информации.

Каждая система менеджмента, предъявляемая для аудита, имеет свою область распространения. Она указывается в заявке на сертификацию и, конечно, в документации по системе менеджмента.

В зависимости от методов проведения классифицируют аудиты по подразделениям и аудиты по процессам (рис. 1.6).

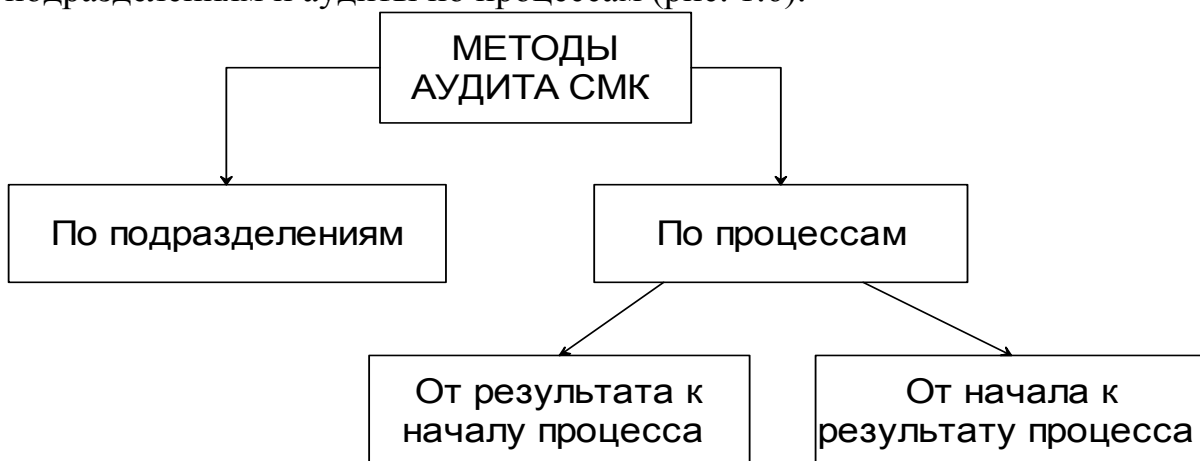


Рис. 1.6. Методы проведения аудита СМК

Аудит по подразделениям подразумевает проверку деятельности конкретного подразделения согласно структуре управления организации.

Однако рост специализации приводит к обособлению функциональных подразделений и ослаблению межфункциональных связей. Каждое функциональное подразделение оптимизирует деятельность в области своей ответственности, что, в конечном счёте, приводит к подмене страте-

гической цели компании целевыми функциями подразделений и тормозит их развитие.

Функциональные подразделения разобщены, и результаты их деятельности не всегда измеримы. Процессы позволяют решить такую важную проблему как согласование деятельности участвующих подразделений. Опыт показывает, что до 80 % различных недоработок и просчётов происходит из-за отсутствия согласованных действий.

Аудит по процессам охватывает деятельность нескольких подразделений, которые участвуют в реализации аудируемого процесса.

Критерием отнесения каких-либо процессов к "процессам СМК" должна быть не столько их принадлежность к той или иной категории процессов – основных, ключевых, управляющих, вспомогательных, поддерживающих и т.д. – сколько их важность и необходимость для СМК.

При управлении процессами предприятия должны применяться прогрессивные методы управления, основанные на их рациональном сочетании, с учётом конкретной ситуации, а также особенностей и специфики процесса.

В свою очередь, аудит по процессам может проводиться двумя методами: "прослеживанием вперед" и "прослеживанием назад". Первый из них означает, что процесс проверяется от его входа к результату (выходу процесса), второй проводится, напротив, от результатов процесса (его выходные данные) к началу процесса.

Вопросы для самопроверки

1. Понятие аудита по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
2. Цели аудита качества.
3. Виды и типы аудитов.
4. Что такое внутренний аудит?
5. Что такое внешний аудит (второй стороной)?
6. Что такое внешний аудит (третьей стороной)?
7. Когда применяют аудит адекватности?
8. Когда применяют аудит соответствия?
9. Что является объектами аудита
10. В чём состоит деятельность по аудиту?
11. Какие различают виды аудитов?
12. Какой документ содержит рекомендации по аудиту, область его распространения?
13. Чем отличается аудит, проводимый первой стороной, от аудита, проводимого второй стороной?
14. Чем отличается аудит адекватности от аудита соответствия?
15. Какие существуют методы проведения аудита?

1.3. Термины и определения по аудиту

Часть терминов, применимых к процессу аудита, приведена в стандарте ГОСТ ISO 9000-2011, часть – в ИСО 19011-2012.

Сначала – терминология, приведенная ГОСТ ISO 9000-2011.

Термины, относящиеся к качеству

Качество (quality): Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Примечания:

1. Термин «качество» может применяться с такими прилагательными, как плохое, хорошее или превосходное.

2. Термин «присущий» являющийся противоположным термину «присвоенный», означает имеющийся в чем-то, особенно если это относится к постоянным характеристикам.

Требование (requirement): Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Примечания:

1. Слова «обычно предполагается» означают, что это общепринятая практика организации, ее потребителей и других заинтересованных сторон, когда предполагаются рассматриваемые потребности или ожидания.

2. Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например такие, как требование к продукции, требование к системе качества, требование потребителя.

3. Установленным является такое требование, которое определено, например, в документе.

4. Требования могут выдвигаться различными заинтересованными сторонами.

5. Приведенное определение отличается от установленного в 3.12.1 Директивы ИСО/МЭК, часть 2: **требование** (requirement): Документально изложенный критерий, который должен быть выполнен, если требуется соответствие документу, и по которому не разрешены отклонения.

Градация (grade): Класс, сорт, категория или разряд, соответствующий различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение.

Пример. Класс авиабилета или категория гостиницы в справочнике гостиниц.

Примечание. При определении требования к качеству градация обычно устанавливается.

Удовлетворенность потребителей (customer satisfaction): Восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Примечания:

1. Жалобы потребителей являются общим показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей.

2. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей.

Возможности (capability): Способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции.

Примечание. Термины, относящиеся к возможностям процесса в области статистики, определены в ИСО 3534-2:1993.

Компетентность (competence): Продемонстрированная способность применять знания и навыки на практике.

Примечание. Понятие компетентности определено в настоящем стандарте в общем смысле. Употребление данного термина может иметь дополнительные особенности и быть уточнено в других документах.

Термины, относящиеся к менеджменту

Система (system): Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента (management system): Система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Примечание. Система менеджмента организации может включать в себя различные системы менеджмента, такие как система менеджмента качества, система менеджмента финансового менеджмента или система экологического менеджмента.

Система менеджмента качества (quality management system): Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Политика в области качества (quality policy): Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Примечания:

1. Как правило, политика в области качества согласуется с общей политикой организации и обеспечивает основу для постановки целей в области качества.

2. Принципы менеджмента качества, изложенные в настоящем стандарте, могут служить основой для разработки политики в области качества.

Цели в области качества (quality objective): То, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Примечания:

1. Цели в области качества обычно базируются на политике организации в области качества.

2. Цели в области качества обычно устанавливаются для соответствующих подразделений и уровней организации.

Менеджмент (management): Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Примечание. В русском языке термин «менеджмент» иногда относится к людям, т.е. лицу или группе работников, наделенных полномочиями и ответственностью для руководства и управления организацией. Когда термин «менеджмент» используется в этом смысле, его следует всегда применять с определяющими словами во избежание путаницы с понятием «менеджмент», использованным выше. Например, не следует использовать выражение «руководство должно ...», в то время как «высшее руководство должно ...» – допускается к применению.

Высшее руководство (top management): Лицо или группа работников, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

Менеджмент качества (quality management): Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Примечание. Руководство и управление применительно к качеству обычно включает в себя разработку политики в области качества и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества.

Планирование качества (quality planning): Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Примечание. Разработка планов качества может быть частью планирования качества.

Управление качеством (quality control): Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Обеспечение качества (quality assurance): Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Улучшение качества (quality improvement): Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Примечание. Требования могут относиться к любым аспектам, таким как результативность, эффективность или прослеживаемость.

Постоянное улучшение (continual improvement): Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Примечание. Процесс установления целей и поиска возможностей улучшения является постоянным процессом, использующим наблюдения аудита и заключения по результатам аудита, анализ данных, анализ со стороны руководства или другие средства и обычно ведущим к корректирующим действиям или предупреждающим действиям.

Результативность (effectiveness): Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Эффективность (efficiency): Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Термины, относящиеся к организации

Организация (organization): Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Пример. Компания, корпорация, фирма, предприятие, учреждение, благотворительная организация, предприятие розничной торговли, ассоциация, а также их подразделения или комбинация из них.

Примечания:

1. Распределение обычно бывает упорядоченным.
2. Организация может быть государственной или частной.
3. Настоящее определение действительно применительно к стандартам на системы менеджмента качества. В руководстве ИСО/МЭК 2 приведено другое определение термина «организация».

Организационная структура (organizational structure): Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Примечания:

1. Распределение обычно бывает упорядоченным.
2. Официально оформленная организационная структура часто содержится в руководстве по качеству или в плане качества проекта.
3. Организационная структура может включать в себя соответствующие взаимодействия с внешними организациями.

Инфраструктура (infrastructure): Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

Производственная среда (work environment): Совокупность условий, в которых выполняется работа.

Примечание. Условия включают в себя физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как температура, системы признания и поощрения, эргономика и состав атмосферы).

Потребитель (customer): Организация или лицо, получающие продукцию.

Пример. Клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель.

Примечание. Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

Поставщик (supplier): Организация или лицо, предоставляющие продукцию.

Пример. Производитель, оптовик, предприятие розничной торговли или продавец продукции, исполнитель услуги, поставщик информации.

Примечания:

1. Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

2. В контрактной ситуации поставщика иногда называют «подрядчиком».

Заинтересованная сторона (interested party): Лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации.

Пример. Потребители, владельцы, работники организации, поставщики, банкиры, ассоциации, партнеры или общество.

Примечание. Группа может состоять из организации, ее части или из нескольких организаций.

Контракт (contract): Обязывающее соглашение.

Термины, относящиеся к процессам и продукции

Процесс (process): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Примечания:

1. Входами к процессу обычно являются выходы других процессов.

2. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности.

3. Процесс, в котором подтверждение соответствия конечной продукции затруднено или экономически нецелесообразно, часто относят к «специальному процессу».

Продукция (product): Результат процесса.

Примечания:

1. Существуют четыре общие категории продукции:

- услуги (например, перевозки);
- программные средства (например, компьютерная программа, словарь);
- технические средства (например, узел двигателя);
- перерабатываемые материалы (например, смазка).

Многие виды продукции содержат элементы, относящиеся к различным общим категориям продукции. Отнесение продукции к услугам,

программным, техническим средствам или перерабатываемым материалам зависит от преобладающего элемента.

Например, поставляемая продукция «автомобиль» состоит из технических средств (например, шин), перерабатываемых материалов (горючее, охлаждающая жидкость), программных средств (программное управление двигателем, инструкция для водителя) и услуги (разъяснения по эксплуатации, даваемые продавцом).

2. Услуга является результатом, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна. Предоставление услуги может включать в себя, например, следующее:

- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем материальной продукции (например, ремонт неисправного автомобиля);

- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем нематериальной продукции (например, составление заявления о доходах, необходимого для определения размера налога);

- предоставление нематериальной продукции (например, информации в смысле передачи знаний);

- создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах).

Программное средство содержит информацию и обычно является нематериальным, может также быть в форме подходов, операций или процедуры.

Техническое средство, как правило, является материальным и его количество выражается исчисляемой характеристикой. Перерабатываемые материалы обычно являются материальными и их количество выражается непрерывной характеристикой. Технические средства и перерабатываемые материалы часто называют товарами.

3. Обеспечение качества направлено, главным образом, на предполагаемую продукцию.

Проект (project): Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам.

Примечания:

1. Отдельный проект может быть частью структуры более крупного проекта.

2. В некоторых проектах цели совершенствуются, а характеристики продукции определяются соответственно по мере развития проекта.

3. Выходом проекта может быть одно изделие или несколько единиц продукции.

4. Адаптировано из ИСО 10006:2003.

Проектирование и разработка (design and development): Совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или спецификации на продукцию, процесс или систему.

Примечания:

1. Термины «проектирование» и «разработка» иногда используют как синонимы, а иногда – для определения различных стадий процесса проектирования и разработки в целом.

2. Для обозначения объекта проектирования и разработки могут применяться определяющие слова (например, проектирование и разработка продукции или проектирование и разработка процесса).

Процедура (procedure): Установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Примечания:

1. Процедуры могут быть документированными или не документированными.

2. Если процедура документирована, часто используется термин «письменная процедура» или «документированная процедура». Документ, содержащий процедуру, может называться «процедурный документ».

Термины, относящиеся к характеристикам

Характеристика (characteristic): Отличительное свойство.

Примечания:

1. Характеристика может быть присущей или присвоенной.

2. Характеристика может быть качественной или количественной.

3. Существуют различные классы характеристик, такие как:

- физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики);

- органолептические (например, связанные с запахом, осязанием, вкусом, зрением, слухом);

- этические (например, вежливость, честность, правдивость);

- временные (например, пунктуальность, безотказность, доступность);

- эргономические (например, физиологические характеристики или связанные с безопасностью человека);

- функциональные (например, максимальная скорость самолета).

Характеристика качества (quality characteristic): Присущая продукции, процессу или системе характеристика, относящаяся к требованию.

Примечания:

1. Слово «присущая» означает свойственность чему-либо, особенно, если это относится к постоянной характеристике.

2. Присвоенные характеристики продукции, процесса или системы (например, цена продукции, владелец продукции) не являются характеристиками качества этой продукции, процесса или системы.

Надежность (dependability): Собирательный термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на него свойств безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

Примечание. Термин «надежность» применяется только для общего неколичественного описания свойства. [МЭК 60050-191:1990]

Прослеживаемость (traceability): Возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Примечания:

1. Прослеживаемость применительно к продукции может относиться к:
 - происхождению материалов и комплектующих;
 - истории обработки;
 - распределению и местонахождению продукции после поставки.

2. В области метрологии принято определение, приведенное в VIM-1993, 6.10.

Термины, относящиеся к соответствию

Соответствие (conformity): Выполнение требования.

Несоответствие (nonconformity): Невыполнение требования.

Дефект (defect): Невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

Примечания:

1. Различие между понятиями дефект и несоответствие является важным, так как имеет подтекст юридического характера, особенно связанный с вопросами ответственности за качество продукции. Следовательно, термин «дефект» следует использовать чрезвычайно осторожно.

2. Использование, предполагаемое потребителем, может зависеть от характера информации, такой как инструкции по использованию и техническому обслуживанию, предоставляемые поставщиком.

Предупреждающее действие (preventive): Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Примечания:

1. Потенциальное несоответствие может иметь несколько причин.

2. Предупреждающее действие предпринимают для предотвращения возникновения события, а корректирующее действие – для предотвращения повторного возникновения события.

Корректирующее действие (corrective action): Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Примечания:

1. Несоответствие может иметь несколько причин.

2. Корректирующее действие предпринимают для предотвращения повторного возникновения события, а предупреждающее действие – для предотвращения возникновения события.

3. Следует различать термины коррекция и корректирующее действие.

Коррекция (correction): Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Примечания:

1. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием.

2. Коррекция может включать в себя, например, переделку или снижение градации.

Переделка (rework): Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для того, чтобы она соответствовала требованиям.

Примечание. В отличие от переделки ремонт может воздействовать на части несоответствующей продукции или изменять их.

Снижение градации (regrade): Изменение градации несоответствующей продукции для того, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных.

Ремонт (repair): Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.

Примечания:

1. Ремонт включает в себя действие по исправлению, предпринятое в отношении ранее соответствовавшей продукции для ее восстановления с целью использования, например, как часть технического обслуживания.

2. В отличие от переделки ремонт может воздействовать на части несоответствующей продукции или изменять их.

Утилизация (scrap): Действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначально предполагаемого использования.

Пример. Переработка или уничтожение.

Примечание. В ситуации с несоответствующей услугой использование предотвращается посредством прекращения услуги.

Разрешение на отклонение (concession): Разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

Примечание. Разрешение на отклонение обычно распространяется на поставку продукции с несоответствующими характеристиками для установленных согласованных ограничений по времени или количеству данной продукции.

Разрешение на отступление (deviation permit): Разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции, выданное до ее производства.

Примечание. Разрешение на отступление, как правило, дается на ограниченное количество продукции или период времени, а также для конкретного использования.

Выпуск (release): Разрешение на переход к следующей стадии процесса.

Примечание. В английском языке, в контексте программных средств, термином «release» часто называют версию самих программных средств.

Термины, относящиеся к документации

Информация (information): Значимые данные.

Документ (document): Информация, представленная на соответствующем носителе.

Пример. Записи, спецификация, процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт.

Примечания:

1. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом, или их комбинацией.

2. Комплект документов, например, спецификаций и записей, часто называется «документацией».

3. Некоторые требования (например, требование к разборчивости текста) относятся ко всем видам документов, однако могут быть особые требования к спецификациям (например, требование к управлению пересмотрами) и записям (например, требование к восстановлению).

Спецификация (specification): Документ, устанавливающий требования.

Примечание. Спецификации могут относиться к деятельности (например, процедурный документ, спецификация на процесс или спецификация на испытание) или продукции (например, технические условия на продукцию, эксплуатационная документация и чертежи).

Руководство по качеству (quality manual): Документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

Примечание. Руководства по качеству могут различаться по детальности изложения и форме, исходя из размера и сложности конкретной организации.

План качества (quality plan): Документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться в отношении конкретного проекта, продукции, процесса или контракта.

Примечания:

1. К таким процедурам обычно относятся процедуры, связанные с процессами менеджмента качества и процессами жизненного цикла продукции.

2. План качества часто содержит ссылки на разделы руководства по качеству (3.7.4) или процедурные документы.

3. План качества, как правило, является одним из результатов планирования качества.

Запись (record): Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Примечания:

1. Записи могут использоваться, например, для документирования отслеживаемости и свидетельства проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих действий.

2. Пересмотры записей, как правило, в управлении не нуждаются.

Термины, относящиеся к оценке

Объективное свидетельство (objective evidence): Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Примечание. Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения, испытания или другим способом.

Контроль (inspection): Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой. [Руководство ИСО/МЭК 2]

Испытание (test): Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

Верификация (verification): Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Примечания:

1. Термин «верифицирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

2. Деятельность по подтверждению требования может включать в себя:

- осуществление альтернативных расчетов;
- сравнение спецификации на новый проект с аналогичной документацией на апробированный проект;
- проведение испытаний и демонстраций;
- анализ документов до их выпуска.

Валидация (validation): Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Примечания:

1. Термин «валидирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

2. Условия применения могут быть реальными или смоделированными.

Процесс квалификации (qualification process): Процесс демонстрации способности выполнить установленные требования.

Примечания:

1. Термин «квалифицирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

2. Квалификация может распространяться на работников, продукцию, процессы или системы.

Пример. Процесс квалификации аудиторов, процесс квалификации материала.

Анализ (review): Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Примечание. Анализ может также включать определение эффективности.

Пример. Анализ со стороны руководства, анализ проектирования и разработки, анализ требований потребителей, анализ несоответствий.

Термины, относящиеся к аудиту (проверке)

Аудит (проверка) (audit): Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Примечания:

1. Внутренние аудиты, иногда называемые аудиты первой стороной, проводятся обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии. Во многих случаях, особенно в небольших организациях, независимость может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за работу, подвергаемую аудиту.

2. Внешние аудиты включают в себя аудиты, обычно называемые аудиты второй стороной или аудиты третьей стороной. Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями или другими лицами от их имени. Аудиты третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями. Эти организации осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям.

3. Если две и более системы менеджмента подвергаются аудиту вместе, это называется комплексным аудитом.

4. Если две или несколько организаций совместно проводят аудит проверяемой организации, это называется совместным аудитом.

Программа аудита (audit programme): Совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Примечание. Программа аудита включает в себя всю деятельность, необходимую для планирования, организации и проведения аудитов.

Критерии аудита (audit criteria): Совокупность политики, процедур или требований, которые применяют в виде ссылок.

Примечание. Критерии аудита используют для сопоставления с ними свидетельств аудита.

Свидетельство аудита (audit evidence): Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и могут быть проверены.

Примечание. Свидетельство аудита может быть качественным или количественным.

Наблюдения аудита (audit findings): Результаты оценивания собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита.

Примечание. Наблюдения аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита или на возможности улучшения.

Заключения по результатам аудита (audit conclusion): Выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

Заказчик аудита (audit client): Организация или лицо, заказавшие аудит.

Примечание. Заказчиком аудита может быть проверяемая организация или любая другая организация, которая имеет законное или договорное право запросить проведение аудита.

Проверяемая организация (auditee): Организация, подвергающаяся аудиту.

Аудитор (auditor): Лицо, продемонстрировавшее свои личные качества и обладающее компетентностью для проведения аудита.

Группа по аудиту (audit team): Один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемые техническими экспертами.

Примечания:

1. Один из аудиторов в группе по аудиту, как правило, назначается руководителем группы.

2. Группа по аудиту может включать в себя также аудиторов-стажеров.

Технический эксперт (technical expert): «Аудит» Лицо, обладающее специальными знаниями или опытом, необходимыми группе по аудиту.

Примечания:

1. Специальные знания или опыт включают в себя знания или опыт, относящиеся к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту, а также знание языка и культуры страны, в которой проводится аудит.

2. Технический эксперт не имеет полномочий аудитора в группе по аудиту.

План аудита (audit plan): Описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

Область аудита (audit scope): Содержание и границы аудита.

Примечание. Область аудита обычно включает в себя местонахождение, организационную структуру, виды деятельности и процессы, а также охватываемый период времени.

Компетентность (competence): «Аудит» Выраженные личные качества и способность применять свои знания и навыки.

Термины, относящиеся к менеджменту качества процессов измерения

Система менеджмента измерений (measurement management system): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления процессами измерения.

Процесс измерения (measurement process): Совокупность операций, проводимых с целью определения значения величины.

Метрологическое подтверждение пригодности (metrological confirmation): Совокупность операций, проводимых с целью обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению.

Примечания:

1. Метрологическое подтверждение пригодности обычно включает в себя калибровку или верификацию, любую необходимую юстировку или ремонт и последующую перекалибровку, сравнение с метрологическими требованиями для предполагаемого использования оборудования, а также любое требуемое пломбирование и маркировку.

2. Метрологическое подтверждение пригодности считается не выполненным до тех пор, пока пригодность измерительного оборудования для использования по назначению не будет продемонстрирована и задокументирована.

3. Требования к использованию по назначению включают в себя такие характеристики, как диапазон, разрешающая способность, максимально допустимая погрешность и т.д.

4. Требования к метрологическому подтверждению пригодности обычно отличаются от требований на продукцию и в них не регламентируются.

Измерительное оборудование (measuring equipment): Средства измерений, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или их комбинация, необходимые для выполнения процесса измерения.

Метрологическая характеристика (metrological characteristic): Отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения.

Примечания:

1. Измерительное оборудование обычно имеет несколько метрологических характеристик.

2. Метрологические характеристики могут быть предметом калибровки.

Метрологическая служба (metrological function): Организационная структура, несущая административную и техническую ответственность за определение и внедрение системы менеджмента измерений.

Примечание. Слово «определение» имеет значение «установление норм». Оно не используется в терминологическом смысле «определение понятия» (в некоторых языках это различие неясно без контекста).

Далее приведём термины ГОСТ Р ИСО 19011–2012.

Аудит (audit): Систематический, независимый и документируемый процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Примечания:

1. Внутренние аудиты, иногда называемые "аудитами первой стороны", проводятся самой организацией или от ее имени для анализа со стороны руководства или других внутренних целей (например, для подтверждения намеченных показателей результативности системы менеджмента или для получения информации по улучшению системы менеджмента) и могут служить основанием для декларации о соответствии. Во многих случаях, особенно в малых организациях, независимость при аудите может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, которая подвергается аудиту, или беспристрастностью и отсутствием конфликта интересов.

2. Внешние аудиты включают в себя аудиты, называемые "аудитами второй стороны" и "аудитами третьей стороны". Аудиты второй стороны проводят стороны, заинтересованные в деятельности организации, например, потребители или другие лица от их имени. Аудиты третьей стороны проводят внешние независимые организации, такие как регулирующие или надзорные органы или организации, проводящие регистрацию или сертификацию.

3. Аудит двух или нескольких систем менеджмента для различных аспектов (например, качество, охрана окружающей среды, охрана труда), проводимый одновременно, называют «комплексным аудитом».

4. Если две или несколько проверяющих организаций объединяют свои усилия для проведения аудита одной проверяемой организации, такой аудит называют совместным.

5. Адаптировано из ИСО 9000:2005, статья 3.9.1.

Критерии аудита (audit criteria): Совокупность политик, процедур или требований, используемых в качестве эталона, в соотношении с которым сопоставляют свидетельства аудита, полученные при проведении аудита.

Примечания:

1. Адаптировано из ИСО 9000:2005, статья 3.9.3.

2. В случае, если критериями аудита являются правовые требования (включая законодательные или другие обязательные требования), то в выводах (наблюдениях) аудита часто используются термины "соответствующий" или "несоответствующий".

Свидетельство аудита (audit evidence): Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и могут быть проверены.

Примечание. Свидетельство аудита может быть качественным или количественным. [ИСО 9000:2005, статья 3.9.4]

Выводы (наблюдения) аудита (audit findings): Результаты оценки собранных свидетельств аудита на соответствие критериям аудита.

Примечания:

1. Выводы аудита указывают на соответствие или несоответствие.

2. Выводы аудита могут вести к идентификации возможностей для улучшения или отражению наилучших практик.

3. Если критерии аудита выбираются, исходя из правовых или других обязательных требований, то наблюдением (выводом) аудита определяется соответствие или несоответствие данным требованиям.

4. Адаптировано из ИСО 9000:2005, статья 3.9.5.

Заключение по результатам аудита (audit conclusion): Выходные данные аудита после рассмотрения целей аудита и всех выводов аудита.

Примечание. Адаптировано из ИСО 9000:2005, статья 3.9.6.

Заказчик аудита (audit client): Организация или лицо, заказавшие аудит.

Примечания:

1. В случае внутреннего аудита заказчиком аудита может быть проверяемая организация или лицо, ответственное за управление программой аудита. Запросы, касающиеся проведения внешнего аудита, могут поступать из таких источников, как контролирующие органы, стороны, с которыми организация имеет контрактные отношения, или потенциальные заказчики.

2. Адаптировано из ИСО 9000:2005, статья 3.9.7.

Проверяемая организация (auditee): Организация, подвергающаяся аудиту. [ИСО 9000:2005, статья 3.9.8]

Аудитор (auditor): Лицо, которое проводит аудит.

Группа по аудиту (audit team): Один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемые техническими экспертами.

Примечания:

1. Один из аудиторов в группе по аудиту, как правило, назначается руководителем группы.

2. Группа по аудиту может включать в себя аудиторов-стажеров.

[ИСО 9000:2005, статья 3.9.10]

Технический эксперт (technical expert): Лицо, обладающее специальными знаниями или опытом, необходимыми группе по аудиту.

Примечания:

1. Специальные знания или опыт включают в себя знания или опыт, относящиеся к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту, а также знание языка и культуры страны, в которой проводится аудит.

2. Технический эксперт не имеет полномочий аудитора в группе по аудиту. [ИСО 9000:2005, статья 3.9.11]

Наблюдатель (observer): Лицо, сопровождающее группу по аудиту, но не проводящее аудит.

Примечания:

1. Наблюдатель не входит в состав группы по аудиту и не влияет или не вмешивается в проведение аудита.

2. Наблюдателем может быть представитель проверяемой организации, контролирующего органа или другой заинтересованной стороны, который наблюдает за проведением аудита.

Сопровождающий (guide): Лицо, назначаемое проверяемой организацией для оказания помощи и содействия группе по аудиту.

Программа аудита (audit programme): Совокупность мероприятий по проведению одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Примечание. Адаптировано из ИСО 9000:2005, статья 3.9.3.

Область аудита (audit scope): Содержание и границы аудита.

Примечание. Область аудита обычно включает в себя местонахождение, организационную структуру, виды деятельности и процессы, а также охватываемый период времени.

[ИСО 9000:2005, статья 3.9.13]

План аудита (audit plan): Описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

[ИСО 9000:2005, статья 3.9.12]

Риск (risk): Воздействие неопределенности на достижение целей.

Примечание. Адаптировано из Руководства ИСО 73:2009, определение 1.1.

Компетентность (competence): Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

Примечание. Под способностью понимается соответствующее применение и проявление личных качеств во время проведения аудита.

Соответствие (conformity): Выполнение требования.

[ИСО 9000:2005, статья 3.6.1]

Несоответствие (nonconformity): Невыполнение требования.

[ИСО 9000:2005, статья 3.6.2]

Система менеджмента (management system): Система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Примечание. Система менеджмента организации может включать в себя различные системы менеджмента, такие как система менеджмента качества, система финансового менеджмента или система экологического менеджмента. [ИСО 9000:2005, статья 3.2.2].

Вопросы для самопроверки

1. В каких нормативных документах предложены термины по аудиту?
2. Дайте определение аудита.
3. Что такое несоответствие?
4. Что такое записи?
5. Какие Вы знаете примеры корректирующих действий?
6. В чём различие понятий результативность и эффективность?
7. Кто проводит аудит второй стороной?
8. Кто проводит аудит первой стороной?
9. Какова цель комплексного аудита?
10. Какова цель совместного аудита?
11. Каков состав группы по аудиту?
12. Какое понятие является общим: система менеджмента или система менеджмента качества?
13. В чем различие понятия «компетентность», данного в ГОСТ Р ИСО 19011-2012 и ГОСТ ISO 9000-2011?

1.4. Нормативная база аудита. Основные положения

Процесс аудита систем менеджмента качества прошёл определённые ступени эволюции. Рассмотрим основные этапы в развитии аудита, начиная со стандарта ГОСТ Р ИСО 19011–2003, который представляет

собой руководство по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента и заменяет следующие стандарты:

– международные стандарты ИСО 10011-1:1990, МС ИСО 10011-2:1991 и ИСО 10011-3:1991, которые до 15 декабря 2003 г. определяли порядок проведения проверок систем качества;

– международные стандарты ИСО 14010:1996, МС ИСО 14011:1996 и ИСО 14012:1996, относящиеся к проверкам систем управления охраной окружающей среды.

Окончательная версия проекта стандарта ИСО 19011 была принята 6 марта 2002 г. Стандарт базируется на принципиально новой терминологии по сравнению с тремя стандартами ИСО 10011-1/2/3 и на принципах процессного подхода. Термин и деятельность под названием "аудит" рассматриваются не как анализ на основе сопоставления, а как один из процессов системы менеджмента качества.

Развитие нормативных документов по аудиту показано на рис. 1.7.

Стандарт распространяется на любые типы аудитов систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента в любых организациях. На рис. 1.8 показана область распространения и назначение стандарта ГОСТ Р ИСО 19011–2003.

Таким образом, определены этапы развития аудита от ИСО серии 10011 к ИСО 19011 (ГОСТ Р ИСО 19011–2003) (рис. 1.9)

Пересмотр некоторых стандартов ИСО, составляющих серию 9000, произошёл в 2008 году.

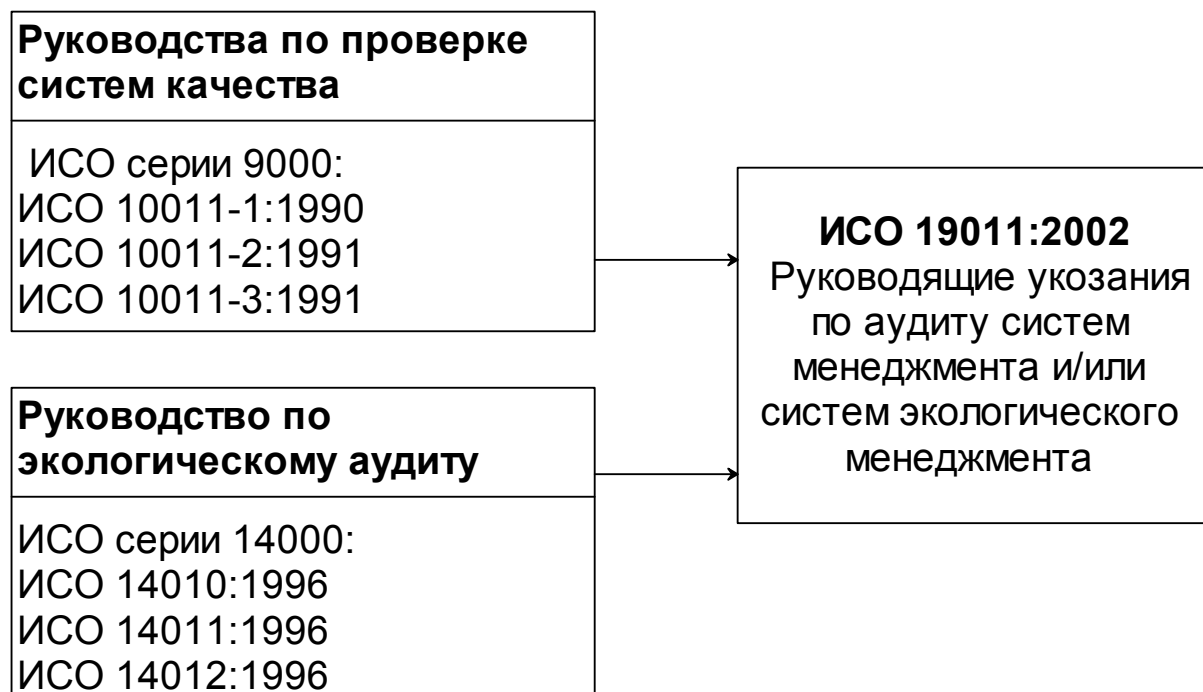


Рис. 1.7. Развитие нормативных документов по аудиту



Рис. 1.8. Область распространения и назначение стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2003

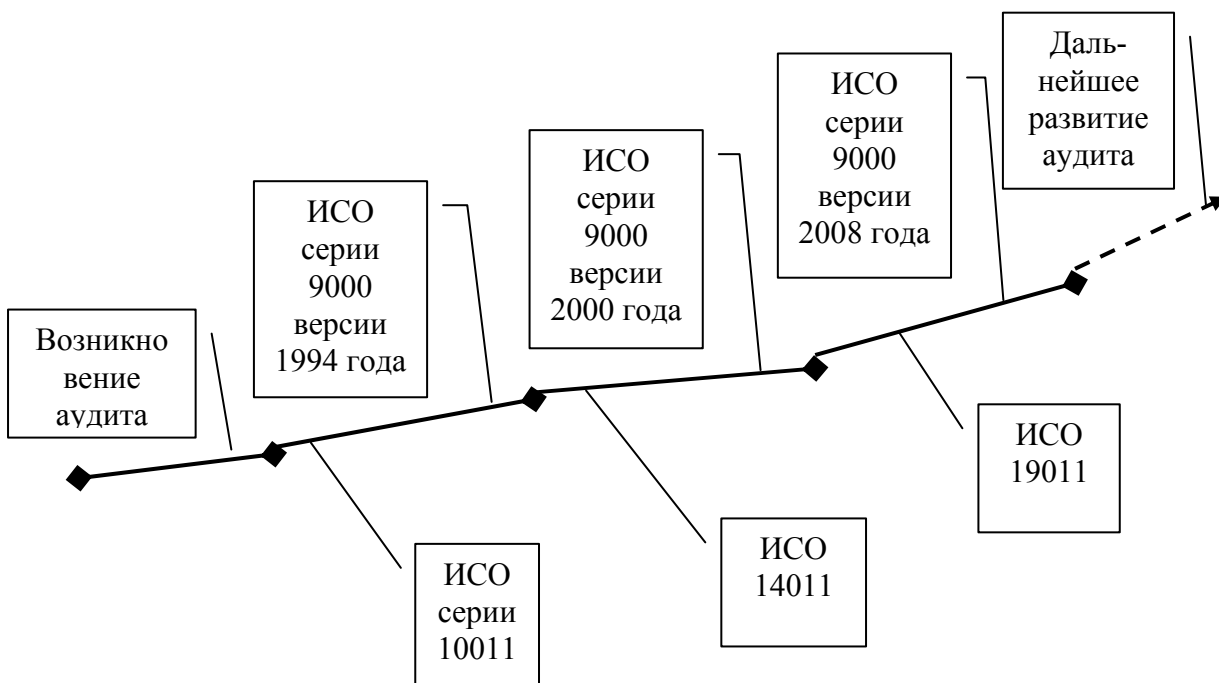


Рис. 1.9. Этапы развития нормативной базы по аудиту

Взамен ГОСТ Р ИСО 19011-2003 1 февраля 2013 года введен в действие ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. Стандарт идентичен международному стандарту ИСО 19011:2011 "Руководящие указания по аудиту систем менеджмента" (ISO 19011:2011 "Guidelines for auditing management systems").

Данный стандарт содержит руководящие указания по аудиту систем менеджмента, включая принципы аудита, управление программами аудита и проведение аудитов системы менеджмента, а также указания по оценке компетентности лиц, участвующих в процессе аудита, включая аудиторов, группы по аудиту и лиц, отвечающих за управление программой аудита.

Предназначен для всех организаций, которым необходимо проводить внутренние или внешние аудиты систем менеджмента или управлять программой аудита.

Положения стандарта могут применяться и для других типов аудита при условии, что будет уделено особое внимание вопросам, связанным с требуемым для этих целей уровнем специальной компетентности.

Организации в рамках своей деятельности могут использовать несколько документированных систем менеджмента. Для того чтобы не усложнять текст стандарта, предпринято предпочтительное употребление термина «система менеджмента» в единственном числе, но каждый конкретный пользователь может адаптировать внедрение положений стандарта применительно к своей собственной конкретной ситуации. Это также применимо к использованию терминов «лицо» и «лица», «аудитор» и «аудиторы».

Стандарт предназначен для широкого круга потенциальных пользователей, включающих в себя аудиторов, организации, внедряющие системы менеджмента, и организации, нуждающиеся в проведении аудитов систем менеджмента согласно контрактным или другим обязательствам. При этом пользователи стандарта могут применять настоящие руководящие указания при разработке своих собственных требований, относящихся к аудиту.

Руководящие указания, содержащиеся в стандарте ГОСТ Р ИСО 19011-2012, могут использоваться для целей, связанных с декларированием соответствия, а также могут быть полезными для организаций, участвующих в деятельности по подготовке аудиторов или сертификации персонала.

Руководящие указания не устанавливают жестких рамок и допускают гибкость в своем применении в зависимости от размера, уровня развития и совершенства системы менеджмента организации, от характера деятельности и сложности проверяемой организации, а также от целей и области применения проводимых аудитов.

Впервые стандарт вводит понятие риска применительно к аудиту систем менеджмента. Применяемый здесь подход относится как к рискам, связанным с недостижением процессом аудита поставленных целей, так и

к рискам, связанным с возможностью помешать осуществлению деятельности и процессов проверяемой организации из-за проведения мероприятий по аудиту. При этом не дается отдельного руководства по процессу управления рисками для организации, но признается то, что при проведении аудита организация может сосредоточить свои усилия на наиболее важных вопросах для системы менеджмента.

Также данным стандартом принимается подход, называемый «комплексным аудитом», при котором две или несколько систем менеджмента, охватывающие различные аспекты менеджмента, проверяются совместно. В случаях, когда эти системы интегрированы в одну систему менеджмента, принципы и процессы проведения аудита будут такими же, как и для комплексного аудита.

Раздел 3 устанавливает ключевые термины и определения. Были предприняты все усилия для того, чтобы эти определения не вступали в противоречия с определениями, используемыми в других стандартах.

Раздел 4 описывает принципы, на которых базируется процесс аудита. Эти принципы помогают пользователю понять суть процесса аудита и важны для понимания указаний, представленных в разделах 5-7.

Раздел 5 содержит руководящие указания по разработке и управлению программами аудита, по постановке целей программ аудита и координации мероприятий, выполняемых при проведении аудита.

Раздел 6 содержит руководящие указания по планированию и проведению аудита системы менеджмента.

Раздел 7 содержит руководящие указания, относящиеся к компетентности и оценке аудиторов систем менеджмента и групп по аудиту.

В системе сертификации ГОСТ Р взамен ГОСТ Р 40.003-2005 с февраля 2009 года введен в действие ГОСТ Р 40.003-2008 Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ ISO 9001-2011, где целью проведения сертификации системы менеджмента качества (далее – СМК) обозначены:

– степень соответствия СМК проверяемой организации требованиям ГОСТ ISO 9001-2011;

– результативность СМК.

При этом условием проведения сертификации СМК является наличие в организации документально оформленной и внедренной СМК. К работе по сертификации СМК привлекают экспертов по сертификации систем менеджмента качества (далее – эксперты), зарегистрированных в Образовательной автономной некоммерческой организации (ОАНО) «Регистр Системы сертификации персонала» (РССП), и, при необходимости, технических экспертов. Область применения СМК определяет и заявляет организация-заказчик, область сертификации СМК определяет орган по сертификации по результатам аудита.

Объектами аудита при сертификации системы менеджмента качества являются область применения СМК; качество продукции; документы СМК; процессы СМК.

При проверке области применения СМК орган по сертификации анализирует:

а) все ли виды продукции и процессы жизненного цикла, указанные в заявке проверяемой организации на сертификацию, охвачены СМК;

б) правомерность исключений из требований к СМК организации требований раздела 7 ГОСТ ISO 9001-2011 к процессам жизненного цикла продукции, если такие исключения указаны в заявке на сертификацию в соответствии с 1.2 ГОСТ ISO 9001-2011.

Анализ исключений проводят для каждого вида продукции, указанного в заявке на сертификацию. Подробное обоснование таких исключений должно быть приведено в соответствующем разделе Руководства по качеству.

Неправомерное исключение требований раздела 7 ГОСТ ISO 9001-2011 к СМК или исключение требований других разделов ГОСТ ISO 9001-2011 должно быть рассмотрено как несоответствие.

Проверка и анализ области применения СМК могут осуществляться на протяжении всего процесса сертификации.

Организация не должна исключать из области применения СМК процессы жизненного цикла продукции, влияющие на соответствие продукции установленным требованиям, или другие процессы, которые осуществляет данная организация или передает (поручает, закупает) другим организациям в соответствии с договорами (контрактами) или другими обязательствами.

Соответствие качества продукции требованиям потребителей и обязательным требованиям оценивают на основе:

– данных о требованиях, относящихся к продукции, которые организация должна выполнять, в том числе обязательных требований;

– результатов анализа данных, касающихся удовлетворенности потребителей;

– данных о качестве продукции, полученных от организаций, уполномоченных осуществлять государственный контроль и надзор за качеством продукции;

– данных мониторинга и измерений продукции на стадиях ее жизненного цикла.

Сертификация СМК не предусматривает проведение специально запланированных испытаний, анализа или измерений показателей качества продукции. Если у членов комиссии возникают сомнения в качестве продукции или достоверности испытаний, эксперты могут участвовать в испытаниях продукции, проводимых проверяемой организацией.

Если в соответствии с действующим в Российской Федерации законодательством продукция подлежит обязательной сертификации, то при сертификации и инспекционном контроле СМК в рамках оценки системы контроля и испытаний определяют, может ли эта система проверять обязательные требования к продукции.

Комплект документов СМК должен соответствовать требованиям 4.2.1 ГОСТ ISO 9001-2011.

При проверке содержания документов анализируют, все ли требования ГОСТ ISO 9001-2011 к документации учтены в СМК.

Орган по сертификации проверяет наличие документов, необходимых организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

Проверяют наличие следующих обязательных документированных процедур и их соответствие требованиям следующих пунктов ГОСТ ISO 9001-2011:

- управление документацией - 4.2.3;
- управление записями - 4.2.4;
- внутренние аудиты - 8.2.2;
- управление несоответствующей продукцией - 8.3;
- корректирующие действия - 8.5.2;
- предупреждающие действия - 8.5.3.

Допускается объединять процедуры по нескольким видам деятельности в один документ (например, процедуры управления документацией и записями, выполнения корректирующих и предупреждающих действий).

Орган по сертификации проверяет записи, указанные как обязательные в пунктах ГОСТ ISO 9001-2011 требованием «должны» и ссылкой (4.2.4), с учетом допустимых исключений.

Орган по сертификации должен учитывать, что организации могут разрабатывать и применять дополнительно другие записи, необходимые для регистрации данных относительно результативности процессов системы менеджмента качества и соответствия качества продукции предъявляемым требованиям.

Объектами аудита являются процессы СМК, обеспечивающие выполнение организацией требований потребителя и обязательных требований к выпускаемой продукции. При этом, как правило, аудит проводят по процессам СМК применительно к конкретно выбранному комиссией контракту (заказу), устанавливающему требования потребителя на продукцию, производимую на момент проверки, и контракту (заказу) на продукцию, поставленную потребителю.

Если потребитель не выдвинул конкретных требований, то объектами аудита являются процессы СМК применительно к продукции, требования к

которой установлены техническими регламентами, стандартами или другими нормативными или техническими документами.

Орган по сертификации должен проверить и оценить идентифицированные организацией процессы, необходимые для СМК, их применение ко всей организации, представленные объективные свидетельства результативности этих процессов. Объективные свидетельства эксперт получает из источников информации, приведенных в 2.4.4.

Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, приведена в ГОСТ Р ИСО 9000.

Вопросы для самопроверки

1. Какими нормативными документами необходимо руководствоваться при проведении аудита?
2. Какие стандарты заменил ГОСТ Р ИСО 19011-2003?
3. Какова область применения стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2012?
4. Каковы цели проведения сертификации систем менеджмента качества по ГОСТ Р 40.003-2008?
5. Для каких целей могут использоваться руководящие указания ГОСТ Р ИСО 19011-2012?
6. Что описывает раздел 3 ГОСТ Р ИСО 19011-2012?
7. Что описывает раздел 4 ГОСТ Р ИСО 19011-2012?
8. Что описывает раздел 5 ГОСТ Р ИСО 19011-2012?
9. Что описывает раздел 6 ГОСТ Р ИСО 19011-2012?
10. Что описывает раздел 7 ГОСТ Р ИСО 19011-2012?
11. Что является целями проведения сертификации СМК согласно ГОСТ Р 40.003-2008?
12. Каковы требования к условиям проведения сертификации СМК?
13. Каковы объекты аудита при сертификации СМК?
14. На основе чего оценивают соответствие качества продукции требованиям потребителей и обязательным требованиям?
15. Какие процедуры являются обязательными документированными?

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ АУДИТА

2.1. Принципы аудита

Процесс проведения аудита основан на соблюдении нескольких принципов. Эти принципы позволяют сделать аудит результативным и надежным инструментом поддержания политики руководства и управления, обеспечивая получение информации, на основе которой организация может улучшать характеристики своей деятельности. Соблюдение этих принципов является необходимым условием для предоставления объективных и достаточных заключений по результатам аудита и позволяет аудиторам, работающим независимо друг от друга, приходиться к аналогичным заключениям при одних и тех же обстоятельствах.

Руководящие указания, приведенные в разделах 5-7 ГОСТ Р ИСО 19011-2012, базируются на следующих шести принципах.

1. Целостность (integrity) – основа профессионализма.

Аудиторам и лицам, управляющим программой аудита, следует:

- выполнять свою работу честно, старательно и ответственно;
- соблюдать и относиться с уважением к любым применяемым законодательным требованиям;
- демонстрировать свою техническую компетентность при выполнении работы;
- выполнять свою работу беспристрастно, оставаться честными и непредвзятыми во всех своих действиях;
- быть осмотрительными и не поддаваться каким-либо влияниям, которые могут оказывать на их суждения или выводы другие заинтересованные стороны.

2. Беспристрастность (fair presentation) – обязательство предоставлять правдивые и точные отчеты.

В выводах (наблюдениях) аудитов, заключениях по результатам аудита и отчетах следует отражать деятельность по аудиту правдиво и точно. Неразрешенные проблемы и разногласия между группой по аудиту и проверяемой организацией следует отражать в отчетах. Обмен информацией должен быть правдивым, точным, объективным, своевременным, понятным и полным.

3. Профессиональная осмотрительность (due professional care) – прилежание и умение принимать правильные решения при проведении аудита.

Профессиональная осмотрительность аудиторов соответствует важности выполняемого задания и доверительности со стороны заказчика аудита и других заинтересованных сторон. Важным фактором при выполнении аудиторами своей работы с профессиональной осмотрительностью

является способность принимать обоснованные решения в любых ситуациях в ходе выполнения аудита.

4. Конфиденциальность (confidentiality) – сохранность информации.

Аудиторы должны проявлять осмотрительность при использовании и обеспечении защиты и сохранности информации, полученной ими при проведении аудита. Информация, полученная при проведении аудита, не должна использоваться ненадлежащим образом для получения личной выгоды аудитором или заказчиком аудита или способом, наносящим ущерб законным интересам проверяемой организации. Соблюдение этого принципа включает в себя надлежащее обращение с конфиденциальной или классифицированной информацией.

5. Независимость (independence) – основа беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита.

Аудиторы должны быть независимыми от проверяемой деятельности во всех случаях, когда это осуществимо, и всегда выполнять свою работу таким образом, чтобы быть свободными от предубеждений и конфликта интересов. При проведении внутренних аудитов аудиторы должны быть независимыми от руководителей подразделений и направлений деятельности, которые они проверяют. Аудиторы должны сохранять объективное мнение в течение всего процесса аудита для обеспечения того, чтобы выводы и заключения аудита основывались только на свидетельствах аудита.

Для малых организаций может оказаться невозможным обеспечение независимости внутренних аудиторов от проверяемой ими деятельности, однако следует предпринять все возможные усилия для исключения какой бы то ни было заинтересованности и обеспечения объективного рассмотрения проверяемой деятельности.

6. Подход, основанный на свидетельстве (evidence-based approach), – разумная основа для достижения надежных и воспроизводимых заключений аудита в процессе систематического аудита.

Свидетельство аудита должно быть проверяемым. Оно основано на выборках имеющейся информации, поскольку аудит осуществляется в ограниченный период времени и с ограниченными ресурсами. Соответствующее использование выборок тесно связано с доверием, с которым относятся к заключениям по результатам аудита.

Вопросы для самопроверки

1. Каковы основные принципы аудита?
2. Что является основой профессионализма аудитора?
3. Как обеспечивается беспристрастность при аудите?
4. Зачем аудитору профессиональная осмотрительность?
5. Как аудитор относится к конфиденциальности информации?
6. В чем заключается независимость аудитора?
7. Что такое подход, основанный на свидетельстве?

2.2. Программа аудита: цель, управление

Организации, которой требуется проводить аудиты, следует подготовить программу аудита, позволяющую определять результативность системы менеджмента данной организации. Программа аудита может включать в себя аудиты, охватывающие один или несколько стандартов по системам менеджмента, проводимые по отдельности или в каком-либо сочетании.

Высшее руководство должно обеспечить, чтобы цели программы аудита были установлены, и назначить одно или несколько компетентных лиц, ответственных за управление программой аудита. Объем и содержание программы аудита должны зависеть от размера и характера деятельности проверяемой организации, а также от специфики, сложности и степени зрелости системы менеджмента, подлежащей аудиту. Основное внимание следует уделить адекватному распределению ресурсов программы аудита для проведения аудита наиболее важных элементов системы менеджмента. Они могут включать в себя ключевые характеристики качества продукции, опасности, связанные с охраной здоровья и техникой безопасности, или важные экологические аспекты и управление ими.

Данный подход широко известен как проведение аудитов на основе рисков. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 не дает руководящих указаний по проведению аудитов на основе рисков.

Программа аудита должна включать в себя информацию и ресурсы, необходимые для организации аудитов и их результативного и эффективного проведения в установленные временные сроки, а также может включать в себя следующее:

- цели для программы аудита и отдельных аудитов;
- объем/количество/типы/места проведения и график проведения аудитов;
- процедуры программы аудита;
- критерии аудита;
- методы аудита;
- формирование группы (групп) по аудиту;
- необходимые ресурсы, включая расходы на командировки и размещение аудиторов;
- процессы, связанные с соблюдением конфиденциальности, обеспечением защиты информации и другие подобные вопросы.

Необходимо осуществлять мониторинг и измерения, связанные с внедрением программы аудита, для обеспечения достижения поставленных целей. Для того чтобы идентифицировать возможные улучшения, программу аудита следует анализировать.

На рис.2.1 представлена последовательность процессов управления программой аудита.

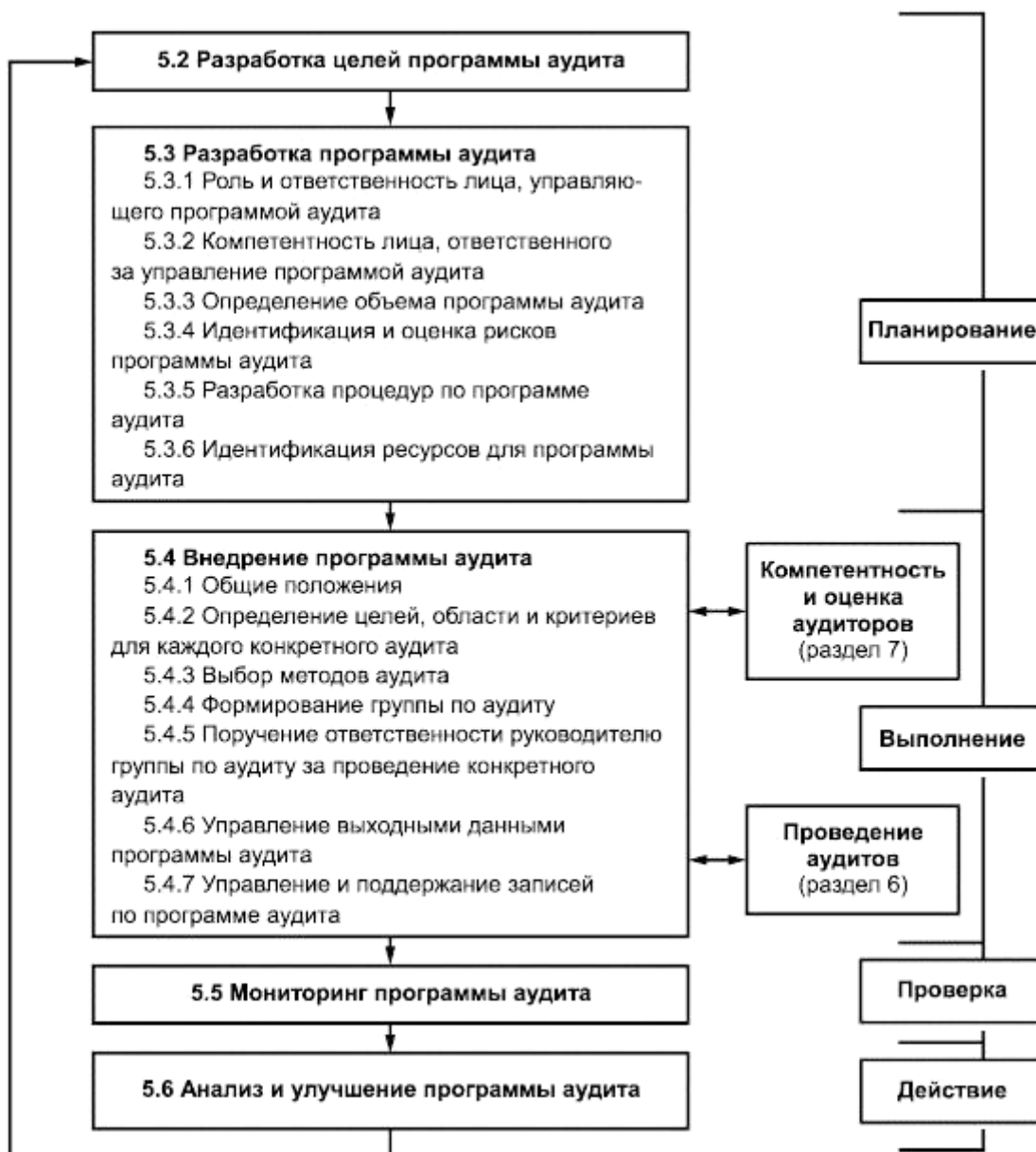


Рис.2.1. Последовательность процессов управления программой аудита

Рис 2.1 также показывает применение цикла PDCA (планирование – выполнение – проверка – действие).

Нумерация разделов/подразделов приводится в соответствии с разделами/подразделами ГОСТ Р ИСО 19011-2012.

2.2.1. Разработка целей программы аудита

Высшему руководству следует обеспечить разработку целей программы аудита, для того чтобы руководить планированием и проведением аудитов, ему также следует обеспечить результативное внедрение программы аудита. Цели программы аудита должны согласовываться и содействовать реализации политики и целей системы менеджмента.

Цели могут быть основаны на рассмотрении следующего:

- a) приоритетов руководства;
- b) коммерческих и/или деловых намерений;
- c) характеристик процессов, продуктов и проектов, а также любых изменений к ним;
- d) требований системы (систем) менеджмента;
- e) правовых и других требований, которые организация принимает на себя;
- f) необходимости в оценке поставщиков;
- g) потребностей и ожиданий заинтересованных сторон (включая потребителей);
- h) показателей и характеристик деятельности проверяемой организации, что отражается в случаях возникновения нарушений, дефектов, инцидентов или жалоб потребителей;
- i) рисков для проверяемой организации;
- j) результатов предыдущих аудитов;
- k) уровня достигнутого развития системы менеджмента.

Примеры целей программы аудита могут включать в себя следующее:

- содействие улучшению системы менеджмента и ее характеристик;
- выполнение внешних требований, например сертификации, на соответствие требованиям стандарта системы менеджмента;
- проверку соответствия контрактным требованиям;
- получение или поддержание уверенности в возможностях поставщика;
- оценку совместимости и согласованности целей системы менеджмента с политикой системы менеджмента и общими бизнес-целями организации.

2.2.2. Разработка программы аудита

Роль и ответственность лица, управляющего программой аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует:

- установить объем программы аудита;
- определить и оценить риски, связанные с программой аудита;
- определить обязанности по аудиту;
- определить процедуры программы аудита;
- определить необходимые ресурсы;
- обеспечить внедрение программы аудита, включающее в себя определение целей аудита, области и критериев отдельных аудитов, определение методов аудита и формирование группы аудиторов;
- обеспечить управление и сохранность соответствующих записей по программе аудита;
- осуществлять мониторинг, анализ и улучшение программы аудита.

Лицу, на которое возложена ответственность за управление программой аудита, необходимо информировать высшее руководство о содержании и состоянии программы аудита и, при необходимости, получать его одобрение.

Компетентность лица, ответственного за управление программой аудита

Лицо, ответственное за управление программой аудита, должно быть достаточно компетентным для эффективного и результативного управления программой аудита и связанными с ней рисками, а также иметь следующие знания и навыки:

- принципов, процедур, методов и технических средств проведения аудита;
- документов системы менеджмента и других необходимых для работы документов;
- продукции и процессов организации;
- применяемых законодательных и других требований, относящихся к деятельности и/или продукции организации, подлежащей аудиту;
- потребителей, поставщиков и других заинтересованных сторон проверяемой организации, где это применимо.

Необходимо, чтобы лицо, ответственное за управление программой аудита, участвовало в мероприятиях по постоянному повышению своего профессионального уровня для того, чтобы поддерживать на должном уровне свои знания и навыки, необходимые для управления программой аудита.

Определение объема программы аудита

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует определить объем программы аудита, который может различаться в зависимости от размера и характера деятельности проверяемой организации, а также от характера, функциональных особенностей, сложности и уровня развития проверяемой системы менеджмента и тех ее элементов, которым придается наиболее важное значение.

В отдельных случаях в зависимости от структуры и видов деятельности проверяемой организации программа аудита может состоять только из одного аудита (например, деятельность в рамках небольшого проекта).

Другие факторы, влияющие на объем программы аудита, включают в себя следующее:

- конкретную цель, область применения, продолжительность каждого аудита и общее количество планируемых аудитов, включая там, где это возможно, мероприятия по исполнению решений аудитов;
- количество, важность, сложность, степень сходства видов осуществляемой деятельности и местоположение подразделений, осуществляющих деятельность, подлежащую аудиту;

- факторы, влияющие на эффективность системы менеджмента;
- применимые критерии аудита, такие как запланированные мероприятия для соответствующих стандартов по системам менеджмента, законодательные, контрактные и другие требования, которые организация обязана выполнять;
- заключения по результатам предыдущих внутренних или внешних аудитов;
- результаты предыдущего анализа программы аудита;
- вопросы, связанные с языком, культурной и социальной средой;
- мнения и озабоченность заинтересованных сторон, например, жалобы потребителей или несоответствие законодательным требованиям;
- существенные изменения в проверяемой организации или ее деятельности;
- наличие информации и приемов ее передачи для обеспечения мероприятий по проведению аудита, в частности использование методов аудита на расстоянии от проверяемого объекта;
- возникновение событий внутреннего и внешнего характера, таких как дефекты продукции, утечки секретной информации, инциденты, связанные с охраной здоровья и техникой безопасности, действия преступного характера или инциденты в области экологии.

Идентификация и оценка рисков программы аудита

Существуют различные риски, связанные с разработкой, внедрением, мониторингом и анализом программы аудита, что может оказывать влияние на цели программы аудита. Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует рассматривать эти риски при разработке программы аудита. Риски могут быть связаны с:

- планированием, например, ошибкой, связанной с постановкой соответствующих целей аудита и определением объема программы аудита;
- ресурсами, например, выделение недостаточного периода времени для разработки программы аудита или проведения аудита;
- формированием группы по аудиту, например, недостаточной совокупной компетентностью группы для эффективного проведения аудита;
- внедрением, например, неэффективным доведением и получением информации по программе аудита;
- записями и их управлением, например проблемами с обеспечением необходимой защиты записей аудита, чтобы продемонстрировать эффективность программы аудита;
- мониторингом, анализом, улучшением программы аудита, например, неэффективным мониторингом результатов программы аудита.

Разработка процедур по программе аудита

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует разработать одну или несколько процедур, включающих в себя, где это применимо, следующее:

- планирование и составление графиков аудитов с учетом рисков, связанных с программой аудита;
- обеспечение защиты и конфиденциальности информации;
- обеспечение компетентности аудиторов и руководителей групп по аудиту;
- подбор соответствующих групп по аудиту и распределение ролей и обязанностей;
- проведение аудитов, включая использование соответствующих методов на основе выборок;
- выполнение действий по результатам аудита, если это требуется;
- составление отчетов для заказчика аудита (например, для высшего руководства) об основных достижениях программы аудита;
- поддержание записей по программе аудита;
- осуществление мониторинга анализа реализации, рисков и эффективности программы аудита.

Идентификация ресурсов для программы аудита

При идентификации ресурсов для программы аудита лицу, ответственному за управление программой аудита, следует учитывать:

- финансовые ресурсы, необходимые для развития, внедрения, управления и улучшения деятельности по аудиту;
- методы/технические приемы и средства проведения аудитов;
- наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, требуемой для достижения конкретных целей программы аудита;
- объем программы аудита и риски по аудиту;
- время в пути и затраты на транспорт, размещение и другие потребности организационного характера для проведения аудита;
- объем и уровень развития информационных и коммуникационных систем.

2.2.3. Внедрение программы аудита

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует осуществлять внедрение программы аудита посредством:

- доведения до соответствующих участвующих сторон тех частей программы аудита, которые непосредственно к ним относятся, и периодическое информирование данных сторон о прогрессе в реализации положений программы;
- определения целей, области и критериев для каждого проводимого аудита;

- координации и календарного планирования аудитов и другой деятельности, связанной с программой аудита;
- обеспечения формирования групп по аудиту, обладающих необходимой компетентностью;
- предоставления необходимых ресурсов группам по аудиту;
- обеспечения проведения аудитов в соответствии с программой аудита и в установленные сроки;
- обеспечения ведения записей по мероприятиям аудита и надлежащего управления и сохранности этих записей.

Определение целей, области и критериев для каждого конкретного аудита

В основу каждого отдельного аудита должны быть заложены документированные цели, область применения и критерии для данного аудита. Они должны определяться лицом, отвечающим за управление программой аудита, и согласовываться с общими целями программы аудита.

Цели аудита включают в себя определение того, что должно быть сделано при проведении конкретного аудита, а также следующее:

- определение степени соответствия проверяемой системы менеджмента или ее составных частей согласно критериям аудита;
- определение степени соответствия видов деятельности, процессов и продукции требованиям и процедурам системы менеджмента;
- оценку способности системы менеджмента обеспечивать соответствие законодательным и контрактным требованиям, а также другим требованиям, которые организация обязана выполнять;
- идентификацию областей потенциального улучшения системы менеджмента;
- обращение с конфиденциальной информацией, включая степень ее раскрытия.

Область каждого аудита должна согласовываться с программой аудита и его целями. Она включает в себя такие факторы, как структурные подразделения, подлежащие аудиту, их месторасположение, проверяемые виды деятельности и процессы, а также продолжительность и сроки аудита.

Критерии аудита используют в виде основы для сравнения, по которой определяют соответствие, и могут включать в себя применяемые политики, цели, процедуры, стандарты, законодательные требования, требования системы менеджмента, контрактные требования или своды правил, регулирующих деятельность в конкретном секторе или других запланированных мероприятий.

В случае любых изменений, касающихся целей, области применения и критериев для аудита, при необходимости, следует соответствующим образом модифицировать программу аудита.

Когда две или более системы менеджмента, устанавливающие требования для различных дисциплин или областей деятельности, проверяются вместе (комплексный аудит), важно, чтобы цели, область применения и критерии для данного аудита согласовывались с целями соответствующих программ аудита.

Выбор методов аудита

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует подобрать и определить методы для эффективного проведения аудита в зависимости от установленных целей, области применения и критериев для данного аудита.

Руководящие указания по определению методов аудита приведены в прил. 2.

В случае, когда две или несколько проверяющих организаций проводят совместно аудит одной организации, лицам, ответственным за управление различными программами аудита, следует договориться о методе данного аудита и рассмотреть вопросы, касающиеся наличия необходимых ресурсов и планирования мероприятий данного аудита. Если в проверяемой организации функционируют две или несколько систем менеджмента для различных дисциплин, то в программу данного аудита могут быть включены комплексные аудиты.

Формирование группы по аудиту

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует назначить членов группы по аудиту, включая руководителя группы и любых технических экспертов, требуемых для проведения конкретного аудита.

Группа по аудиту должна формироваться с учетом компетентности, необходимой для достижения целей конкретного аудита в рамках установленной для этого аудита области применения. Если аудит проводит один аудитор, он должен выполнять все обязанности, возлагаемые на руководителя группы по аудиту.

Раздел 7 ГОСТ Р ИСО 19011-2012 содержит руководящие указания по определению компетентности, требуемой для членов группы по аудиту, и описывает процессы для проведения оценки аудиторов(см. 2.4).

При определении численности и состава группы по аудиту для конкретного аудита необходимо учитывать следующие факторы:

- а) общую компетентность группы по аудиту, требуемую для достижения целей аудита, области и критериев аудита;
- б) сложность аудита, если аудит представляет собой комбинированный или совместный аудит;
- с) выбранные методы аудита;
- д) законодательные и другие требования, такие как требования контрактов, которые организация принимает на себя;

е) необходимость обеспечения независимости группы по аудиту от проверяемых видов деятельности и отсутствия конфликта интересов;

ф) возможности членов группы по аудиту эффективно взаимодействовать с представителями проверяемой организации и работать совместно;

г) язык аудита и понимание специфических социальных и культурных ценностей проверяемой организации (с учетом собственного опыта аудиторов или при поддержке технического эксперта).

Для обеспечения общей компетентности группы по аудиту следует предпринять следующие шаги:

– определение знаний и навыков, необходимых для достижения целей аудита;

– выбор членов группы по аудиту таким образом, чтобы группа обладала всеми необходимыми знаниями и опытом.

Если уровень компетентности аудиторов в группе по аудиту не является достаточным, то для обеспечения необходимой компетентности в эту группу могут быть включены технические эксперты. Технические эксперты должны работать под руководством аудитора, но не выполнять действия в качестве аудитора.

В группу по аудиту можно включать стажеров, но они должны участвовать в процессе аудита под руководством аудитора и получать необходимую методическую помощь.

Как заказчик аудита, так и проверяемая организация могут потребовать замены членов группы по аудиту по объективным причинам, основанным на принципах проведения аудита. Примеры объективных причин включают в себя ситуации, связанные с конфликтом интересов (например, в случае проведения аудитов второй или третьей стороны член группы по аудиту работал ранее в проверяемой организации или оказывал ей услуги по консалтингу), отсутствием необходимой компетентности или имевшим ранее место фактам неэтичного поведения. Такие причины следует сообщить руководителю группы по аудиту и лицу, ответственному за управление программой аудита, которые должны согласовать с заказчиком аудита и проверяемой организацией эти вопросы, перед тем как принимать любые решения, касающиеся замены членов группы по аудиту.

В ходе проведения аудита может понадобиться внесение изменений в состав группы по аудиту, например, если возникают ситуации, связанные с конфликтом интересов или недостаточной компетентностью группы по аудиту. Если такие ситуации возникают, то эти вопросы подлежат обсуждению с соответствующими сторонами (например, руководителем группы по аудиту, лицом, ответственным за управление программой аудита, заказчиком аудита или проверяемой организацией), перед тем как делать любые изменения или корректировки.

Поручение ответственности руководителю группы по аудиту за проведение конкретного аудита

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует поручить ответственность за проведение конкретного аудита руководителю группы по аудиту.

Это следует сделать заблаговременно, чтобы оставалось достаточно времени до запланированной даты аудита с тем, чтобы обеспечить результативное планирование данного аудита.

Для обеспечения результативного проведения намеченного аудита необходимо, чтобы руководителю группы по аудиту была предоставлена следующая информация:

- a) цели аудита;
- b) критерии аудита и любые ссылочные документы;
- c) область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных подразделений и процессов, подлежащих аудиту;
- d) методы и процедуры аудита;
- e) состав группы по аудиту;
- f) сведения для контактов с проверяемой организацией, места проведения аудита, даты и продолжительность проводимых в рамках аудита мероприятий;
- g) распределение соответствующих ресурсов для проведения аудита;
- h) данные, необходимые для оценки и принятия мер в отношении выявленных рисков, связанных с достижением целей данного аудита.

Предоставляемая информация, при необходимости, должна также включать в себя:

- рабочий язык при проведении аудита и язык, используемый при оформлении отчетов, в случаях, где язык отличается от родного языка аудитора и/или проверяемой организации;
- содержание отчета по аудиту, требуемое в соответствии с программой аудита;
- вопросы, имеющие отношение к конфиденциальности и информационной безопасности, если это требуется программой аудита;
- любые требования по обеспечению безопасности труда и здоровья аудиторов;
- любые требования по безопасности и уполномочиванию аудиторов;
- любые действия по результатам аудита, например, по результатам предыдущего аудита, если это применяется;
- координацию с другими видами деятельности по аудиту, в случае совместного проведения аудита несколькими организациями.

При проведении совместного аудита несколькими проверяющими организациями важно до начала выполнения работ по аудиту достичь соглашения между этими организациями, касающегося конкретных обя-

занностей каждой стороны, особенно в отношении полномочий руководителя группы по аудиту, назначенного для проведения аудита.

Управление выходными данными программы аудита

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует обеспечить выполнение следующих действий:

- анализ и согласование отчетов по результатам аудитов, включая оценку приемлемости и адекватности полученных выводов аудита;
- проведение анализа корневых причин и результативности корректирующих и предупреждающих действий;
- рассылку отчетов и доведение информации по результатам аудитов до высшего руководства и других заинтересованных сторон;
- определение необходимости в отношении любых мероприятий по исполнению решений аудита.

Управление и поддержание записей по программе аудита

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует обеспечить создание, управление и поддержание соответствующих записей, с тем чтобы продемонстрировать внедрение программы аудита. Следует установить процессы, обеспечивающие соблюдение требуемой конфиденциальности в отношении записей аудита.

Записи должны включать в себя:

а) записи, связанные с программой аудита, такие как:

- документированная программа и цели,
- риски, связанные с программой аудита,
- анализы результативности программы аудита;

б) записи, связанные с отдельным аудитом, такие как:

- планы аудита и отчеты по аудиту,
- отчеты о несоответствиях,
- отчеты по корректирующим и предупреждающим действиям,
- отчеты о действиях по результатам аудита, если это требуется;

с) записи о персонале, привлекаемом к аудиту, включающие в себя:

- оценку компетентности членов группы по аудиту и их деятельности,
- выбор группы по аудиту и членов команды,
- поддержание и повышение компетентности.

Форма и объем сведений, представленных в записях, должны демонстрировать, что поставленные цели программы аудита были достигнуты.

2.2.4. Мониторинг программы аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует контролировать ее реализацию с учетом необходимости оценивать:

а) соответствие программам аудитов, календарным планам и целям аудита;

б) деятельность членов группы по аудиту;

- c) способность групп по аудиту реализовать план аудита;
- d) обратную связь от высшего руководства, проверяемых организаций, аудиторов и других заинтересованных сторон.

Некоторые факторы могут выявить потребность внесения изменений в программу аудита по ходу ее реализации, такие как:

- исходные данные, выявленные при аудите;
- демонстрируемый уровень результативности системы менеджмента;
- изменения в системе менеджмента заказчика или проверяемой организации;
- изменения в стандартах, правовых и контрактных требованиях и других требованиях, которые организация стремится выполнить;
- замена поставщика.

2.2.5. Анализ и улучшение программы аудита

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует анализировать программу аудита для оценки степени выполнения ее целей. Выводы, сделанные из анализа программы аудита, следует использовать для процесса постоянного улучшения.

Необходимо, чтобы анализ программы аудита охватывал:

- a) результаты мониторинга и установленные в ходе его выполнения тенденции;
- b) соответствие процедурам программы аудита;
- c) выявление потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- d) записи по программе аудита;
- e) альтернативные или новые методы в области аудита;
- f) результативность мер по управлению рисками, связанными с программой аудита;
- g) вопросы, связанные с конфиденциальностью и информационной безопасностью, относящиеся к программе аудита.

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует осуществлять анализ общего внедрения программы аудита, идентифицировать области для улучшения, при необходимости вносить поправки в программу аудита, а также:

- анализировать постоянное развитие профессионального уровня аудиторов;
- предоставлять отчеты по результатам анализа программы аудита высшему руководству.

Вопросы для самопроверки

1. Роль высшего руководства в организации программы аудита.
2. Что должна включать в себя программа аудита?
3. Что может включать в себя программа аудита?
4. На каких положениях могут быть основаны цели аудита?
5. В чем заключается роль лица, управляющего программой аудита?
6. В чем заключается ответственность лица, управляющего программой аудита?
7. Каковы знания и навыки лица, ответственного за управление программой аудита?
8. Как определить объем программы аудита?
9. С чем могут быть связаны риски программы аудита?
10. Что включают в себя процедуры по программе аудита?
11. Что необходимо учитывать при идентификации ресурсов для программы аудита?
12. Посредством каких мероприятий внедряется программа аудита?
13. Как определить цели, области и критерии для каждого конкретного аудита?
14. Какие методы аудита Вы знаете?
15. Каков состав группы по аудиту?
16. Какие факторы необходимо учитывать при определении численности и состава группы по аудиту?
17. Внесение изменений в состав группы по аудиту.
18. Какой информацией должен обладать руководитель группы по аудиту?
19. Какие действия должны быть предприняты для управления выходными данными программы аудита?
20. Что включают в себя записи по программе аудита?
21. Какие критерии необходимо оценивать в процессе мониторинга программы аудита?
22. Посредством каких мероприятий можно анализировать и улучшать программу аудита?

2.3. Проведение аудита

Набор типовых действий по планированию и проведению деятельности по аудиту в рамках программы аудита зависит в целом от целей и области применения конкретного аудита.

Рис. 2.2 дает обзор типовых действий при проведении аудита. Нумерация подразделов приводится в соответствии с нумерацией подразделов ГОСТ Р ИСО 19011-2012.

2.3.1. Организация проведения аудита

Когда приступают к проведению аудита, ответственность за его проведение остается за назначенным руководителем группы по аудиту до завершения данного аудита.

Для того чтобы приступить к проведению аудита, нужно рассмотреть шаги, приведенные на рис.2.2; однако их последовательность может отличаться в зависимости от проверяемой организации, процессов и конкретных обстоятельств, относящихся к данному аудиту.

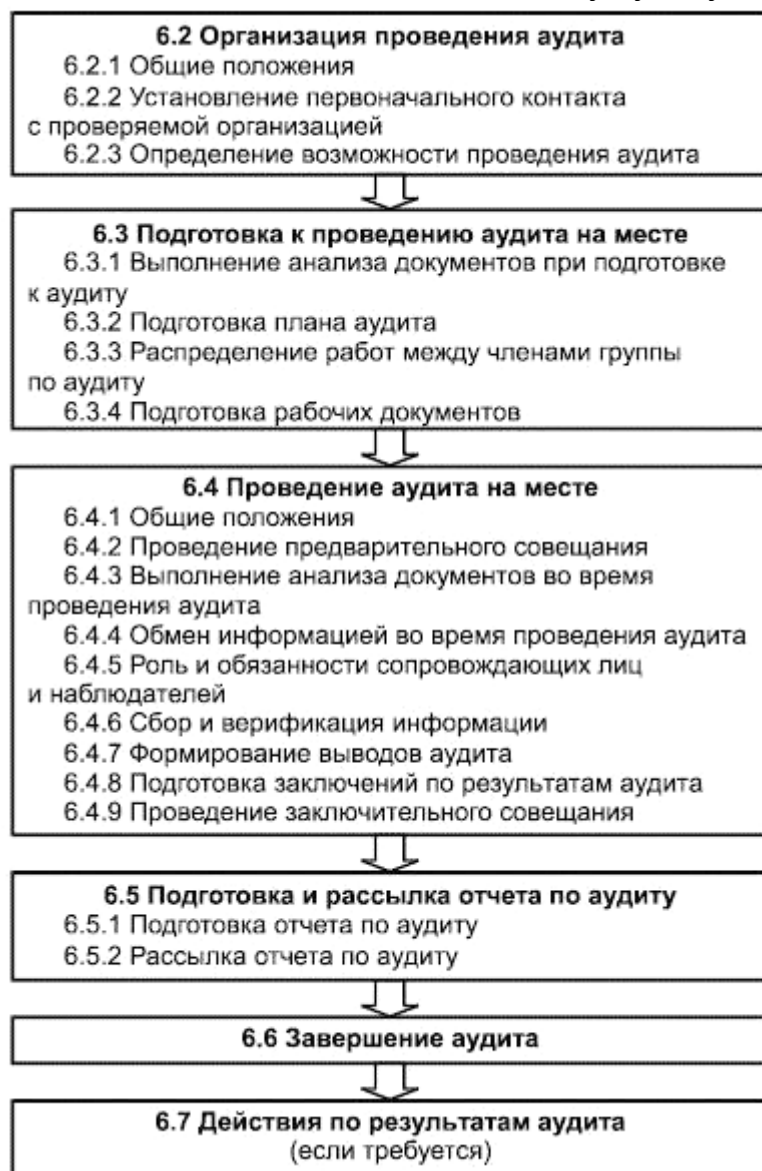


Рис. 2.2. Типовые действия при проведении аудита

Установление первоначального контакта с проверяемой организацией

Первоначальный контакт с проверяемой организацией для проведения аудита может иметь официальный или неформальный характер и должен

устанавливаться руководителем группы по аудиту. Целями первоначального контакта являются:

- установление связи и каналов передачи информации с представителями проверяемой организации;
- подтверждение полномочий для проведения аудита;
- предоставление информации, касающейся области аудита, методов аудита и состава группы по аудиту, в том числе технических экспертов;
- получение разрешения на доступ к соответствующим документам для планирования целей и задач, включая записи;
- определение применяемых к проверяемой организации законодательных и контрактных требований, а также других требований, относящихся к видам осуществляемой деятельности и продукции проверяемой организации;
- подтверждение соглашения с проверяемой организацией относительно степени раскрытия и обращения с информацией, носящей конфиденциальный характер;
- определение необходимых подготовительных мероприятий по аудиту, включая даты планов-графиков;
- определение любых требований, связанных с обеспечением доступа, здоровья и безопасности или других требований;
- согласование присутствия наблюдателей и потребности в сопровождающих для группы по аудиту;
- определение любых областей заинтересованности или озабоченности проверяемой организации в связи с конкретным намеченным аудитом.

Определение возможности проведения аудита

Для обеспечения уверенности в том, что поставленные цели аудита могут быть достигнуты, нужно определить возможность проведения аудита.

При определении возможности проведения аудита нужно учитывать такие факторы, как наличие:

- необходимой и достаточной информации для планирования аудита;
- адекватного содействия и сотрудничества со стороны проверяемой организации;
- достаточного времени и ресурсов для выполнения аудита.

В случае невозможности проведения аудита необходимо предложить заказчику альтернативное решение на основе консультаций с проверяемой организацией.

2.3.2. Подготовка к проведению аудита на месте

Выполнение анализа документов при подготовке к аудиту

Необходимо проанализировать документацию соответствующей системы менеджмента проверяемой организации, с тем чтобы:

– собрать информацию для подготовки мероприятий аудита и подходящие рабочие документы, например, относящиеся к процессам, должностным обязанностям;

– осуществить обзор документации системы для выявления возможных пробелов.

Руководящие указания по выполнению анализа документации приведены в прил. 2.

Документация должна включать в себя, насколько это применимо, документы и записи системы менеджмента, а также отчеты по предыдущим аудитам. При анализе документации следует учитывать размер, характер деятельности, сложность проверяемой организации и ее системы менеджмента, а также цели и область применения аудита.

Подготовка плана аудита

Руководителю группы по аудиту следует подготовить план аудита, основанный на информации, содержащейся в программе аудита и документации, предоставленной проверяемой организацией. План аудита должен рассматривать последствия аудита с учетом его влияния на процессы проверяемой организации и обеспечивать основу для соглашения между заказчиком аудита, группой по аудиту и проверяемой организацией относительно проведения аудита. Этот план должен способствовать наилучшей координации, последовательности и срокам выполнения работ по аудиту для наиболее эффективного достижения результата.

Объем сведений, представленных в плане аудита, должен отражать область применения и сложность аудита, а также влияние факторов неопределенности на достижение целей аудита. При подготовке плана аудита руководитель группы по аудиту должен быть осведомлен о:

- соответствующих методах выборочного контроля (см. 2.3 прил. 2);
- характерных чертах и особенностях состава группы по аудиту и ее коллективном уровне компетентности;
- рисках для проверяемой организации, возникающих вследствие проведения аудита.

Например, риски для организации могут возникать вследствие присутствия членов группы по аудиту, влияющих на обеспечение требований в области охраны труда, экологии и качества, и их присутствие может представлять определенную угрозу для продукции, услуг, персонала или инфраструктуры проверяемой организации (например, случай привнесения загрязнения в приспособления для очистки помещений).

Для комплексных аудитов следует уделить особое внимание вопросам взаимодействия между операционными процессами и гармонизации целей и приоритетов различных систем менеджмента в случае соперничества между ними.

Масштаб и содержание плана аудита могут различаться, например, между первоначальным и последующими аудитами, так же, как и между внутренними и внешними аудитами. План аудита должен допускать достаточную гибкость, чтобы по мере осуществления мероприятий по аудиту в него, в случае необходимости внесения корректировок или изменений, можно было внести требуемые изменения.

План аудита должен включать в себя или содержать ссылки на:

- цели аудита;
- область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных подразделений и процессов, которые будут проверяться;
- критерии аудита и ссылочные документы;
- места проведения аудита, даты, ожидаемое время и продолжительность намеченных мероприятий по аудиту, включая совещания с руководством проверяемой организации, а также другие совещания;
- используемые при проведении аудита методы, включая объем или степень выборочного контроля, необходимого для получения достаточных свидетельств аудита, и проект программы выборочного контроля, если она применяется;
- роли и обязанности членов группы по аудиту, а также сопровождающих лиц и наблюдателей;
- распределение соответствующих ресурсов по "критичным местам" проведения аудита.

При необходимости в план аудита следует также включать:

- определение представителей проверяемой организации для участия в аудите;
- рабочий язык для проведения аудита и язык для составления отчета в тех случаях, где он отличается от родного языка аудитора и (или) проверяемой организации;
- содержание отчета по аудиту;
- материально-техническое обеспечение и коммуникационные средства, включая средства и необходимые подготовительные мероприятия на местах проверяемых подразделений;
- любые специальные меры, предпринимаемые в отношении рисков и влияния неопределенности на цели аудита;
- вопросы, относящиеся к конфиденциальности и сохранности информации;
- действия по результатам проверок, например, предыдущего аудита;
- вопросы координации, связанные с проведением других работ по аудиту, в случае совместного аудита.

План аудита может быть проанализирован и одобрен заказчиком аудита, и его следует представить на рассмотрение проверяемой организации. Любые возражения со стороны проверяемой организации, относящиеся к

плану аудита, необходимо разрешить между руководителем группы по аудиту, проверяемой организацией и заказчиком аудита.

Распределение работ между членами группы по аудиту

Руководитель группы по аудиту в ходе консультаций с членами группы по аудиту должен обозначить и распределить ответственность между каждым членом группы за аудит конкретных процессов, работ, функциональных подразделений или участков производственной деятельности. При таком распределении следует учитывать независимость и компетентность аудиторов и результативное использование ресурсов, а также различные роли и обязанности аудиторов, стажеров и технических экспертов.

Руководитель группы по аудиту должен проводить рабочие совещания группы по аудиту для того, чтобы распределять рабочие задания и решать вопросы, касающиеся возможных изменений. По ходу проведения аудита могут быть сделаны изменения в рабочие задания или в выполнение работ, для того чтобы обеспечить достижение поставленных целей аудита.

Подготовка рабочих документов

Члены группы по аудиту должны собирать и анализировать информацию, относящуюся к зоне их ответственности, и осуществлять подготовку рабочих документов надлежащим образом для фиксации и протоколирования свидетельств аудита. Такие рабочие документы могут включать в себя:

- контрольные перечни «вопросники» (чек-листы);
- планы выборок для аудита;
- формы для регистрации данных, таких как подтверждающие свидетельства, выводы аудита и протоколы совещаний.

Контрольный перечень («вопросник»). Один из основных методов работы аудитора – опрос. Эффективность опроса во многом определяется теми вопросами, которые задает аудитор, поэтому список таких вопросов – контрольный перечень – он готовит заранее.

Контрольный перечень («вопросник») – методический инструмент аудитора, особенно значимый на начальном этапе его работы. Использование контрольного вопросника не должно ограничивать объем действий по аудиторской проверке, который может изменяться в зависимости от информации, собранной в ходе аудиторской проверки.

В контрольном перечне аудитор формирует темы опроса в виде тезисов, а подробные вопросы задает по необходимости. Аудиторская практика показывает, что:

- вопросы должны быть сформулированы достаточно четко и недвусмысленно, они должны быть целенаправленными, не включающими оценку;
- вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет», не информативны, поэтому их следует избегать (задавать не «закрытые», а «открытые» вопросы);

- не должно быть вопросов-ловушек и вопросов инквизиторского характера;

- вопросы должны избегать намеков на личные свойства;

- технические детали должны выясняться только в той мере, в какой это необходимо для оценки процессов и рабочих операций; результаты аудитора, выходящие за пределы его компетенции, не могут быть использованы для объективного отчета, так как отчасти строятся на предположениях;

- правильно сформулированные вопросы заставляют аудируемого обращаться к собственным знаниям о рассматриваемых вещах, а не к информации, уже имеющейся у аудитора;

- вопросники служат руководством и ориентиром для проведения аудита, – вопросник не догма, а руководство к действию.

Пример контрольного перечня (чек-листа) приведен в прил. 11.

Кроме того, в процессе проведения аудита члены комиссии по аудиту используют опросные листы и журналы аудиторов.

Опросный лист. Это анкета, содержащая перечень вопросов для руководителя аудируемого процесса (подразделения), ответы на которые используются для предварительного оценивания аудируемого объекта. Использование опросного листа позволяет:

- сократить время аудиторской проверки,

- сделать руководителя аудируемого процесса (подразделения) участником аудиторской проверки,

- психологически подготовить руководителя аудируемого процесса (подразделения) к работе аудиторов.

Положительный ответ на вопрос опросного листа дается только тогда, когда он может быть подтвержден документом или визуально. Подписанный опросный лист может выступать в качестве официального документа при аудиторской проверке и должен быть сохранен. Вопросы, включаемые в опросный лист, должны строиться на основе документа, определяющего критерии аудиторской проверки, и охватывать наиболее существенные части этих критериев. Они должны формулироваться лаконично, четко и недвусмысленно с тем, чтобы они были понятны отвечающим.

Вопросы должны формулироваться в определенной последовательности, чтобы служить своеобразным "путеводителем" аудиторской проверки. Они должны предусматривать только однозначный ответ "да" или "нет".

Количество вопросов должно быть минимальным, но достаточным для анализа объекта аудиторской проверки.

Заполненный опросный лист должен анализироваться аудитором на предмет полноты, правильности и достоверности ответов.

Положительные ответы, которые вызывают сомнения в достоверности, должны быть рассмотрены с ведущим аудитором, а затем - с руководителем аудируемого подразделения. Сомнения могут быть следствием следующих причин:

- неправильным пониманием вопросов сотрудниками аудируемого подразделения;
- информацией о невыполнении требований, установленных критериями аудиторской проверки.

Ответы, вызывающие сомнения аудиторов, должны подвергаться дополнительной проверке.

Журнал аудитора. Журнал аудитора (дневник аудитора, записная книжка, проверочный лист) – бланк, в котором аудитор фиксирует факты и другую информацию, полученные в ходе аудиторской проверки.

Журнал аудитора является наиболее удобной формой фиксации сбора информации. Записи в журнале являются основой для подготовки заключения по результатам аудиторской проверки.

Записи в журнале аудитора могут использоваться в качестве свидетельств аудита, а также для:

- подготовки справки об обнаруженных несоответствиях;
- подготовки заключения о результатах аудиторской проверки;
- подготовки справок о состоянии проблем, выявленных в прошлых аудиторских проверках;
- подготовки предложений о распространении положительного опыта работы конкретного подразделения в других подразделениях.

Руководящие указания по подготовке рабочих документов приведены в 2.4 прил. 2.

Рабочие документы, включая записи, являющиеся результатом использования документов, следует хранить, по меньшей мере, до завершения аудита. Хранение документов после завершения аудита представлено в 2.3.5. Для документов, содержащих конфиденциальную или частную информацию, членам группы по аудиту следует надлежащим образом обеспечить хранение и защиту.

2.3.3. Проведение аудита на месте

Мероприятия или работы по аудиту обычно проводятся в определенной последовательности согласно тому, как показано на рис. 2.2. Эта последовательность может меняться в соответствии с условиями конкретных аудитов.

Проведение предварительного совещания

Целью предварительного совещания являются:

- а) подтверждение согласия всех сторон (например, проверяемой организации, группы по аудиту) относительно плана аудита;

б) представление членов группы по аудиту;

с) обеспечение уверенности в том, что все запланированные в рамках аудита мероприятия могут быть выполнены.

Предварительное совещание проводят с руководством проверяемой организации и, когда это возможно, с теми лицами, которые отвечают за проверяемые подразделения или процессы. В ходе этого совещания предоставляется возможность задать вопросы.

Объем и степень предоставляемых сведений должны соответствовать степени осведомленности проверяемой организации с процессом аудита. Во многих случаях, например, при проведении внутренних аудитов в небольших организациях, предварительное совещание может состоять лишь из объявления о том, что началось проведение аудита, и объяснения сущности или специфики аудита.

В других случаях предварительное совещание может иметь официальный характер, при котором проводится регистрация присутствующих на нем лиц. Предварительное совещание должно проходить под руководством руководителя группы по аудиту, в обязанности которого входит:

- представить участников, включая наблюдателей и сопровождающих лиц, и объяснить их роль в аудите;

- подтвердить цели, область и критерии аудита;

- подтвердить с проверяемой организацией план аудита и другие необходимые мероприятия, связанные с аудитом, такие как дата и время заключительного совещания, любые промежуточные совещания группы по аудиту и руководства проверяемой организации и любые дальнейшие изменения;

- ознакомить с методами, которые будут использоваться при проведении аудита, включая информирование проверяемой организации о том, что свидетельства аудита будут основаны на выборках доступных данных;

- представить методы по управлению рисками, связанными с аудитом, которые могут иметь место для организации вследствие присутствия на местах членов группы по аудиту;

- подтвердить официальные каналы связи между группой по аудиту и проверяемой организацией;

- подтвердить язык, используемый при аудите;

- подтвердить, что во время аудита проверяемая организация будет информироваться о ходе его проведения;

- подтвердить, что необходимые группе по аудиту ресурсы и средства будут доступны;

- подтвердить обеспечение конфиденциальности и информационной безопасности;

- подтвердить обеспечение безопасности работы и ознакомление с соответствующими процедурами по обеспечению безопасности, а также в случае возникновения чрезвычайной ситуации для группы по аудиту;
- ознакомить с методом регистрации и составления отчетов по выявленным при проведении аудита фактам, включая их классификацию и любое ранжирование;
- проинформировать об условиях, при которых аудит может быть прекращен;
- проинформировать о заключительном совещании;
- проинформировать о том, каким образом следует обращаться с теми фактами, которые могут быть выявлены во время аудита;
- проинформировать о любой системе обратной связи с проверяемой организацией по рассмотрению выводов или заключений по результатам аудита, включая жалобы или апелляции.

Выполнение анализа документов во время проведения аудита

Необходимо проанализировать документацию проверяемой организации с тем, чтобы:

- определить соответствие системы (насколько это отражено в документации) критериям аудита;
- собрать информацию для содействия реализации намеченных мероприятий в рамках проводимого аудита.

В табл. 2.1 представлены документы, которые требуются для того или иного типа аудита.

Т а б л и ц а 2.1

Таблица документов, требуемых для аудита

	Контракты	Стандарты	Руководства	Документация по процессу/процедуре	Инструкции	Другое
Внутренний аудит	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Аудит заинтересованной стороны	Да	Возможно	Да	Да	Иногда	Да
Независимый аудит	Да	Да	Да	Да	Да	Да

Примечание. Документы, выделенные жирным шрифтом, являются первичными

Эти документы не могут служить основой для аудита сами по себе. Они должны рассматриваться в контексте бизнес-целей, входов и выходов процессов.

Руководящие указания по выполнению анализа документации, приведены в 2.2 прил. 2.

Данный анализ может осуществляться в сочетании с другими видами деятельности по аудиту и может продолжаться по ходу выполнения мероприятий аудита, если это не сказывается негативным образом на результативности проведения аудита.

Если необходимая документация не может быть предоставлена в сроки, определенные планом аудита, руководителю группы по аудиту следует проинформировать лицо, ответственное за управление программой аудита, и проверяемую организацию. В зависимости от области применения и целей аудита следует принять решение о целесообразности продолжения проведения аудита или о приостановке его проведения до тех пор, пока не будут разрешены все вопросы, связанные с документацией.

Обмен информацией во время проведения аудита

В ходе аудита может возникнуть необходимость в заключении официальных соглашений по обмену информацией между группой по аудиту и проверяемой организацией, заказчиком аудита и, возможно, с внешними органами (например, контролирующими органами), особенно в тех случаях, когда законодательные нормы содержат требования об обязательном уведомлении о несоответствиях.

В группе по аудиту периодически проводят обмен информацией, оценивают ход аудита и, при необходимости, перераспределяют обязанности между членами группы по аудиту.

Во время аудита руководитель группы по аудиту должен периодически обмениваться информацией о ходе аудита и связанных с этим вопросах с проверяемой организацией и, при необходимости, с заказчиком аудита. Свидетельство, полученное во время аудита относительно предполагаемого непосредственного и существенного риска для проверяемой организации, должно быть без задержки доведено до сведения проверяемой организации и, если необходимо, заказчика аудита. Информация, выходящая за пределы области аудита, должна также приниматься во внимание и доводиться до руководителя группы по аудиту, чтобы была обеспечена возможность для ее передачи заказчику аудита или проверяемой организации.

Если имеющееся свидетельство аудита указывает на невыполнимость целей аудита, руководителю группы по аудиту следует доложить заказчику аудита или проверяемой организации о причинах для принятия соответствующих мер. Такие меры могут включать в себя внесение изменений и переутверждение плана аудита, изменение целей или области аудита, или прекращение аудита.

Любую необходимость во внесении изменений в план аудита, которая может выявляться по ходу выполнения мероприятий аудита, следует анализировать и согласовывать с лицом, ответственным за управление программой аудита, и, при необходимости, с проверяемой организацией.

Роль и обязанности сопровождающих лиц и наблюдателей

Сопровождающие лица и наблюдатели (например, представители регулирующего органа или других заинтересованных сторон) могут присутствовать при работе группы по аудиту. Они не должны оказывать влияние или вмешиваться в проведение аудита. В случае, если это не может быть гарантировано, руководитель группы по аудиту имеет право отказать наблюдателям в участии в некоторых мероприятиях аудита.

Для наблюдателей любые обязательства, относящиеся к здоровью, безопасности и конфиденциальности, должны оговариваться и регулироваться между заказчиком аудита и проверяемой организацией.

Сопровождающие лица, назначенные проверяемой организацией, должны оказывать помощь группе по аудиту и действовать по просьбе руководителя группы по аудиту. Сопровождающие лица должны выполнять следующие обязанности:

а) содействовать аудиторам, обеспечивать контакты и назначение времени для бесед (интервью);

б) организовывать доступ для посещения определенных объектов или рабочих участков проверяемой организации;

с) обеспечивать то, чтобы правила и процедуры по безопасности были известны и соблюдались членами группы по аудиту и наблюдателями.

Роль руководства может также включать в себя следующее:

– исполнять роли лиц, свидетельствующих в ходе аудита от имени проверяемой организации;

– предоставлять разъяснения или оказывать помощь при сборе информации.

Сбор и верификация информации

Во время проведения аудита информация, относящаяся к целям аудита, области и критериям аудита, включая информацию, касающуюся взаимодействия между подразделениями, деятельности и процессов, должна быть собрана путем необходимых выборок и верифицирована. В качестве свидетельства аудита следует принимать только ту информацию, которая может быть верифицирована. Свидетельства аудита должны быть зарегистрированы. Если во время сбора свидетельств группе по аудиту станут известны любые новые или измененные риски, их следует рассмотреть и принять соответствующие меры.

Руководящие указания по выборкам приведены в 2.3 прил. 2.

На рис.2.3 представлена блок-схема процесса, начиная от сбора информации до получения заключений по результатам аудита.

Методы сбора информации включают в себя следующее:

– опросы;

– наблюдения за деятельностью;

– анализ документов, включая записи.

Руководящие указания, касающиеся источников информации, приведены в 2.5 прил. 2.

Руководящие указания, касающиеся посещения объектов и подразделений, приведены в 2.6 прил. 2.

Руководящие указания по проведению опросов приведены в 2.7 прил. 2.



Рис.2.3. Блок-схема процесса, начиная от сбора информации до получения заключений по результатам аудита

Формирование выводов аудита

Для получения выводов аудита свидетельства аудита должны быть сопоставлены и оценены относительно критериев аудита. Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита. В случае, если это не может быть гарантировано, руководитель группы по аудиту имеет право отказать наблюдателям в участии в некоторых мероприятиях аудита.

Несоответствия и подтверждающие их свидетельства аудита должны быть записаны. Несоответствия могут быть классифицированы (ранжированы). Они должны быть проанализированы с проверяемой организацией для подтверждения объективности свидетельств аудита и для подтверждения того, что выявленные несоответствия правильно понимаются. Следует принять все возможные меры по разрешению любых разногласий во мнениях по свидетельствам и/или выводам аудита, а неразрешенные вопросы следует документально оформить.

Группе по аудиту, по мере необходимости, следует собираться для анализа выводов аудита на определенных этапах его проведения.

Дополнительные руководящие указания по идентификации и оценке выводов аудита приведены в 2.8 прил. 2.

Подготовка заключений по результатам аудита

Группе по аудиту до заключительного совещания следует выполнить следующее:

а) проанализировать выводы аудита и любую другую соответствующую информацию, собранную во время аудита, на соответствие целям аудита;

б) согласовать заключения по результатам аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;

с) подготовить рекомендации, если это предусмотрено целями аудита;

д) обсудить действия по результатам аудита, если это требуется.

Заключения аудита могут содержать следующую информацию, касающуюся:

– степени соответствия критериям аудита и основательности системы менеджмента, включая эффективность системы менеджмента в достижении заявленных целей;

– эффективности внедрения, поддержания и улучшения системы менеджмента;

– возможностей процесса анализа со стороны руководства для обеспечения постоянной пригодности системы менеджмента, ее адекватности, эффективности и улучшения;

– достижения целей аудита, степени охвата области аудита и выполнения критериев аудита;

– корневых причин выявленных фактов (наблюдений), если это предусмотрено планом аудита;

– сопоставления и обобщения аналогичных или схожих по своему характеру фактов, выявленных при проведении аудита в различных областях, для определения тенденций (трендов).

Если это определено планом аудита, то заключения по результатам аудита могут вести к рекомендациям по улучшению или будущим видам деятельности по аудиту.

Проведение заключительного совещания

Проведение заключительного совещания должно быть организовано руководителем группы по аудиту таким образом, чтобы представленные выводы и заключения аудита были понятны и признаны проверяемой организацией. К участию в заключительном совещании следует привлекать руководителей проверяемой организации и, там, где это целесообразно, сотрудников, отвечающих за функции или процессы, которые были проверены в ходе аудита, а также заказчика аудита и другие стороны.

Если это необходимо, руководитель группы по аудиту должен сообщать проверяемой организации о сложившихся во время проведения аудита ситуациях, которые могут уменьшить доверие к информации, изложенной в заключениях по результатам аудита. Если это определено в системе менеджмента или соглашением с лицом, отвечающим за управление программой аудита, участникам следует согласовать сроки разработки и внедрения плана мероприятий по результатам аудита, включающего корректирующие и предупреждающие действия.

Объем и степень предоставляемых сведений должны соответствовать степени осведомленности проверяемой организации о процессе аудита. В других случаях, например, при внутренних аудитах, заключительное совещание является менее формальным и может состоять только из сообщения о выводах и заключениях по результатам аудита.

При необходимости, на заключительном совещании следует довести до сведения проверяемой организации следующее:

- что собранные во время аудита свидетельства основаны на выборке данных и информации, имевшейся на момент проведения аудита;
- метод протоколирования и составления отчетов, включая любую классификацию или ранжирование данных;
- процесс обработки и трактовки выводов аудита и возможные последствия, связанные с принятием решений по выявленным фактам;
- выводы аудита таким способом, чтобы они были понятны и признаны проверяемой организацией;
- любые последующие действия по результатам аудита (например, выполнение корректирующих действий, обработку претензий, процесс апелляции).

Любые разногласия по выводам и/или заключениям аудита между группой по аудиту и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, по возможности, разрешены. В случае, если разногласия не удается разрешить, то все мнения должны быть зарегистрированы.

Если это предусмотрено целями аудита, могут быть предоставлены рекомендации по улучшению. Следует указать, что рекомендации не носят обязательного характера.

2.3.4. Подготовка и рассылка отчета по аудиту

Подготовка отчета по аудиту

Руководитель группы по аудиту несет ответственность за подготовку и содержание отчета по аудиту.

Отчет по аудиту должен содержать полные, точные, четко сформулированные и понятные записи по аудиту и, в соответствии с процедурами аудита, должен включать в себя или содержать ссылку на следующее:

- а) цели аудита;

b) область аудита, в частности, идентификацию проверенных организационных и функциональных подразделений или процессов и охватываемый период времени;

c) идентификацию заказчика аудита;

d) идентификацию членов группы по аудиту и представителей проверяемой организации, принимавших участие в проведении аудита;

e) даты и места проведения аудита на месте;

f) критерии аудита;

g) выводы аудита;

h) заключения по результатам аудита;

i) заявление о степени соответствия критериям аудита.

При необходимости в отчет по аудиту могут также быть включены:

– план аудита, включая график;

– итоговое изложение процесса аудита, включая неопределенности и/или любые встретившиеся препятствия при его проведении, которые могут уменьшить достоверность заключений по результатам аудита;

– подтверждение достижения целей аудита в пределах области аудита в соответствии с планом аудита;

– области, не охваченные аудитом, но находящиеся в области аудита;

– итоговая сводка, содержащая заключения по результатам аудита и подтверждающие их выводы (наблюдения) аудита;

– неразрешенные противоречия между группой по аудиту и проверяемой организацией;

– возможности для улучшения, если это предусмотрено целями аудита;

– выявленные сильные стороны и лучшие практики;

– согласованный план действий по результатам аудита, если такой план имеется;

– заявление о конфиденциальном характере содержимого отчета;

– любые последствия для программы аудита или последующих аудитов;

– перечень рассылки отчета по аудиту.

Отчет по аудиту может быть разработан до заключительного совещания.

Рассылка отчета по аудиту

Отчет по аудиту должен быть подготовлен и представлен в согласованные сроки. В случае задержки, о ее причинах следует сообщить проверяемой организации и лицу, ответственному за управление программой аудита.

Отчет по аудиту должен иметь дату выпуска, надлежащим образом проанализирован и утвержден в соответствии с процедурами программы аудита.

Затем отчет по аудиту должен быть разослан получателям, определенными процедурами аудита.

2.3.5. Завершение аудита

Аудит считается завершенным, если все запланированные мероприятия аудита были выполнены или же на основании, согласованном с заказчиком аудита (например, могут быть непредвиденные ситуации, которые препятствуют тому, чтобы аудит был завершен в соответствии с разработанным планом).

Документы, относящиеся к аудиту, следует хранить или уничтожать на основании соглашения между участвующими сторонами в соответствии с процедурами программы аудита и применяемыми законодательными и другими требованиями.

Если это не предусмотрено законом, группа по аудиту и лицо, ответственное за управление программой аудита, не должны раскрывать содержимого документов и другой информации, полученной во время аудита, или отчета по аудиту любой другой стороне без ясного разрешения заказчика аудита и, где это требуется, разрешения проверяемой организации. Если необходимо раскрыть содержание документов аудита, заказчик аудита и проверяемая организация должны быть незамедлительно об этом проинформированы.

Из наблюдений и выводов, полученных при проведении аудита, проверяемой организации следует извлекать необходимые уроки для включения соответствующих действий в процесс постоянного улучшения своей системы менеджмента.

2.3.6. Действия по результатам аудита

Заключения по результатам аудита могут в зависимости от целей аудита указывать на необходимость выполнения коррекций, корректирующих и предупреждающих действий или действий по улучшению. Такие действия, как правило, разрабатываются и выполняются проверяемой организацией в согласованные временные сроки. При необходимости, проверяемой организации следует информировать лицо, ответственное за управление программой аудита, и группу аудиторов о состоянии выполнения этих действий.

Выполнение и результативность этих действий должны быть верифицированы. Такая верификация может быть частью последующего аудита.

Вопросы для самопроверки

1. Цели первоначального контакта с проверяемой организацией.
2. Каковы типовые действия при проведении аудита?
3. Как определить возможность проведения аудита?
4. Как выполняется анализ документов при подготовке к аудиту?

5. Кто подготавливает план аудита?
6. Какие ссылки должен содержать план аудита?
7. Как распределить работы между членами группы по аудиту?
8. Как подготовить рабочие документы для аудита?
9. Что должны включать рабочие документы?
10. Проведение аудита на месте. Цель предварительного совещания.
11. Обязанности руководителя группы при проведении предварительного совещания.
12. Как анализируются документы во время проведения аудита?
13. Как происходит обмен информацией во время проведения аудита?
14. Роль и обязанности сопровождающих лиц и наблюдателей при проведении аудита.
15. Сбор и верификация информации. Методы сбора информации.
16. Формирование выводов аудита.
17. Идентификация и оценка выводов аудита.
18. Подготовка заключения по результатам аудита.
19. Проведение заключительного совещания.
20. Подготовка отчета по аудиту.
21. Что входит в состав отчета по аудиту?
22. Рассылка отчета по аудиту.
23. Завершение аудита.
24. Действия по результатам аудита.

2.4. Компетентность и оценка аудиторов

Доверие к процессу аудита и его способность достигнуть поставленные цели зависит от компетентности лиц, участвующих в планировании и проведении аудитов, включая аудиторов и руководителей групп по аудиту. Компетентность следует оценивать посредством процесса, учитывающего личные качества и способность применять знания и навыки, приобретенные посредством обучения, производственного опыта, подготовки в качестве аудитора и опыта в проведении аудита. Этот процесс должен учитывать потребности программы аудита и ее цели. Некоторые знания и навыки, описанные в 2.4.1, являются общими и универсальными для аудиторов любой дисциплины или области, охватываемой соответствующей системой менеджмента, остальные имеют особый характер, учитывающий конкретную специфику дисциплины или области, охватываемой системой менеджмента. При этом нет необходимости в том, чтобы каждый аудитор в группе по аудиту имел одинаковый уровень компетентности; при этом необходимо, чтобы общая компетентность группы по аудиту была достаточной для выполнения целей аудита.

Оценку компетентности аудиторов необходимо планировать, осуществлять и документально оформлять в соответствии с программой аудита, включая процедуры для получения объективного, надежного и соответствующего имеющимся потребностям результата. Процесс оценки должен включать в себя следующие четыре этапа:

- a) определение компетентности персонала для проведения аудита, требуемой для программы аудита;
- b) определение критериев оценки;
- c) выбор соответствующего метода оценки;
- d) проведение оценки.

Результат процесса оценки должен служить основой для:

- формирования группы по аудиту;
- определения потребности в обучении и подготовке или других потребностей, связанных с увеличением уровня компетентности;
- оценки текущей работы аудиторов.

Аудиторы должны развивать, поддерживать и улучшать свою компетентность посредством постоянного профессионального развития и регулярного участия в аудитах.

Процесс оценки аудиторов и руководителей группы по аудиту описан в 2.4.2 и 2.4.3.

Оценка руководителей групп по аудиту должна проводиться согласно критериям, установленным в 2.4.1.

Компетентность, необходимая лицу, управляющему программой аудита, описана в 2.2.2.

2.4.1. Определение компетентности аудитора для удовлетворения потребностей программы аудита

При принятии решений, касающихся необходимого уровня знаний и навыков, следует учитывать следующее:

- размер, вид деятельности и структурные особенности проверяемой организации;
- аспекты деятельности (дисциплины) системы менеджмента, подлежащей аудиту;
- цели и объем программы аудита;
- другие требования, например, устанавливаемые внешними органами, если они применяются;
- роль процесса аудита в системе менеджмента проверяемой организации;
- сложность, объем и структуру системы менеджмента, подлежащей аудиту;
- имеющуюся неопределенность, связанную с достижением целей аудита.

Личные качества

Аудиторы должны обладать необходимыми личными качествами, позволяющими им действовать в соответствии с принципами проведения аудита, изложенными в разд. 2.1. Аудиторы должны проявлять профессиональное отношение и личные качества во время проведения аудита, включающие в себя:

- этичность – честность, правдивость, искренность и благоразумие;
- открытость и непредубежденность – желание и готовность воспринимать альтернативные идеи или точки зрения;
- дипломатичность – тактичность при обращении с людьми;
- наблюдательность – активное наблюдение за окружающей обстановкой и видами деятельности;
- восприимчивость – осведомленность и способность к пониманию ситуаций;
- универсальность – возможность быстро адаптироваться к различным ситуациям;
- упорство – настойчивость, нацеленность на достижение целей;
- решительность – своевременное принятие решений на основе логических соображений и анализа;
- самостоятельность – действовать и выполнять свои функции независимо, результативно взаимодействуя с другими;
- принципиальность – готовность действовать ответственно и этично даже в тех случаях, когда эти действия могут не встречать одобрения или приводить к разногласиям или конфронтации;
- готовность к самосовершенствованию – обучение в процессе работы, стремление к достижению наилучших результатов при проведении аудитов;
- высокая культура поведения – соблюдение и уважительное отношение к культурным ценностям проверяемой организации;
- умение сотрудничать и работать с людьми – результативное взаимодействие с другими, включая членов группы по аудиту и персонал проверяемой организации.

Знания и навыки

Аудиторы должны обладать знаниями и навыками, необходимыми для достижения намеченных результатов аудитов, проведение которых им будет поручено. Все аудиторы должны обладать общими знаниями и навыками, и также предполагается, что они будут обладать некоторыми специальными знаниями и навыками в конкретных дисциплинах и отраслях менеджмента. Руководители групп по аудиту должны иметь дополнительные знания и навыки, необходимые для обеспечения надлежащего руководства группой по аудиту.

Аудиторы должны обладать *знаниями и навыками в следующих областях:*

- а) Принципы, процедуры и методы аудита – знания и навыки в этой области позволяют аудитору применять подходящие принципы, процеду-

ры и методы для различных аудитов и обеспечивать проведение данных аудитов последовательным и систематическим образом. Аудитор должен быть способен:

- применять принципы, процедуры, методы и приемы аудита;
- эффективно планировать и организовывать работу;
- проводить аудит в течение установленного срока;
- устанавливать приоритеты и быть сфокусированным на существенных вопросах;
- собирать информацию посредством эффективного опроса, слушания, наблюдений и анализа документов, записей и данных;
- понимать и учитывать мнения экспертов;
- понимать пригодность, соответствие и последствия использования тех или иных приемов выборочного исследования для аудита;
- верифицировать точность собранной информации;
- подтверждать достаточность и приемлемость свидетельств аудита для обоснования выводов аудита и заключений;
- оценивать факторы, которые могут повлиять на достоверность выводов и заключений по результатам аудита;
- использовать рабочие документы для регистрации деятельности по аудиту;
- готовить отчеты по аудиту;
- сохранять конфиденциальность и безопасность информации, документов и записей;
- осуществлять эффективный обмен информацией, используя вербальные и письменные средства коммуникации (включая использование услуг переводчиков);
- понимать типы рисков, связанных с проведением аудитов.

б) Система менеджмента и ссылочные документы - знания и навыки в этой области позволяют аудитору понимать область применения аудита и применять критерии аудита. Данные знания и навыки должны охватывать:

- стандарты по системам менеджмента и другие документы, используемые в качестве критериев аудита;
- применение стандартов по системам менеджмента проверяемой организацией и другими организациями, когда это применимо;
- взаимодействие элементов системы менеджмента;
- понимание иерархии ссылочных документов (их различий и приоритетов);
- применение ссылочных документов к различным ситуациям при аудите.

с) Специфика организационной деятельности – знания и навыки в этой области позволяют аудитору понимать структуру, бизнес и применяемые организацией методы управления и должны охватывать:

– типы, управление, размер, структуру, функции организации и взаимосвязи внутри нее;

– общие бизнес-понятия и концепции менеджмента, бизнес-процессы и соответствующую терминологию, включая планирование, составление финансовых смет и бюджета организации, управление персоналом;

– культурные и социальные аспекты проверяемой организации.

d) Применяемые к проверяемой организации законодательные, контрактные и другие требования – знания и навыки в этой области позволяют аудитору быть осведомленным и работать в рамках законодательных и контрактных требований, относящихся к деятельности организации. Знания и навыки, характерные для конкретной области юрисдикции или видов деятельности и продукции проверяемой организации, должны охватывать:

– законы, нормативные правовые акты и правила и их правоприменительную практику;

– основополагающую юридически-правовую терминологию;

– контракты и другие юридические обязательства.

Аудиторы должны иметь *специальные знания и навыки по соответствующим дисциплинам и отраслям менеджмента*, которые будут достаточными для проведения аудита конкретного типа системы менеджмента и отрасли.

При этом нет необходимости в том, чтобы каждый аудитор в группе по аудиту имел одинаковый уровень компетентности; однако необходимо, чтобы общая компетентность группы по аудиту была достаточной для достижения целей аудита.

Специальные знания и навыки аудиторов по конкретным дисциплинам и отраслям менеджмента включают в себя следующее:

– требования и принципы системы менеджмента, характерные для конкретной дисциплины, и их применение;

– законодательные требования, относящиеся к данной дисциплине или отрасли, необходимые для того, чтобы знать требования, относящиеся к конкретной юрисдикции и обязательствам проверяемой организации, ее деятельности и продукции;

– требования заинтересованных сторон, относящиеся к конкретной дисциплине;

– базовые понятия и основные принципы данной дисциплины менеджмента и применение характерных для данной дисциплины методов, технических приемов, процессов и практик в той степени, чтобы быть способным исследовать данную систему менеджмента и делать соответствующие выводы и заключения по результатам аудита;

– специальные знания в области дисциплины менеджмента, относящиеся к конкретной отрасли, специфике операций или проверяемым местам производственной деятельности, в той степени, чтобы было возможно

оценивать виды деятельности проверяемой организации, ее процессы и продукцию (товары и услуги);

– принципы, методы и технические приемы управления рисками, относящиеся к данной дисциплине или отрасли, с тем чтобы возможно было оценивать и контролировать риски, связанные с программой аудита.

Руководящие указания и пояснительные примеры в отношении знаний и навыков аудиторов, характерные для отдельных дисциплин менеджмента, приведены в прил. 1.

Руководители групп по аудиту должны иметь дополнительные знания и навыки для управления и руководства аудитом для обеспечения результативного и эффективного проведения аудита. Руководитель группы по аудиту должен иметь знания и навыки, необходимые для:

а) уравнивания сильных сторон и недостатков членов конкретной группы по аудиту;

б) выработки гармоничных рабочих отношений между членами группы по аудиту;

с) управления процессом аудита, включающего в себя:

– планирование аудита и эффективное использование ресурсов во время аудита,

– управление имеющейся неопределенностью, которая связана с достижением целей аудита,

– обеспечение безопасности, касающейся здоровья членов группы по аудиту во время проведения аудита, включая соблюдение аудиторами соответствующих требований в области охраны труда и корпоративной безопасности,

– организацию и направления работы членов группы по аудиту,

– обеспечение руководства и сопровождение работы стажеров,

– предупреждение и, в случае необходимости, разрешение конфликтных ситуаций;

д) представления группы по аудиту при взаимодействии и обеспечении обмена информацией с заказчиком аудита и проверяемой организацией;

е) руководства группой по аудиту для достижения заключений по результатам аудита; и

ф) подготовки и представления итогового отчета по результатам аудита.

Аудиторы, которые собираются в качестве членов группы по аудиту участвовать в проведении проверок систем менеджмента, включающих в себя несколько дисциплин, должны обладать компетентностью, необходимой для проведения аудиторской проверки хотя бы одного из этих аспектов систем менеджмента, и понимать аспекты, связанные с взаимодействием и взаимным влиянием друг на друга между различными системами менеджмента.

Руководители групп по аудиту, проводящие аудиты систем менеджмента, включающих в себя различные аспекты, должны понимать требования стандартов, предназначенных для каждой системы менеджмента, и должны четко осознавать границы своих знаний и навыков применительно к каждому из этих аспектов менеджмента.

Достижение требуемого уровня компетентности аудиторов

Знания и навыки аудиторов могут приобретаться посредством использования сочетания следующих элементов:

- образование/обучение в соответствии с установленной программой и проверкой знаний и практический опыт, способствующий развитию и повышению уровня знаний и навыков для той дисциплины системы менеджмента и сектора, которые аудитор намеревается проверять в рамках аудитов;

- программы обучения и подготовки персонала, охватывающие общие знания и навыки;

- опыт работы на соответствующей технической, управленческой или профессиональной позиции, включающий в себя практический опыт принятия решений, заключений, разрешения проблем и непосредственного общения с руководителями, специалистами, коллегами, потребителями и другими заинтересованными сторонами;

- опыт проведения аудитов, приобретенный при работе под наблюдением аудитора в той же самой области или дисциплине менеджмента, которую аудитор намеревается проверять.

Руководители группы по аудиту

Руководителю группы по аудиту следует приобрести дополнительный опыт по аудиту, чтобы совершенствовать знания и навыки, описанные в 2.4.2. Этот дополнительный опыт должен накапливаться при исполнении обязанностей под руководством и наблюдением руководителя группы по аудиту.

2.4.2. Определение критериев оценки аудитора

Критерии могут быть качественными (такие как демонстрируемые личные качества, знания или характеристики навыков при обучении или при выполнении обязанностей на рабочем месте) и количественными (такие как опыт работы и обучения в годах, количество проведенных аудитов, количество часов обучения и подготовки по аудиту).

2.4.3. Выбор соответствующего метода оценки аудитора

Оценку следует проводить, используя два или несколько методов, выбранных из табл. 2.2. При использовании табл. 2.2 необходимо обратить внимание на следующее:

- приведенные методы представляют диапазон возможностей и не могут быть применимы во всех ситуациях;
- различные приведенные методы могут отличаться по своей надежности;
- обычно для обеспечения того, чтобы результат был объективным, согласующимся, беспристрастным и достоверным, необходимо выбрать сочетание методов.

Т а б л и ц а 2.2

Возможные для применения методы оценки

Метод оценки	Цели	Примеры
Анализ записей	Проверка квалификации аудитора	Анализ записей об образовании, обучении, производственном опыте и опыте по аудиту
Обратная связь	Обеспечивает информацией о том, как воспринимается деятельность аудитора	Инспектирование деятельности, опросы, резюме, рекомендации, жалобы, оценка деятельности, отзывы коллег
Собеседование	Оценка личных качеств и коммуникационных навыков, проверка информации и знаний по тестам и получение дополнительной информации	Персональное собеседование
Наблюдение	Оценка личных качеств и способности применения знаний и навыков	Ролевые игры, наблюдения в процессе аудита, деятельность на рабочем месте
Тестирование	Оценка личных качеств, знаний, навыков и их применение	Устные и письменные экзамены, психометрическое тестирование
Анализ деятельности после аудита	Получение информации о работе аудитора во время выполнения действий по аудиту, определение его сильных сторон и недостатков	Анализ отчета по аудиту, опросы и обсуждение с руководителем группы по аудиту, членами группы по аудиту и, при необходимости, использование обратной связи для получения информации от проверяемой организации

2.4.4. Проведение оценки аудитора

На этом этапе собранную информацию о сотруднике сравнивают с критериями, установленными в 2.4.2. В случае если сотрудник, участие которого предполагается в программе по аудиту, не соответствует критериям, то указывают на необходимость проведения дополнительного обучения, опыта работы и/или участия в аудите, после чего проводят повторную оценку.

В прил. 2 приведены некоторые рассматриваемые примеры.

2.4.5. Поддержание и повышение компетентности аудитора

Аудиторы и руководители группы по аудиту должны поддерживать свою компетентность в области аудита посредством регулярного участия в аудитах системы менеджмента и постоянного роста профессионализма. Постоянный профессиональный рост включает в себя поддержание и улучшение компетентности. Он может быть достигнут посредством дополнительного практического опыта, обучения, стажировок, самоподготовки, занятий с репетиторами, посещения совещаний, семинаров и конференций или других видов деятельности. Аудиторы, руководители группы по аудиту и сотрудники, отвечающие за управление программой аудита, должны постоянно улучшать и совершенствовать свою компетентность.

Организация, имеющая потребность в проведении аудитов, должна внедрить подходящие механизмы для постоянной оценки деятельности аудиторов, руководителей групп по аудиту и лиц, ответственных за управление программой аудита.

Деятельность по постоянному профессиональному росту должна учитывать следующее:

- изменения в личных потребностях аудиторов и организаций, отвечающих за проведение аудита;
- практику проведения аудитов;
- соответствующие стандарты и другие требования.

Вопросы для самопроверки

1. Этапы процесса оценки компетентности аудиторов.
2. Процесс оценки аудиторов и руководителей группы по аудиту.
3. Критерии оценки руководителей групп по аудиту.
4. Компетентность, необходимая лицу, управляющему программой аудита.
5. Определение компетентности аудитора для удовлетворения потребностей программы аудита.

6. Личные качества аудитора.
7. Знания и навыки аудитора.
8. Специальные знания и навыки аудитора.
9. Дополнительные знания и навыки руководителя группы по аудиту.
10. Компетентность аудиторов, участвующих в качестве членов группы в проведении проверок систем менеджмента.
11. Достижение требуемого уровня компетентности аудиторов.
12. Выбор соответствующего метода оценки аудитора.
13. Проведение оценки аудитора.
14. Поддержание и повышение компетентности аудитора.

3. АУДИТ В ПРОЦЕССЕ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Процесс сертификации СМК предусматривает организационный этап, двухэтапный первичный аудит по сертификации СМК, надзорные аудиты (инспекционный контроль) в течение срока действия сертификата и после трехлетнего цикла сертификации – ресертификацию до окончания срока действия сертификата.

Трехлетний цикл сертификации начинается с принятия решения о сертификации (рис.2.4).

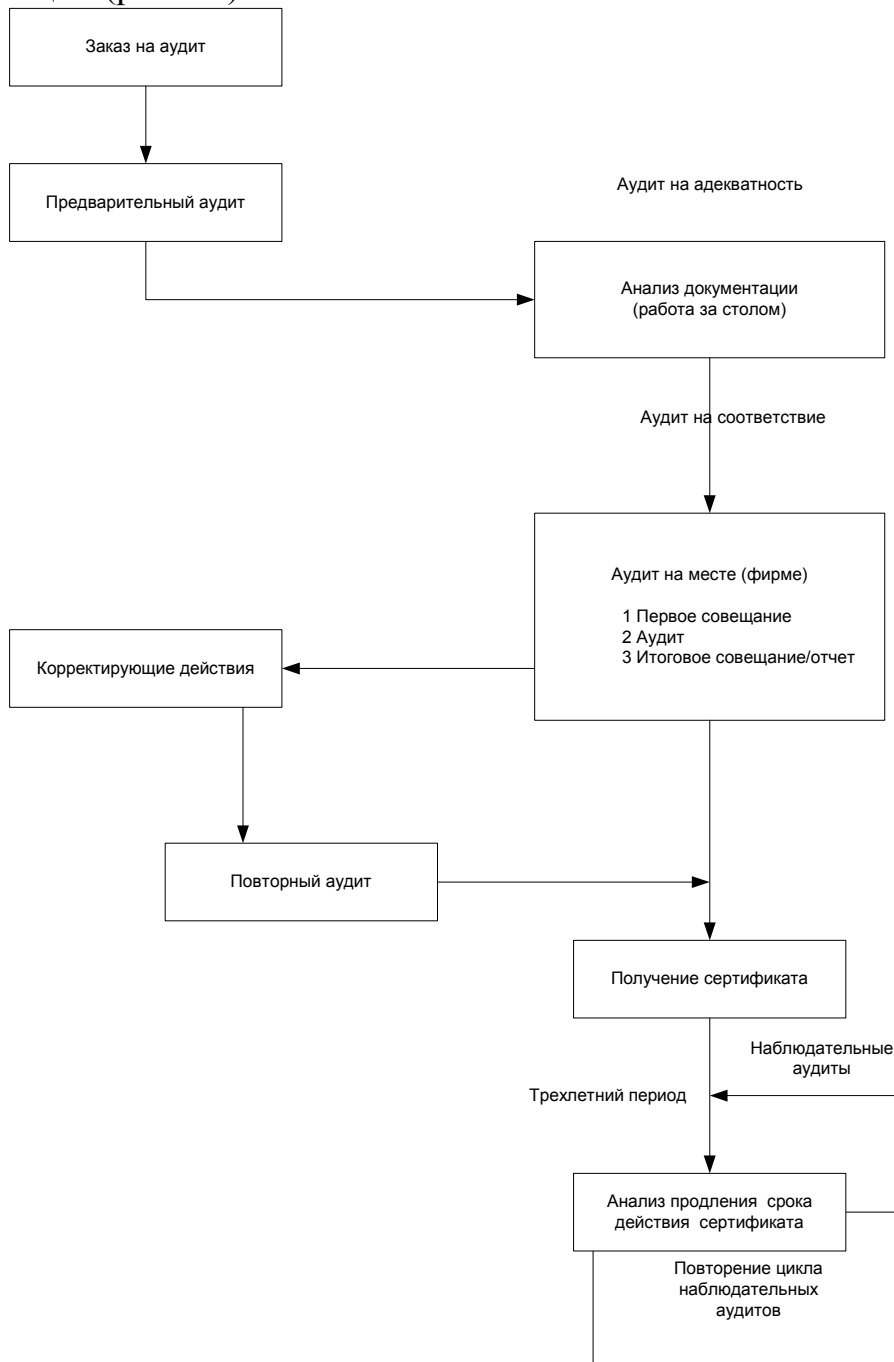


Рис. 2.4. Аудиторский цикл по сертификации системы менеджмент качества

3.1. Организационный этап работ

Основание для начала работ

Основанием для начала работ служит заявка по форме, приведенной в приложении Б ГОСТ Р 40.003-2008, направленная организацией-заказчиком в орган по сертификации.

В заявку должна быть включена или к ней приложена следующая информация:

- общая характеристика организации-заказчика, ее наименование, юридический и фактический адреса и адреса производственных площадок, юридический статус, сведения о человеческих и технических ресурсах;
- заявляемая область сертификации (область применения СМК);
- заявление о согласии организации-заказчика удовлетворять все требования к сертификации и предоставлять любую информацию, необходимую для проведения аудита;
- наименование стандарта или других нормативных документов, на соответствие которым планируется сертификация СМК.

К техническим ресурсам относят: оборудование, программное обеспечение, транспортные средства и др.

Орган по сертификации регистрирует заявку, проводит анализ заявки для определения возможности проведения сертификации с учетом:

- оценки соответствия области применения СМК области аккредитации органа по сертификации;
- наличия в органе по сертификации необходимой информации для планирования аудита (местоположение организации; численность работников; число производственных площадок и их местоположение; предпочтительные сроки проведения аудита; сведения по всем процессам, переданным организацией сторонним организациям; рабочий язык аудита и др.);
- имеющиеся у органа по сертификации возможности проведения работ в сроки, предпочтительные для организации-заказчика (далее – заказчик), и наличие соответствующих ресурсов.

Основанием для начала работ может служить письмо-обращение, составленное в произвольной форме. При направлении в орган по сертификации письма-обращения и подтверждении возможности проведения сертификации заказчик оформляет заявку на сертификацию на официальном бланке и направляет ее в орган по сертификации.

Орган по сертификации после проведения анализа заявки письменно - по форме, приведенной в приложении В ГОСТ Р 40.003-2008, извещает заказчика о решении «принять/не принять» заявку на сертификацию СМК.

В случае принятия заявки стоимость работ по анализу заявки должна быть включена в договор на проведение сертификации СМК.

В случае отказа от принятия заявки орган по сертификации приводит в извещении основание для отрицательного решения.

Заключение договора на проведение сертификации СМК

В случае положительного решения о принятии заявки на сертификацию СМК орган по сертификации и заказчик заключают договор.

Перед заключением договора орган по сертификации проводит оценку трудозатрат на проведение сертификации по правилам, установленным в органе по сертификации. При оценке трудозатрат следует учитывать все производственные площадки заказчика. Рекомендуемые трудозатраты (в человеко-днях) на проведение аудита указаны в приложении Г ГОСТ Р 40.003-2008.

В связи с тем, что работы органа по сертификации должны быть оплачены в полном объеме независимо от результатов аудита, в договоре целесообразно предусмотреть предварительное поступление на счет органа по сертификации всей суммы оплаты до начала работ. Допускается возможность двухэтапной оплаты работ.

Формирование комиссии по сертификации

После оплаты работ по договору орган по сертификации распоряжением руководства назначает председателя комиссии по сертификации (далее – комиссия) и формирует ее состав.

Комиссия может состоять из одного или нескольких экспертов. Если аудит осуществляет один эксперт, он выполняет обязанности председателя комиссии.

При определении численности и состава комиссии необходимо учитывать:

- цели, область и критерии аудита;
- сроки проведения аудита;
- вид (виды) экономической деятельности проверяемой организации;
- число структурных подразделений и филиалов проверяемой организации с различным местоположением;
- численность работников проверяемой организации;
- трудозатраты на проведение аудита;
- необходимость обеспечения совокупной компетентности комиссии для достижения целей аудита;
- требования законодательных и иных нормативных правовых актов, технических регламентов, применимых к проводимой оценке;
- обеспечение независимости членов комиссии от сертифицируемой организации;
- возможность членов комиссии результативно взаимодействовать с проверяемой организацией;
- язык аудита.

Для подтверждения совокупной компетентности комиссии необходимо назначать членов комиссии таким образом, чтобы комиссия в совокупности обладала знаниями критериев, процедур и методов аудита, а также специальными знаниями специфики производственных процессов. Состав комиссии должен быть сформирован с учетом требований ГОСТ Р ИСО 19011-2012.

Если эксперты в комиссии в совокупности не обладают необходимыми знаниями и опытом по конкретным видам экономической деятельности, то в комиссию должен(ны) быть включен(ы) технический(е) эксперт(ы).

В состав комиссии не могут быть включены представители проверяемой организации, а также представители организаций, заинтересованных в результатах сертификации.

В состав комиссии могут быть включены стажеры, работающие под руководством и наблюдением председателя комиссии.

Состав комиссии утверждает руководство органа по сертификации.

Орган по сертификации по просьбе заказчика (проверяемой организации) может заменить конкретного члена комиссии по обоснованным мотивам, например, если предлагаемый член комиссии ранее работал в проверяемой организации или во время предыдущего аудита проявлял неэтичное поведение, и др. Возникающие претензии к составу комиссии должны быть разрешены до начала аудита «на месте».

Технические эксперты и стажеры при рассмотрении свидетельств и формировании выводов (наблюдений) аудита имеют только право совещательного голоса.

3.2. Проведение первого этапа аудита по сертификации системы менеджмента качества

Первый этап аудита по сертификации СМК проводят с целью определить соответствие документов системы требованиям ГОСТ ISO 9001-2011.

Председатель комиссии запрашивает у заказчика документы СМК для анализа: обязательные согласно прил. 3 и дополнительные по своему усмотрению.

Документы могут быть представлены как на бумажном носителе, так и в электронном виде. Порядок хранения документов устанавливает орган по сертификации.

Полученные документы остаются в органе по сертификации в качестве контрольных документов.

Орган по сертификации должен проверить соответствие Политики в области качества требованиям 5.3 ГОСТ ISO 9001-2011.

Орган по сертификации проводит анализ Руководства по качеству и всей документации, представленной заказчиком согласно разделу 6 ГОСТ Р 40.003-2008, на соответствие требованиям ГОСТ ISO 9001-2011. При этом следует учитывать, что указанный стандарт содержит минимально необходимый объем требований к Руководству по качеству.

Объем, структура и содержание Руководства по качеству зависят от размера и специфики деятельности организации. Небольшие организации (малые предприятия) могут включать в Руководство по качеству описание всей системы менеджмента качества, а также все документированные процедуры, требуемые ГОСТ ISO 9001-2011 или ГОСТ Р 40.003-2008. Для крупных компаний, возможно, потребуется несколько Руководств по качеству, действующих по иерархии управления компанией (возможно, на национальном, региональном и других уровнях), а также для организаций, имеющих несколько производственных площадок с различным местоположением и/или отдельным юридическим статусом.

Заявку, запрошенные сведения и документы оформляют на русском языке или на языке, применяемом заказчиком и согласованном с органом по сертификации.

Одновременно с анализом исходных документов, поступивших от проверяемой организации, комиссия запрашивает у этой организации сведения относительно проведения внутренних аудитов и анализа СМК со стороны руководства.

Анализ должен быть завершен оформлением письменного отчета о предварительной проверке документов СМК, в котором наряду с указанием выявленных замечаний должно быть сформулировано (если это необходимо) заключение с обоснованием проведения частичного аудита «на месте» для снятия неясных вопросов или перехода ко второму этапу аудита.

В случае частичной проверки СМК на «месте» председатель комиссии разрабатывает план проверки, в который включает проверку процессов и подразделений, вызвавших вопросы при анализе документов.

Оплата проведения первого этапа аудита с выездом «на место» оговаривается с заказчиком включением этих работ в основной договор либо по дополнительному соглашению.

Проведение первого этапа аудита без выезда «на место» возможно в случае, если заказчик представил в орган по сертификации документацию и информацию по СМК, полностью соответствующие документам системы менеджмента качества и не вызывающие у эксперта неясных (спорных) вопросов. Также на этом этапе возможно не выезжать на «место» в случае, если имеется длительный опыт взаимодействия с проверяемой организацией в рамках работ по оценке и сертификации СМК и орган по сертификации в достаточном объеме знаком с СМК данной организации.

При положительном заключении о возможности перехода ко второму этапу аудита по сертификации СМК отчет, подписанный председателем комиссии и экспертом, проводившим анализ, орган по сертификации направляет проверяемой организации не позднее чем за две недели до начала второго этапа аудита. При этом к отчету должен быть приложен акт о частичном аудите «на месте» при его проведении с положительным заключением.

При отрицательном заключении документы должны быть направлены заказчику на доработку.

В случае если по результатам анализа документации и/или частичного аудита «на месте» выявлены несоответствия, организация-заказчик должна устранить их до начала проведения второго этапа аудита по сертификации СМК. Орган по сертификации проверяет факт устранения несоответствий, выявленных при анализе документации и/или частичном аудите, на втором этапе аудита по сертификации.

Выполнение работ по повторному анализу документов и, в случае необходимости, проверки в организации устранения несоответствий, выявленных при частичном аудите, может быть предусмотрено в рамках дополнительного соглашения к договору.

3.3. Подготовка второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента качества

Второй этап аудита по сертификации СМК (аудит на «месте») проводят непосредственно в организации заказчика в целях оценки внедрения и результативности СМК.

До начала аудита председатель комиссии взаимодействует проверяемой организацией в целях:

- оценки условий местоположения проверяемой организации и размещения ее производственных площадок;
- определения каналов обмена информацией с проверяемой организацией;
- согласования порядка доступа к соответствующим документам;
- согласования процедур обеспечения безопасности экспертов во время аудита;
- определения представителей проверяемой организации, сопровождающих экспертов.

Орган по сертификации по договору подряда может поручить проведение на «месте» аудита системы менеджмента качества (или отдельных ее процессов) другому органу по сертификации. При этом орган по серти-

фикации, передающий часть своей деятельности другому органу, несет полную ответственность за проведенный подрядчиком аудит.

Подготовка плана аудита

Председатель комиссии подготавливает план аудита по форме прил. 4 (приложение Е ГОСТ Р 40.003-2008). При установлении сроков проведения аудита орган по сертификации учитывает:

- требования ГОСТ ISO 9001-2011;
- размер организации и сложность производственных процессов;
- технологические и обязательные требования;
- аутсорсинг любой деятельности, охватываемой СМК;
- число производственных площадок.

Если в ходе аудита проверяют производственные площадки, находящиеся в различных местах и осуществляющие схожую деятельность, охватываемую СМК заказчика, орган по сертификации включает в план представительную выборку, позволяющую оценить СМК в полном объеме.

Председатель комиссии, руководствуясь планом аудита по согласованию с членами комиссии, распределяет между ними обязанности по аудиту конкретных подразделений, видов деятельности, процессов и процедур СМК проверяемой организации.

При распределении обязанностей учитывают необходимость соответствия компетентности экспертов и технических экспертов проверяемым видам деятельности организации согласно плану аудита.

План аудита утверждает руководство органа по сертификации.

Если продукция подлежит обязательной сертификации, в план аудита должна быть включена проверка системы контроля и испытаний продукции.

План аудита должен включать в себя указание на рабочий язык аудита в случае, если есть различия между языками, на которых говорят эксперты и персонал проверяемой организации.

План аудита формируют с учетом оцененной трудоемкости.

Аутсорсинг означает передачу заказчиком сторонней организации деятельности по выполнению отдельного процесса, являющегося неотъемлемой частью заявленной области сертификации системы менеджмента качества.

План аудита должен быть доведен до сведения проверяемой организации до начала аудита «на месте».

Любые возражения проверяемой организации должны быть разрешены до начала аудита председателем комиссии и представителем проверяемой организации, имеющим соответствующие полномочия.

В ходе аудита председатель комиссии вправе вносить изменения в план аудита, которые должны быть согласованы с проверяемой организацией.

При подготовке к аудиту могут быть использованы типовые формы, разработанные органом по сертификации. Состав типовых форм определяет орган по сертификации с учетом требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008.

3.4. Проведение второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента качества (аудита «на месте»)

Предварительное совещание

Предварительное совещание проводят под руководством председателя комиссии с участием членов комиссии, руководства и ведущих специалистов проверяемой организации.

Целями предварительного совещания являются:

- подтверждение со стороны организации возможности реализации плана аудита;
- краткое изложение используемых методов и процедур аудита;
- установление официальных процедур взаимодействия между членами комиссии и сотрудниками проверяемой организации;
- обсуждение возникших вопросов.

На предварительном совещании председатель комиссии должен:

- представить участников комиссии с указанием их роли в аудите;
- сообщить график проведения работ по аудиту, дату и время заключительного совещания и других мероприятий, касающихся аудита, таких как промежуточные совещания, проводимые комиссией и руководством проверяемой организации;
- кратко ознакомить с методами и процедурами аудита;
- проинформировать организацию о том, что аудит выборочный и, следовательно, результаты оценки носят вероятностный характер;
- сообщить о рабочем языке аудита, при необходимости;
- сообщить о порядке информирования проверяемой организации о ходе аудита;
- подтвердить соблюдение комиссией требований конфиденциальности;
- проинформировать о правилах классификации наблюдений и принятия решений по результатам сертификации;
- ознакомить с правилами составления акта;
- проинформировать об условиях, при которых аудит может быть прекращен;
- проинформировать организацию о возможности апелляции, при необходимости;
- проинформировать о задачах проверяемой организации и последующих действиях органа по сертификации в случае, если акт будет содержать указания о несоответствиях.

Аудит СМК «на месте»

При сертификации СМК объектами аудита являются:

- область применения СМК;
- качество продукции;
- документы СМК;
- процессы СМК.

Председатель комиссии периодически информирует проверяемую организацию о ходе аудита.

Члены комиссии должны периодически обмениваться информацией и оценивать результаты наблюдений. Председатель комиссии при необходимости может перераспределять выполняемые функции экспертов и технических экспертов.

Ежедневно в конце рабочего дня председатель комиссии должен проводить рабочие совещания членов комиссии.

Информацию, полученную в ходе аудита, свидетельствующую о наличии непосредственного риска нарушения требований к качеству продукции, к производственным процессам или производственной среде, немедленно доводят до сведения руководства проверяемой организации.

Если свидетельства аудита указывают на то, что цели аудита недостижимы, председатель комиссии докладывает о причинах этого в орган по сертификации и руководству проверяемой организации для определения дальнейших действий: коррекции плана аудита, изменения области сертификации СМК или прекращения аудита.

Сбор, проверка и регистрация данных

Комиссия собирает и проверяет информацию, касающуюся области и объектов аудита, включая информацию о взаимодействии структурных подразделений организаций и процессов СМК. Только проверенная информация может быть свидетельством аудита.

В качестве источников информации используют:

- интервью с работниками проверяемой организации;
- собственные наблюдения экспертов за деятельностью персонала, функционированием процессов, условиями труда и состоянием рабочих мест;
- данные обратной связи от потребителей;
- документы СМК, такие как Политика и цели в области качества, Руководство по качеству, планы по качеству, стандарты организации (документированные процедуры), технологические регламенты (технологические процессы), положения, инструкции, внешние нормативные и технические документы, договоры, контракты и др.;
- документы, содержащие данные о процессах СМК (записи), такие как акты (отчеты) по внутренним аудитам, отчеты об анализе со стороны руководства, протоколы испытаний продукции, решения совещаний по проблемам качества, информация по результатам мониторинга и изме-

рений продукции и процессов, рабочие журналы, заполненные ведомости, формы, бланки и др.;

- данные обзоров, анализов результативности функционирования СМК;
- результаты оценки и рейтинги поставщиков.

Информация, полученная из указанных источников, должна быть проверена на объективность.

При проверке соответствия функционирования системы менеджмента качества требованиям, установленным в документах СМК и ГОСТ ISO 9001-2011, организация должна предоставить объективные свидетельства постоянного повышения результативности СМК в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 9004-2001.

Формирование выводов аудита

Полученная и проверенная информация по объектам аудита должна быть сопоставлена с критериями аудита для формирования выводов.

Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие СМК проверяемой организации критериям аудита и на возможности улучшения. Выводы аудита могут касаться и предотвращения возможных отклонений, тогда эти выводы классифицируют как уведомления.

Свидетельства аудита должны быть обобщены с указанием процессов и требований, которые были проверены, а также мест наблюдений. Несоответствия, уведомления и подтверждающие их свидетельства аудита должны быть зарегистрированы.

Любые несоответствия или возможности улучшения должны быть доведены до сведения организации. При улучшении деятельности организация руководствуется принципами менеджмента качества, изложенными в ГОСТ Р ИСО 9000.

Орган по сертификации обеспечивает сохранность рабочих документов и любых записей по аудиту в порядке, установленном органом по сертификации.

Классификация и регистрация выводов

В ходе аудита СМК все обнаруженные несоответствия требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 и документам СМК организации должны быть тщательно рассмотрены и классифицированы комиссией как:

- несоответствие;
- значительное несоответствие (категория 1);
- малозначительное несоответствие (категория 2);
- уведомление,

в зависимости от степени несоответствия рассматриваемого объекта аудита.

Выводы, сделанные в ходе аудита, классифицируют в целях оценки выполнения проверяемой организацией корректирующих действий (для устранения причин несоответствий), адекватных последствиям выявлен-

ных несоответствий, принятия органом по сертификации решения о выдаче или об отказе в выдаче сертификата, а также расширении или сужении области сертификации.

Неоднократное повторение малозначительных несоответствий одного вида (связанных с одним и тем же элементом СМК) дает основание для перевода их в значительные несоответствия.

Окончательное решение по отнесению несоответствий к несоответствиям определенных категорий принимает председатель комиссии.

Обнаруженные несоответствия и уведомления регистрируют на бланках по формам, приведенным, соответственно, в Приложениях 5 и 6 (приложениях Ж и И ГОСТ Р 40.003-2008). Исправления на бланках не допускаются.

Зарегистрированные несоответствия и уведомления официально представляют руководству проверяемой организации.

В случае разногласий с уполномоченным представителем проверяемой организации, касающихся выводов комиссии, председатель комиссии решает вопросы с руководством организации.

Действия с несоответствиями и уведомлениями

Действия с несоответствиями и уведомлениями состоят из следующих этапов:

– комиссия официально представляет руководству проверяемой организации зарегистрированные несоответствия и уведомления, при этом возможны обсуждение и рассмотрение аргументов организации по зарегистрированным несоответствиям и уведомлениям;

– если организация устранил несоответствия и учтет уведомления, о чем представит убедительные свидетельства во время работы комиссии, комиссия снимает такое несоответствие или уведомление, что эксперт подтверждает своей подписью на бланке регистрации несоответствий или уведомлений. Число снятых несоответствий и учтенных уведомлений фиксируют в акте, но не учитывают при принятии решения о выдаче сертификата соответствия;

– уполномоченный представитель руководства проверяемой организации ставит свою подпись на бланках регистрации несоответствий и уведомлений;

– проверяемая организация проводит анализ причин несоответствий и уведомлений и планирует проведение корректирующих действий;

– в случае возникновения затруднений у проверяемой организации при планировании корректирующих действий в период аудита орган по сертификации вправе предоставить дополнительно две недели (от даты проведения заключительного совещания) для завершения указанной работы.

При наличии замечаний к плану корректирующих действий орган по сертификации извещает об этом проверяемую организацию, которая в течение двух недель проводит доработку плана.

Срок, отводимый в плане корректирующих действий на их выполнение, не должен превышать:

- 12 недель (от даты проведения заключительного совещания) при наличии одного и более значительного несоответствия;
- пяти недель (от даты проведения заключительного совещания) при наличии только малозначительных несоответствий.

Проверка учета уведомлений должна быть включена в план очередного инспекционного контроля.

Если в орган по сертификации не будет представлен план корректирующих действий по устранению выявленных несоответствий, процесс сертификации должен быть прекращен.

Возобновление процесса сертификации может быть осуществлено только после подачи повторной заявки на сертификацию.

Подготовка акта по результатам аудита «на месте», проведение заключительного совещания, утверждение и рассылка акта

Подготовка акта по результатам аудита

Председатель комиссии несет ответственность за подготовку и содержание акта по результатам аудита.

До заключительного совещания комиссия проводит следующую работу:

- анализирует наблюдения, выводы аудита и любую другую информацию, собранную в ходе аудита и соответствующую его целям;
- анализирует выявленные несоответствия и уведомления;
- оформляет акт по результатам аудита, принимая во внимание выборочный характер рассмотрения объектов аудита;
- подготавливает рекомендации органу по сертификации для принятия решения о выдаче (невыдаче) сертификата соответствия СМК организации;
- информирует о периодичности проведения инспекционного контроля СМК.

Результаты аудита, выводы и рекомендации комиссия оформляет в виде акта, форма и основные разделы которого приведены в прил. 7 (приложении К ГОСТ Р 40.003-2008). В акте необходимо отразить:

- свидетельства соответствия всем требованиям ГОСТ ISO 9001-2011;
- подтверждение результативности внедрения, поддержания и улучшения СМК;
- результаты внутренних аудитов и анализа СМК со стороны руководства;
- обеспечение имеющейся системой контроля и испытаний проверки выполнения требований к продукции, в том числе обязательных;

- информацию о проверенных процессах и документах СМК организации;
- информацию о достигнутых улучшениях СМК за предшествующий аудиту период;
- возможности улучшения СМК без рекомендаций готовых решений;
- рекомендации комиссии органу по сертификации в отношении выдачи/невыдачи сертификата.

Не допускается идентифицировать несоответствия и уведомления как возможности для улучшения.

К акту должны быть приложены:

- план аудита СМК;
- заполненные бланки регистрации несоответствий и уведомлений;
- записи, подтверждающие устранение несоответствий в ходе аудита;
- протоколы разногласий (при их наличии).

К акту могут быть приложены:

- протоколы испытаний продукции;
- отчеты о качестве продукции за определенный период времени;
- данные по анализу состояния производственной среды в организации за определенный период времени;
- данные по анализу корректирующих действий, выполненных в период работы комиссии при сертификации СМК, и др.;
- справка о поступивших рекламациях за предшествующий аудиту год.

Проведение заключительного совещания

По результатам аудита председатель комиссии проводит заключительное совещание и представляет проект акта, включающий в себя описание всех несоответствий и уведомлений.

На заключительном совещании должны присутствовать руководство, ведущие специалисты проверяемой организации и члены комиссии. На совещании председатель комиссии доводит до участников совещания результаты аудита, представляет выводы и заключения по аудиту СМК.

Примечание - Любые разногласия по выводам аудита между комиссией и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, по возможности, разрешены до заключительного совещания. Если согласие не достигнуто, оба мнения должны быть запротоколированы. Проверяемая организация при этом вправе обратиться в комиссию по апелляциям органа по сертификации.

Утверждение и рассылка акта по результатам аудита

Акт подписывают председатель комиссии, члены комиссии и предоставляют для ознакомления и подписи руководителю проверяемой организации или его представителю. Акт печатают, как правило, в двух экземплярах, если не предусмотрено другое.

Один экземпляр акта передают проверяемой организации-заказчику, другой – органу по сертификации.

Экземпляры акта являются собственностью проверяемой организации и органа по сертификации, при этом члены комиссии и проверяемая организация должны строго соблюдать требования конфиденциальности.

3.5. Завершение сертификации, регистрация и выдача сертификата соответствия системы менеджмента качества

Сертификацию СМК не считают завершенной, пока не будут проведены все запланированные корректирующие действия и проверена результативность их выполнения.

Работу комиссии считают завершенной, если выполнены все работы, предусмотренные планом аудита, акт по результатам аудита подписан сторонами и разослан, комиссии представлены план и отчет по выполнению корректирующих действий по устранению выявленных несоответствий. Документы, имеющие отношение к аудиту, хранят или уничтожают в соответствии с процедурами органа по сертификации и существующими законодательными, нормативными и контрактными требованиями.

Комиссия и руководство органа по сертификации не должны раскрывать содержание документов и другую информацию, полученную во время аудита, а также содержание актов по результатам аудита любой другой стороне без согласия проверяемой организации (заказчика).

Контроль выполнения корректирующих действий по устранению несоответствий по результатам аудита «на месте»

Контроль выполнения корректирующих действий по установленным несоответствиям орган по сертификации осуществляет после получения письменного отчета проверяемой организации об устранении несоответствий. В отчете заказчик указывает информацию о проведенном анализе причин выявленных несоответствий и конкретные предпринятые корректирующие действия по их устранению.

Выполнение корректирующих действий по значительным несоответствиям контролируют при обязательном посещении экспертом(ами) органа по сертификации проверяемой организации.

При контроле выполнения корректирующих действий по малозначительным несоответствиям допускается рассмотрение письменного отчета проверяемой организации, если содержание корректирующего действия не требует обязательной проверки «на месте».

Во время аудита в целях контроля выполнения корректирующих действий эксперт проверяет фактическое выполнение и результативность корректирующих действий.

Если корректирующие действия по несоответствиям при наличии соответствующих объективных свидетельств признаны неудовлетворительными, то результат аудита и оценки СМК организации признают отрицательным и орган по сертификации уведомляет организацию об отказе в выдаче сертификата.

Критерии для принятия решения о соответствии/несоответствии СМК установленным требованиям и решения о выдаче/невыдаче сертификата

Критерием для принятия решения о соответствии/несоответствии СМК установленным требованиям является отсутствие/присутствие несоответствий или выполнение/невыполнение проверяемой организацией корректирующих действий в согласованные сроки и признание/непризнание органом по сертификации их результативности.

Решение о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия СМК принимает руководство органа по сертификации на основании рассмотрения акта по результатам аудита и отчета по выполнению корректирующих действий. Решение должны принимать лица, не принимавшие участия в аудите.

Решение о выдаче сертификата может быть принято только после устранения всех зарегистрированных несоответствий и вызвавших их причин, т.е. после рассмотрения письменного отчета проверяемой организации органом по сертификации о проведенных корректирующих действиях и, если это необходимо, после рассмотрения результатов выполнения корректирующих действий «на месте».

Форма решения о выдаче сертификата соответствия СМК требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 приведена в прил. 8 (приложении Л ГОСТ Р 40.003-2008).

В случае если орган по сертификации признает неудовлетворительными результаты выполнения корректирующих действий, должно быть принято решение об отказе в выдаче сертификата, о чем должна быть уведомена организация-заказчик.

Все повторные аудиты (посещения) проверяемой организации и командировочные расходы экспертов проверяемая организация (заказчик) оплачивает сверх сумм за сертификацию СМК.

Оформление сертификата соответствия СМК

При положительном решении орган по сертификации оформляет сертификат соответствия СМК установленного образца. В приложении М ГОСТ Р 40.003-2008 приведены реквизиты и содержание сертификата, а также приложения к нему (формы 1-4) и образцы заполнения сертификата и приложения к нему (формы 5-10).

Орган по сертификации присваивает сертификату регистрационный номер, затем сертификат регистрируют в Реестре органа по сертификации.

Сертификат может иметь приложение. Решение об оформлении приложения к сертификату принимает руководство органа по сертификации по согласованию с заказчиком.

В приложении к сертификату указывают все производственные площадки и их адреса, а также, при необходимости, уточняют информацию о продукции.

Руководитель органа по сертификации или его заместитель и председатель комиссии, проводившей аудит, подписывают сертификат. На сертификате ставят печать органа по сертификации. Учетный номер сертификата выдает технический центр Регистра систем качества по запросу органа по сертификации. Учетный номер проставляют под нижней рамкой сертификата. Учетный номер представляет собой порядковый номер сертификата, состоящий из пяти знаков в сводном перечне Регистра систем качества. После оформления сертификата соответствия СМК орган по сертификации представляет в технический центр Регистра систем качества копию сертификата для ведения сводного перечня и публикации официальной информации.

Срок действия сертификата соответствия СМК – три года.

После оформления сертификата орган по сертификации и держатель сертификата в течение месяца заключают договор на проведение инспекционного контроля СМК на срок действия сертификата.

Орган по сертификации передает проверяемой организации решение о выдаче сертификата, проект договора на проведение инспекционного контроля и вручает сертификат соответствия. Одновременно орган по сертификации дает письменное разрешение держателю сертификата на использование знака соответствия системы менеджмента качества, оформленное по приложению Н ГОСТ Р 40.003-2008.

В случае отказа в выдаче сертификата заказчик имеет право в месячный срок после получения решения об отказе в выдаче сертификата направить в комиссию по апелляциям органа по сертификации или в комиссию по апелляциям Системы сертификации ГОСТ Р заявление о несогласии с заключением комиссии по аудиту.

По результатам рассмотрения апелляции может быть назначен повторный аудит с другим составом комиссии, выполняемый за счет заказчика.

3.6. Инспекционный контроль сертифицированной системы менеджмента качества

Инспекционный контроль может быть плановым и внеплановым.

Плановый инспекционный контроль должен проводиться, по крайней мере, один раз в год. Дата проведения первого инспекционного контроля не

должна быть более поздней, чем через 12 месяцев после сертификации. Периодичность проведения инспекционного контроля устанавливается в договоре с организацией-держателем сертификата на инспекционный контроль.

Объектами аудита при плановом инспекционном контроле являются область применения СМК; качество продукции; документы СМК; процессы СМК.

При плановом инспекционном контроле общий объем проверки должен включать в себя не менее 1/2 элементов системы менеджмента качества (пунктов ГОСТ ISO 9001-2011). При этом при каждом инспекционном контроле проверяют:

- внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;
- анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущей проверки;
- обращение с жалобами;
- результативность СМК в части достижения целей, установленных сертифицированным заказчиком;
- развитие запланированных мероприятий, нацеленных на постоянное улучшение;
- систему контроля и испытаний;
- анализ изменений;
- использование сертификата и знака соответствия.

Внеплановый инспекционный контроль проводят в случаях:

- получения органом по сертификации информации о любых серьезных нарушениях в рамках сертифицированной СМК, в том числе информации о жалобах потребителей на качество продукции, выпускаемой держателем сертификата;
- существенных изменений организационной структуры организации, технологии и условий производства, численности персонала, кадрового состава и т.п.

Объекты аудита при внеплановом инспекционном контроле определяют в зависимости от причины, вызвавшей необходимость инспекционного контроля.

После получения органом по сертификации предоплаты в рамках заключенного договора на проведение инспекционного контроля руководитель органа по сертификации назначает председателя комиссии, который формирует состав комиссии по инспекционному контролю. Определение численности комиссии проводят с учетом числа и сложности объектов проверки, а также с учетом трудоемкости аудита.

Председатель комиссии составляет план проведения инспекционного контроля сертифицированной СМК (см. приложение Е ГОСТ Р 40.003-2008).

Проведение инспекционного контроля осуществляют в соответствии с разд. 3.6.

Результаты инспекционного контроля, выводы и рекомендации комиссии оформляют в виде акта по форме, приведенной в приложении К ГОСТ Р 40.003-2008, и представляют в орган по сертификации.

При положительных результатах инспекционного контроля (отсутствие несоответствий, отсутствие нарушения правил использования сертификата и применения знака соответствия) орган по сертификации принимает решение о подтверждении действия сертификата соответствия. Форма решения приведена в приложении П ГОСТ Р 40.003-2008.

Если при инспекционном контроле обнаруживают невыполнение запланированных корректирующих действий по устранению несоответствий по результатам предыдущего инспекционного контроля, то орган по сертификации принимает решение о приостановлении действия выданного сертификата на срок до трех месяцев, оформляемое по форме, приведенной в приложении Р ГОСТ Р 40.003-2008.

Если указанные корректирующие действия не выполнены по истечении трех месяцев, то это влечет за собой отзыв сертификата соответствия системы менеджмента качества. Решение об отмене действия сертификата оформляют по форме, приведенной в приложении Р ГОСТ Р 40.003-2008.

Если при инспекционном контроле будут установлены значительные несоответствия, то они должны быть устранены в течение трех недель после завершения инспекционного контроля. В этот же срок проверяемая организация направляет в орган по сертификации отчет об устранении установленных несоответствий. Орган по сертификации должен проверить результаты выполнения корректирующих действий в течение не более двух недель после получения отчета.

Проверка выполнения корректирующих действий по устранению значительных несоответствий по усмотрению органа по сертификации может быть проведена по представленным документам и, затем, при плановом инспекционном контроле, или с немедленным выездом в организацию.

Если результаты корректирующих действий будут признаны органом по сертификации неудовлетворительными или проверяемая организация не предоставит органу по сертификации возможности проверки результатов корректирующих действий, то это должно повлечь за собой отзыв сертификата соответствия СМК.

Если при инспекционном контроле будут установлены малозначительные несоответствия, то они должны быть устранены в согласованные с проверяемой организацией сроки, но не позднее трех недель после завершения инспекционного контроля. Отчет об устранении установленных

малозначительных несоответствий проверяемая организация направляет в орган по сертификации.

Орган по сертификации должен проверить результаты корректирующих действий в период последующего инспекционного контроля.

Если на основании анализа отчета результаты будут признаны неудовлетворительными, то орган по сертификации вправе осуществить проверку корректирующих действий «на месте».

Все повторные аудиты (посещения проверяемой организации) и командировочные расходы экспертов проверяемая организация (заказчик) оплачивает сверх сумм за инспекционный контроль системы менеджмента качества.

Орган по сертификации при необходимости, обусловленной загруженностью персонала органа, территориальной удаленностью держателя сертификата, форс-мажорными обстоятельствами, может передать право проведения инспекционного контроля другому органу по сертификации СМК (далее – субподрядчик).

При выборе субподрядчика учитывают:

- наличие аттестата аккредитации;
- область аккредитации;
- наличие сертифицированных экспертов СМК по проверяемой области экономической деятельности;
- отсутствие прямого или косвенного участия в работах по проектированию, внедрению или сопровождению СМК.

Для подтверждения взаимного соответствия процедур аудита и оценки орган по сертификации может проверить и оценить компетентность персонала субподрядчика, а также документально оформленные процедуры сертификации и используемые в ходе аудитов рабочие документы.

Отношения между органом по сертификации и субподрядчиком должны быть построены на основе документально оформленного и подписанного обеими сторонами соглашения, предусматривающего все необходимые положения, в том числе касающиеся конфиденциальности и разрешения спорных вопросов.

При этом орган по сертификации должен в течение месяца уведомить держателя сертификата о передаче работ по инспекционному контролю субподрядчику.

Орган по сертификации должен получить согласие держателя сертификата на передачу работ по инспекционному контролю субподрядчику.

Орган по сертификации заключает с субподрядчиком договор, в котором должны быть указаны сроки проведения инспекционного контроля, стоимость работ и обязательства сторон.

По результатам инспекционного контроля субподрядчик в недельный срок (после завершения инспекционного контроля) должен представить в

орган по сертификации первый экземпляр акта по результатам инспекционного контроля.

Проведение внепланового инспекционного контроля субподрядчиком должно быть установлено в особых условиях договора или оформлено в виде отдельного договора.

В случае принятия решения о проведении внепланового инспекционного контроля орган по сертификации должен в течение трех дней уведомить субподрядчика о сроках его проведения.

Орган по сертификации несет полную ответственность за подтверждение, приостановление или отмену действия сертификата, а также за сужение или расширение области сертификации по результатам инспекционного контроля, проведенного субподрядчиком.

Вопросы для самопроверки

1. Аудит в процессе сертификации СМК. Основание для начала работ.
2. Какая информация должна быть включена в заявку?
3. Что относят к техническим ресурсам?
4. Заключение договора на проведение сертификации СМК.
5. Формирование комиссии по сертификации.
6. Проведение первого этапа аудита по сертификации СМК.
7. Когда можно переходить ко второму этапу сертификации СМК?
8. Подготовка второго этапа аудита по сертификации СМК.
9. Подготовка плана аудита.
10. Проведение второго этапа аудита по сертификации СМК.
11. Предварительное совещание.
12. Аудит СМК «на месте».
13. Сбор, проверка и регистрация данных.
14. Формирование выводов аудита.
15. Классификация и регистрация выводов.
16. Действия с несоответствиями и уведомлениями.
17. Подготовка акта по результатам аудита «на месте».
18. Проведение заключительного совещания.
19. Утверждение и рассылка акта по результатам аудита.
20. Завершение сертификации, регистрация и выдача сертификата соответствия СМК.
21. Контроль выполнения корректирующих действий по устранению несоответствий по результатам аудита «на месте».
22. Критерии для принятия решения о соответствии/несоответствии СМК установленным требованиям и решения о выдаче/невыдаче сертификата.
23. Оформление сертификата соответствия СМК.
24. Инспекционный контроль сертифицированной СМК.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Аудит является одним из основных инструментов оценки улучшений системы качества организации. Наибольшую значимость при этом имеет тщательная подготовка к проведению аудита. Эффективное проведение аудита и объективная оценка системы качества невозможны без соответствующей подготовки аудиторов. Как аудитор, так и представители проверяемой организации, должны обладать навыками и умением, личными качествами, способствующими объективному проведению аудита.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Робертсон, Б. Лекции об аудите качества [Текст]: [пер. с англ.] / Б. Робертсон; под общ. ред. Ю.П. Адлера. – М.: РИА "Стандарты и качество", 1999. – 260 с.

2. Управление качеством продукции: Аудит в системе менеджмента качества [Текст]: учеб. пособие / С.В. Пономарёв, С.В. Мищенко, А.В. Трофимов, В.А. Самородов. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. – 96 с.

3. ГОСТ Р ИСО 19011–2003. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента [Текст].

4. ГОСТ ISO 9000–2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Текст].

5. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования [Текст].

6. ISO 19011:2011. Руководство по аудиту систем менеджмента [Текст].

7. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности [Текст].

8. ГОСТ Р 40.003-2008. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001–2008 (ИСО 9001–2008) [Текст].

9. Настольная книга внутреннего аудитора [Текст] / М.З. Свиткин [и др.]. – СПб.: ООО «Издат. дом "Измайловский"», 2003. – 120 с.

10. Пономарёв, С.В. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества [Текст]: учеб. пособие / С.В. Пономарёв, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин. – М.: РИА "Стандарты и качество", 2004. – 248 с.

11. Аудит и новый стандарт ИСО 19011. [Текст]. – М.: НТК "Трек", 2003. – Вып. 19. – 60 с. – (Сер. Всё о качестве. Отечественные разработки).

12. Внутренний аудит системы менеджмента [Текст]: учеб. пособие / Н.А. Шичков [и др.]. – СПб.: Учеб.-метод. центр "Регистр-Консалтинг", 2004. – 57 с.

13. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества [Текст]: учеб. пособие / С.В. Пономарёв [и др.]. – М.: РИА "Стандарты и качество", 2005. – 248 с.

14. Иванова, Г.Н. Проблемы сертификационного аудита системы менеджмента качества [Текст] / Г.Н. Иванова, Е.Л. Казмировский, В.А. Богатов // Методы менеджмента качества. – 2004. – № 7. – С. 46 – 49.

15. Качалов, В.А. ИСО 9001:2000. Практикум для аудиторов [Текст] / В.А. Качалов. – М.: ИздАТ, 2004. – 272 с.

16. Аудит, анализ, самооценка [Текст]. – М.: НТК "Трек", 2004. – Вып. 32. – 96 с. – (Сер. Всё о качестве. Отечественные разработки).

17. Аудит качества [Текст]: учеб. пособие / А.В. Трофимов, В.А. Самородов. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 96 с.

18. Логанина, В.И. Аудит систем менеджмента качества [Текст]: учеб. пособие / В.И. Логанина, О.В. Карпова. – Пенза: ПГУАС, 2006. – 100 с.

Приложение 1

Руководящие указания и пояснительные примеры в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области отдельных дисциплин менеджмента

1.1 Общие положения

В настоящем приложении приведены наиболее характерные примеры специальных знаний и навыков для аудиторов систем менеджмента в области отдельных дисциплин менеджмента, предназначенные для того, чтобы помочь лицу, ответственному за управление программой аудита, отобрать или произвести оценку аудиторов.

Другие примеры специальных знаний и навыков для аудиторов, характерные для дисциплин менеджмента, могут также быть разработаны применительно к системам менеджмента. Предполагается, что там, где это возможно, такие примеры будут приведены в той же общей структуре для обеспечения возможности их сравнения.

1.2 Пояснительный пример в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области менеджмента безопасности при транспортировании

Знания и навыки, относящиеся к менеджменту безопасности при транспортировании и к применению методов, технических приемов, процессов и практик в этой области, должны быть достаточными для того, чтобы позволить аудитору надлежащим образом изучить данную систему менеджмента и сделать соответствующие выводы и заключения по результатам аудита.

Примеры знаний и навыков в этой области включают в себя:

- терминологию менеджмента безопасности;
- понимание системного подхода, относящегося к обеспечению безопасности;
- оценку рисков и их уменьшение;
- анализ факторов, связанных с деятельностью человека, относящихся к менеджменту безопасности при транспортировании;
- поведение и взаимодействие людей;
- взаимодействие и взаимное влияние факторов, относящихся к людям, машинам, процессам и производственной среде;
- потенциальные опасности и другие факторы на рабочих местах, влияющие на безопасность;
- методы и практики по расследованию происшествий и мониторинг показателей деятельности в области безопасности;
- оценку происшествий и несчастных случаев на производстве;

– разработку показателей деятельности и соответствующих метрик в области профилактических мер и мер по своевременному реагированию.

Примечание. Дополнительную информацию см. в ИСО 39001 (на стадии подготовки) по системам менеджмента безопасности дорожного движения, разработанном ИСО/ПК 241.

1.3 Пояснительный пример в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области экологического менеджмента

Знания и навыки, относящиеся к этой дисциплине менеджмента и к применению методов, технических приемов, процессов и практик в этой области, должны быть достаточными для того, чтобы позволить аудитору надлежащим образом изучить данную систему менеджмента и сделать соответствующие выводы и заключения по результатам аудита.

Примеры знаний и навыков в этой области включают в себя:

- терминологию в области охраны окружающей среды;
- экологические метрики и статистические методы;
- методологию измерений и мониторинга;
- взаимодействие экосистем и их биологическое разнообразие;
- экологические среды и их носители (например, воздух, вода, земля, растительный и животный мир);
- технические приемы для определения рисков (например, оценку экологических аспектов/воздействий, включая методы для оценки их значительности);
- оценку жизненного цикла;
- оценивание экологических показателей;
- предотвращение и контроль загрязнения окружающей среды (например, наилучшие из имеющихся технических приемов для контроля загрязнения или в области энергоэффективности);
- снижение потребления сырьевых источников, уменьшение образования и повторное использование отходов (практики и процессы переработки и повторных циклов);
- использование опасных веществ;
- расчет и управление выбросами в атмосферу парниковых газов;
- менеджмент природных ресурсов (например, природное топливо, вода, флора и фауна, земля);
- экологическое проектирование;
- экологическую отчетность и оглашение экологических данных;
- эффективное управление ресурсами при реализации процессов жизненного цикла продукции;
- технологии с применением возобновляемых ресурсов и пониженным образованием углекислого газа.

Примечание. Дополнительную информацию см. в соответствующих стандартах в области экологического менеджмента, разработанных ИСО/ТК 207.

1.4 Пояснительный пример в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области менеджмента качества

Знания и навыки, относящиеся к этой дисциплине менеджмента и к применению методов, технических приемов, процессов и практик в этой области, должны быть достаточными для того, чтобы позволить аудитору надлежащим образом изучить данную систему менеджмента и сделать соответствующие выводы и заключения по результатам аудита.

Примеры знаний и навыков в этой области включают в себя:

- терминологию, относящуюся к качеству, менеджменту, организации, процессам и продукции, характеристикам, соответствию, документации, аудиту и процессам, связанным с проведением измерений;
- подходы, ориентированные на потребителя; процессы, связанные с потребителями, мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей, обращение с жалобами, правила поведения и разрешение разногласий;
- лидерство, роль высшего руководства, управление устойчивым успехом организации, подход менеджмента качества, реализующий финансовые и экономические преимущества через управление качеством, системы менеджмента качества и модели совершенства в области управления качеством;
- вовлечение персонала, факторы, связанные с деятельностью персонала, компетентность, подготовку и осведомленность персонала;
- процессный подход, технические приемы для анализа процессов, возможностей и управления процессами, методы работы с рисками;
- системный подход к менеджменту (логическое обоснование систем менеджмента качества, основные ориентиры систем менеджмента качества и других систем менеджмента, документация систем менеджмента качества), виды и стоимость, проекты, планы в области качества, управление конфигурацией;
- постоянное улучшение, инновации и обучение;
- подход по принятию решений, основанный на фактах, технические приемы по оценке рисков (идентификация, анализ и оценивание рисков), деятельность по оцениванию менеджмента качества (аудит, анализ и самооценка), техника проведения измерений и мониторинга, требования к процессам проведения измерений и к измерительному оборудованию, анализ корневых причин, статистические методы;
- характеристики процессов и продукции, включая услуги;

– взаимовыгодные отношения с поставщиками, требования к системам менеджмента качества и требования к продукции, специальные требования к менеджменту качества в различных отраслях экономики.

Примечание. Дополнительную информацию см. в соответствующих стандартах в области менеджмента качества, разработанных ИСО/ТК 176.

1.5 Пояснительный пример в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области управления записями

Знания и навыки, относящиеся к этой дисциплине менеджмента и к применению методов, технических приемов, процессов и практик в этой области, должны быть достаточными для того, чтобы позволить аудитору надлежащим образом изучить данную систему менеджмента и сделать соответствующие выводы и заключения по результатам аудита.

Примеры знаний и навыков в этой области включают в себя:

- записи, процессы управления записями и терминологию систем менеджмента для записей;
- разработку показателей деятельности и метрик в этой области;
- проведение исследования и оценку практик по ведению записей посредством проведения опросов, наблюдения и валидации;
- анализ выборок записей, созданных в бизнес-процессах, ключевые характеристики записей, систем записей, процессов и средств управления записями;
- оценку рисков (например, оценка рисков при неудачных действиях по созданию адекватных записей, а также по поддержанию и управлению этими записями, относящимися к бизнес-процессам организации);
- продуктивность и адекватность соответствующих процессов для создания, сохранения и управления записями;
- оценку адекватности и результативности систем записей (включая бизнес-системы для создания и управления записями), пригодность используемых технологических средств, технических приспособлений и оборудования;
- различные уровни компетентности в области управления записями на всех уровнях организации и проведение оценки данной компетентности;
- значение содержания, рассматриваемого контекста, структуры, представления и управления информацией (обмена данными) для определения и управления записями и системами записей;
- методы для разработки специальных инструментов для ведения и поддержания записей;
- технологии, используемые для создания, сохранения, преобразования и передачи, а также для обеспечения долгосрочной сохранности электронных/цифровых записей;

– идентификацию и значение документации, связанной с авторизацией, для процессов, связанных с записями.

Примечание. Дополнительную информацию см. в соответствующих стандартах в области управления записями, разработанных ИСО/ТК 46/ПК 11.

1.6 Пояснительный пример в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области менеджмента по обеспечению безопасности, постоянной готовности, устойчивого и непрерывного организационного управления

Знания и навыки, относящиеся к этой дисциплине менеджмента и к применению методов, технических приемов, процессов и практик в этой области, должны быть достаточными для того, чтобы позволить аудитору надлежащим образом изучить данную систему менеджмента и сделать соответствующие выводы и заключения по результатам аудита.

Примеры знаний и навыков в этой области включают в себя:

- процессы, научные подходы и практические приемы, лежащие в основе менеджмента обеспечения безопасности, постоянной готовности, устойчивого и непрерывного организационного управления;
- методы разведывательного характера по сбору информации и мониторингу в области безопасности;
- управление рисками, связанными с чрезвычайными и аварийными ситуациями (прогнозирование, предотвращение, защита и уменьшение негативных последствий, принятие мер оперативного реагирования и устранение последствий чрезвычайной ситуации);
- оценку рисков (идентификацию и оценку стоимости имущества, идентификацию, анализ и оценку рисков) и анализ негативного воздействия (на людей, материальные и нематериальные активы, а также на окружающую среду);
- принятие мер по рискам (адаптивного, упреждающего и противодействующего характера);
- методы и практики по обеспечению сохранения целостности информации и по ее защите в случае несанкционированных попыток внести изменения;
- методы для обеспечения безопасности и защиты людей;
- методы и практики для защиты имущества и физической безопасности;
- методы и практики по управлению деятельностью в области профилактики, предупреждения и обеспечения мер безопасности;
- методы и практики по управлению в кризисных ситуациях, по адекватному реагированию и минимизации последствий происшествий;

Продолжение прил. 1

- методы и практики по управлению действиями в чрезвычайных и аварийных ситуациях, по поддержанию непрерывности организационного управления и по восстановлению нормального режима работы;

- методы и практики по мониторингу, измерению и регистрации показателей деятельности (включая методологии в области исследований и тестирования).

Примечание. Дополнительную информацию см. в соответствующих стандартах в области менеджмента обеспечения безопасности, постоянной готовности, устойчивого и непрерывного организационного управления, разработанных ИСО/ТК 8, ИСО/ТК 223 и ИСО/ТК 247.

1.7 Пояснительный пример в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области менеджмента информационной безопасности

Знания и навыки, относящиеся к этой дисциплине менеджмента и к применению методов, технических приемов, процессов и практик в этой области, должны быть достаточными для того, чтобы позволить аудитору надлежащим образом изучить данную систему менеджмента и сделать соответствующие выводы и заключения по результатам аудита.

Примеры знаний и навыков в этой области включают в себя:

- руководящие указания стандартов, таких как ИСО/МЭК 27000, ИСО/МЭК 27001, ИСО/МЭК 27002, ИСО/МЭК 27003, ИСО/МЭК 27004 и ИСО/МЭК 27005;

- идентификацию и оценку требований потребителей и других заинтересованных сторон;

- законы и правила, касающиеся информационной безопасности (например, интеллектуальная собственность; содержание, защита и сохранение организационных записей; защита и конфиденциальность данных, применение средств в области шифрования, антитеррористические меры, электронная коммерция, электронные и цифровые подписи, надзор рабочих мест, эргономика рабочих мест, контроль телекоммуникационной связи и мониторинг данных (например, электронной почты), работа с компьютером, сбор свидетельств в электронном виде, тестирование на проникновение для оценки безопасности компьютерных систем или сетей от атак или попыток проникновения и т.д.);

- процессы, научные подходы и практические приемы, лежащие в основе менеджмента информационной безопасности;

- оценку рисков (идентификация, анализ и проведение оценки) и тенденций в технике, угроз и уязвимых мест;

- управление рисками в области информационной безопасности;

- методы и практики, касающиеся средств управления в области информационной безопасности (электронные и физические);

– методы и практики по обеспечению сохранения целостности информации и по ее защите в случае несанкционированных попыток внести изменения;

– методы и практики для измерения и оценки эффективности системы менеджмента информационной безопасности и связанных с ней мер в области управления;

– методы и практики для измерения, мониторинга и регистрации показателей деятельности (включая тестирование, аудиты и анализы).

Примечание. Дополнительную информацию см. в соответствующих стандартах в области менеджмента информационной безопасности, разработанных объединенным техническим комитетом ИСО/МЭК ОТК 1/ПК 27.

1.8 Пояснительный пример в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области менеджмента профессиональной безопасности и охраны здоровья

1.8.1 Общие знания и навыки

Знания и навыки, относящиеся к этой дисциплине менеджмента и к применению методов, технических приемов, процессов и практик в этой области, должны быть достаточными для того, чтобы позволить аудитору надлежащим образом изучить данную систему менеджмента и сделать соответствующие выводы и заключения по результатам аудита.

Примеры знаний и навыков в этой области включают в себя:

– идентификацию опасностей, включая факторы, влияющие на работу персонала на рабочем месте, и другие факторы (такие как физические, химические и биологические факторы, а также пол, возраст, физические ограничения, влияющие на трудоспособность, или другие физиологические, психологические факторы или факторы, относящиеся к охране здоровья);

– оценку рисков, определение мер по управлению, передачу сведений о рисках [определение мер в области управления должно основываться на "иерархии мер по управлению" (см. OHSAS 18001:2007, пункт 4.3.1)];

– оценивание здоровья и факторов, связанных с деятельностью человека (включая физиологические и психологические факторы), и принципы для проведения их оценки;

– метод для мониторинга воздействий на персонал вредных или опасных факторов и для оценки рисков в области профессиональной безопасности и охраны здоровья персонала (включая риски, возникающие вследствие указанных выше факторов, связанных с деятельностью персонала, или имеющие отношение к производственной гигиене), и связанные с этим стратегии по устранению или минимизации таких воздействий;

Продолжение прил. 1

- особенности поведения людей, взаимодействие между людьми, между людьми и машинами, процессами и производственной средой (включая рабочие места, принципы организации рабочих мест с учетом эргономических факторов и техники безопасности, информационные и коммуникационные технологии);

- оценивание различных типов и уровней компетентности в области профессиональной безопасности и охраны здоровья, требуемых на всех уровнях организации, и проведение оценки данной компетентности;

- методы по стимулированию участия и вовлечению работников в деятельность в данной области менеджмента;

- методы поощрения правильного или образцового поведения персонала и личной ответственности работников (в отношении курения, потребления веществ с наркотическими свойствами, алкоголя, проблем, связанных с избыточным весом, стрессами, агрессивным поведением и т.д.) как в рабочее, так и свободное от работы время;

- разработку, применение и оценивание показателей деятельности и соответствующих метрик в области профилактических мер и мер по своевременному реагированию;

- принципы и практики для идентификации возможных аварийных ситуаций, а также по планированию соответствующих действий, предотвращению, адекватному реагированию и устранению последствий аварийных ситуаций;

- методы для расследования и оценивания происшествий (включая несчастные случаи на производстве и профессиональные заболевания);

- определение и использование информации, относящейся к охране здоровья работников (включая данные мониторинга по воздействию вредных и опасных факторов на производстве и заболеваниям работников), с учетом требований по обеспечению конфиденциальности в отношении отдельных аспектов информации такого характера;

- понимание информации в области медицины (включая медицинскую терминологию, для того чтобы понимать сведения, относящиеся к предотвращению травм и профессиональных заболеваний);

- величины систем предельно допустимого воздействия вредных и опасных факторов на производстве;

- методы проведения мониторинга и регистрации показателей в области профессиональной безопасности и охраны здоровья;

- понимание законодательных и других требований в области профессиональной безопасности и охраны здоровья в достаточной степени, для того чтобы аудитор мог оценивать систему менеджмента в области профессиональной безопасности и охраны здоровья.

1.8.2 Знания и навыки, относящиеся к проверяемой в ходе аудита отрасли

Знания и навыки, относящиеся к проверяемой в ходе аудита отрасли, должны быть достаточными для того, чтобы аудитор мог изучить проверяемую систему менеджмента в контексте тех требований, которые применяются в данной отрасли, и сделать соответствующие выводы и заключения по результатам аудита.

Примеры знаний и навыков в этой области включают в себя:

- процессы, оборудование, сырьевые материалы, опасные вещества, производственные циклы, меры по обслуживанию и ремонту, материально-техническому обеспечению, организацию цепочки производственных процессов, практики и методы работы, организацию посменной работы, корпоративной культуры, лидерство, поведение и мотивацию персонала, а также другие вопросы, характерные для данной производственной деятельности или отрасли;

- типовые опасности и риски, включая факторы, связанные с деятельностью персонала или влияющие на его здоровье, характерные для данной отрасли.

Примечание. Дополнительную информацию см. в соответствующих стандартах в области профессиональной безопасности и охраны здоровья, разработанных проектной группой OHSAS.

Дополнительное руководящее указание для аудиторов по планированию и проведению аудитов

2.1 Применение методов аудита

Для выполнения аудита могут применяться различные методы. В настоящем приложении приведены объяснения, относящиеся к широко применяемым в настоящее время методам аудита. Методы, выбираемые для проведения аудита, зависят от установленных целей, области применения и критериев аудита, а также от сроков и мест проведения аудитов. При выборе метода проведения аудита следует также учитывать имеющийся на данный момент уровень аудиторской компетентности и любые неопределенности (погрешности), возникающие вследствие применения этих методов. Применение множества и использование сочетания различных методов может оптимизировать продуктивность и эффективность процесса, связанного с аудитом, и его результаты.

При выполнении аудита происходит взаимодействие среди людей с системой менеджмента, проверяемой при аудите, и с технологией, используемой при проведении аудита. В табл. представлены примеры методов аудита, которые могут быть использованы отдельно или в сочетании с другими методами для того, чтобы достичь поставленных целей аудита. В случае, если при проведении аудита задействована группа по аудиту, включающая в себя многочисленных членов, то могут одновременно применяться методы, предусматривающие проведение мероприятий аудита как непосредственно на местах производственной деятельности, так и на расстоянии с использованием соответствующих средств коммуникации.

Примечание. Дополнительная информация, касающаяся посещения подразделений проверяемой организации на местах, приведена в В.6.

Ответственность за эффективное применение методов аудита для любого аудита на стадии планирования остается либо за лицом, ответственным за управление программой аудита, или за руководителем группы по аудиту. Руководитель группы по аудиту несет ответственность за проведение мероприятий аудита.

Возможность проведения мероприятий аудита на расстоянии зависит от степени доверия между аудитором и персоналом проверяемой организации.

На уровне программы аудита следует обеспечить, что использование методов аудита на расстоянии и на местах является приемлемым для того, чтобы обеспечить достижение целей программы аудита.

Продолжение прил. 2
Таблица

Применяемые методы проведения аудита

Степень вовлеченности между организацией-аудитором и проверяемой организацией	Местоположение аудитора	
	на местах производственной деятельности организации	на расстоянии
Взаимодействие людей	Проведение интервью. Заполнение проверочных листов и вопросников с участием персонала проверяемой организации. Проведение анализа документации с участием представителей проверяемой организации. Осуществление представительных выборов	Через интерактивные средства коммуникации: - проведение интервью; - заполнение проверочных листов и вопросников; - проведение анализа документации с участием представителей проверяемой организации
Без взаимодействия людей	Проведение анализа документации (например, анализ записей, данных). Наблюдение за выполнением работы. Посещение производственных подразделений. Заполнение проверочных листов. Осуществление представительных выборов	Проведение анализа документации (например, анализ записей, данных). Наблюдение за выполнением работы с помощью технических средств, обеспечивающих надзор за производственной деятельностью, с учетом социальных и юридических требований. Анализ данных
<p>Мероприятия аудита на местах выполняются на месте производственной деятельности проверяемой организации. Мероприятия аудита на расстоянии выполняются в любом месте, кроме мест расположения подразделений и производственной деятельности проверяемой организации, независимо от расстояния. Интерактивные мероприятия аудита включают в себя взаимодействие персонала проверяемой организации и группы по аудиту. Неинтерактивные мероприятия аудита не включают в себя взаимодействия с представителями проверяемой организации, но включают в себя взаимодействие с оборудованием, средствами инфраструктуры и документацией.</p>		

2.2 Проведение анализа документов

Аудиторы должны рассмотреть, является ли информация, представленная в документах:

- полной (все ожидаемые сведения содержатся в представленном документе);
- правильной (содержимое документа соответствует другим надежным источникам, таким как стандарты и правила);

- совместимой (положения документа согласуются между собой и связанными с ним документами);
- актуальной (положения, содержащиеся в документе, имеют силу на момент проверки);
- охватывают ли анализируемые документы область применения аудита и предоставляют ли они достаточную информацию для поддержания целей аудита;
- способствует ли использование информации и коммуникационных технологий согласно применяемым методам аудита эффективному проведению данного аудита: при этом необходимо уделить особое внимание информационной безопасности, обусловленной применяемыми правилами по обеспечению защиты данных (особенно для информации, которая выходит за рамки области применения аудита, но которая содержится в представленной документации).

Примечание. Анализ документации может указать на эффективность управления документами в рамках системы менеджмента проверяемой организации.

2.3 Осуществление представительной выборки

2.3.1 Общие положения

Представительную выборку для аудита производят в случае, когда представляется нецелесообразным или дорогостоящим изучать всю имеющуюся информацию во время проведения аудита, например, когда записей слишком много или они слишком разбросаны географически, чтобы могло быть оправдано изучение каждой позиции в имеющейся совокупности. Такая выборка из большой совокупности является процессом отбора менее чем 100 % единиц (позиций) из имеющегося в полном объеме набора данных (генеральной совокупности) для получения и оценивания свидетельств в отношении отдельной характеристики такой совокупности с тем, чтобы сформировать заключение, касающееся данной совокупности.

Цель осуществления представительной выборки для аудита - это предоставить информацию для аудитора с тем, чтобы иметь уверенность в том, что цели аудита могут быть или будут достигнуты.

Риск, связанный с использованием выборки, состоит в том, что отобранные выборки могут быть непоказательными в отношении той генеральной совокупности, из которой они отобраны, и, следовательно, это может повлиять на заключение аудитора таким образом, что оно будет отличаться от заключения, которое было бы достигнуто, если бы проводилось изучение всей имеющейся совокупности данных. Могут иметься и другие риски в зависимости от изменчивости или непостоянства в рамках той генеральной совокупности, из которой проводится выборка, или в зависимости от выбранного метода.

Осуществление выборки для аудита, как правило, включает в себя следующие шаги:

- постановку целей плана осуществления выборки;
- выбор объема и композиции той генеральной совокупности, из которой будет производиться выборка;
- выбор метода проведения выборки;
- определение объема производимой выборки;
- проведение выборки;
- сбор материала, проведение оценки, регистрации и документирования результатов.

В ходе проведения выборки, следует уделить внимание качеству имеющихся данных, поскольку недостаточные или неточные выборочные данные не обеспечат получение требуемого результата. Отбор подходящих выборок должен основываться как на методе производства выборки, так и на типе требуемых данных, например для того, чтобы делать заключения по отдельному образцу или выводы по всей совокупности.

Составление отчетов по сделанной выборке может учитывать размер выборки, применяемый метод отбора и оценки, сделанные на основе выборки, и уровень достоверности.

При проведении аудитов могут использоваться выборки по усмотрению, т.е. сделанные на основе решения аудитора (см. 2.3.2), или статистические выборки (см. 2.3.3).

2.3.2 Выборки, сделанные по усмотрению

Выборки, сделанные по усмотрению, полагаются на знания, навыки и опыт группы по аудиту (см. разд. 2.4 пособия).

Для осуществления таких выборок может учитываться следующее:

- предыдущий опыт проведения аудитов в данной области применения аудита;
- сложность требований (включая законодательные требования) для достижения целей данного аудита;
- сложность и взаимодействие процессов и элементов системы менеджмента организации;
- степень изменения в технологии, системе менеджмента или человеческом факторе;
- идентифицированные до этого времени зоны ключевых рисков и области улучшения;
- результаты мониторинга систем менеджмента.

Недостатком выборок, сделанных по усмотрению на основе решения проверяющей стороны, является то, что может не быть статистической оценки влияния неопределенности (погрешности), присутствующей в выводах аудита и полученных заключениях.

2.3.3 Статистическая выборка

В случае если принято решение использовать статистическую выборку, то план проведения такой выборки должен основываться на целях аудита и на той информации, которая известна о характеристиках всей генеральной совокупности, из которой будут проводиться данные выборки.

Расчет статистической выборки использует процесс отбора выборок, основанный на теории вероятности. Выборка на основе характерного признака используется в случаях, когда имеются только два возможных исхода для каждой выборки (например, верный/неверный или годен/негоден). Выборка на основе переменного параметра используется в случаях, когда результаты выборки наблюдаются в сплошном диапазоне.

План проведения выборки должен учитывать, будут ли исследуемые результаты выборки подходить под анализ на основе характерного признака или на основе переменного параметра. Например, в случае, если оценивается соответствие законченных форм (разновидностей) требованиям, установленным в процедуре, то мог бы использоваться подход на основе характерного признака. В случае, если исследуется возникновение инцидентов, связанных с безопасностью пищевой продукции, или количество нарушений при обеспечении безопасности, то подход на основе переменной величины, скорее всего, был бы более подходящим.

Ключевыми элементами, которые могут повлиять на план проведения выборки для аудита, являются:

- размер организации;
- количество компетентных аудиторов;
- периодичность аудитов в течение года;
- сроки конкретного аудита;
- любой требуемый внешними источниками уровень достоверности результатов аудита.

Когда разработан план проведения статистической выборки, то важным соображением будет уровень риска, связанный с использованием выборки, на который организация-аудитор готова согласиться. Это часто называется "допустимым уровнем достоверности". Например, 5%-й риск, связанный с использованием выборки, соответствует допустимому уровню достоверности, равному 95 %. Связанный с использованием выборки 5%-й риск означает, что организация-аудитор согласна принять риск, что 5 из 100 (или 1 из 20) исследуемых выборок не будут отражать реальные значения, которые были бы показаны в случае, если бы проводилось исследование всей генеральной совокупности в ее полном объеме.

Продолжение прил. 2

Когда используется статистическая выборка, аудиторы должны надлежащим образом документировать выполненную работу. Это должно включать в себя описание генеральной совокупности прецедентов, для которой было намечено осуществление выборки, критерии выборки, используемые для проведения оценки (например, что представляет собой приемлемая выборка), статистические параметры и методы, которые были использованы, число выборок, подвергнутых оценке, и полученные результаты.

2.4 Подготовка рабочих документов

При подготовке рабочих документов группа по аудиту применительно к каждому документу должна рассматривать приведенные ниже вопросы.

а) Какие записи по аудиту будут создаваться с помощью этого рабочего документа?

б) Какая деятельность по аудиту связана с этим конкретным рабочим документом?

с) Кто будет пользователем этого рабочего документа?

д) Какая информация требуется, чтобы подготовить этот рабочий документ?

Для комплексных аудитов рабочие документы должны разрабатываться, чтобы избежать дублирования действий при проведении аудита. Это достигается путем:

– сведения в одну группу аналогичных требований, относящихся к различным критериям;

– согласования позиций, содержащихся в соответствующих контрольных листах и вопросниках.

Рабочие документы должны быть адекватными, для того чтобы в достаточной мере охватывать элементы всей системы менеджмента в рамках области применения аудита, и они могут быть представлены на любом носителе.

2.5 Выбор источников информации

Выбранные источники информации могут различаться в зависимости от области применения и сложности аудита и могут включать в себя следующее:

– интервью с работниками и другими лицами;

– наблюдения за осуществляемыми действиями и окружающей производственной средой и условиями;

– документы, такие как, – политики, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешения, спецификации, чертежи, контракты и заказы;

– записи, такие как, – записи инспекционного контроля, протоколы совещаний, отчеты по проведению аудитов, записи, относящиеся к программе мониторинга, и результаты измерений;

- сводки данных, анализы и показатели деятельности;
- информацию о планах проведения выборок проверяемой организации и процедурах для управления процессами, связанными с проведением выборок и измерений;
- отчеты из других источников, например, обратная связь с потребителем, внешние обзоры и измерения, другая подходящая информация от внешних сторон и оценки поставщиков;
- базы данных и интернет-сайты;
- моделирование.

2.6 Руководство по посещению проверяемой организации

Для того чтобы мероприятия, осуществляемые в ходе аудита, не мешали осуществлению рабочих процессов проверяемой организации, а также для обеспечения гарантий здоровья и безопасности группы по аудиту во время аудита следует рассматривать следующее:

а) планирование посещения:

– получение разрешения и допуска к тем объектам проверяемой организации, которые следует посетить в соответствии с областью применения аудита;

– предоставление аудиторам всей необходимой информации (например, инструктаж), касающейся безопасности, санитарной обстановки (например, карантин), вопросов, связанных с профессиональной безопасностью и охраной здоровья, культурных норм поведения для посещения объектов, включая требуемые или рекомендуемые вакцинации и уровни допуска, если это применимо;

– договор с проверяемой организацией, что все требуемые средства индивидуальной защиты будут иметься для группы по аудиту, если это применимо;

– за исключением внеплановых аудитов для специальной цели, обеспечение того, что персонал посещаемого объекта будет проинформирован о целях и области применения аудита;

б) действия на посещаемых объектах:

– избежать привнесения любых ненужных помех в осуществление рабочих процессов;

– обеспечить надлежащее использование средств индивидуальной защиты членами группы по аудиту;

– обеспечить доведение информации по процедурам, устанавливающим порядок действий в чрезвычайных и аварийных ситуациях (например, аварийные выходы, места сбора);

– обсудить график мероприятий аудита с целью минимизации возможных помех для распорядка производственной деятельности проверяемой организации;

Продолжение прил. 2

- обеспечить соразмерность численности группы по аудиту и числа сопровождающих лиц и наблюдателей в соответствии с областью применения аудита, для того чтобы избежать, насколько это возможно, вмешательства в рабочие процессы;

- не прикасаться или каким-либо образом не обращаться с любым оборудованием, если на это не имеется специального разрешения, даже когда аудиторы имеют достаточный уровень компетентности или соответствующую лицензию;

- если во время посещения проверяемой организации произошло какое-либо происшествие или инцидент, то руководитель группы по аудиту должен проанализировать сложившуюся ситуацию с представителями проверяемой организации и, в случае необходимости, с заказчиком аудита и прийти к соглашению относительно того, следует ли прерывать или продолжать аудит или о том, что следует внести изменения в график проведения мероприятий аудита;

- в случае проведения фото- или видеосъемки проверяющей стороной следует заранее запросить соответствующее разрешение у руководства проверяемой организации и рассмотреть вопросы, связанные с обеспечением надлежащей защиты и конфиденциальности, и следует избегать фотографирования частных лиц без их разрешения;

- при снятии копий или взятии экземпляров документов любого вида следует заранее запросить соответствующее разрешение у руководства проверяемой организации и рассмотреть вопросы, связанные с обеспечением надлежащей защиты и конфиденциальности;

- при сборе данных и записей следует избегать сбора персональной информации, касающейся сотрудников, если это не требуется целями или критериями аудита.

2.7 Проведение опросов и интервьюирование сотрудников

Интервьюирование является одним из важнейших средств по сбору информации, и его следует проводить с учетом конкретной ситуации или опрашиваемых лиц, будь это беседа при непосредственной встрече или посредством использования соответствующих средств коммуникации. При этом аудитору нужно учитывать следующее:

- интервью должны проводиться с лицами соответствующих уровней или функциональных подразделений, выполняющих действия или задачи в рамках области применения аудита;

- интервью, как правило, должны проводиться в рабочее время и там, где это целесообразно, на рабочем месте опрашиваемого сотрудника;

- нужно постараться создать непринужденную атмосферу до начала и во время проведения интервью;

- следует объяснить причины для проведения интервью и любые производимые записи;
- интервью можно начать с просьбы к опрашиваемым лицам описать выполняемую ими работу;
- следует тщательно выбирать тип задаваемых вопросов (например, прямые, наводящие вопросы, вопросы, предусматривающие единственный ответ);
- результаты, полученные в ходе интервью, должны быть суммированы и проанализированы с опрашиваемым сотрудником;
- следует поблагодарить опрошенных сотрудников за их участие и содействие.

2.8 Выводы аудита

2.8.1 Определение выводов аудита

При определении выводов аудита следует рассматривать следующее:

- меры, предпринятые по результатам предыдущих записей и заключений аудита;
- требования заказчика аудита;
- выводы (наблюдения), превосходящие границы обычной практики, или возможности для улучшения;
- размер представительной выборки;
- распределение выводов аудита по категориям (если они имеются).

2.8.2 Регистрация соответствий

Для записей о соответствии следует рассмотреть следующее:

- идентификацию критериев аудита, по которым выявляется соответствие;
- свидетельство аудита для подтверждения соответствия;
- декларацию о соответствии, если это применимо.

2.8.3 Регистрация и протоколирование несоответствий

Для записей о несоответствии следует рассмотреть следующее:

- описание или ссылку на критерии аудита;
- декларацию о несоответствии;
- свидетельство аудита;
- соответствующие выводы аудита, если это применимо.

2.8.4 Обращение с выводами, относящимися к сложносоставным критериям

Во время проведения аудита представляется возможным идентифицировать наблюдения (выводы), относящиеся к критериям со сложной структурой. В случае, когда при проведении комплексного аудита аудитор идентифицирует вывод (наблюдение), связанный с одним критерием или характерным признаком, аудитор должен рассмотреть возможное воздействие на согласованность с данным критерием или на аналогичные критерии других систем менеджмента.

Окончание прил. 2

В зависимости от предварительных договоренностей с заказчиком аудита проверяющая сторона может собирать и фиксировать либо:

- отдельные выводы для каждого критерия-признака;
- единственный вывод, объединяющий ссылки для сложносоставного критерия.

В зависимости от предварительных соглашений с заказчиком аудита проверяющая сторона может указать проверяемой организации на то, каким образом ей следует реагировать и какие действия необходимо предпринять по результатам этих выводов, и проконтролировать разработку соответствующих мероприятий.

Перечень документов и сведений для анализа документации системы менеджмента качества

1. Политика организации в области качества (если она выполнена в виде отдельного документа и не включена в Руководство по качеству).
2. Руководство по качеству.
3. Структурная схема проверяемой организации с указанием административных и инженерных служб, основных и вспомогательных подразделений (цехов, участков, производственных площадок).
4. Структурная схема службы качества проверяемой организации (если она не включена в общую структурную схему организации).
5. Перечень документов СМК.
6. Документированные процедуры, установленные в ГОСТ Р ИСО 9001-2008:
 - управление документацией,
 - управление записями,
 - внутренние аудиты,
 - управление несоответствующей продукцией,
 - корректирующие действия,
 - предупреждающие действия.
7. Документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими в соответствии с действующим перечнем документов СМК, включая записи (выборочно, по запросу органа по сертификации).

Примечания:

1. Перечень необходимых документов, включая записи, представляемых проверяемой организацией в орган по сертификации, должен быть уточнен в каждом конкретном случае и определен органом по сертификации.
2. Орган по сертификации вправе потребовать от проверяемой организации дополнительные документы, включая записи, необходимые для анализа.

Приложение 4

Форма плана аудита системы менеджмента качества

Приложение 1 к акту

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по сертификации

наименование органа по сертификации

подпись инициалы, фамилия

« _____ » _____ 20__ г

ПЛАН АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ДЕЙСТВУЮЩЕЙ В

наименование проверяемой организации, город

1 Цель и область аудита

Сертификация (ресертификация, инспекционный контроль) системы менеджмента качества, действующей в организации, применительно к

область применения СМК (область сертификации)

на соответствие (подтверждение соответствия) требованиям ГОСТ ISO 9001-2011

2 Нормативная база аудита _____

3 Сроки проведения аудита _____

4 Состав комиссии _____

5 Объекты аудита

При аудите должны быть проверены процессы и обеспечивающие их выполнение подразделения в соответствии с контрактом (заказом), устанавливающим требования потребителя к продукции, производство которой осуществляется на момент проверки, и контрактом (заказом) на произведенную и поставленную потребителю продукцию.

Если потребитель не выдвинул конкретных требований, то при аудите должны быть проверены процессы применительно к продукции, требования к которой установлены техническими регламентами, стандартами или другими нормативными или техническими документами.

Порядковый номер	Подразделение/Процесс/Функции	Проверяемые элементы ГОСТ ISO 9001-2011	Дата аудита	Эксперт	Представитель организации
1	2	3	4	5	6

6 Требования конфиденциальности

Комиссия обязуется не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в ходе аудита системы менеджмента качества

наименование проверяемой организации

и не передавать материалы оценки третьим лицам без согласия заказчика.

СОГЛАСОВАНО

Представитель руководства

Председатель комиссии

наименование проверяемой организации

наименование органа по сертификации

Подпись инициалы, фамилия

Подпись инициалы, фамилия

Приложение 5

Форма регистрации несоответствий

Приложение 2 (3 и т.д.) к акту

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р РЕГИСТР СИСТЕМ КАЧЕСТВА РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ

Наименование органа по сертификации систем качества

Наименование проверяемой организации			Номер акта	
			Дата	
				Номер пункта
Номер несоответствия	Категория несоответствия	Наименование проверяемого подразделения	Номер пункта ГОСТ ISO 9001-2011	и обозначение документа СМК организации

Описание несоответствия: Председатель комиссии _____ Подпись инициалы, фамилия	Эксперт _____ Подпись инициалы, фамилия
Планируемые корректирующие действия: Срок выполнения _____ Дата	Представитель проверяемой организации _____ Подпись инициалы, фамилия
Оценка комиссией результативности корректирующих действий _____ дата	Председатель комиссии (эксперт) _____ Подпись инициалы, фамилия

Приложение 6

Форма регистрации уведомлений

Приложение 2 (3 и т.д.) к акту

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р РЕГИСТР СИСТЕМ КАЧЕСТВА РЕГИСТРАЦИЯ УВЕДОМЛЕНИЙ

Наименование органа по сертификации систем качества

Наименование проверяемой
организации:

Акт (№)

Дата

Номер по порядку	Описание уведом- лений	Номер пункта ГОСТ ISO 9001-2011	Номер пункта и обозначение документа СМК организации	Подтверж- дение учета уведомлений
---------------------	------------------------------	--	--	---

Председатель комиссии

Подпись _____
инициалы, фамилия

Представитель
организации

проверяемой

Эксперты

Подпись _____
инициалы, фамилия

Подпись _____
инициалы, фамилия

Подпись _____
инициалы, фамилия

АКТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА НА СООТВЕТСТВИЕ (ПОДТВЕРЖДЕНИЕ
СООТВЕТСТВИЯ) ТРЕБОВАНИЯМ
ГОСТ ISO 9001-2011

наименование организации-заказчика (держателя сертификата)

1 Цель и область аудита

Сертификация (ресертификация, инспекционный контроль) системы менеджмента качества (СМК) применительно к

область применения СМК (область сертификации)

на соответствие (подтверждение соответствия) требованиям ГОСТ ISO 9001-2011

2 Основание

заявка, договор и пр.

3 Сроки проведения аудита

4 Состав комиссии по сертификации (ресертификации, инспекционному контролю)

Нормативная база аудита*

Результаты аудита- ** -

Выводы комиссии

Адреса рассылки

* Указывают документы, в соответствии с которыми проводят аудит (ГОСТ ISO 9001-2011), а также документы системы менеджмента качества проверяемой организации).

** Указывают проверяемые документы и процессы СМК организации, а также обеспечивает ли система контроля проверку выполнения обязательных требований к продукции, подлежащей обязательной сертификации.

9 Дополнительные сведения (при необходимости)

Председатель комиссии

Подпись инициалы, фамилия

наименование органа по сертификации

Члены комиссии:

Подпись инициалы, фамилия

С актом ознакомлен

Представитель руководства проверяемой организации

Подпись инициалы, фамилия

Дата

Город

наименование проверяемой организации

Пр и м е ч а н и е . К акту должны быть приложены:

- план аудита системы менеджмента качества;
- заполненные бланки регистрации несоответствий и уведомлений;
- записи, подтверждающие устранение несоответствий в ходе аудита и учет уведомлений;
- протоколы разногласий (при их наличии).

РЕШЕНИЕ
О ВЫДАЧЕ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Орган по сертификации систем менеджмента качества _____

_____ наименование органа по сертификации
рассмотрел акт по результатам аудита и оценки системы менеджмента
качества (СМК) от

_____ дата утверждения акта,

_____ наименование проверяемой организации, город
на соответствие требованиям ГОСТ ISO 9001-2011
применительно к _____

_____ область сертификации СМК
и принял решение _____

_____ выдать (не выдать) сертификат соответствия
Основание для отрицательного решения* _____

Руководитель органа по сертификации систем
менеджмента качества _____

Подпись инициалы, фамилия

Дата
М.П.

Приложение 9

Анкета предсертификационного аудита

Предприятие

Зарегистрированное наименование: _____

Отношение к концерну: _____
(при наличии отношения)

Адрес: _____

Телефон: _____ Телефакс: _____

Основное местоположение: _____

Общее количество сотрудников: _____

При необходимости данные о распределении по сменам: _____

Количество филиалов:

Адреса филиалов	Количество сотрудников	Примечания

Управление/Руководство

Фамилия: _____

Телефон: _____ Телефакс: _____

e-mail: _____

Уполномоченный по менеджменту

Фамилия/отдел: _____

Телефон: _____ Телефакс: _____

e-mail: _____

Область применения системы менеджмента:

Обоснованные исключения в главе 7 ISO 9001, выпуск продукции

Продукты/Группы продуктов/Услуги

Особые административные или законодательные предписания

Продолжение прил. 9

Перед проведением сертификационного аудита Вы должны ответить на следующие вопросы. Эти вопросы должны послужить Вам в качестве руководства для успешной подготовки к аудиту. При необходимости Вы можете добавить примечания к вопросам.

При ответе на вопросы, указанные курсивом, приложите, пожалуйста, имеющиеся документы. Дополнительно (если ее нет в этой документации) нам потребуется блок-схема и обзор наиболее важных процессов Вашего предприятия.

Положительная оценка этой документации является условием проведения сертификационного аудита.

• Определены ли политика качества и подробные поддающиеся измерению цели в области качества?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Выявляются ли потребности и ожидания потребителей и реализуются ли они на предприятии?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Определены ли функции, ответственность и полномочия внутри организации?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Обеспечиваются ли внутренние взаимосвязи между различными функциональными подразделениями?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• *Описана ли система менеджмента качества в руководстве по качеству в соответствии с п. 4.2.2 ИСО 9001? (приложить)*

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• *Оформлено ли описание управления документацией в виде методологических инструкций? (приложить)*

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• *Оформлено ли описание управления записями в виде методологических инструкций? (приложить)*

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Проведена ли оценка системы менеджмента и реализованы ли намеченные в результате оценки мероприятия?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Выявляется ли потребность в обучении, принимаются ли необходимые меры и контролируется ли эффективность мероприятий по аттестации?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

Окончание прил. 9

• Определяются ли и выделяются ли ресурсы, необходимые для внедрения и совершенствования процессов и удовлетворения потребностей потребителей?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Соответствует ли производственная среда требованиям по обеспечению соответствия продукта?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Измеряются ли и контролируются ли процессы выпуска продукции?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Выявляются ли требования потребителя к продукции и поддерживается ли для этого постоянная связь с потребителем?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Измеряются ли и контролируются ли характеристики продукции/услуг?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Учитываются ли и анализируются ли соответствующие данные по системе менеджмента качества (например, выполнение требований потребителя, тенденции процессов и продуктов)?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Измеряется ли и контролируется ли степень удовлетворенности потребителя?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• *Оформлено ли описание внутренних аудитов качества в виде методологических инструкций? (приложить)*

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• *Описано ли управление несоответствиями в виде методологических инструкций? (приложить)*

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• Имеются ли планы и процессы постоянного совершенствования системы менеджмента качества (процесс непрерывного улучшения)?

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• *Описаны ли корректирующие мероприятия в форме методологических инструкций? (приложить)*

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

• *Описаны ли предупреждающие мероприятия в форме методологических инструкций? (приложить)*

да			нет			частично	
----	--	--	-----	--	--	----------	--

Верность данных подтверждаю

_____ местоположение/дата

_____ печать/подпись

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АУДИТА
(примерная форма)

Цель аудита: оценка функционирования процесса «Метрологическое обеспечение» и выполнения установленных требований.

Объект аудита: подразделения, реализующие процесс «Метрологическое обеспечение» – ОГМ, ОВК, ИРК и ТБ цехов 2, 5, 28.

Состав аудиторской группы:

- руководитель аудиторской группы;
- аудитор;
- технический эксперт.

Дата проведения аудита: 26.09.2013.

Критерии аудита:

- ГОСТ ISO 9001-2011;
- РК 02-2004;
- СТО Метрологическая экспертиза конструкторской и технологической документации;
- СТО Организация метрологического обеспечения на предприятии;
- СТО Система поверки и калибровки средств измерений;
- Данные электронного опроса целевой группы процесса «Метрологическое обеспечение».

Свидетельства аудита:

Описание требований	Свидетельства аудита	Где выявлено
Организация должна оценить и зарегистрировать правомочность предыдущих результатов измерений, если обнаружено, что оборудование не соответствует требованиям (п. 7.6. ГОСТ Р ИСО 9001)	Не представлены доказательства оценки и регистрации достоверности результатов входного контроля деталей (Акт ВК от 09.09.13 и 18.09.13), проконтролированных калибром-пробкой 25Н9 №2 в период между последней калибровкой 06.09.13 и забракованием 25.09.13	ОГМ
Измерительное оборудование должно быть откалибровано или поверено в установленные периоды или перед его применением (п. 7.6 ГОСТ Р ИСО 9001)	На участке приемо-сдаточных испытаний представлен мегаомметр инвентарный №01290805, применяемый для осуществления испытаний, не имеющий объективных подтверждений калибровки или поверки	Цех сборки электродвигателей

Документами и записями системы менеджмента качества необходимо управлять (п. 4.2.3 и 4.2.4 ГОСТ Р ИСО 9001, п. 6 СТО 4.2 «Управление документацией СМК предприятия»)	В лаборатории линейно-угловых измерений ОГМ представлен документ ПР РСК 002-95 «Калибровочные клейма», не имеющий признаков управления (инвентарный номер, штамп бюро стандартизации «Учтенный экземпляр»)	ОГМ
	На участке контроля концевых деталей ОВК предоставлен «График калибровки СИ на апрель 2013 г.» без утверждающей подписи начальника ОГМ, а также имеет место исправление дат калибровок	ОВК

Заключения аудита: Владельцу процесса «Метрологическое обеспечение» совместно с участниками процесса разработать и представить план корректирующих действий по устранению причин выявленных несоответствий в срок до 06.10.13.

Отчет разослан: 30.09.13.

Начальник ОУК _____

Владелец аудилируемого процесса _____

Руководитель аудиторской группы _____

Приложение 11

ПРИМЕРНЫЙ ЧЕК-ЛИСТ (вопросник) для проведения аудита структурного подразделения организации

Вопрос	Оценка да/нет	Примечания
Раздел ГОСТ ISO 9001-2011		
4.2.3. Управление документацией		
Имеется в подразделении необходимый комплект действующей документации СМК? ГОСТ/ТД/КД?		
Имеются ли в подразделении требования к хранению, внесению изменений и изъятию документов: СМК, ТД, НТД?		
Имеются ли признаки управления документацией в подразделении?		
Имеются ли в подразделении лица, ответственные за ведение: - документации СМК; - технологической/конструкторской документации.		
Кем, когда и каким документом это лицо назначено?		
Проводится ли ознакомление сотрудников с новой документацией? Каким образом? Кто ответственный?		
Проводится ли проверка персонала на знание используемой документации? По какому документу?		
Имеется ли и выполняется ли порядок распределения документации в подразделении?		
Определены ли места хранения документации?		
Имеется ли перечень документации на местах хранения?		
Проводится ли проверка наличия документации СМК у пользователей в соответствии с актуализированным перечнем документации?		
Как предотвращается использование устаревших документов?		
Каким образом обеспечена доступность документов для их пользователей?		

Приложение 12

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ СВИДЕТЕЛЬСТВ СЕРТИФИКАЦИОННОГО (ИНСПЕКЦИОННОГО) АУДИТА

№ пп	Описание несоответствия или уведомления	Пункт ГОСТ ISO 9001-2011	Классификация несоответствия или уведомления	Примечание
1	2	3	4	5
1.	РК не содержит обоснование исключения требований ГОСТ ISO 9001-2011	4.2.2	незначительное	
2.	Отсутствует описание взаимодействия процессов СМК	4.2.2	незначительное	
3.	Отсутствует ссылка на документ, устанавливающий конкретные методы и критерии оценки результативности процессов СМК при их осуществлении и управлении ими	4.2.2	уведомление	
4.	Структура документации СМК не включает в себя должностные инструкции и положения о подразделениях, необходимые для эффективного управления процессами	4.2.1	незначительное	
5.	Перечень этапов управления документами (п.4.2.3) не предусматривает идентификацию статуса пересмотра документов и идентификацию документов, оставленных для справочных целей	4.2.3	уведомление	
6.	Перечень записей, подлежащих регистрации, содержит не все записи, требующие регистрации и поддержания в рабочем состоянии в соответствии с ГОСТ ISO 9001-2011 (нет записей анализа контрактов и последующих действий, вытекающих из анализа, записей, необходимых при проектировании и разработке, и т.д.)	4.2.4	незначительное	
7.	Политика в области качества не включает обязательств высшего руководства соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность СМК	5.3	незначительное	
8.	Требование ежегодного пересмотра не в полной мере соответствует п. 5.6.1 ГОСТ ISO 9001-2011 (оценка возможностей улучшения и потребности в изменениях)	5.6.1	уведомление	

Окончание прил. 12

1	2	3	4	5
9.	Порядок проведения анализа со стороны руководства не предусматривает подготовки отчета представителя руководства о функционировании СМК и необходимости улучшения	5.5.1	уведомление	
10.	Не определен порядок определения необходимой комплектности для персонала, выполняющего работу, влияющую на качество	6.2.2а	уведомление	
11.	Не определены действия по оценке результативности принятых мер по обеспечению подготовки персонала	6.2.2в	уведомление	
12.	Не определены ответственность и формы планирования процессов жизненного цикла продукции	7.1, 5.5.1	незначительное	
13.	Не определены действия по проведению анализа требований, относящихся к продукции	7.2.2	незначительное	
14.	Не определена процедура закупок оборудования, материалов для осуществления образовательного процесса	7.4	незначительное	
15.	Не определены управляемые условия для осуществления процессов производства	7.5.1	незначительное	
16.	Исключение требований валидации процессов производства не обосновано	7.5.2	незначительное	

ТЕСТ ПО ГОСТ Р ИСО 40.003–2008

1. При сертификации СМК объектами аудита являются:
 - 1) область применения СМК;
 - 2) качество продукции;
 - 3) документы и процессы СМК;
 - 4) все ответы верны.

2. Основанием для начала работ процесса сертификации СМК на организационном этапе служит:
 - 1) заявка в установленной форме;
 - 2) заявка в устной форме;
 - 3) желание со стороны органа по сертификации;
 - 4) желание со стороны потребителей.

3. При определении численности и состава комиссии по сертификации необходимо учитывать:
 - 1) сумму оплаты аудита;
 - 2) язык аудита;
 - 3) месторасположение проверяемой организации;
 - 4) желание заказчика аудита.

4. Может ли в комиссию по сертификации СМК быть включен технический эксперт?
 - 1) нет;
 - 2) да, если эксперты в комиссии в совокупности не обладают необходимыми знаниями по конкретным видам экономической деятельности;
 - 3) да, если эксперты в комиссии в совокупности не обладают необходимым опытом по конкретным видам экономической деятельности;
 - 4) да, если эксперты в комиссии в совокупности не обладают необходимыми знаниями и опытом по конкретным видам экономической деятельности.

5. Состав комиссии по сертификации утверждает:
 - 1) руководство органа по сертификации;
 - 2) руководство проверяемой организации;
 - 3) инспекционный контроль;
 - 4) все ответы верны.

6. Система менеджмента качества – это:
 - 1) система менеджмента для руководства организации применительно к качеству;

Продолжение прил. 13

2) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;

3) система менеджмента управления организацией применительно к качеству;

4) система менеджмента применительно к качеству.

7. Участники предварительного совещания должны быть:

1) зарегистрированы;

2) зарегистрированы на усмотрение ведущих специалистов проверяемой организации;

3) зарегистрированы в зависимости от целей аудита "на месте";

4) зарегистрированы согласно заключённому договору.

8. Отчёт, подписанный председателем комиссии и экспертами, проводившими анализ документов системы менеджмента качества, орган по сертификации направляет проверяемой организации не позднее, чем:

1) за четыре недели до начала аудита "на месте";

2) за три недели до начала аудита "на месте";

3) за две недели до начала аудита "на месте";

4) за одну неделю до начала аудита "на месте".

9. К заключительному совещанию должно быть подготовлено:

1) решение о выдаче сертификата;

2) решение о несоответствиях;

3) проект акта;

4) проект акта по результатам аудита.

10. При плановом инспекционном контроле общий объём проверки должен включать не менее:

1) 1/2 элементов СМК;

2) 1/3 элементов СМК;

3) 2/3 элементов СМК;

4) 1/4 элементов СМК.

11. Предварительное взаимодействие с проверяемой организацией проводит председатель комиссии с целью:

1) определения каналов обмена информацией с проверяемой организацией;

2) согласования порядка доступа к соответствующим документам;

3) согласования процедур обеспечения безопасности деятельности экспертов на производственных площадках;

4) все ответы верны.

12. В ходе аудита председатель комиссии информирует проверяемую организацию о ходе аудита?

- 1) нет;
- 2) только по требованию;
- 3) только по желанию председателя комиссии;
- 4) периодически.

13. Технический эксперт – это лицо, обладающее специальными знаниями или опытом, необходимыми:

- 1) проверяемой организации;
- 2) группе по аудиту;
- 3) заказчику аудита;
- 4) по трудовому кодексу.

14. Если при инспекционном контроле будут установлены значительные несоответствия, то они должны быть устранены в течение:

- 1) пяти дней после завершения инспекционного контроля;
- 2) одной недели после завершения инспекционного контроля;
- 3) двух недель после завершения инспекционного контроля;
- 4) месяца после завершения инспекционного контроля.

15. Председатель комиссии должен проводить рабочие совещания членов комиссии?

- 1) нет;
- 2) ежедневно в конце рабочего дня;
- 3) ежедневно в начале и конце рабочего дня;
- 4) по мере необходимости.

16. Кто подготавливает план аудита?

- 1) председатель комиссии;
- 2) группа экспертов;
- 3) группа экспертов с техническими экспертами;
- 4) орган по сертификации.

17. Орган по сертификации заключает с субподрядчиком (другой орган по сертификации, проводивший инспекционный контроль) договор, в котором указывают:

- 1) сроки проведения инспекционного контроля;
- 2) стоимость работ;
- 3) обязательства сторон;
- 4) все ответы верны.

18. Срок, отводимый в плане на выполнение запланированных корректирующих действий одного и более значительных несоответствий, не должен превышать:

- 1) 5 недель (от даты проведения заключительного совещания);
- 2) 7 недель (от даты проведения заключительного совещания);
- 3) 10 недель (от даты проведения заключительного совещания);
- 4) 12 недель (от даты проведения заключительного совещания).

19. Акт по результатам аудита печатают:

- 1) в двух экземплярах;
- 2) в двух экземплярах, если не предусмотрено другое;
- 3) в одном экземпляре;
- 4) в одном экземпляре, если не предусмотрено другое.

20. При распределении обязанностей по аудиту конкретных подразделений учитывают необходимость соответствия:

- 1) компетентности экспертов и технических экспертов;
- 2) опыта экспертов;
- 3) достаточность знаний экспертов;
- 4) квалификаций экспертов и технических экспертов.

21. Свидетельства аудита могут быть:

- 1) правдивыми или неправдивыми;
- 2) качественными или количественными;
- 3) практическими или теоретическими;
- 4) все ответы верны.

22. Если свидетельства аудита указывают на то, что цели аудита недостижимы, председатель комиссии докладывает о причинах этого в орган по сертификации и руководству проверяемой организации для определения дальнейших действий и:

- 1) корректировки плана аудита;
- 2) изменения области и/или объектов аудита;
- 3) прекращения аудита;
- 4) все ответы верны.

23. Орган по сертификации обеспечивает сохранность рабочих документов и любых записей по аудиту:

- 1) на протяжении срока сертификата;
- 2) до завершения аудита;
- 3) до завершения инспекционного контроля;
- 4) согласно заключённому договору.

24. Сертификация СМК состоит из:

- 1) 4 этапов;
- 2) 5 этапов;
- 3) 6 этапов;
- 4) 7 этапов.

25. Во время аудита информация, полученная из различных источников, должна быть проверена на объективность, непротиворечивость и адекватность:

- 1) да;
- 2) только на объективность;
- 3) только на непротиворечивость;
- 4) только на адекватность.

26. Наблюдения аудита не могут указывать на:

- 1) соответствие критериям аудита;
- 2) несоответствие критериям аудита;
- 3) возможности улучшения;
- 4) прослеживаемость.

27. Срок действия сертификата соответствия СМК:

- 1) один год;
- 2) два года;
- 3) три года;
- 4) четыре года.

28. Предварительное совещание проводят под руководством председателя комиссии с участием:

- 1) членов комиссии;
- 2) членов комиссии и руководства;
- 3) членов комиссии, руководства и ведущих специалистов проверяемой организации;
- 4) членов комиссии, руководства, ведущих специалистов проверяемой организации и представителя из органа по сертификации.

29. Свидетельства должны быть обобщены с указанием:

- 1) мест наблюдений;
- 2) мест наблюдений и функций;
- 3) мест наблюдений, функций и процессов;
- 4) мест наблюдений, функций, процессов и требований, которые были проверены.

30. В случае отказа в выдаче сертификата заказчик имеет право направить в комиссию по апелляциям органа по сертификации или в комиссию по апелляциям Системы сертификации ГОСТ Р заявление о несогласии с заключением комиссии:

- 1) нет;
- 2) да, только в десятидневный срок;
- 3) да, только в недельный срок;
- 4) да, только в месячный срок.

31. Заключение по результатам анализа документов СМК, подписанное председателем комиссии и экспертами, проводившими анализ, орган по сертификации направляет проверяемой организации не позднее:

- 1) чем за две недели до начала проверки «на месте»;
- 2) чем за неделю до начала проверки «на месте»;
- 3) чем за месяц до начала проверки «на месте»;
- 4) чем за полгода до начала проверки «на месте».

32. Орган по сертификации обеспечивает сохранность рабочих документов и любых записей:

- 1) в течение 1 года после выдачи сертификата соответствия;
- 2) в течение 5 лет после выдачи сертификата соответствия;
- 3) до завершения аудита;
- 4) в течение 1 месяца после проведения аудита «на месте».

33. Процесс сертификации должен быть прекращен:

- 1) если выявлены значительные несоответствия;
- 2) если этого требует непосредственный потребитель продукции;
- 3) если в орган по сертификации не представлен план корректирующих действий или сроки их выполнения превышают указанные.

34. Орган по сертификации и заказчик заключают договор:

- 1) после проведения аудита «на месте»;
- 2) в случае положительного решения о принятии заявки на сертификацию СМК;
- 3) перед тем, как заказчик направит письмо-обращение в орган по сертификации;
- 4) после выдачи сертификата соответствия;
- 5) при подготовке к аудиту «на месте».

35. К заключительному совещанию при сертификации СМК:

- 1) должен быть подготовлен проект акта по результатам аудита;
- 2) должен быть подготовлен утвержденный отчет по результатам аудита;

- 3) должен быть подготовлен перечень несоответствий;
- 4) должен быть подготовлен сертификат соответствия.

36. При отказе в выдаче сертификата орган по сертификации уведомляет проверяемую организацию:

- 1) о возможности проведения на договорной основе повторного сертификационного аудита;
- 2) о возможности проведения повторного сертификационного аудита на основе прежнего договора;
- 3) о возможности проведения сертификационного аудита бесплатно;
- 4) о невозможности проведения сертификационного аудита.

37. Доверие и достоверность в процессе аудита зависят:

- 1) от количества информации;
- 2) от компетентности аудитора;
- 3) от количества выявленных несоответствий;
- 4) от источника информации;
- 5) от личных качеств аудитора.

38. В ходе аудита председатель комиссии вправе:

- 1) вносить изменения в план аудита, по своему усмотрению;
- 2) вносить изменения в план аудита, которые должны быть согласованы с проверяемой организацией;
- 3) вносить изменения в план аудита, по желанию непосредственных потребителей продукции (услуг).

39. Если при инспекционном контроле обнаруживают невыполнение запланированных корректирующих действий по устранению несоответствий по результатам предыдущего инспекционного контроля (или сертификации), то орган по сертификации:

- 1) принимает решение о приостановлении действия выданного сертификата на срок до трех месяцев;
- 2) принимает решение о приостановлении действия выданного сертификата на срок до полугода;
- 3) принимает решение о приостановлении действия выданного сертификата на неопределенный срок;
- 4) сразу отзывает сертификат соответствия СМК.

40. Эксперты, привлекаемые к сертификации СМК:

- 1) могут быть зарегистрированы в Регистре системы сертификации персонала Росстандарта;
- 2) должны быть зарегистрированы в Регистре системы сертификации персонала Росстандарта;

3) могут и не быть зарегистрированными в Регистре системы сертификации персонала Росстандарта.

41. Орган по сертификации проводит предварительную регистрацию письма-обращения и его анализ с учетом:

1) оценки соответствия области деятельности заказчика и области аккредитации органа по сертификации;

2) наличия у заказчика возможности проведения работ в сроки, предпочтительные для органа по сертификации, и наличия соответствующих ресурсов;

3) наличия у органа по сертификации необходимой информации для планирования аудита;

4) наличия у органа по сертификации возможности проведения работ в сроки, предпочтительные для заказчика, и наличия соответствующих ресурсов;

5) наличия у заказчика необходимой информации для планирования аудита;

6) финансовых возможностей клиента.

42. Состав комиссии при сертификации СМК:

1) утверждает непосредственный потребитель продукции;

2) утверждает председатель комиссии;

3) утверждает заказчик;

4) не утверждается.

43. Анализ документов СМК (2 этап сертификации СМК) выполняет комиссия:

1) при проведении аудита «на месте»;

2) после сбора и анализа дополнительных сведений о качестве продукции (услуг) рассматриваемого предприятия, поступивших от потребителей;

3) до выезда на предприятие для определения соответствия документов системы установленным требованиям;

4) при проведении предварительного совещания.

44. Подготовку рабочих документов эксперты ведут:

1) под руководством заказчика аудита;

2) под руководством председателя комиссии;

3) под руководством потребителя продукции;

4) только самостоятельно;

5) под руководством управляющего органа по сертификации.

45. Информация, полученная в ходе аудита и свидетельствующая о наличии непосредственного риска нарушений требований к качеству, производственным процессам или производственной среде:

- 1) доводят до сведения руководства проверяемой организации;
- 2) доводят до сведения всех аудиторов;
- 3) доводят до сведения потребителей;
- 4) доводят до сведения сотрудников предприятия;
- 5) сразу же доносится до сведения органа по сертификации.

46. В ходе аудита все обнаруженные отклонения объектов аудита от требований ГОСТ Р ИСО и документов организации:

- 1) должны быть тщательно рассмотрены и классифицированы в зависимости от места обнаружения несоответствия рассматриваемого объекта проверки;
- 2) должны быть причислены к разряду значительных несоответствий;
- 3) фиксируются в акте и доводятся до сведения органа по сертификации;
- 4) должны быть тщательно рассмотрены и классифицированы в зависимости от степени несоответствия рассматриваемого объекта проверки.

47. При наличии значительных несоответствий:

- 1) выдача сертификата не может быть рекомендована;
- 2) выдача сертификата не может быть рекомендована до проверки их устранения;
- 3) выдача сертификата может быть рекомендована до проверки их устранения.

48. В случае отказа в выдаче сертификата заказчик имеет право направить в комиссию по апелляциям органа по сертификации или Системы сертификации ГОСТ Р заявление о несогласии с заключением комиссии:

- 1) в течение месяца;
- 2) в течение года;
- 3) в течение полугода;
- 4) в течение недели.

49. По результатам рассмотрения апелляции может быть:

- 1) выдан сертификат соответствия;
- 2) назначен повторный аудит с другим составом комиссии;
- 3) назначен повторный аудит с тем же составом комиссии.

50. Инспекционный контроль может быть:

- 1) сплошным и выборочным;
- 2) внутренним и внешним;

- 3) плановым и внеплановым;
- 4) периодическим и летучим.

51. Квалифицированный аудитор должен обладать:

- 1) техническими и знаниями в области экологии;
- 2) знаниями в области экологии и экономическими знаниями;
- 3) техническими и экономическими знаниями;
- 4) только способностью руководить людьми.

52. Анализ документов СМК (2 этап сертификации) проводится:

- 1) по документам, предварительно изъятым у заказчика;
- 2) по документам, представленным заказчиком;
- 3) по отзывам потребителей продукции (услуг).

53. Орган по сертификации обеспечивает сохранность рабочих документов и любых записей:

- 1) в течение 1 года после выдачи сертификата соответствия;
- 2) в течение 5 лет после выдачи сертификата соответствия;
- 3) до завершения аудита;
- 4) в течение 1 месяца после проведения аудита «на месте».

54. Процесс сертификации должен быть прекращен:

- 1) если выявлены значительные несоответствия;
- 2) если этого требует непосредственный потребитель продукции;
- 3) если в орган по сертификации не представлен план корректирующих действий или сроки их выполнения превышают указанные.

55. К заключительному совещанию при сертификации СМК:

- 1) должен быть подготовлен проект акта по результатам аудита;
- 2) должен быть подготовлен утвержденный отчет по результатам аудита;
- 3) должен быть подготовлен перечень несоответствий;
- 4) должен быть подготовлен сертификат соответствия.

ТЕСТ ПО ГОСТ Р ИСО 19011–2012

1. Что не входит в обязательные качества аудитора?
 - 1) порядочность;
 - 2) наблюдательность;
 - 3) предусмотрительность;
 - 4) упорство.

2. Постоянный рост профессионализма необходим для:
 - 1) поддержания знаний, навыков;
 - 2) поддержания знаний, навыков и совершенствования личных качеств;
 - 3) поддержания и улучшения знаний, навыков;
 - 4) поддержания и улучшения знаний, навыков и совершенствования личных качеств.

3. Если персонал не соответствует критериям, указывают на необходимость дополнительного обучения, опыта работы и(или) участия в аудите, после чего:
 - 1) проводят повторную оценку;
 - 2) переобучают персонал;
 - 3) расформировывают группу;
 - 4) повышают компетентность в данной области.

4. Входит ли в обязательные личные качества решительность и разно-сторонность?
 - 1) да;
 - 2) нет;
 - 3) только решительность;
 - 4) только разносторонность.

5. Постоянный рост профессионализма может быть достигнут посред-ством:
 - 1) дополнительного практического опыта и занятий с репетиторами;
 - 2) обучения, стажировок, самоподготовки;
 - 3) посещения совещаний, семинаров и конференций;
 - 4) все ответы верны.

6. Концепцией компетентности аудитора не является:
 - 1) образование;
 - 2) производственный опыт;
 - 3) опыт в проведении аудитов;
 - 4) систематическое самообразование.

7. Оценку личных качеств и способности применения знаний и навыков определяют с помощью:

- 1) тестирования;
- 2) анализа деятельности после аудита;
- 3) наблюдения;
- 4) собеседования.

8. Какое количество часов обучения должен пройти руководитель аудиторской группы?

- 1) 12;
- 2) 24;
- 3) 32;
- 4) 40

9. Оценка аудиторов и руководителей аудиторских групп не должна быть:

- 1) спланирована;
- 2) согласована;
- 3) реализована;
- 4) запротоколирована.

10. Практический опыт работы аудитора должен быть ...:

- 1) в технической сфере;
- 2) в сфере управления;
- 3) в профессиональной области;
- 4) все ответы верны.

11. Руководители аудиторских групп должны иметь дополнительные знания и навыки по руководству аудитом для:

- 1) результативного и эффективного проведения аудита;
- 2) сокращения сроков проведения аудита;
- 3) разработки действий по улучшению;
- 4) увеличения премии.

12. Опыт работы для руководителя аудиторской группы составляет:

- 1) не менее года из общих пяти;
- 2) не менее двух лет из общих пяти;
- 3) не менее трёх лет из общих пяти;
- 4) более трёх лет.

13. Процесс оценки должен выявить:

- 1) компетентность и достаточность знаний и навыков;
- 2) потребности в обучении и совершенствовании личных качеств;

- 3) потребности в обучении и приобретении других навыков;
- 4) соответствие указанным критериям к аудиторам.

14. Аудиторы системы экологического менеджмента должны обладать знаниями и навыками в следующих областях:

- 1) методы и технологии экологического менеджмента;
- 2) наука об окружающей среде и технологиях, связанных с охраной окружающей среды;
- 3) технические и экологические аспекты деятельности;
- 4) все ответы верны.

15. Дополнительный опыт руководителя аудиторской группы должен накапливаться:

- 1) на дополнительных занятиях в свободное время;
- 2) на занятиях по повышению квалификации;
- 3) при самообразовании;
- 4) при исполнении обязанностей руководителя аудиторской группы.

16. Оценка аудиторов происходит на следующих этапах:

- 1) начальное оценивание лиц, желающих стать аудиторами;
- 2) оценивание аудиторов, как части процесса формирования аудиторской группы;
- 3) постоянное оценивание характеристик аудитора с целью идентификации потребностей, необходимых для поддержания и улучшения знаний и навыков;
- 4) все ответы верны.

17. Для проверки систем экологического менеджмента знания и навыки в области "методы и технологии экологического менеджмента" не охватывают:

- 1) терминологию по экологии;
- 2) мониторинг экологического состояния;
- 3) принципы экологического менеджмента и их применение;
- 4) методы экологического менеджмента.

18. Процесс оценки аудиторов включает:

- 1) три этапа;
- 2) четыре этапа;
- 3) пять этапов;
- 4) этапы в зависимости от сложности проверяемой организации.

19. При выборе соответствующего метода оценки необходимо обратить внимание на то, что:

- 1) описанные методы представляют диапазон возможностей и не могут быть применимы во всех ситуациях;
- 2) различные описанные методы могут отличаться по своей надёжности;
- 3) обычно для достижения того, чтобы результат был объективным, согласующимся, беспристрастным и достоверным, выбирают сочетание методов;
- 4) все ответы верны.

20. При определении требуемых знаний и навыков для соответствия потребностям программы аудита необходимо учитывать:

- 1) заказчика аудита;
- 2) требования сертификации/регистрации и аккредитации;
- 3) образование аудитора;
- 4) нет правильных ответов.

21. Аудиты являются существенной частью деятельности по оценке соответствия при:

- 1) сертификации/регистрации;
- 2) оценке поставщиков;
- 3) инспекционном контроле;
- 4) все ответы верны.

22. Прилежание и умение принимать правильные решения при проведении аудита – это:

- 1) этичность поведения;
- 2) беспристрастность;
- 3) профессиональная осмотрительность;
- 4) независимость.

23. Что не является ресурсами для программы аудита?

- 1) финансовые ресурсы для развития, внедрения, управления и улучшения деятельности по аудиту;
- 2) отдельное помещение для проведения совещаний по завершению аудита;
- 3) методы проведения аудитов;
- 4) наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, требуемой для достижения конкретных целей программы аудита.

24. Что из нижеперечисленного не включает в себя план аудита?

- 1) цели аудита;
- 2) критерии аудита и ссылочные документы;
- 3) любые действия по результатам аудита;
- 4) нет правильных ответов.

25. В случае невозможности проведения аудита необходимо:

- 1) отказаться от проведения аудита;
- 2) предложить альтернативное решение проведения аудита;
- 3) отложить проведение аудита на более поздний срок;
- 4) искать выход из сложившейся ситуации, не прекращая мероприятий по проведению аудита.

26. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 19011–2012 не содержит руководящие указания по:

- 1) принципам аудита;
- 2) составлению результатов аудита;
- 3) управлению программами аудита;
- 4) компетентности аудиторов для проведения этих аудитов.

27. Записи по программе аудита должны включать в себя:

- 1) записи, связанные с отдельными аудитами;
- 2) результаты анализа программы аудита;
- 3) записи о персонале, привлекаемом к аудиту;
- 4) все ответы верны.

28. Могут ли быть внесены изменения в распределение ответственности?

- 1) да, на усмотрение членов аудиторской группы;
- 2) нет;
- 3) да, но только руководителем аудиторской группы;
- 4) да, но только для стажёров-аудиторов.

29. Что не входит в цели первоначального контакта с проверяемой организацией?

- 1) подтверждение полномочий для проведения аудита;
- 2) получение разрешения на доступ к соответствующим документам, включая записи;
- 3) установление контакта с руководящими лицами организации, нуждающейся в аудите;
- 4) определение подготовительных мероприятий к аудиту.

30. Результаты анализа программы аудита могут привести к:

- 1) корректирующим действиям;
- 2) предупреждающим действиям;
- 3) улучшению программы аудита;
- 4) все ответы верны.

31. Анализ программы аудита не охватывает:

- 1) организационную структуру управления;
- 2) результаты мониторинга и установленные тенденции;
- 3) соответствие процедурам;
- 4) выявление потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

32. Цели аудита не включают в себя:

- 1) определение степени соответствия системы менеджмента проверяемой организации или её частей критериям аудита;
- 2) оценку результативности системы менеджмента для достижения конкретных целей;
- 3) улучшение качества проведения аудита и престижа фирмы, предоставляющей аудит;
- 4) идентификацию областей потенциального улучшения системы менеджмента.

33. Свидетельство аудита основано на выборках:

- 1) всей информации за историю организации;
- 2) информации, изложенной в документированных процедурах;
- 3) существующей информации;
- 4) информации, имеющую коммерческую тайну.

34. Критерии аудита используют в виде основы для сравнения, по которой определяют:

- 1) соответствие;
- 2) соответствие системы экологического менеджмента;
- 3) соответствие системы качества;
- 4) соответствие системы менеджмента качества.

35. В каком из нижеперечисленных случаев возможны изменения целей аудита:

- 1) при невозможности выполнения запланированных целей аудита;
- 2) при согласовании с обеими участвующими сторонами;
- 3) при решении руководителя группы аудиторов;
- 4) при единогласном решении всех членов аудиторской группы.

36. Указания национального стандарта РФ ГОСТ Р ИСО 19011–2012 в зависимости от размера, вида деятельности, сложности проверяемых организаций, а также целей и области аудита могут быть:

- 1) различными;
- 2) совмещёнными;
- 3) комплексными;
- 4) изменёнными.

37. Цели аудита определяет:

- 1) заказчик аудита;
- 2) руководитель аудиторской группы;
- 3) ответственный за управление программой аудита;
- 4) генеральный директор проверяемой организации.

38. Отчёт (акт) по аудиту должен быть:

- 1) датирован;
- 2) проанализирован;
- 3) утверждён в соответствии с процедурами программы аудита;
- 4) все ответы верны.

39. Аудит считается завершённым, если:

- 1) все процедуры, предусмотренные планом аудита, выполнены;
- 2) все процедуры, предусмотренные планом аудита, выполнены и пересмотрены;
- 3) все процедуры, предусмотренные планом аудита, выполнены, и утверждённый отчёт (акт) по аудиту собран;
- 4) все процедуры, предусмотренные планом аудита, выполнены, и утверждённый отчёт (акт) по аудиту разослан.

40. Международный стандарт ИСО 19011-2012 отменяет действие и заменяет стандарты:

- 1) ИСО 19011–2003;
- 2) ИСО 14001–98;
- 3) ИСО 10011-1–90;
- 4) ГОСТ Р 40.003–2005.

41. В стандарте ИСО 19011 в отличие от ИСО 9000 вместо термина "группа по аудиту" использован термин:

- 1) "экспертная группа";
- 2) "аудиторская группа";
- 3) "группа экспертов";
- 4) "группа аудиторов".

42. Описание важных личных качеств аудитора изложено в:

- 1) ГОСТ ISO 9000–2011;
- 2) ГОСТ Р 40.003–2008;
- 3) ГОСТ Р ИСО 19011–2012;
- 4) ГОСТ ISO 9001-2011.

43. Заключение по результатам аудита предоставляется:

- 1) аудитором;
- 2) группой по аудиту;
- 3) техническим экспертом;
- 4) всё вышеперечисленное верно.

44. Укажите правильную последовательность процессов управления программой аудита:

- 1) разработка программы аудита;
- 2) мониторинг и анализ программы аудита;
- 3) внедрение программы аудита;
- 4) распределение полномочий о программе аудита.

45. Кто должен распределять работу между членами аудиторской группы:

- 1) заказчик аудита;
- 2) руководитель аудиторской группы;
- 3) технический эксперт;
- 4) члены аудиторской группы решают сами, какую работу они берут на себя.

46. Что относится к качественным критериям аудита:

- 1) опыт работы;
- 2) демонстрируемые знания и навыки;
- 3) образование;
- 4) количество проведённых аудитов.

47. Выходные данные для анализа в целях повышения эффективности деятельности организации должны включать:

- 1) оценку пригодности организационной структуры и ресурсов;
- 2) стратегию по маркетингу, продукции и удовлетворённости потребителей;
- 3) результаты аудитов;
- 4) рекомендации по улучшению.

48. Если две и более системы менеджмента подвергаются аудиту вместе, это называется:

- 1) комплексным аудитом;
- 2) совместным аудитом;
- 3) аудитом третьей стороны;
- 4) аудитом первой стороны.

49. Что входит в обязанности сопровождающих лиц?

- 1) назначение времени для бесед;
- 2) оказание помощи при сборе информации;
- 3) обеспечение соблюдения правил и процедур по безопасности;
- 4) всё вышеперечисленное.

50. Что не относится к методам сбора информации при аудите СМК?

- 1) анкетирование;
- 2) опросы;
- 3) наблюдения за деятельностью;
- 4) анализ документов.

51. Аудит считается завершённым, если:

- 1) все процедуры, предусмотренные планом аудита, выполнены;
- 2) утверждён отчёт по аудиту;
- 3) проведены корректирующие и предупреждающие действия;
- 4) проведена верификация данных.

52. На какие сферы должен распространяться практический опыт работы аудитора?

- 1) на техническую;
- 2) на управленческую;
- 3) на юридическую;
- 4) на все вышеперечисленные.

53. Кто несёт ответственность за предоставление финансовой отчётности?

- 1) аудируемая организация;
- 2) аудиторская группа;
- 3) руководство аудируемого лица;
- 4) никто из вышеперечисленных.

54. Что не включает в себя план аудита?

- 1) материально-техническое обеспечение;
- 2) обязанности группы;
- 3) ссылочные документы;
- 4) всё включает.

55. Аудитор несет ответственность за выраженные в аудиторском заключении мнения и выводы в отношении деятельности проверяемого субъекта...

- 1) только перед потребителем (обществом);
- 2) как перед проверяемым лицом, так и перед потребителем (обществом);
- 3) только перед проверяемым лицом.

56. Аудитор вправе прекратить аудиторскую проверку в случае:

- 1) когда происходит давление (противодействие) на аудитора со стороны персонала;
- 2) недостаточности представленной дополнительной информации от персонала подразделений;
- 3) недостатка аудиторского доказательства.

57. Входит ли в обязанности ведущего аудитора – «Участие в разработке корректирующих действий»?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) только в редких случаях, когда степень риска максимальна.

58. Работу аудиторской группы организывает:

- а) сотрудник проверяемого подразделения;
- б) ведущий аудитор;
- в) эксперт – аудитор;
- г) руководство организации.

59. Потребовать замены членов группы по аудиту может:

- 1) заказчик аудита;
- 2) проверяемая организация;
- 3) ведущий аудитор аудиторской группы;
- 4) потребитель продукции.

60. Аудитор имеет право:

- 1) знакомиться с документацией, необходимой для проведения аудиторской проверки;
- 2) запрашивать дополнительную информацию для целей аудиторской проверки;
- 3) распределять работу между членами аудиторской группы;
- 4) принимать окончательные решения в ходе аудиторской проверки;

- 5) общаться с персоналом аудируемого подразделения для получения необходимой информации;
- 6) прекращать аудиторскую проверку в случае оказания на него давления или противодействия со стороны персонала;
- 7) принимать решение по устранению конфликтной ситуации, возникающей в ходе аудиторской проверки.

61. В группу аудиторов:

- 1) должны включаться административно зависимые от руководителя аудируемого подразделения;
- 2) не должны включаться аудиторы административно зависимые от руководителя аудируемого подразделения;
- 3) могут включаться аудиторы административно зависимые от руководителя аудируемого подразделения.

62. Выбор главного эксперта-аудитора для конкретной проверки выбирает:

- 1) члены аудиторской группы из своего состава;
- 2) руководство программы проверки из числа квалифицированных экспертов-аудиторов;
- 3) сотрудники проверяемого подразделения из числа квалифицированных экспертов-аудиторов.

63. При внутренних проверках конкретных членов комиссии подбирает:

- 1) само руководство организации из членов организации;
- 2) потребитель, если не оговорен иной порядок действий;
- 3) совет руководства национальной системы сертификации или эквивалентный ему орган.

64. При определении численности и состава группы по аудиту необходимо учитывать следующее:

- 1) цели, область, критерии и продолжительность аудита;
- 2) требования заказчика аудита;
- 3) общую компетентность группы по аудиту, необходимую для достижения целей аудита;
- 4) законодательные, нормативные и контрактные требования, а также требования органов по аккредитации/сертификации там, где это применимо;
- 5) требования по обеспечению безопасности группы по аудиту;

- 6) способность членов группы по аудиту результативно сотрудничать с проверяемой организацией и вместе работать;
- 7) требования представителей руководства проверяемой организации.

65. Аудит считается завершенным тогда, когда:

- 1) работа, предусмотренная планом, закончена, но утвержденный отчет еще не разослан;
- 2) работа, предусмотренная планом, закончена, а утвержденный отчет разослан;
- 3) когда прошла проверка «на месте»;
- 4) когда прошло заключительное совещание;
- 5) когда подготовлен предварительный отчет.

66. К основным этапам подготовки к аудиторской проверке относится:

- 1) ознакомление членов аудиторской группы с планом проверки;
- 2) оценка согласованности действий различных групп по аудиту в одинаковых ситуациях;
- 3) оценка растущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- 4) подготовка опросного листа и направление его руководителю аудируемого подразделения или процесса;
- 5) распределение обязанностей в аудиторской группе;
- 6) анализ альтернативных или новых методик в области аудита;
- 7) подготовка контрольных вопросников;
- 8) установление соответствия программы аудита процедурам;
- 9) сбор и анализ документации;
- 10) обеспечение рабочими материалами.

67. За проведение заключительного совещания и соблюдение повестки дня несет ответственность:

- 1) члены аудиторской группы;
- 2) руководитель аудиторской группы;
- 3) представители руководства проверяемой организации;
- 4) заказчик аудита.

ТЕСТ ПО КОМПЕТЕНТНОСТИ АУДИТОРОВ

1. Что означает термин "компетентность"?
 - 1) умение применять свои знания, умения, навыки;
 - 2) быть ответственным;
 - 3) проявлять свои личные качества;
 - 4) совмещать умение применять свои знания, умения, навыки с личными качествами.

2. Что не должны демонстрировать аудиторы в ходе проверки?
 - 1) знания и навыки;
 - 2) личные качества;
 - 3) знания в других областях;
 - 4) беспристрастность.

3. Концепция компетентности лежит в основе:
 - 1) соответствующего образования;
 - 2) производственного опыта;
 - 3) опыта в проведении аудитов;
 - 4) совокупности всего вышеперечисленного.

4. Аудитор не должен быть:
 - 1) проицательным;
 - 2) решительным;
 - 3) зависимым;
 - 4) настойчивым.

5. Для понимания принципов работы проверяемой организации знания и навыки в этой области не должны касаться:
 - 1) размеров и структуры организации;
 - 2) общих бизнес-процессов и терминологии;
 - 3) бизнес-планов;
 - 4) культурных и социальных обычаев организации.

6. Необходимые знания и навыки должны охватывать:
 - 1) региональные и национальные кодексы;
 - 2) международные соглашения и конвенции;
 - 3) технические регламенты;
 - 4) всё вышеперечисленное.

7. В какой области аудиторам СМК необязательно иметь соответствующие знания?

- 1) в области терминологии по экологии;
- 2) в области уголовного кодекса;
- 3) в области охраны окружающей среды;
- 4) в области взаимодействия экосистем.

8. У аудиторов должны быть:

- 1) высшее образование;
- 2) опыт работы;
- 3) курс обучения аудиту;
- 4) всё вышеперечисленное.

9. Практический опыт работы аудиторов должен охватывать:

- 1) техническую сферу;
- 2) сферу управления;
- 3) юридическую сферу;
- 4) сферу гражданского права.

10. Общий опыт работы аудитора должен составлять:

- 1) 5 лет;
- 2) 3 года;
- 3) 1 год;
- 4) 4 года.

11. Срок обучения аудиту составляет:

- 1) 30 часов;
- 2) 40 часов;
- 3) 20 часов;
- 4) 25 часов.

12. Общий опыт по аудиту должен охватывать:

- 1) 3 раздела стандарта на системы менеджмента;
- 2) весь стандарт на систему менеджмента;
- 3) весь стандарт на систему экологического менеджмента;
- 4) всё вышеперечисленное.

13. Постоянный рост профессионализма может быть достигнут посредством

- 1) дополнительного практического опыта;
- 2) обучения;
- 3) стажировок;
- 4) самоподготовки.

14. При определении требуемых знаний и навыков необходимо учитывать:

- 1) вид деятельности проверяемой организации;
- 2) цели и объём программы аудита;
- 3) сложность проверяемой организации;
- 4) всё вышеперечисленное.

15. Какими могут быть критерии оценки аудиторов?

- 1) качественными;
- 2) количественными;
- 3) оба варианта верны.

16. Что можно отнести к количественным критериям оценки аудиторов?

- 1) образование;
- 2) личные качества;
- 3) демонстрируемые навыки;
- 4) знания.

17. Сколько основных этапов содержит процесс оценки аудиторов?

- 1) 2;
- 2) 3;
- 3) 5;
- 4) 4.

18. Что не относится к методам оценки аудиторов?

- 1) анализ документов;
- 2) тестирование;
- 3) анализ деятельности после аудита;
- 4) все относится.

19. Метод положительной и отрицательной обратной связи основывается на:

- 1) инспектировании деятельности;
- 2) производственном опыте;
- 3) анализе документов об образовании;
- 4) анализе отчёта по аудиту.

20. Какими знаниями и навыками должен обладать аудитор в области охраны окружающей среды?

- 1) знаниями технологии экологического менеджмента;

- 2) знаниями методов экологического менеджмента;
- 3) знаниями технических аспектов деятельности;
- 4) всеми вышеперечисленными.

21. Какие этапы включают в себя процесс оценки аудиторов?

- 1) повышение компетентности;
- 2) идентификация личных качеств, знаний и навыков;
- 3) выбор соответствующего метода оценки;
- 4) проведение оценки;
- 5) определение критериев оценки;
- 6) собеседование;
- 7) тестирование.

22. С какой целью проводится один из методов оценки аудиторов – наблюдение?

- 1) оценка личных качеств и способности применения знаний и навыков;
- 2) получение информации;
- 3) оценка личных качеств и навыков по умению взаимодействовать;
- 4) оценка опыта работы;
- 5) уточнение информации и знаний по тестам и получение дополнительной информации.

23. С какой периодичностью обычно проводится аттестация аудитора:

- 1) 1 раз в 1-2 года;
- 2) 2 раза в 2-3 года;
- 3) 1 раз в 2-3 года;
- 4) 2 раза в 2-3 года.

24. В аттестационную комиссию входит:

- 1) не менее 2 человек;
- 2) не более 2 человек;
- 3) не менее 4 человек;
- 4) 2-4 человека.

25. Аттестация аудитора – это:

- 1) официальное оценивание знаний и навыков сотрудника организации по установленным критериям в принятом порядке с целью присвоения ему звания аудитора или периодического подтверждения этого звания;
- 2) официальное оценивание опыта и личных качеств сотрудника организации по установленным критериям в принятом порядке с целью присвоения ему звания аудитора или периодического подтверждения этого звания;

3) официальное оценивание навыков (необходимых для руководства проверкой) сотрудника организации по установленным критериям в принятом порядке с целью присвоения ему звания аудитора или периодического подтверждения этого звания.

26. Основанием для периодической аттестации являются:

- 1) справка о работе аудитора за отчетный период, составленная руководителем службы внутреннего аудита;
- 2) справка о работе аудитора за отчетный период, составленная самим аудитором;
- 3) отзывы ведущих аудиторов в группах которых принимал участие аудитор;
- 4) отзывы ведущих аудиторов других групп;
- 5) отзывы руководителей подразделений, в проверках которых принимал участие ведущий аудитор.

27. Национальный орган по аттестации может:

- 1) проводить аттестацию экспертов аудиторов непосредственно и (или) осуществлять аккредитацию других аттестующих организаций;
- 2) только проводить аттестацию экспертов аудиторов;
- 3) только осуществлять аккредитацию других аттестующих организаций.

28. Неудовлетворительная работа экспертов-аудиторов должна вести:

- 1) к лишению сертификата;
- 2) к участию в подготовке по повышению квалификации;
- 3) к увольнению;
- 4) к наложению штрафных санкций.

29. Аттестация аудиторов может быть:

- 1) первичная;
- 2) вторичная;
- 3) периодическая;
- 4) государственная.

30. Аттестационная комиссия, по отношению к проверяемой организации, может быть:

- 1) внутренней;
- 2) внешней;
- 3) вторичной;
- 4) периодической.

О Г Л А В Л Е Н И Е

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
ВВЕДЕНИЕ	4
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ АУДИТЕ	5
1.1. Предпосылки возникновения аудита	9
1.2. Классификация аудитов.....	13
1.3. Термины и определения по аудиту	21
1.4. Нормативная база аудита. Основные положения	38
2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ АУДИТА.....	46
2.1. Принципы аудита	46
2.2. Программа аудита: цель, управление.....	48
2.2.1. Разработка целей программы аудита.....	49
2.2.2. Разработка программы аудита	50
2.2.3. Внедрение программы аудита.....	53
2.2.4. Мониторинг программы аудита.....	58
2.2.5. Анализ и улучшение программы аудита.....	59
2.3. Проведение аудита.....	60
2.3.1. Организация проведения аудита.....	61
2.3.2. Подготовка к проведению аудита на месте	62
2.3.3. Проведение аудита на месте.....	67
2.3.4. Подготовка и рассылка отчета по аудиту	74
2.3.5. Завершение аудита	76
2.3.6. Действия по результатам аудита.....	76
2.4. Компетентность и оценка аудиторов	77
2.4.1. Определение компетентности аудитора для удовлетворения потребностей программы аудита	78
2.4.2. Определение критериев оценки аудитора.....	83
2.4.3. Выбор соответствующего метода оценки аудитора	84
2.4.4. Проведение оценки аудитора	85
2.4.5. Поддержание и повышение компетентности аудитора.....	85
3. АУДИТ В ПРОЦЕССЕ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	87
3.1. Организационный этап работ	88
3.2. Проведение первого этапа аудита по сертификации системы менеджмента качества.....	90
3.3. Подготовка второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента качества.....	92
3.4. Проведение второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента качества (аудита «на месте»).....	94

3.5. Завершение сертификации, регистрация и выдача сертификата соответствия системы менеджмента качества	100
3.6. Инспекционный контроль сертифицированной системы менеджмента качества	102
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	107
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	108
Приложение 1. Руководящие указания и пояснительные примеры в отношении специальных знаний и навыков аудиторов в области отдельных дисциплин менеджмента	109
Приложение 2. Дополнительное руководящее указание для аудиторов по планированию и проведению аудитов	118
Приложение 3. Перечень документов и сведений для анализа документации системы менеджмента качества	128
Приложение 4. Форма плана аудита системы менеджмента качества	129
Приложение 5. Форма регистрации несоответствий	131
Приложение 6. Форма регистрации уведомлений	132
Приложение 7. Акт по результатам аудита системы менеджмента качества на соответствие (подтверждение соответствия) требованиям ГОСТ ISO 9001-2011	133
Приложение 8. Решение о выдаче сертификата соответствия системы менеджмента качества	134
Приложение 9. Анкета предсертификационного аудита	135
Приложение 10. Отчет по результатам аудита (примерная форма)	138
Приложение 11. Примерный чек-лист (вопросник) для проведения аудита структурного подразделения организации	140
Приложение 12. Примерная форма регистрации свидетельств сертификационного (инспекционного) аудита	141
Приложение 13. Тест по ГОСТ Р ИСО 40.003–2008	143
Приложение 14. Тест по ГОСТ Р ИСО 19011–2012	153
Приложение 15. Тест по компетентности аудиторов	165

Учебное издание

Максимова Ирина Николаевна
Макарова Людмила Викторовна

АУДИТ КАЧЕСТВА
Учебное пособие

В авторской редакции
Верстка Н.В. Кучина

Подписано в печать 27.02.14. Формат 60×84/16.
Бумага офисная «Снегурочка». Печать на ризографе.
Усл.печ.л. 10,0. Уч.-изд.л. 10,75. Тираж 80 экз.
Заказ № 60.

Издательство ПГУАС.
440028, г. Пенза, ул. Германа Титова, 28

