



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011:2003

**РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО АУДИТУ
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
И/ИЛИ СИСТЕМ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ISO 19011: 2003

ISO 19011 Содержание

Введение

- 1 Область применения**
- 2 Нормативные ссылки**
- 3 Термины и определения**
- 4 Принципы проведения аудита**
- 5 Управление программой аудита**
- 6 Проведение аудита**
- 7 Компетентность и оценка аудиторов**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Какова область применения ИСО 19011?

Руководящие указания по управлению программами аудита, проведению внутренних или внешних аудитов систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

Руководящие указания по компетентности и оценке аудиторов (экспертов).



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Потенциальные Пользователи

- **Аудиторы (эксперты)**
- **Организации, внедряющие системы менеджмента качества и/или экологического менеджмента**
- **Организации, в которых необходимо провести аудиты систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента согласно договорам**
- **Организации, участвующие в сертификации или в обучении аудиторов (экспертов)**
- **Организации, осуществляющие сертификацию/регистрацию систем менеджмента**
- **Организации, занимающиеся аккредитацией или стандартизацией в области оценки соответствия**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Термины и определения

АУДИТ

Систематический, независимый и документируемый процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита

АУДИТОР

Лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита

КРИТЕРИИ АУДИТОВ

совокупность политик, процедур или требований

Критерии аудита используют для сопоставления с ними свидетельств аудита

СВИДЕТЕЛЬСТВА АУДИТА

Записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к критериям аудита и могут быть проверены.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Термины и определения

ВЫВОДЫ (НАБЛЮДЕНИЯ) АУДИТА

Результат оценки собранных свидетельств аудита на соответствие критериям аудита.

Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита или на возможности улучшения.

ЗАКАЗЧИК АУДИТА

Организация или лицо, заказавшие аудит. Заказчик может быть проверяемой организацией или любой другой организацией, которая имеет законное право потребовать аудит.

ПРОВЕРЯЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

организация, подвергающаяся аудиту

Программа АУДИТА

Совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

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



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Термины и определения – Виды Аудита

Внутренний аудит – первой стороной

проводит для внутренних целей сама организация или от ее имени. Результаты внутреннего аудита могут служить основанием для декларации о соответствии. Во многих случаях, особенно на малых предприятиях, независимость при аудите демонстрируют отсутствием ответственности за деятельность, которая подвергается аудиту.

Внешний аудит – второй стороной

проводят стороны, заинтересованные в деятельности организации, например потребители или другие лица от их имени. Проводится у поставщиков для предварительной оценки Систем Менеджмента Качества, или её части, согласно контрактным условиям.

Обеспечивается конфиденциальность в отношении поставщиков.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Термины и определения – Виды Аудита

Внешний аудит – третьей стороной

проводят внешние независимые организации, которые проводят сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям ИСО 9001 или ИСО 14001.

Такие независимые организации могут включать организации, которые прошли сертификацию в официальный Список.

Обеспечивается конфиденциальность по отношению к потенциальным потребителям продукции организации



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ISO 19011: 2003

Принципы проведения аудитов для самих аудиторов

- **Этичность поведения**
- **Беспристрастность**
- **Профессиональная осмотрительность**
- **Независимость**
- **Подход, основанный на свидетельстве**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ISO 19011: 2003

Управление программой аудита – объём

Программа аудита может включать в себя один или более аудитов в зависимости от размера, вида деятельности и сложности проверяемой организации

Это означает, что лицо, ответственное за программу аудита, должно быть проинформировано о сфере деятельности организации и знает цели организации, установленные руководством.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Управление программой аудита – объём

Во время осуществления аудита первой стороной, программа аудита должна рассмотреть все процессы проверяемой организации, все подразделения и деятельность.

Аудиту также подвергаются внешние производственные подразделения (например, такие вспомогательные подразделения как коммерческие офисы, сервисные центры, строительные участки) и, где это возможно, процессы, переданные сторонним организациям.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Управление программой аудита – объём

Элементы, которые должны быть учтены:

- **область, цели и продолжительность каждого осуществляемого аудита;**
- **частота проводимых аудитов;**
- **количество, важность, комплексность, степень сходства, местоположение подразделений, подлежащих аудиту;**
- **стандарты, законодательные, нормативные и контрактные требования и другие критерии аудита;**
- **потребности в аккредитации или регистрации/сертификации;**
- **заключения по результатам предыдущих аудитов или анализ результатов предыдущих программ аудитов;**
- **любые проблемы, связанные с языком, культурой или социальными вопросами; мнения заинтересованных сторон;**
- **существенные изменения в организации или ее деятельности.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Управление программой аудита – объём

К проведению незапланированных аудитов могут привести:

- **Существенные изменения в организации или ее деятельности (организационные или технологические изменения)**
- **Жалобы потребителей**
- **Повторяющиеся несоответствия**
- **Оценка выполнения корректирующих действий в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита (действия по результатам аудита)**

Следует учитывать, что:

как правило, аудит всех процессов, подразделений, сфер деятельности и действий проводится как минимум раз в год



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Управление программой аудита - Процедуры

Процедуры программы аудита включают в себя:

- планирование и составление планов — графиков аудитов;**
- обеспечение компетентности аудиторов и руководителей групп по аудиту;**
- подбор соответствующих аудиторских групп и распределение ролей и ответственности;**
- проведение аудитов;**
- выполнение действий по результатам аудита, если требуется;**
- поддержание записей по программе аудита;**
- мониторинг показателей результативности программы аудита;**
- отчетность перед высшим руководством по всей проделанной работе по программе аудита.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Управление программой аудита – внедрение программы

Внедрение программы аудита включает в себя:

- доведение программы аудита до участвующих сторон;**
- координация и календарное планирование аудитов и другой деятельности, связанной с программой аудита;**
- определение и поддержание процесса оценки аудиторов и их непрерывного профессионального роста согласно подразделам и соответственно;**
- формирование аудиторских групп;**
- предоставление необходимых ресурсов группам по аудиту;**
- проведение аудитов в соответствии с программой аудитов;**
- управление записями по аудиту;**
- анализ и утверждение отчетов по аудиту и их рассылка заказчикам аудитов и заинтересованным сторонам;**
- действия по результатам аудита, если это требуется.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Управление программой аудита - записи

Записи проводятся для того чтобы продемонстрировать выполнение программы аудита и должны включать в себя:

- Записи, связанные с отдельными аудиторами:
планы аудита, отчеты (акты) по аудиту, отчеты о несоответствиях, отчеты по корректирующим и предупреждающим действиям, отчеты о действиях по результатам аудита, если это требуется;**
- Результаты анализа программы аудита**
- Записи о персонале, привлекаемом к аудиту:
оценка компетентности аудитора и его деятельности, выбор аудиторской группы, поддержание и повышение компетентности.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита – Начало аудита

Подготовка к каждому отдельно взятому аудиту включает в себя выяснение - внутри аудиторской группы - требований к качеству, предъявляемых к менеджменту процесса, подлежащего аудиту

Подготовка к каждому отдельно взятому аудиту очень важна. Фактически эффективность аудита напрямую зависит от того, каким образом он был подготовлен. (время и тщательность)



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита – Начало аудита

НАЗНАЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ АУДИТОРСКОЙ ГРУППЫ

Ответственные за управление программой аудита должны назначать руководителя конкретной аудиторской группы

АУДИТОРСКАЯ ГРУППА

Необходимо правильно определить численность и состав аудиторской группы .



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита – Начало аудита

ЦЕЛИ АУДИТА

Цели аудита должны быть определены заказчиком аудита.

Цели аудита определяют то, чего требуется достичь по результатам аудита, и могут включать следующее:

- определение степени соответствия системы менеджмента проверяемой организации или ее частей критериям аудита;**
- оценку возможности системы менеджмента обеспечивать соответствие законодательным требованиям, нормативным требованиям и требованиям контракта;**
- оценку результативности системы менеджмента для достижения конкретных целей;**
- идентификацию областей потенциального улучшения системы менеджмента.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита – Начало аудита

АНАЛИЗ ДОКУМЕНТОВ

- **Прежде чем начать деятельность по аудиту на месте, анализируют документы проверяемой организации, документы по системе менеджмента, записи, а также отчеты по предыдущим аудитам с целью определения соответствия системы документам и критериям аудита.**
- **Анализ должен учитывать размер, вид деятельности и сложность организации, а также цели и область аудита.**
- **Если документация признана неадекватной, то руководитель аудиторской группы должен проинформировать заказчика аудита, ответственных за управление программой аудита и проверяемую организацию.**
- **Необходимо принять решение по продолжению или приостановке аудита до тех пор, пока проблемы с документацией не будут разрешены.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита – Начало аудита

ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА

- **Руководитель аудиторской группы должен подготовить план аудита**
- **Этот план должен быть согласован с заказчиком аудита, аудиторской группой и проверяемой организацией. На основании плана уточняют сроки выполнения отдельных работ, предусмотренных планом.**
- **План проведения аудита должен быть рассмотрен и одобрен заказчиком аудита, и затем представлен организации, которая подвергается аудиту до начала проведения аудита на месте.**
- **План аудита должен быть достаточно гибким, чтобы по мере осуществления аудита на месте при необходимости можно было внести изменения, например в область аудита.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита – Начало аудита

ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА

План аудита должен включать:

- цели аудита;**
- критерии аудита и ссылочные документы;**
- область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных подразделений и процессов, которые будут проверяться;**
- даты и места проведения аудита;**
- ожидаемое время и продолжительность проведения аудита на месте, включая совещания с руководством проверяемой организации и совещания групп по аудиту;**
- роли и обязанности членов аудиторской группы и сопровождающих лиц;**
- распределение соответствующих ресурсов по «критичным местам» проведения аудита.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита – Начало аудита

ПОДГОТОВКА РАБОЧИХ ДОКУМЕНТОВ

- **Чек Лист (контрольный лист) и планы выборок для аудита**
- **Формы для регистрации данных, таких как подтверждающие свидетельства, выводы аудита и протоколы совещаний**

Чек Лист (контрольный лист)

- **Это список вопросов, связанных с соответствующими требованиями, критериями аудита и процессами / деятельностью, которые подлежат аудиту.**
- **Данные листы подготавливаются аудиторской группой и используются каждым её членом в ходе его части аудита.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ СОВЕЩАНИЕ

Предварительное совещание следует проводить с руководством организации или, где это возможно, с лицами, ответственными за деятельность или процесс, подвергающийся аудиту.

Целью проведения предварительного совещания является:

- Утверждение плана проведения аудита**
- Ознакомление с методами и процедурами аудита**
- Подтверждение официальных каналов связи между аудиторской группой и проверяемой организацией**
- Предоставление возможности представителям проверяемой организации задать вопросы**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ СОВЕЩАНИЕ

На совещании необходимо выполнить следующее:

- Представить участников, включая их роль в аудите**
- Подтвердить цели, области, критерий аудита**
- Подтвердить график проведения аудита и другие соглашения с проверяемой организацией, связанные с аудитом (даты и время заключительного совещания, любые промежуточные совещания аудиторской группы и руководства проверяемой организации и дальнейшие изменения)**
- ознакомить с методами и процедурами аудита, включая информирование проверяемой организации о том, что свидетельства аудита будут основаны на выборках доступных данных и в аудите будет присутствовать элемент неопределенности**
- подтвердить официальные каналы связи между аудиторской группой и проверяемой организацией**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение аудита

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ СОВЕЩАНИЕ

На совещании необходимо выполнить следующее:

- Принять решение о том, какой язык будет использоваться при аудите**
- Подтвердить, что проверяемая организация будет информирована о ходе аудита во время его проведения**
- Подтвердить, что любые ресурсы и средства, необходимые аудиторской группе, будут доступны**
- Подтвердить обеспечение конфиденциальности**
- Подтвердить обеспечение безопасности работы, ознакомление с процедурами на случай чрезвычайной ситуации и обеспечение безопасности для аудиторской группы**
- Подтвердить наличие, роль и фамилии всех сопровождающих лиц;**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ СОВЕЩАНИЕ

На совещании необходимо выполнить следующее:

- ознакомиться с методами составления отчетов, включая классификацию несоответствий;**
- проинформировать об условиях, при которых аудит может быть прекращен**
- проинформировать о системе рассмотрения апелляций по проведению или заключениям по результатам аудита**
- исследовать полезную информацию, имеющую отношение к аудиту (например, доступные ресурсы, внутренних и вспомогательных подразделениях, маркетинге и т.д.)**
- призвать к активному участию в процессе аудита**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ ХОДЕ АУДИТА

- **В аудиторской группе периодически проводят обмен информацией, оценивают ход аудита и, при необходимости, перераспределяют обязанности между членами аудиторской группы.**
- **Во время аудита руководитель аудиторской группы должен периодически осуществлять обмен информацией о ходе аудита и всех связанных с этим вопросах с проверяемой организацией и заказчиком аудита**
- **Свидетельство, полученное во время аудита, относительно предполагаемого непосредственного и существенного риска (например, связанного с безопасностью, охраной окружающей среды или качеством) должно быть без задержки доведено до сведения проверяемой организации и, если необходимо, заказчика аудита.**
- **Если свидетельство аудита указывает на невыполнимость целей аудита, руководитель аудиторской группы должен доложить проверяемой организации и заказчику о причинах принятия соответствующих мер, включающих корректировку и переутверждение плана аудита, изменение целей или области аудита, или прекращение аудита.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

СБОР И ВЕРИФИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ

- **Свидетельство аудита основано на выборках подходящих данных. Поэтому имеется элемент неопределенности при проведении аудита, и выводы аудита должны учитывать эту неопределенность**
- **Свидетельством аудита может быть только та информация, которая может быть верифицирована**
- **Выбранные источники информации могут включать следующее:**
 - **опросы работников (должны проводится в течение рабочего времени и , где это возможно, непосредственно на рабочем месте опрашиваемого работника)**
 - **наблюдения за деятельностью, окружающей производственной средой и условиями работы**
 - **анализ документов (политика, записи, информация по программам выборочного исследования и т.д.)**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

СБОР И ВЕРИФИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ

Выбранные источники информации могут включать следующее:

- **Опросы работников и других лиц**
- **Документы (политика, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешительные документы, спецификации, чертежи, контракты и заказы)**
- **Записи (протоколы) проверок, протоколы совещаний, отчеты (акты) по аудитам, записи по мониторингу программ и результаты измерений)**
- **Итоговые данные, показатели анализа и результативности**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСОВ

- **опросы проводят в подразделениях с лицами, выполняющими работы или решающими задачи в пределах области аудита**
- **опрос работников проводят в обычное рабочее время и, где это возможно, на рабочем месте**
- **опрашиваемое лицо должно быть психологически подготовлено к опросу, опрос следует вести доброжелательно**
- **результаты опроса должны быть обобщены и проанализированы вместе с опрашиваемым лицом**
- **опрашиваемых следует поблагодарить за помощь и сотрудничество**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

Проведение аудита - дополнение

- **Поведение аудитора не должно быть предсказуемым и построенным на стереотипах, он должен быть разносторонним, обладать гибкостью и быть готовым к различным неожиданным ситуациям, которые могут возникнуть в процессе аудита**
- **Аудитор не должен создавать впечатление, что его деятельность направлена только на поверхностный поиск и выявление ошибок/ несоответствий**
- **Аудитор должен постоянно сопоставлять полученные наблюдения аудита с соответствующими требованиями**
- **Аудитор должен быть дипломатичным, не должен высказывать претензии или обвинять в чём либо экспертов или осуждать чьи-то действия, а также никогда не должен демонстрировать нетерпение**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ФОРМИРОВАНИЕ ВЫВОДОВ АУДИТА

- **Выводы аудита указывают на соответствие или несоответствие критериям аудита**
- **Если это определено целями аудита, выводы аудита могут определять возможности для улучшения**
- **Аудиторская группа, при необходимости, должна собираться для анализа выводов аудита на определенных этапах во время аудита и до проведения Заключительного совещания**
- **Соответствия критериям аудита должны быть обобщены с указанием мест расположения, подразделений или процессов, которые подвергались аудиту. Если это предусмотрено планом аудита, отдельные выводы аудита о соответствии и подтверждающие их свидетельства также должны быть записаны. Несоответствия и подтверждающие их свидетельства аудита должны быть записаны и классифицированы (ранжированы).**
- **Они должны быть проанализированы с проверяемой организацией для подтверждения объективности свидетельств аудита.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ПОДГОТОВКА ЗАКЛЮЧЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АУДИТА

Аудиторская группа до заключительного совещания должна выполнить следующее:

- **рассмотреть выводы аудита и другую соответствующую информацию, собранную во время аудита, на соответствие целям аудита**
- **согласовать заключения по результатам аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита**
- **подготовить рекомендации, если это предусмотрено целями аудита**
- **обсудить действия по результатам аудита, если это входит в план аудита**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ПОДГОТОВКА ЗАКЛЮЧЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АУДИТА

Заключения по результатам аудита могут содержать:

- степень соответствия системы менеджмента критериям аудита**
- результативность внедрения, поддержания и улучшения системы менеджмента**
- возможности процесса анализа со стороны руководства для обеспечения постоянной пригодности системы менеджмента, ее адекватности, результативности и улучшения**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ПРОВЕДЕНИЕ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОГО СОВЕЩАНИЯ

Цель заключительного совещания, председателем которого является руководитель аудиторской группы - представить выводы и заключения по аудиту

На совещании необходимо выполнить следующее:

- Поблагодарить проверяемую организацию за предоставление необходимого доступа**
- Разъяснить возможные неопределенности в результатах аудита (аудиты, как правило, проводятся с использованием выборочного метода исследования)**
- Предложить поверяемой организации задать интересующие ее вопросы/ провести обсуждение / разъяснения после представления всех данных**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ПРОВЕДЕНИЕ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОГО СОВЕЩАНИЯ

- **Ясное и детальное освещение выводов аудита (выявленных несоответствий и рекомендации по улучшению)**
- **Любые разногласия по выводам и/или заключению по результатам аудита между аудиторской группой и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, по возможности, разрешены. Если нет единого мнения, то это должно быть зарегистрировано**
- **Определение каналов связи, по которым необходимо будет отправить план корректирующих действий**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ПОДГОТОВКА ОТЧЕТА (АКТА) ПО АУДИТУ

- **Основные цели отчета по аудиту:**
 - ✓ **Задокументировать результаты аудита**
 - ✓ **Инициировать действия необходимые для коррекции выводов аудита (обнаруженных несоответствий)**

- **Руководитель аудиторской группы отвечает за подготовку и содержание отчета по аудиту (подготовленность, точность, законченность)**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ПОДГОТОВКА ОТЧЕТА (АКТА) ПО АУДИТУ

- **Отчет должен включать:**
 - ✓ **Даты и места проведения аудита на месте**
 - ✓ **Критерии аудита**
 - ✓ **Выводы аудита**
 - ✓ **Заключения по результатам аудита**

- **Несоответствия должны сопоставляться с критериями аудита; это сопоставление должно быть понятно проверяемой организации и другим заинтересованным сторонам для правильной идентификации (определения) корректирующих действий.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

ПОДГОТОВКА ОТЧЕТА (АКТА) ПО АУДИТУ

- рекомендации по улучшению, если это предусмотрено целями аудита**
- согласованный план действий по результатам аудита, при необходимости**
- заявление о конфиденциальном характере содержимого отчета**
- перечень рассылки отчета по аудиту**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Определения Аудита – Проведение Аудита

УТВЕРЖДЕНИЕ И РАССЫЛКА ОТЧЁТА (АКТА) ПО АУДИТУ

- **Отчет должен содержать дату и подпись руководителя аудиторской группы**
- **Отчет (акт) по аудиту должен быть датирован, проанализирован и утвержден в соответствии с процедурами программы аудита**
- **Утверждённый отчет (акт) по аудиту должен быть разослан получателям, определенным заказчиком аудита**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита

- **Аудит считается завершенным, если все процедуры, предусмотренные планом аудита, выполнены, и утвержденный отчет (акт) по аудиту разослан**
- **Отчет по аудиту является собственностью заказчика аудита**
- **Члены аудиторской группы и все, кто получает отчет (акт) по аудиту, должны соблюдать требования конфиденциальности содержимого отчета (наблюдения аудита, выводы аудита и т.д.)**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Проведение Аудита – Действия по результатам аудита

- **Заключения по результатам аудита могут указывать на необходимость корректирующих, предупреждающих действий или, при необходимости, действий по улучшению**
- **Такие действия, как правило, решает проверяемая организация, которая должна информировать заказчика аудита о состоянии выполнения этих действий**
- **Завершение и результативность корректирующих действий должны быть верифицированы. Верификация может быть частью последующего аудита**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Компетентность и оценка аудиторов

Доверие к аудиту зависит от КОМПЕТЕНТНОСТИ аудиторов

КОМПЕТЕНТНОСТЬ аудитора основана на демонстрации им:

- **Личных качеств**
- **Способности применить знания и навыки, приобретённые во время обучения, работы, стажировки и опыта при проведении аудита**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Компетентность и оценка аудиторов

ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА

Аудитор должен быть:

- **порядочным — правдивым, искренним, честным, сдержанным и благоразумным**
- **открытым — воспринимать альтернативные идеи или точки зрения**
- **дипломатичным — умеющим тактично взаимодействовать с людьми**
- **наблюдательным — активно знакомиться с окружением и деятельностью**
- **проницательным — интуитивно оценивать ситуации**
- **разносторонним — быть готовым к различным ситуациям**
- **упорным — настойчивым, ориентированным на достижение целей**
- **И т.д.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Компетентность и оценка аудиторов

ОБЩИЕ ЗНАНИЯ И НАВЫКИ

Аудиторы должны обладать знаниями и навыками в следующих областях:

- **Принципы аудита** (применение принципов аудита, процедур и методов, результативное планирование и организация работ, проведение аудита в течение установленного срока, установление приоритетов и ориентация на существенные моменты, подготовка отчетов по аудиту)

- **Система менеджмента и ссылочные документы** (применение систем менеджмента к различным организациям, взаимодействие элементов системы менеджмента, применение ссылочных документов к различным ситуациям при аудите и т.д.)



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Компетентность и оценка аудиторов

ОБЩИЕ ЗНАНИЯ И НАВЫКИ

Аудитор должен обладать знаниями в следующих областях :

- **Организационные моменты** (размеры, структура, организации и функции взаимосвязи (подразделений) внутри нее и соответствующая терминология, культурные и социальные обычаи проверяемой организации)
- **Применяемые законы** (местные, региональные и национальные кодексы, законы, нормативные правовые акты и технические регламенты, контракты и договоры, международные соглашения и конвенции, другие требования, которые касаются организации и выполнять которые организация обязалась)



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Компетентность и оценка аудиторов

ЗНАНИЯ И НАВЫКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ АУДИТОРСКИХ ГРУПП

Руководители аудиторских групп должны иметь дополнительные знания и навыки по руководству аудитом для результативного и эффективного проведения аудита.

Руководитель аудиторской группы должен быть подготовлен к выполнению следующих действий:

- организации и направления работы членов аудиторской группы**
- представлению аудиторской группы при взаимодействии с заказчиком аудита и проверяемой организацией**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО 19011: 2003

Компетенция и оценка аудитора

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЗНАНИЯ И НАВЫКИ

Методы и техники, имеющие отношение к качеству

- терминология по качеству
- принципы менеджмента качества и их применение
- методы менеджмента качества и их применение (например, статистическое управление процессами, анализ видов отказов и их последствий и др.)

Процессы и продукция, включая услуги :

- терминология в определенной отрасли
- технические характеристики процессов и продукции, включая услуги
- процессы и практика работы в определенной отрасли (области экономики)



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Правила - Приложение 5:

**Аудит Процессного Подхода в
Автомобильной промышленности**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный подход в Автомобильной промышленности

Аудит Процессов в Автомобилестроении

Аудит должен проводиться с учётом процессного подхода, используемого организацией

Может использоваться Чек лист (контрольный листок)

Аудитор не должен проводить аудит основываясь исключительно на пунктах или частях Чек - листа



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный подход в Автомобильной промышленности

Аудит Процессов в Автомобилестроении

В процессе аудита следует принять во внимание:

- **Требования потребителя (включая специфические требования потребителя)**
- **Действия по результатам предыдущих аудитов**
- **Удовлетворенность и жалобы потребителя, включая записи потребителя и оценку потребителем**
- **12 месяцев наблюдений за тенденциями ключевых показателей**
- **Добавленная ценность для организации**
- **Подготовка плана проведения аудита с учётом с последовательности процессов, сроками, задействуемыми подразделениями и т.д.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный подход в Автомобильной промышленности

Аудит Процессов в Автомобилестроении

В ходе аудита аудиторы обязаны:

- **Рассмотреть процессный подход, применяемый в организации, с учётом последовательности и взаимодействия процессов**
- **Верифицировать (проверить) функционирование процессов**
- **Задokumentировать объективные свидетельства соответствий и несоответствий**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный подход в Автомобильной промышленности

Аудит Процессов в Автомобилестроении

План аудита должен принять во внимание:

Процессный подход в автомобильной промышленности

Предлагается использование «черепашковидной» или «осьминогоподобной» диаграммы



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный подход в Автомобильной промышленности

Аудит Процессов в Автомобилестроении

Содержание аудита

Процессный подход, оценка выполнения всех требований ИСО/ТУ и специфических требований потребителей должны использоваться на следующих стадиях:

- **2ая стадия аудита (аудит производственного подразделения)**
- **Надзорный (инспекционный) Аудит**
- **Ресертификационный Аудит**