

АУДИТ СМК

Управление качеством в наукоемких
производствах



- так обозначены вспомогательные слайды

Термины и определения

Аудит (лат.) - слушание, **аудитор** – слушающий, **аудитория** – место, где происходит слушание

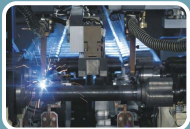
Виды аудитов:



финансовый аудит когда аудиторы производят проверку правильности ведения финансовых документов и операций и, в целом, деятельности организации;



экологический аудит (международные стандарты ИСО серии 14000) - обязательный;



технологический аудит - необязательный, организация проводит его по собственной инициативе;



энергетический аудит рассматривает важные вопросы энергосбережения, влияющие на экономические показатели;



аудит качества.

КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

Виды аудитов качества:

аудит системы

**аудит процесса
(производства)**

аудит продукции



КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

Аудит системы

- **самый трудоемкий** процесс, длится от двух до пяти дней.
 - проводится, чтобы **выяснить** на основе **объективных** доказательств, **претворяются ли в жизнь система управления качеством** и планы организации и **соответствуют ли** они предъявленному к ним набору **требований**.
 - **внешним** (например, аудит поставщика) или **внутренним** (самоаудит).
 - для аудита системы нужно установить **цель** и **масштаб**.
 - при значительных **изменениях** на предприятии, влияющих на качество продукции, выполняются аудиты системы, которые часто называют **пересмотрами** (ревизиями) системы качества. Этот аудит может понадобиться также при ухудшении качества продукции или при изменении в структуре организации.
 - организация может стать объектом аудита потребителя.
-



КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

Аудит процесса

- обычно направлены на один или несколько конкретных процессов производства товаров или оказания услуг;
- могут быть как внешними, так и внутренними;
- требуют меньшего объема планирования, чем аудит системы;
- требуют меньшего объема документации;
- их можно выполнить за время от одного часа до двух дней (это зависит от масштаба аудита, от рассматриваемых различных процессов, производственных линий, требований стандартов и т.д.);
- обычно для этих аудитов требуется меньше аудиторов, чем при выполнении аудитов системы. (Масштаб аудита поможет определить требуемое число аудиторов.) Например, для выполнения простого внутреннего аудита процесса потребуется один аудитор, а для внешнего - два или более;
- этот аудит удостоверяет соответствие стандартам, методам, процедурам или другим требованиям.



КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

Аудит продукции

- это оценка свойств конечного продукта или услуги, их соответствие установленным требованиям.
- ориентирован на потребителя (производится с его точки зрения).
- может производиться как минимум одним аудитором, но может потребовать и большой группы аудиторов.



КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

В деловых отношениях различают три стороны:

- **Первая сторона** – это сам производитель.
- **Вторая сторона** – потребитель, заказчик.
- **Третья сторона** – независимая организация, имеющая лицензию и аккредитацию от соответствующих органов, приглашенная для проведения аудита.



КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

В зависимости от инициаторов (заказчиков) аудита различают:

Аудит первой стороной (самооценка)

- первоначально самооценка возникла для обоснования заявления организации о соответствии ее системы качества требованиям какого-либо документа, например, международного стандарта ИСО серии 9000. В последние годы широкое развитие получила самооценка на основе критериев национальных премий в области качества. В России – это Премия правительства Российской Федерации в области качества.

Аудит второй стороной

- проводится по инициативе заказчика, положительный результат такого аудита называют еще одобрением поставщика. Потребители очень дотошно проверяют организацию, чтобы иметь уверенность, что деньги платят не зря. Зато если аудит прошел успешно, то это может открыть возможности для привлечения новых потребителей.

Аудит третьей стороной

- как правило, предшествует сертификации. Ее проводит орган по сертификации. Сертификация может проводиться по инициативе самой организации, по требованию потребителей или по инициативе обеих сторон.



КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

Цели аудита

- **Цель аудита качества** — проверка эффективности программ управления, осуществляемых руководством. Обеспечение качества основывается на предотвращении проблем прежде, чем они обнаруживаются. А там, где проблемы уже есть, особое значение приобретают: раннее выявление проблемы; ее глубина; поиск ее коренной причины.
- С точки зрения **глубины целей** аудиты разделяются на:
 - ✓ аудиты, проводимые для получения **начальных оценок**, необходимых для принятия стратегических решений,
 - ✓ **мониторинг** текущего состояния. Мониторинг дает текущую информацию для принятия оперативных решений.
- Проведение аудита качества обеспечивает руководство **обратной связью, основанной на фактах**, давая ему возможность принимать **обоснованные** решения.

- **Первейшее предназначение аудита** - быть **выгодным** для службы, которая

КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА



Цели аудита

Примеры конкретных целей аудита - определить, что:

- продукция соответствует своему назначению;
- соответствующие письменные процедуры существуют и применяются;
- нормативные и законодательные требования строго соблюдаются;
- недостатки в продукции или системах управления выявляются;
- технические условия выполняются;
- корректирующие воздействия дают положительные результаты;
- информация для идентификации и снижения рисков собирается;
- эффективное и неэффективное применение ресурсов компании отслеживается;

КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

Философия аудита

Аудиты качества **формализованы, систематизированы и независимы**. Их результаты основываются на **фактах**.

Эффективность и полнота аудита сильно зависят от квалификации и опыта аудитора (аудиторов).

Философия аудита основывается на следующих основных посылах:

- 1) аудиторы должны **обнаруживать факты**, а не просто фиксировать ошибки;
- 2) аудиты **не должны проводиться скрытно (секретно) и внезапно**.
- 3) нужно помнить, что **проверяемый** - это еще и неформальный **потребитель аудита**.

Услуги, предоставляемые проверяемой организации, это отчет об аудите, предназначенный, прежде всего, для целей **улучшения**.



КЛАССИФИКАЦИЯ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

Типы аудитов качества

Аудит для оценки соответствия

- Этот тип аудита используется для подтверждения того, что система, процессы или продукция соответствуют предварительно установленным контрактным требованиям, соглашениям, согласованным заранее стандартам.

Аудит процедур

- Эта форма аудита применяется для оценки соответствия документации и формализованных процедур.

Оценивание

- Этот термин применяется, если целью аудита является предварительная проверка, при этом не требуется всей документации, установленной стандартом ИСО 19011: 2002.



Термины и определения

- В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015: в организациях, внедряющих систему менеджмента качества, должны планово проводиться внутренние аудиты качества.
- Порядок и методика проведения аудитов систем менеджмента качества, требования к компетентности аудиторов, процесс подготовки аудиторов регламентированы стандартом ИСО 19011 «Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды»



Новый стандарт ИСО 19011:2011

- Международная организация по стандартизации ввела с 11.11.11 **новый стандарт ISO 19011:2011**. Это второе издание стандарта, которое отменяет и заменяет действие первого издания стандарта (ISO 19011:2002).
- **ISO 19011:2011** представляет собой руководство по аудиту систем менеджмента, в том числе принципам аудита, управлению программой аудита и проведению аудитов системы управления, а также указания по оценке компетентности лиц, участвующих в процессе аудита, в том числе лица, управляющего программой аудита, аудиторами и аудиторскими группами.
- ISO 19011:2011 применим ко всем организациям, которым необходимо проводить внутренние или внешние аудиты систем менеджмента (аудиты поставщиков) или управлять программой аудита.



Новый стандарт ИСО 19011:2011

- Главные отличия ISO 19011:2011 от первого издания стандарта (ISO 19011:2002) следующие:
- расширена область от аудита систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента до аудита любых систем менеджмента;
- объяснено взаимоотношение между ISO 19011 и ISO/IEC 17021;
- введены удаленные методы аудита и понятие риска;
- конфиденциальность добавлена как новый принцип аудита;
- пункты 5, 6 и 7 стандарта реорганизованы;
- дополнительная информация включена в новое Приложение В - руководство для аудиторов для планирования и проведения аудита;
- определение компетентности и процесс оценки усилены;
▶ - иллюстративные примеры специальных знаний и навыков аудиторов вошли в

Новый стандарт ИСО 19011:2011

- Это издание стандарта ISO 19011:2011 обеспечивает руководящими указаниями всех пользователей, включая малые и средние организации, и концентрируется на "внутренних аудитах" (первая сторона) и "аудитах, проводимых заказчиками у их поставщиков" (вторая сторона).
 - **Примечание:** ISO/IEC 17021:2011, Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems. Оценка соответствия - требования для органов, обеспечивающих аудит и сертификацию систем менеджмента. Это стандарт для сертификационных органов, которые проводят аудит и сертификацию систем менеджмента.
-



Введение



- С того времени, когда в 2002 году было опубликовано первое издание данного международного стандарта, был издан целый ряд новых стандартов на системы менеджмента. В результате возникла необходимость рассмотреть проведение аудитов систем менеджмента **с более широкой областью применения**, а также предоставить организациям **более общие руководящие указания** по проведению аудитов таких систем.
 - В 2006 году комитет ISO по оценке соответствия (CASCO) разработал стандарт ISO/IEC 17021, который установил ряд требований к сертификации систем менеджмента третьей стороной и базировался на ряде руководящих указаний, содержащихся в первом издании настоящего международного стандарта.
-



Введение



□ Второе издание ISO/IEC 17021, опубликованное в 2011 году, было расширено, чтобы руководящие указания, содержащиеся в настоящем международном стандарте, были трансформированы в требования по проведению сертификационных аудитов систем менеджмента. С учетом этого **второе издание настоящего международного стандарта содержит руководящие указания для всех пользователей, включая организации малых и средних размеров, делая особый акцент на том, что обычно называется «внутренний аудит» (аудит, проводимый первой стороной) и «аудит поставщика, проводимый его потребителем» (аудит, проводимый второй стороной).** Поскольку эти руководящие указания используются при проведении сертификационных аудитов систем менеджмента, осуществляемых на основе требований ISO/IEC 17021:2011, они также могут быть признаны полезными.



Введение

Область применения данного международного стандарта и ее связь с ISO/IEC 17021:2011

Внутренний аудит	Внешний аудит	
	Аудит поставщика	Аудит, проводимый третьей стороной
Иногда его называют аудитом, проводимым первой стороной	Иногда его называют аудитом, проводимым второй стороной	<p>В целях проверки соответствия деятельности законодательным, нормативным и иным аналогичным требованиям.</p> <p>В целях сертификации (см. также требования в ISO/IEC 17021:2011)</p>




Введение



- Данный международный стандарт **не устанавливает требований**, а содержит **руководящие указания** по управлению программой аудита, по планированию и проведению аудитов систем менеджмента, а также по вопросам компетентности аудиторов и членов команды по аудиту и оценивания этой компетентности.
- В организации могут функционировать **более одной официальной системы менеджмента**. Для упрощения понимания данного международного стандарта в тексте в качестве предпочтительного используется оборот **«система менеджмента»**, хотя читатель может сам адаптировать текст руководящих указаний к своей конкретной ситуации. Это относится также к использованию терминов «лицо» и «лица», «аудитор» и «аудиторы».
- Данный международный стандарт **предназначен для применения** широким кругом потенциальных пользователей, включая **аудиторов, организации, внедряющие системы менеджмента, а также организации, нуждающиеся в проведении аудита систем менеджмента для контрактных целей или в интересах взаимоотношений с надзорными органами**. Вместе с тем, пользователи данного международного стандарта могут использовать содержащиеся в нем указания для разработки собственных требований, относящихся к проведению аудитов.

Введение

- Руководящие указания, содержащиеся в данном международном стандарте, могут быть также применены для целей **самодекларирования** и быть полезными организациям, участвующим в **подготовке аудиторов** или в **сертификации персонала**.
 - Руководящие **указания**, содержащиеся в данном международном стандарте, **являются гибкими**. Как указано во многих местах текста, применение этих руководящих **указаний** может **отличаться в зависимости от размеров** системы менеджмента организации и **степени ее зрелости**, от **характера и сложности** аудитуемой организации, а также от **целей** того **аудита**, который должен быть проведен, и области аудита.
-
- 

Введение

- Настоящий международный стандарт вводит в аудит систем менеджмента концепцию **риска**. Представленный в нем подход связан как с риском того, что деятельность по проведению аудита не сможет обеспечить достижение поставленных целей, так и с возможностью того, что аудит может повлиять на деятельность и процессы аудируемой организации.
 - Он не содержит конкретных указаний о содержании деятельности по менеджменту рисков организации, подчеркивая взамен этого, что организации могут сконцентрировать усилия в ходе аудита на тех вопросах, которые являются значительными для системы менеджмента.
 - Данный международный стандарт **поддерживает подход**, при котором две или более системы менеджмента разного типа подвергаются **аудиту совместно**, что называется «**комбинированным аудитом**». Если эти системы интегрированы в одну систему, принципы и порядок проведения аудита такой системы являются такими же, как для комбинированного аудита.
-



Структура стандарта ИСО 19011:2011

Раздел 3

- содержит ключевые для данного международного стандарта термины и определения. При его разработке особое внимание было уделено тому, чтобы эти определения не расходились с определениями, используемыми в других стандартах.

Раздел 4

- В разделе 4 описываются принципы, на которых основано проведение аудитов. Эти принципы помогут пользователям понять особую природу аудиторского процесса и являются важными для понимания руководящих указаний, содержащихся в разделах 5-7.

Раздел 5

- содержатся руководящие указания по управлению программой аудита, установлению целей таких программ и координации аудиторской деятельности.

Раздел 6

- содержатся руководящие указания по планированию и проведению аудитов систем менеджмента.

Раздел 7

- содержатся руководящие указания, относящиеся к компетентности аудиторов систем менеджмента и членов команды по аудиту, а также к проведению оценки этой компетентности.

Приложение А

- иллюстрирует применение руководящих указаний, содержащихся в разделе 7, к различным ситуациям.

Приложение В

- содержатся дополнительные руководящие указания аудиторам по планированию и проведению аудитов.

1 Область применения

- Настоящий международный стандарт содержит **руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента, включая принципы проведения аудита, управление программой аудита и проведение аудита систем менеджмента, также руководящие указания по проведению оценки компетентности лиц, участвующих в процессе аудита, включая лицо, осуществляющее управление программой аудита, аудиторов и членов команды по аудиту.**
- Он **применим ко всем организациям, которые нуждаются в проведении внутреннего или внешнего аудита систем менеджмента или в управлении программой аудита.**
- **Применение** этого международного стандарта **возможно к любым типам аудита, при условии, что будет уделено соответствующее внимание компетентности лиц, участвующих в аудите.**



2 Нормативные ссылки



□ Здесь не размещены какие-либо ссылки. Этот раздел включен, чтобы обеспечить синхронизацию номеров разделов данного стандарта с номерами разделов других стандартов ISO на системы менеджмента.




3 Термины и определения

Для целей данного документа применяются следующие термины и их определения:

□ 3.1 Аудит (audit) - **систематический, независимый и документируемый процесс** получения **свидетельств аудита** (3.3) и их **объективного оценивания** в целях установления того, в какой степени обеспечено соответствие **критериям аудита** (3.2).

□ **ПРИМЕЧАНИЕ 1. Внутренние аудиты**, иногда называемые «аудиты, проводимые первой стороной», проводятся самой организацией или от ее имени для проведения анализа со стороны руководства и других **внутренних** целей (например, для подтверждения результативности системы менеджмента или для получения информации об улучшении системы менеджмента). Внутренние аудиты могут создавать основу для самодекларирования организацией своего соответствия. Во многих случаях, особенно в маленьких организациях, **независимость аудиторов** может быть **продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, подвергаемую аудиту**, или свободой от предвзятости и конфликта интересов.



3 Термины и определения

□ **ПРИМЕЧАНИЕ 2.** **Внешние аудиты** включают аудиты, проводимые **второй и третьей сторонами**. Аудиты, проводимые **второй стороной**, проводятся сторонами, имеющими интерес к организации (например потребителями), или другими лицами от их имени. Аудиты, проводимые **третьей стороной**, проводятся **независимыми аудитирующими организациями**, такими, как надзорные органы или организации, осуществляющие **сертификацию**.

□ **ПРИМЕЧАНИЕ 3.** Если **две системы менеджмента качества разного типа** или более (например, система менеджмента качества, система экологического менеджмента, система менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда) подвергаются аудиту **совместно**, это называется «**комбинированным аудитом**».

□ **ПРИМЕЧАНИЕ 4.** Если две аудитирующие организации или более **объединяются**, чтобы провести аудит одной аудитируемой организации (3.7), это называется «**совместным аудитом**».

□ **ПРИМЕЧАНИЕ 5.** Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.1.



3 Термины и определения


3.2 Критерии аудита (audit criteria) - совокупность политик, процедур или требований, используемых в качестве основы для сопоставления со свидетельствами аудита (3.3).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.3.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Если критериями аудита являются правовые (включая законодательные или нормативные) требования, для оценки результатов аудита (3.4) часто используют термины «выполнено» или «не выполнено».

3.3 Свидетельства аудита (audit evidence) - **записи**, изложение **фактов** или **другая информация**, которые имеют отношение к **критериям аудита (3.2)** и могут быть **проверены**.

ПРИМЕЧАНИЕ. Свидетельства аудита могут быть **качественными** или **количественными**. [ISO 9000:2005, определение 3.9.4]



3 Термины и определения

3.4 Результаты аудита (**audit findings**) - результаты оценивания собранных свидетельств аудита (3.3) по отношению к критериям аудита (3.2).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Результаты аудита указывают на **соответствие** или на **несоответствие**.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Результаты аудита могут вести к **выявлению возможностей для улучшения** или фиксации хорошей практики (передового опыта).

ПРИМЕЧАНИЕ 3. Если критериями аудита выбраны правовые (законодательные и нормативные) или иные требования, результаты аудита отражают их **выполнение** или **невыполнение**.

ПРИМЕЧАНИЕ 4. Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.5.



3 Термины и определения

3.5 Заключение по аудиту (audit conclusion) - **итоги** (итоговые результаты) аудита (3.1) после рассмотрения целей аудита и всех результатов аудита (3.4).

ПРИМЕЧАНИЕ. Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.6.

3.6 Заказчик аудита (audit client) - организация или лицо, запросившие проведение аудита (3.1).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. В случае внутреннего аудита заказчиком аудита может быть **аудитируемая организация** (3.7) или лицо, осуществляющее менеджмент программы аудита. Запрос на внешний аудит может поступать из таких источников, как надзорный орган, вторая сторона контракта или потенциальный клиент.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.7.



3 Термины и определения

3.7 Аудитируемая организация (auditee) -организация, подвергающаяся аудиту. [ISO 9000:2005, определение 3.9.8]

3.8 Аудитор (auditor) -лицо, проводящее аудит (3.1).

3.9 Команда по аудиту (audit team) - один или несколько **аудиторов** (3.8), проводящих **аудит** (3.1) и поддерживаемых, если это необходимо, **техническими экспертами** (3.10).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Один из аудиторов в команде по аудиту назначается **руководителем команды** по аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Команда по аудиту может включать аудиторов-стажеров. [ISO 9000:2005, определение 3.9.10]



3 Термины и определения

3.10 **Технический эксперт (technical expert)** - **лицо**, которое обеспечивает команду по аудиту (3.9) **специфическими знаниями** или **опытом**.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Специфическими знаниями или опытом являются те, которые относятся к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту, или к языку или национальной культуре.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. В команде по аудиту **технический эксперт** в качестве аудитора (3.8) **не действует**. [ISO 9000:2005, определение 3.9.11]

3.11 **Наблюдатель (observer)** - **лицо**, сопровождающее команду по аудиту (3.9), но **не участвующее** в проведении аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. **Наблюдатель** не является членом команды по аудиту (3.9), **не влияет** на проведение аудита (3.1) и **не вмешивается** в его ход.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Наблюдатель может быть представителем **аудитируемой организации** (3.7), надзорного органа или другой заинтересованной стороны, являющейся свидетелем аудита.



3 Термины и определения

3.12 **Сопровождающее лицо (guide)** - **лицо**, назначенное аудитуемой организацией (3.7) для **оказания помощи команде** по аудиту (3.9).

3.13 **Программа аудита (audit programme)** - **договоренности** (соглашения) о проведении одного или совокупности нескольких аудитов (3.1), **запланированных** на **конкретный интервал времени** и направленных на достижение **конкретной цели**.

ПРИМЕЧАНИЕ. Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.2.

3.14 **Область (рамки, пределы) аудита (audit scope)** - объем и границы аудита (3.1).

ПРИМЕЧАНИЕ. Область (рамки, пределы) аудита обычно включает в себя перечисление места проведения действий по аудиту, подвергаемых аудиту организационных единиц, видов деятельности и процессов, а также период, за который будет анализироваться деятельность. [ISO 9000:2005, определение 3.9.13]



3 Термины и определения

3.15 План аудита (audit plan) - описание деятельности по проведению аудита (3.1) и договоренностей (соглашений) по этому вопросу.

3.16 Риск (risk) - влияние неопределенности на достижение целей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Адаптировано из Руководства ISO 73:2009, определение 1.1.

3.17 Компетентность (competence) - способность (умение) применять свои знания и навыки для достижения ожидаемых результатов.

ПРИМЕЧАНИЕ. *Способность (умение) предполагает проявление лицом соответствующего поведения во время аудита.*



3 Термины и определения

3.18 Соответствие (conformity) - выполнение требований. [ISO 9000:2005, определение 3.6.1]

3.19 Несоответствие (nonconformity) - невыполнение требований. [ISO 9000:2005, определение 3.6.1]

3.20 Система менеджмента (management system) - система, предназначенная для разработки политики и целей и для 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. [ISO 9000:2005, определение 3.2.2]*



4 Принципы проведения аудита

Особенностью проведения **аудитов** является **доверие** к ним, которое основано на ряде **принципов**. Они помогают сделать аудит **результативным** и **надежным** инструментом поддержки политик, методов и средств управления за счет представления информации, на основе которой организация может осуществлять действия в целях **улучшения** своей деятельности.

Соблюдение этих **принципов** является предпосылкой для получения заключений по аудиту, которые являются уместными (относящимися к делу) и обоснованными, а также для того, чтобы аудиторы, действующие независимо друг от друга, были способны приходить в схожих ситуациях к одинаковым заключениям.



4 Принципы проведения аудита

а) Целостность.

- Является основой профессионализма.

б) Беспристрастное представление результатов.

- Является обязательством представлять правдивые и точные отчеты.

в) Надлежащая профессиональная тщательность.

- Означает приложение усердия (прилежания) и проявление рассудительности при проведении аудита.

г) Конфиденциальность.

- Означает обеспечение безопасности полученной информации.

д) Независимость.

- Это основа непристрастности при проведении аудита и объективности заключений по аудиту.

е) Подход, основанный на свидетельствах.

- Является разумным способом получения надежных и воспроизводимых заключений по аудиту в процессе систематически проводимых аудитов.

4 Принципы проведения аудита

а) **Соблюдение этических норм.**
Является основой профессионализма.

- **Аудиторам и лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует:**
 - **осуществлять свою работу честно, старательно и ответственно;**
 - **выявлять все применимые правовые требования и действовать в соответствии с ними;**
 - **демонстрировать свою компетентность при выполнении своей работы;**
 - **осуществлять свою работу беспристрастно, т.е. сохранять справедливость и объективность в отношении всего, с чем приходится иметь дело;**
 - **быть чувствительными к любым воздействиям, которые, как можно ожидать, окажут давление на выработку суждений при проведении аудита.**

4 Принципы проведения аудита

б) **Беспристрастное представление результатов.**

Является обязательством представлять правдивые и точные отчеты.

- **Результатам аудита, заключениям по аудиту и отчетам об аудитах следует правдиво и точно отражать деятельность по проведению аудитов.**
- **Существенные препятствия, встретившиеся в ходе аудита, а также неразрешенные расходящиеся мнения и разногласия между командой по аудиту и аудируемой организацией следует отражать в отчете.**
- **Коммуникации следует быть честной, точной, объективной, своевременной, понятной и полной.**

4 Принципы проведения аудита

с) Надлежащая профессиональная тщательность.

Означает приложение усердия (прилежания) и проявление рассудительности при проведении аудита.

- Аудиторам следует проявлять заботу о **тщательности**, которая **должна соответствовать важности** выполняемого ими **задания и доверию**, оказываемому им заказчиком аудита и другими заинтересованными сторонами.
- Важным фактором осуществления их деятельности с надлежащей профессиональной тщательностью является наличие способности вырабатывать **здоровые суждения** во всех ситуациях, возникающих во время аудита,



4 Принципы проведения аудита

d) Конфиденциальность.

Означает обеспечение безопасности полученной информации.

- Аудиторам следует проявлять **осторожность** в **использовании информации**, запрашиваемой в связи с осуществляемой ими деятельностью, и **защищать ее**.
- **Информацию**, полученную в ходе аудита, **не следует использовать** в целях **получения выгоды** для аудиторов или заказчика аудита или таким образом, который наносит **ущерб** законным интересам аудируемой организации.
- Данный подход включает в себя должное обращение с «чувствительной» или **конфиденциальной** информацией.

4 Принципы проведения аудита

е) Независимость.

Это основа беспристрастности при проведении аудита и объективности заключений по аудиту.

- Аудиторам, где это только возможно, следует быть **независимыми от деятельности**, которая будет подвергаться аудиту, и во всех случаях действовать таким образом, чтобы быть **свободными от предвзятости и конфликта интересов**. При проведении внутренних аудитов аудиторам следует быть **независимыми от руководителей функциональных структур, подлежащих аудиту**. Аудиторам следует сохранять **объективность** во время всего процесса аудита для обеспечения того, чтобы **результаты аудита** и заключения по аудиту были **основаны только на свидетельствах аудита**.
- Для малых организаций, возможно, будет достаточно того, чтобы **внутренние аудиторы** были полностью **независимыми** от деятельности, подвергаемой аудиту, но при этом следует приложить все усилия, чтобы **исключить предвзятость** и **обеспечить объективность**.

4 Принципы проведения аудита

f) **Подход, основанный на свидетельствах.**

Является разумным способом получения надежных и воспроизводимых заключений по аудиту в процессе систематически проводимых аудитов.

- **Свидетельствам аудита следует быть верифицируемыми.**
- Они в общем случае будут **базироваться на выборках доступной (полученной в распоряжение) информации**, поскольку аудит проводится в **ограниченный период времени** и с **ограниченными ресурсами**.
- Следует использовать **соответствующие** (уместные, подходящие) **выборки примеров**, поскольку это сильно влияет на **доверие** к заключениям по аудиту.



ПРИНЦИПЫ АУДИТА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА (старый стандарт)

Принцип единообразия

- означает, что каждый аудит осуществляется по единой, официально установленной схеме.

Принцип системности

- планирование и проведение аудита по различным функциональным направлениям должны проводиться с учетом их взаимосвязи.

Принцип документиро- ванности

- проведение аудитов должно определенным образом документироваться, результаты сохраняться для сравнения.

Принцип предупреди- тельности

- аудируемое подразделение заранее уведомляется о цели, области, времени и методах проведения аудита, чтобы персонал мог заранее подготовиться и не уклонялся от проверки.

Принцип независимости

- проводящие аудит лица не должны нести непосредственной ответственности за проверяемую работу и не должны зависеть от руководителей проверяемого подразделения.

Принцип регулярности

- аудиты проводят с определенной периодичностью, чтобы все элементы системы качества организации были предметом постоянного анализа и оценивания.

Принцип открытости

- результаты каждого аудита должны носить открытый характер.

5 Управление программой аудита

5.1 Общие положения

- Организации, нуждающейся в проведении у себя аудита, следует разработать **программу аудита**, которая поможет в определении результативности ее системы менеджмента.
- **Программа аудита** может включать аудиты, относящиеся к **одному** или **более стандартам** на системы менеджмента, проводимые либо **раздельно**, либо **в совокупности**.



5 Управление программой аудита

5.1 Общие положения

- Высшему руководству следует обеспечить разработку **целей** программы аудита и назначить одно или нескольких лиц **быть ответственными за управление программой аудита.**
- **Объем программы аудита** следует основывать на **размерах и характере** аудируемой организации, а также на **виде, степени работоспособности, сложности и уровне зрелости** системы менеджмента, которая будет подвергнута аудиту.
- Особое внимание следует уделить выделению **ресурсов**, необходимых для реализации программы аудита, чтобы аудиту было подвергнуто то, что имеет **существенное значение** для системы менеджмента.
- К этому могут быть отнесены ключевые показатели качества продукции, опасности, влияющие на здоровье и безопасность, или значительные экологические аспекты, а также методы и способы управления всем этим.
- **ПРИМЕЧАНИЕ.** Такой подход известен как **аудит, основанный на оценке рисков.** Настоящий международный стандарт не содержит руководящих указаний по проведению таких аудитов.

5 Управление программой аудита

5.1 Общие положения

- В программу аудита следует включать информацию и ресурсы, необходимые для того, чтобы организовать и провести соответствующие аудиты результативно и эффективно в установленных временных рамках.
- **Ход реализации программы аудита** следует подвергать **мониторингу и измерениям** в целях обеспечения того, чтобы ее цели были достигнуты. Ход программы следует анализировать для выявления **возможных улучшений**.



5 Управление программой аудита

5.1 Общие положения

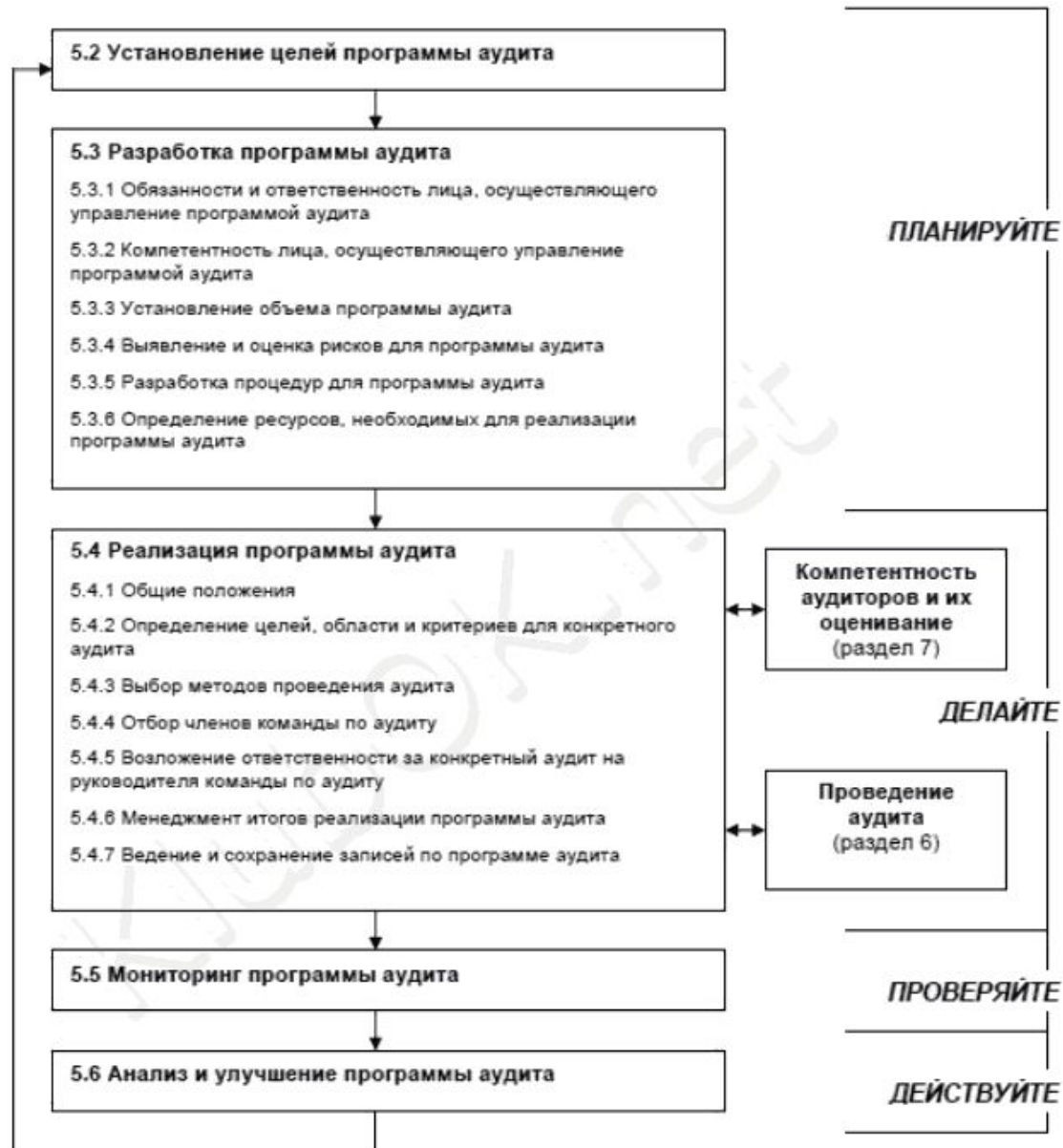
Программа аудита

- **цели** программы аудита и конкретных аудитов;
- **объем, количество, виды, продолжительность, место проведения и содержание** (круг подвергаемых анализу вопросов) аудитов;
- **процедуры реализации** программы аудита;
- **критерии** аудита;
- **методы** проведения аудита;
- **порядок формирования команд** по аудиту;
- **определение необходимых ресурсов**, включая вопросы перемещения и проживания;
- **порядок обеспечения конфиденциальности, информационной безопасности, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда**, а также решения других аналогичных проблем.

5 Управление программой аудита

5.1 Общие положения

Блок-схема процесса управления программой аудита



5.2 Установление целей программы аудита

- Высшему руководству следует обеспечить установление **целей** для программы аудита, чтобы можно было осуществлять планирование и проведение аудитов, а также обеспечить, чтобы программа аудитов реализовывалась результативно.
- **Целям программы аудита** следует быть **согласованными с политикой** и **целями системы менеджмента** и направленными на их поддержку.



5.2 Установление целей программы аудита



Эти цели могут быть основаны на итогах рассмотрения:

- приоритетов, имеющих у руководства организации;
- коммерческих и других намерений, относящихся к бизнесу;
- характеристик процессов, продукции и проектов и любых изменений в этих характеристиках;
- требований к системе менеджмента;
- правовых (законодательных и нормативных) и контрактных требований, а также других требований, которые организация обязалась выполнять;
- потребностей в оценивании поставщиков;
- потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, включая потребителей;
- уровня деятельности аудируемой организации, отражающего степень повторяемости несоответствий или инцидентов или жалоб со стороны потребителей;
- рисков аудируемой организации;
- результатов предыдущих аудитов;
- уровня зрелости системы менеджмента, подвергаемой аудиту.



5.2 Установление целей программы аудита



Примерами целей программы аудита могут быть:

- ✓ внести вклад в улучшение системы менеджмента и показателей ее функционирования;
- ✓ добиться выполнения внешних требований, например требований стандарта на систему менеджмента в целях ее сертификации;
- ✓ верифицировать соответствие контрактным требованиям;
- ✓ оценить и подтвердить возможность доверия к способностям поставщика;
- ✓ определить результативность системы менеджмента;
- ✓ оценить согласованность и связь целей системы менеджмента с политикой системы менеджмента и общими целями организации.



5.3 Разработка программы аудита

5.3.1 Обязанности и ответственность лица, осуществляющего управление программой аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует:

- ✓ установить **объем** программы аудита;
- ✓ выявить и оценить **риски** для программы аудита;
- ✓ установить **ответственность** за проведение аудитов;
- ✓ разработать **процедуры** для программы аудита;
- ✓ определить необходимые **ресурсы**;
- ✓ обеспечить **реализацию** программы аудита, включая установление **целей** аудита, **область** и **критерии** конкретных аудитов, определение **методов** проведения аудитов, а также **формирование команды** по аудиту и **оценивание** аудиторов;
- ✓ обеспечить **ведение** и **сохранение** соответствующих **записей** по программе аудита;
- ✓ проводить **мониторинг, анализ** и **улучшение** программы аудита.

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует **информировать высшее руководство** о содержании программы аудита и,

▶ где это необходимо, просить ее **официально одобрить**.

0.3.2 компетентность лица, осуществляющего управление программой аудита



Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует иметь необходимую **компетентность** для результативного и эффективного управления программой аудита и связанными с ней рисками, а также обладать знаниями и навыками в следующих областях:

- ✓ **принципы, процедуры и методы** проведения аудитов;
- ✓ **стандарты** на системы менеджмента и связанные с ними **документы**;
- ✓ **деятельность**, осуществляемая аудируемой организацией, ее **продукция и процессы**;
- ✓ **правовые** (законодательные и нормативные) и другие **требования**, применимые к деятельности аудируемой организации и к ее продукции;
- ✓ **потребители и поставщики** аудируемой организации, а также другие **заинтересованные стороны** - где это применимо.

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечивать свое **постоянное профессиональное развитие** в целях поддержания своих знаний и навыков на уровне, необходимом для управления программой аудита.

5.3.3 Установление объема программы аудита



Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует определить объем этой программы, который может быть разным в зависимости от размеров и характера аудируемой организации, а также от вида, степени работоспособности, сложности, уровня зрелости системы менеджмента, которая будет подвергнута аудиту, и тех вопросов, которые являются важными для этой системы.

ПРИМЕЧАНИЕ. В некоторых случаях, в зависимости от структуры аудируемой организации или характера ее деятельности, программа аудита может состоять только из одного аудита (например аудита деятельности в рамках небольшого проекта).



5.3.3 Установление объема программы аудита



Другими факторами, влияющими на глубину программы аудита, являются следующие:

- ✓ **цели, область и продолжительность** каждого аудита и общего количества аудитов, которые предстоит провести, включая (при возникновении такой необходимости) **действия**, которые необходимо осуществить по завершении аудита;
- ✓ **количество, важность, сложность, степень аналогичности и место** осуществления тех **видов деятельности**, которые подлежат аудиту;
- ✓ **факторы**, влияющие на **результативность системы менеджмента**;
- ✓ используемые **критерии** аудита, такие, как мероприятия, запланированные для внедрения соответствующих стандартов на системы менеджмента, правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования, а также другие требования, которые организация обязалась выполнять;



5.3.3 Установление объема программы аудита



- ✓ **заклучения по итогам предыдущих внутренних или внешних аудитов;**
- ✓ **языковые, культурные и социальные аспекты;**
- ✓ **проблемы, волнующие заинтересованные стороны, такие, как жалобы потребителей или несоответствия правовым требованиям;**
- ✓ **существенные изменения, происшедшие в аудируемой организации или в ее производственной деятельности;**
- ✓ **применяемые информационные технологии и средства коммуникации для поддержки деятельности по аудиту, в частности, при использовании метода проведения аудита организаций с отдаленными производственными площадками (см. раздел В.1);**
- ✓ **имевшие место внутренние и внешние происшествия, такие, как отказы продукции и/или выявление в ней несоответствий, утечка важной информации, инциденты в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, криминальные действия или инциденты в области охраны окружающей среды.**

5.3.4 Выявление и оценка рисков для программы аудита



Существует много различных **рисков**, касающихся разработки, реализации, проведения мониторинга, анализа и улучшения программы аудита, которые могут влиять на достижение целей в этих компонентах управления программой аудита.

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует **учитывать** эти **риски** при разработке соответствующих компонентов управления.



5.3.4 Выявление и оценка рисков для программы аудита

Эти риски могут касаться следующего:

- ✓ **планирования**, например: установление неадекватных целей аудитов и неадекватного объема программы аудита;
- ✓ **ресурсов**, например: выделение недостаточного времени для разработки программы аудита или для проведения аудита;
- ✓ **формирования команды** по аудиту, например: составление команды, которая не обладает в совокупности компетентностью, необходимой для результативного проведения аудита;
- ✓ **реализации программы**, например: недостаточно результативная коммуникация в ходе реализации программы;
- ✓ **ведения записей и управления ими**, например: недостаточно адекватная защита записей по аудиту, необходимых для демонстрации результативности программы аудита;
- ✓ **мониторинга хода реализации программы, ее анализа и улучшения**, например: отсутствие результативного мониторинга результатов программы аудита.

5.3.5 Разработка процедур для программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует разработать одну или несколько **процедур**, устанавливающих (в той степени, в которой это применимо) порядок осуществления следующего:

- ✓ **планирования** и составления **графика аудитов** с учетом рисков для программы аудитов;
 - ✓ обеспечения **информационной безопасности** и соблюдения **требований к конфиденциальности**;
 - ✓ обеспечения необходимой **компетентности аудиторов** и руководителей команд по аудиту;
 - ✓ **формирования соответствующих команд** по аудиту, а также **распределения обязанностей и ответственности** между членами команды;
-



5.3.5 Разработка процедур для программы аудита

- ✓ **проведения аудитов, включая применение подходящих методов осуществления выборки примеров для анализа;**
- ✓ **осуществления действий по завершении аудита, если таковые будут необходимы;**
- ✓ **представления высшему руководству отчетов об общих итогах реализации программы аудита;**
- ✓ **ведения и сохранения записей по программе аудита;**
- ✓ **проведения мониторинга и анализа деятельности и рисков и повышения результативности программы аудита.**



5.3.6 Выявление ресурсов, необходимых для реализации программы аудита

При выявлении **ресурсов**, необходимых для реализации программы аудита, лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует учесть:

- ✓ **финансовые ресурсы**, необходимые для разработки и реализации деятельности по проведению аудитов, а также для управления этой деятельностью и ее улучшения;
- ✓ **методы проведения аудитов**;
- ✓ **наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью**, необходимой для достижения конкретных целей программы аудита;
- ✓ **объем программы аудита и относящиеся к ней риски**;
- ✓ **временные и финансовые затраты** на переезды, вопросы проживания и необходимость реализации других потребностей, возникающих в ходе аудита;
- ✓ **имеющиеся информационные технологии и средства коммуникации**.



5.4 Реализация программы аудита

5.4.1 Общие положения

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить реализацию программы аудита посредством:

- ✓ **доведения соответствующих частей программы аудита до связанных с ними сторон и периодического информирования этих сторон о ходе реализации программы;**
- ✓ **установления целей, области и критериев для каждого конкретного аудита;**
- ✓ **координации и составления графиков проведения аудитов и осуществления другой деятельности в соответствии с программой аудита;**
- ✓ **формирования команд по аудиту, обладающих необходимой компетентностью;**



5.4 Реализация программы аудита

5.4.1 Общие положения

- ✓ **предоставления командам по аудиту необходимых ресурсов;**
- ✓ **обеспечения проведения аудитов в соответствии с программой аудита и в пределах согласованных временных рамок;**
- ✓ **обеспечения фиксирования по ходу аудита осуществляемой деятельности, нахождения этих записей под соответствующим управлением и их сохранения.**



5.4.2 Установление целей, области и критериев для конкретного аудита

Каждый конкретный аудит следует основывать на документально оформленных целях, области и критериях аудита. Им следует быть установленными лицом, осуществляющим управление программой аудита, и быть согласованными с общими целями программы аудита.

Цели аудита определяют, что должно быть достигнуто в ходе конкретного аудита, и могут включать в себя:

- ✓ определение того, в какой степени система менеджмента или ее часть соответствует критериям аудита;
- ✓ определение того, в какой степени деятельность, процессы и продукция соответствуют требованиям и процедурам, установленным в рамках системы менеджмента;



5.4.2 Установление целей, области и критериев для конкретного аудита

- ✓ **оценивание** того, в какой степени система менеджмента обладает способностями обеспечивать соблюдение правовых (законодательных и нормативных) и контрактных **требований**, а также других требований, которые организация обязалась выполнять;
- ✓ **оценивание результативности** системы менеджмента в достижении поставленных целей;
- ✓ **выявление областей** потенциального улучшения системы менеджмента.



5.4.2 Установление целей, области и критериев для конкретного аудита

Области проведения аудита следует **соответствовать программе и целям аудита**. В нее входят такие составные части, как подвергаемые аудиту территории (производственные площадки), организационные единицы, виды деятельности и процессы, а также период времени, в течение которого будет анализироваться деятельность, подвергаемая аудиту.

Критерии аудита используются как ссылки, применительно к которым оценивается соответствие. К ним могут относиться применимые политики, процедуры, стандарты, правовые (законодательные и нормативные) требования, требования к системе менеджмента, контрактные требования, отраслевые своды правил или другие запланированные мероприятия. В случае внесения каких-либо изменений в цели, область или критерии аудита, программу аудита, если это необходимо, следует откорректировать.


Если аудиту одновременно подвергаются две или более системы менеджмента разных типов (**комбинированный аудит**), важно, чтобы **цели, области и критерии аудита были согласованы с целями соответствующих программ аудита**.

5.4.3 Выбор методов проведения аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует отобрать и **определить методы** результативного проведения аудита, исходя из установленных целей, объема и критериев аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания по выбору методов проведения аудита представлены в приложении В.

Если две или более аудитирующих организаций проводят совместно аудит одной и той же аудитируемой организации, лицам, осуществляющим управление конкретными программами аудитов, следует согласовать метод проведения аудита и рассмотреть вопрос ресурсного обеспечения и планирования аудита. Если в аудитируемой организации функционируют две или более систем менеджмента разного вида, в программу аудита может быть включено проведение комбинированного аудита.




5.4.4 Формирование команды по аудиту

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует **назначить членов команды по аудиту,** включая **руководителя команды** и **всех технических экспертов,** необходимых для проведения конкретного аудита.

Команду по аудиту следует **формировать,** учитывая **компетентность,** необходимую для достижения целей конкретного аудита в рамках установленной области аудита. Если в состав команды входит только один аудитор, ему следует выполнять все обязанности, возлагаемые на руководителя команды.

ПРИМЕЧАНИЕ. В разделе 7 содержатся руководящие указания по определению компетентности, требуемой членам команды по аудиту, и описание процесса оценивания аудиторов.



5.4.4 Формирование команды по аудиту

При решении вопроса о **количественном и качественном составе команды** по аудиту для проведения конкретного аудита следует **учесть**:

- ✓ **обеспечивает ли совокупная компетентность** членов команды по аудиту потребности, необходимые для достижения целей аудита, принимая во внимание область и критерии аудита;
- ✓ **сложность** аудита, а также то, является ли аудит **комбинированным** или **совместным**;
- ✓ **методы**, которые должны быть выбраны для проведения аудита;
- ✓ **правовые** (законодательные и нормативные) и **контрактные требования**, а также другие требования, которые организация обязалась выполнять;



5.4.4 Формирование команды по аудиту

- ✓ необходимость обеспечения **независимости** членов команды по аудиту от аудируемой деятельности, а также исключения любых **конфликтов интересов** [см. принцип е) в разделе 4];
- ✓ **способность членов команды по аудиту результативно взаимодействовать с представителями аудируемой организации и работать совместно;**
- ✓ **язык, на котором будет проходить общение во время аудита, а также социальные и культурные особенности аудируемой организации.** Эти проблемы могут быть разрешены либо путем приобретения и наличия соответствующих навыков у самих аудиторов, либо посредством обращения за помощью к техническим экспертам.



5.4.4 Формирование команды по аудиту

Чтобы обеспечить наличие общей **компетентности** членов команды по аудиту, **следует**:

- ✓ **выявить знания и навыки**, необходимые для достижения целей аудита;
- ✓ **включить в состав команды по аудиту таких лиц**, которые в совокупности обеспечат наличие в команде необходимых знаний и навыков.



5.4.4 Формирование команды по аудиту

Если совокупная компетентность аудиторов, включенных в состав команды по аудиту, не соответствует требуемой, в состав команды следует включить **технических экспертов** с дополнительной компетентностью. Техническим экспертам следует действовать под руководством аудиторов, но им не следует действовать в качестве аудитора.


В состав команды по аудиту могут быть включены **аудиторы-стажеры**, но им следует действовать под руководством аудиторов и в соответствии с их указаниями. По ходу аудита может потребоваться изменить количественный и качественный состав команды по аудиту, например, если выявится наличие конфликта интересов или отсутствие необходимого уровня компетентности.

При возникновении такой ситуации ее следует обсудить с соответствующими сторонами (например: с руководителем команды по аудиту, лицом, осуществляющим управление программой аудита, заказчиком аудита или аудируемой организацией) **до того**, как в команде ~~будут осуществлены какие-то изменения.~~

8.4.3 Возложение ответственности на руководителя команды по аудиту за конкретный аудит

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует возложить ответственность за проведение конкретного аудита на руководителя команды по аудиту.

Эту ответственность следует возложить **заблаговременно** с точки зрения установленной даты проведения аудита, чтобы обеспечить его результативное планирование.



0.4.3 Возложение ответственности на руководителя команды по аудиту за конкретный аудит


Для того чтобы **обеспечить результативное проведение** конкретного аудита, до руководителя команды по аудиту следует довести следующую **информацию**:

- ✓ **цели аудита**;
 - ✓ **критерии аудита** и все соответствующие ссылочные **документы**;
 - ✓ **область аудита**, включая указание организационных и функциональных единиц и процессов, которые должны быть подвергнуты аудиту;
 - ✓ **методы и процедуры** проведения аудита;
 - ✓ **состав команды** по аудиту;
 - ✓ **контактная информация** об аудируемой организации, месте ее расположения, времени начала и продолжительности аудита;
 - ✓ **ресурсы**, выделяемые для проведения аудита;
 - ✓ **информация**, необходимая для оценки выявленных рисков, оказывающих влияние на достижение целей аудита, и управления ими.
-



3.4.3 Возложение ответственности на руководителя команды по аудиту за конкретный аудит

Предоставляемой руководителю команды по аудиту **информации** следует также (в том объеме, в котором это применимо) **отражать** следующие темы:

- ✓ **язык** общения между аудиторами и аудируемой организацией и язык, на котором будет представлена отчетная информация об аудите, если аудиторы используют разные языки и/или их язык отличается от языка, который используется в аудируемой организации;
 - ✓ **содержание отчета** об аудите и **схема его распространения**, требуемые программой аудита;
 - ✓ **вопросы конфиденциальности** и **информационной безопасности**, если это требуется в программе аудита;
-
- 

3.4.3 Возложение ответственности на руководителя команды по аудиту за конкретный аудит

- ✓ требования к охране здоровья и обеспечению безопасности труда аудиторов;
- ✓ требования к обеспечению личной безопасности и предоставленные полномочия;
- ✓ требования к осуществлению действий после завершения аудита, например (если это применимо), к действиям, которые должны быть осуществлены по итогам предыдущего аудита;
- ✓ порядок координации с деятельностью по проведению аудита, осуществляемой другими сторонами, в случае проведения совместного аудита.

В случае проведения совместного аудита важно еще до начала аудита достичь согласия между организациями, проводящими аудит, относительно конкретной ответственности каждой из сторон, особенно в части полномочий руководителя сводной команды по этому аудиту.



5.4.6 Управление результатами реализации программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить, чтобы:

- ✓ был проведен анализ отчетов об аудите, включая оценивание пригодности и адекватности результатов аудита, и их утверждение;
 - ✓ был проведен анализ действий по установлению коренных причин выявленных несоответствий и результативности корректирующих и предупреждающих действий;
 - ✓ отчеты об аудите были направлены высшему руководству и другим соответствующим сторонам;
 - ✓ была определена необходимость в каких-то дополнительных аудитах.
-



5.4.7 Управление записями по программе аудита и их сохранение

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить ведение записей об аудите, управление ими и их сохранность для демонстрации того, что программа аудита была реализована.

Следует установить порядок, обеспечивающий необходимую конфиденциальность в отношении записей об аудите.



5.4.7 Управление записями по программе аудита и их сохранение

Записям следует включать в себя следующее:

- a) **записи**, относящиеся к **программе аудита**, такие, как:
 - ✓ документально оформленные цели и объем программы аудита;
 - ✓ записи, относящиеся к рискам в отношении программы аудита;
 - ✓ записи об анализах результативности программы аудита;
- b) **записи**, относящиеся к каждому **конкретному аудиту**, такие, как:
 - ✓ планы аудитов и отчеты об аудитах;
 - ✓ отчеты о несоответствиях;
 - ✓ отчеты о корректирующих и предупреждающих действиях;
 - ✓ отчеты о действиях, осуществленных по завершении аудитов (если таковые были);



5.4.7 Управление записями по программе аудита и их сохранение

Записям следует включать в себя следующее:

- с) записи, относящиеся к персоналу, участвующему в аудитах, по таким вопросам, как:**
 - ✓ результаты оценивания компетентности и деятельности членов команды по аудиту;
 - ✓ формирование команд по аудиту и отбор членов команд;
 - ✓ записи о поддержании и повышении компетентности.

Формату и степени детализации записей следует обеспечить демонстрацию того, что цели программы аудита **были достигнуты.**



5.5 Мониторинг программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует проводить мониторинг хода ее реализации, оценивая при этом:

- ✓ **степень соответствия программам, графикам проведения и целям аудитов;**
- ✓ **деятельность членов команды по аудиту;**
- ✓ **способность команд по аудиту реализовать план аудита;**
- ✓ **информацию, получаемую в качестве обратной связи от высшего руководства, аудилируемых организаций, аудиторов и других заинтересованных сторон.**



5.5 Мониторинг программы аудита

Некоторые факторы могут вызвать **необходимость в актуализации программы аудита**, например следующие:

- ✓ **результаты аудита;**
- ✓ **продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента;**
- ✓ **изменения в системе менеджмента заказчика аудита или аудируемой организации;**
- ✓ **изменения в стандартах, правовых (законодательных и нормативных) и контрактных требованиях, а также в других требованиях, которые организация обязалась выполнять;**
- ✓ **смена поставщика.**



5.6 Анализ и улучшение программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует проводить анализ программы аудита, чтобы оценить, достигнуты ли ее цели. Выводы, сделанные в ходе анализа программы аудита, следует использовать в качестве входных данных к процессу постоянного улучшения программы.



5.6 Анализ и улучшение программы аудита

При проведении **анализа программы аудита** следует рассмотреть:

- ✓ **результаты и тренды**, установленные в ходе мониторинга программы аудита;
 - ✓ **степень соответствия процедурам программы аудита**;
 - ✓ **выявленные потребности и ожидания** заинтересованных сторон;
 - ✓ **записи** по программе аудита;
 - ✓ **альтернативные или новые методы** проведения аудита;
 - ✓ **результативность мер** по снижению рисков, относящихся к программе аудита;
 - ✓ **вопросы конфиденциальности и информационной безопасности**, относящиеся к программе аудита.
-



5.6 Анализ и улучшение программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует анализировать **ход реализации** программы аудита в целом, **выявлять области для улучшения**, вносить, при необходимости, изменения в программу, а также:

- ✓ проводить **анализ постоянного профессионального развития аудиторов** в соответствии с положениями разделов 7.4, 7.5 и 7.6;
- ✓ **представлять отчеты о результатах анализа** программы аудита высшему руководству.



6. Проведение аудита

6.1 Общие положения

В данном разделе содержатся руководящие указания по подготовке и проведению аудита как части программы аудита.

На рис. 2 представлен обзор типичных видов деятельности при проведении аудита. Степень применимости содержащихся в данном разделе положений зависит от целей и области конкретного аудита.



Этапы проведения аудита

6.2 Инициирование аудита

- 6.2.1 Общие положения
- 6.2.2 Установление первых контактов с аудируемой организацией
- 6.2.3 Определение возможности проведения аудита

6.3 Подготовка к проведению аудита

- 6.3.1 Проведение анализа документации в целях подготовки к аудиту
- 6.3.2 Подготовка плана аудита
- 6.3.3 Распределение работ внутри команды по аудиту
- 6.3.4 Подготовка рабочих документов

6.4 Проведение аудита

- 6.4.1 Общие положения
- 6.4.2 Проведение вступительного совещания
- 6.4.3 Проведение анализа документов во время аудита
- 6.4.4 Коммуникация во время аудита
- 6.4.5 Определение обязанностей и ответственности сопровождающих лиц и наблюдателей
- 6.4.6 Сбор и верификация информации
- 6.4.7 Формирование результатов аудита
- 6.4.8 Подготовка заключений по аудиту
- 6.4.9 Проведение заключительного совещания

6.5 Подготовка и распространение отчета об аудите

- 6.5.1 Подготовка отчета об аудите
- 6.5.2 Распространение отчета об аудите
- 6.6 Завершение аудита
- 6.7 Осуществление действий после аудита (если это предусмотрено планом аудита)

6.2 Инициирование аудита

6.2.1 Общие положения

После того, как аудит был инициирован, **ответственность** за его проведение **несет** назначенный **руководитель команды по аудиту** (см. 5.4.5) - вплоть до того, как все действия будут завершены (см. 6.6).

Для инициирования аудита следует осуществить шаги, указанные на рис. 2, при этом **последовательность шагов** может быть **разной** в зависимости от аудируемой организации, ее процессов и других специфических обстоятельств, касающихся аудита.



6.2.2 Установление первых контактов с аудитуемой организацией

Первые контакты с аудитуемой организацией по вопросу проведения аудита могут быть как **официальными**, так и **неофициальными**, и их следует установить **руководителю команды по аудиту**. В этих целях следует:



6.2.2 Установление первых контактов с аудируемой организацией

Первые контакты с аудируемой организацией по вопросу проведения аудита могут быть как **официальными**, так и **неофициальными**, и их следует установить **руководителю команды по аудиту**. В этих целях **следует**:

а) установить связь с представителями аудируемой организации;

б) подтвердить полномочия на проведение данного аудита;

в) предоставить информацию о целях, области и методах проведения аудита, а также о составе команды по аудиту, включая технических экспертов;

г) получить разрешение на доступ к соответствующим документам и записям, необходимым для планирования аудита;

д) определить применимые правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования, а также другие требования, относящиеся к деятельности и продукции, подлежащим аудиту;

6.2.2 Установление первых контактов с аудируемой организацией

е) определить применимые правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования, а также другие требования, относящиеся к деятельности и продукции, подлежащим аудиту;

ж) подтвердить соглашение с аудируемой организацией относительно степени открытости получаемой в ходе аудита информации и обращения с конфиденциальной информацией;

и) определить мероприятия, необходимые для проведения аудита, включая график проведения работ;

к) установить требования, действующие в аудируемой организации по вопросам доступа, охраны и безопасности (личной и информационной), охраны здоровья и обеспечения безопасности труда и другим вопросам;

л) согласовать вопрос о присутствии наблюдателей и потребности в лицах, сопровождающих команду по аудиту;

м) определить области, которые более всего интересуют аудируемую организацию или вызывают ее озабоченность в связи сданным аудитом.

6.2.3 Определение возможности проведения аудита

Следует **определить наличие возможности проведения аудита**, чтобы получить обоснованную уверенность в том, что цели аудита будут достигнуты.

При определении такой возможности следует принять во внимание следующее:

- ✓ **наличие, достаточность и приемлемость информации**, необходимой для планирования и проведения аудита;
- ✓ **готовность аудируемой организации сотрудничать** с командой по аудиту;
- ✓ **достаточность времени и ресурсов** для проведения аудита.

Если проведение данного аудита невозможно, заказчику аудита следует предложить согласованный с аудируемой организацией **альтернативный** вариант.



6. 3 Подготовка к проведению аудита

6.3.1 Проведение анализа документации в целях подготовки к аудиту

Следует проанализировать соответствующую документацию системы менеджмента в целях:

- ✓ **сбора информации**, необходимой для подготовки к осуществлению деятельности по аудиту, и соответствующих документов для работы (см. 6.3.4), например, о процессах, осуществляемых функциях;
- ✓ проведения **анализа полноты документации** системы менеджмента для выявления возможных несоответствий.

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания по вопросу проведения анализа документации представлены в разделе В. 2.

В **состав** анализируемой **документации** следует включать (в той степени, в какой это применимо) **документы системы менеджмента** и **требуемые записи**, а также **отчеты о предыдущих аудитах**. При проведении анализа документов следует учесть размеры, характер и сложность системы менеджмента аудируемой организации и ее организационной структуры, ~~а также цели и объем аудита.~~

6.3.2 Подготовка плана аудита

6.3.2.1 Руководителю команды по аудиту следует подготовить **план аудита**, основываясь на информации, содержащейся в программе аудита и в документации, представленной аудируемой организацией.

При подготовке плана следует **учесть влияние**, которое окажет **деятельность по аудиту на процессы** аудируемой организации.

следует служить основой для соглашения между заказчиком аудита, командой по аудиту и аудируемой организацией в отношении проведения аудита.

В плане следует **скоординировать** и **указать четкий график** осуществления деятельности по аудиту в целях достижения целей аудита наиболее результативным образом.



6.3.2 Подготовка плана аудита

При определении степени детализации плана аудита следует учитывать **область** и **сложность** аудита, а также присутствие **неопределенности** в достижении целей аудита. При подготовке плана аудита руководитель команды по аудиту должен уделить особое внимание следующему:

- ✓ **применению соответствующего метода выборочной проверки** (см. раздел В.3);
- ✓ **составу команды по аудиту и совокупной компетентности членов команды;**
- ✓ **рискам для организации, вызванным проведением аудита.**



6.3.2 Подготовка плана аудита

Риски для организации могут быть вызваны, например, **посещением** членами команды по аудиту **мест проведения работ** и связанным с этим их **влиянием** на **охрану здоровья** и обеспечение **безопасности** труда работников организации, **охрану окружающей среды** и **качество**, а также создаваемыми членами команды **угрозами** для продукции, услуг, персонала или инфраструктуры аудируемой организации, например, из-за внесения загрязнений в помещения, где должна быть обеспечена особая чистота.

В случае комбинированных аудитов особое внимание следует уделять взаимосвязи между производственными процессами и разнонаправленными целями и приоритетами различных систем менеджмента.



6.3.2 Подготовка плана аудита

6.3.2.2 Степень детализации и содержание плана аудита могут отличаться, например, для первичного и последующих аудитов, а также для внутреннего и внешнего аудитов. Плану аудита следует быть достаточно **гибким и допускать изменения**, которые могут потребоваться по ходу проведения аудита.



6.3.2 Подготовка плана аудита

В плане аудита следует отражать или делать ссылки на следующее:

- a) цели аудита;
- b) область аудита, включая указание тех **организационных и функциональных структур**, а также **процессов**, которые будут подвергнуты аудиту;
- c) критерии аудита и все ссылочные документы;
- d) место проведения аудита, даты проведения, ожидаемое время начала и продолжительность проведения деятельности по аудиту, включая совещания с руководством аудируемой организации;
- e) метод, который будет использован при проведении аудита, включая **степень детализации выборки**, которая необходима для получения признаваемых свидетельств аудита, и, если это применимо, разработанный план осуществления выборки;
- f) **обязанности и ответственность** членов команды по аудиту, а также сопровождающих лиц и наблюдателей;
- g) выделение соответствующих **ресурсов** для критических областей аудита.

6.3.2 Подготовка плана аудита

План аудита может включать в себя (в той степени, в какой это применимо) также следующее:

- ✓ **лицо**, являющееся официальным представителем аудируемой организации на время аудита;
- ✓ **язык общения** между аудиторами и аудируемой организацией и язык, на котором будет представлена отчетная информация об аудите, если аудиторы используют разные языки и/или их язык отличается от языка, который используется в аудируемой организации;
- ✓ **перечень вопросов**, которые должны быть отражены в **отчете** об аудите;
- ✓ **вопросы размещения и коммуникации**, включая специфические вопросы доставки аудиторов к местам выполнения работ, которые будут подвергнуты аудиту;
- ✓ **все конкретные меры**, которые должны быть приняты, чтобы **снизить эффект неопределенности** в достижении целей аудита;



6.3.2 Подготовка плана аудита

- ✓ **вопросы конфиденциальности и информационной безопасности;**
- ✓ **все действия, которые должны быть осуществлены после предыдущего аудита;**
- ✓ **все действия, которые должны быть осуществлены после запланированного аудита;**
- ✓ **координация деятельности по проведению аудита разными командами в случае совместного аудита.**

План аудита может быть **проанализирован и утвержден** заказчиком аудита, и его **следует направить** аудируемой организации. Любые **возражения** со стороны аудируемой организации **следует рассмотреть** совместно руководителю команды по аудиту, аудируемой организации и заказчику аудита.



6.3.3 Распределение работ внутри команды по аудиту

Руководителю команды по аудиту следует, консультируясь с членами команды по аудиту, **установить** для каждого члена команды **ответственность** за проведение аудита конкретных процессов, видов деятельности, функциональных структур или производственных площадок. При распределении работ следует учитывать необходимость обеспечения **независимости аудиторов, компетентность аудиторов** и необходимость **эффективного использования ресурсов**, а также **разные обязанности** и ответственность аудиторов, аудиторов-стажеров и технических экспертов.

Руководителю команды по аудиту **следует** (в том виде, как это удобно) **провести совещание** с членами команды по аудиту, чтобы **довести** до них распределение работ и решить вопрос о **возможных изменениях** в этом распределении. **Изменения** в распределении работ **могут быть внесены** и **по ходу аудита** в целях обеспечения уверенности в том, что цели аудита будут достигнуты.



6.3.4 Подготовка рабочих документов

Членам команды по аудиту следует собирать и анализировать информацию, относящуюся к закрепленной за ними области аудита, и подготовить, при необходимости, **рабочие документы**, которые будут использоваться в качестве справочных (ссылочных) документов и для фиксации свидетельств аудита. Такие документы могут включать в себя:

- ✓ **контрольные перечни вопросов (чек-листы);**
- ✓ **планы выборки примеров для аудита;**
- ✓ **формы (шаблоны) для регистрации информации, такой, как свидетельства аудита, поддерживающие принятие решений, результаты аудита и протоколы совещаний. Использование чек-листов и форм не должно ограничивать (сдерживать) диапазон (объем) деятельности по аудиту, который может меняться на основе собранной по ходу аудита информации.**

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания по подготовке рабочих документов представлены в разделе В. 4.

6.3.4 Подготовка рабочих документов

Рабочие документы, включая записи, появляющиеся вследствие использования этих документов, следует **сохранять**, по меньшей мере, до завершения аудита или до того времени, которое установлено в плане аудита.

Порядок сохранения документов после завершения аудита описан в разделе 6.6.

Членам команды по аудиту следует всегда надлежащим образом обеспечивать **защиту (охрану) тех документов**, которые содержат **конфиденциальную** или **частную** информацию.



6.4 Проведение аудита

6.4.1 Общие положения

Аудит обычно проходит в последовательности, представленной на рис. 2. Вместе с тем, данная последовательность может быть изменена, чтобы учесть обстоятельства, в которых будет проходить конкретный аудит.



6.4.2 Проведение вступительного совещания

Целями вступительного совещания являются:

- ✓ **подтверждение согласия всех сторон** (например аудитуемой организации, команды по аудиту) с планом аудита;
- ✓ **представление членов команды по аудиту;**
- ✓ **обеспечение уверенности в том, что все запланированные действия могут быть осуществлены.**

Вступительное совещание **следует проводить с руководством аудитуемой организации** и, где это возможно, с теми, кто отвечает за функционально выделенные **направления деятельности** или **процессы**, подвергаемые аудиту.

Во время совещания следует предоставить возможность **задать вопросы.**



6.4.2 Проведение вступительного совещания

Степень подробности обсуждения следует увязать с тем, **насколько хорошо** аудилируемая **организация знакома с процессом аудита**.

Во многих случаях, например при проведении внутреннего аудита в малой организации, вступительное совещание может быть сведено к представлению информации о том, что аудит начинается, и объяснению его характера.

В других случаях совещание может быть официальным с составлением списка его участников.



6.4.2 Проведение вступительного совещания

Совещание следует проводить под **председательством руководителя команды** по аудиту, и на нем следует рассмотреть (в том объеме, в котором это приемлемо) следующие **вопросы**:

- **представление участников**, включая **наблюдателей** и **сопровождающих лиц**, и описание возложенных на них **обязанностей**;
- **подтверждение целей, области и критериев** аудита;
- **подтверждение плана аудита** и других **соглашений**, связанных с аудитом, таких, как дата и время проведения заключительного совещания и всех промежуточных совещаний команды по аудиту с руководством аудируемой организации, а также всех самых последних изменений в плане;
- **представление методов**, которые будут использоваться при проведении аудита, включая информирование аудируемой организации о том, что свидетельства аудита будут основываться на примерах информации, ставшей доступной аудиторам;

6.4.2 Проведение вступительного совещания

- объяснение **методов**, которые будут применяться для менеджмента рисков для организации, которые могут возникнуть в результате посещения организации членами команды по аудиту;
- подтверждение официальных **каналов связи** между командой по аудиту и аудируемой организацией;
- подтверждение **языка**, который будет использоваться во время аудита;
- подтверждение того, что по ходу аудита аудируемая организация будет **информироваться о** получаемых **результатах**;
- подтверждение того, что **ресурсы и помещения**, необходимые команде auditors, будут **выделены**;
- подтверждение **соглашений** по вопросам **конфиденциальности** и **информационной безопасности**;



6.4.2 Проведение вступительного совещания

- **подтверждение** наличия и применения соответствующих процедур **охраны здоровья и обеспечения безопасности труда** членов команды по аудиту, обеспечения их личной безопасности, а также безопасности в случае чрезвычайных ситуаций;
- **информирование о способах доведения** до сведения организации отчетов о **результатах** аудита, включая классификацию несоответствий (если таковая предусматривается);
- **информирование об условиях, при которых аудит может быть прекращен;**
- **информирование о заключительном совещании;**
- **информирование о том, как поступать с возможными результатами** по ходу аудита;
- **информирование о системе обратной связи** от аудируемой организации в отношении результатов аудита или заключений по аудиту, включая подачу жалоб или апелляций.

6.4.3 Проведение анализа документов во время аудита

Следует проанализировать соответствующие документы аудируемой организации, чтобы:

- ✓ определить **степень соответствия системы** в том виде, как она была документирована, **критериям аудита**;
- ✓ **собрать информацию** в целях поддержки деятельности по аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания по проведению анализа документации представлены в разделе В. 2.

Анализ документов может быть объединен с другой деятельностью по аудиту и может осуществляться по ходу аудита при условии, что это не навредит результативности проведения аудита.



6.4.3 Проведение анализа документов во время аудита

Если соответствующая документация не может быть представлена в рамках того временного интервала, который указан в плане аудита, руководителю команды по аудиту **следует информировать** об этом **лицо, осуществляющее управление** программой аудита, и **аудитируемую организацию**.

В зависимости от целей и объема аудита следует **принять решение** о том, **продолжать ли аудит** или **приостановить** его до тех пор, пока не будут решены все вопросы, касающиеся документации.



6.4.4 Коммуникация во время аудита

Во время аудита может быть необходимым применение официальных механизмов коммуникации внутри команды по аудиту, а также с аудитуемой организацией, заказчиком аудита и, возможно, с внешними сторонами, например с надзорными органами, особенно в тех случаях, когда правовыми (законодательными и нормативными) требованиями установлена обязанность информировать их о несоблюдении соответствующих требований.

Команде по аудиту следует периодически совещаться для обмена информацией, оценки хода аудита и, при необходимости, перераспределения работ между членами команды по аудиту. Во время аудита руководителю команды по аудиту следует периодически в приемлемой форме сообщать аудитуемой организации и заказчику аудита о ходе аудита и всех озабоченностях, касающихся аудита.



6.4.4 Коммуникация во время аудита

Собранные в ходе аудита **свидетельства**, указывающие на прямой и существенный риск для аудируемой организации, следует незамедлительно **доводить до сведения** аудируемой организации и, в соответствующей форме, до заказчика аудита.

Следует **фиксировать любые факты**, находящиеся за пределами области аудита, но вызывающие **опасения, беспокойство** или **тревогу**, и сообщать о них руководителю команды по аудиту для возможной передачи информации об этом заказчику аудита и аудируемой организации.

В случае, когда имеющиеся **свидетельства** аудита **указывают** на то, что цели аудита **недостижимы**, руководителю команды по аудиту следует **сообщить причины** заказчику аудита и **аудируемой организации** для определения соответствующих действий.

Такие действия могут **включать** в себя **переутверждение** или **изменение плана** аудита, **изменение целей** или **области** аудита или **прекращение** аудита.



6.4.4 Коммуникация во время аудита

Любую необходимость **изменения** плана аудита, которая может стать очевидной по ходу проведения аудита, следует подвергнуть **анализу** и **утверждению** (в приемлемой форме) как со стороны лица, осуществляющего управление программой аудита, так и со стороны аудируемой организации.



6.4.5 Определение обязанностей и ответственности сопровождающих лиц и наблюдателей

Сопровождающие лица и наблюдатели (например представители надзорных органов или других заинтересованных сторон) могут сопровождать команду по аудиту. Им **не следует влиять** на проведение аудита или **вмешиваться** в проведение аудита. Если это не может быть обеспечено, руководителю команды по аудиту следует иметь право отказать наблюдателям в принятии участия в определенных видах деятельности по аудиту.

Все вопросы, касающиеся обязанностей наблюдателей в отношении охраны их здоровья и обеспечения безопасности их труда, личной безопасности и конфиденциальности, следует определить в соглашении между заказчиком аудита и аудируемой организацией. Сопровождающим лицам, назначенным аудируемой организацией, следует **помогать** команде по аудиту и действовать на основе просьб руководителя команды по аудиту.



6.4.5 Определение обязанностей и ответственности сопровождающих лиц и наблюдателей

В зону их ответственности следует включать:

- **Показание помощи аудиторам** в установлении лиц для взятия у них интервью и согласования времени этого интервью;
- **Организацию посещений** конкретных производственных участков аудируемой организации;
- **Обеспечение** того, чтобы правила, касающиеся процедур по **охране труда** и **обеспечению личной безопасности**, были **известны** членам команды по аудиту и наблюдателям и **соблюдались** ими.

В обязанности сопровождающих лиц может входить также:

- ✓ **выполнение обязанностей свидетелей** аудита, представляющих аудируемую организацию;
 - ✓ **предоставление пояснений** или **оказание помощи** в сборе информации.
-



6.4.6 Сбор и верификация информации

Во время аудита следует посредством соответствующей выборки собирать и верифицировать информацию, касающуюся целей, области и критериев аудита, включая информацию, относящуюся к взаимодействию между функциональными структурами, видами деятельности и процессами.

Свидетельством аудита может быть признана только верифицируемая информация.

Свидетельства аудита, ведущие к результатам аудита, следует зафиксировать документально.

Если в ходе сбора информации команде по аудиту становятся известными какие-то новые или изменившиеся обстоятельства или риски, их следует соответствующим образом обсудить в команде по аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Руководящие указания по выборке представлены в разделе В.3.



6.4.6 Сбор и верификация информации

Методы сбора информации включают в себя:

- ✓ интервью;
- ✓ наблюдение за деятельностью;
- ✓ анализ документов, включая записи.



6.4.6 Сбор и верификация информации



► **Схема процесса сбора и верификации информации**

6.4.7 Формирование результатов аудита

Свидетельства аудита следует оценить относительно критериев аудита, чтобы определить результаты аудита.

Результаты аудита могут свидетельствовать о соответствии или о несоответствии критериям аудита.

Если это предусмотрено планом аудита, конкретным результатам аудита следует содержать в себе (со ссылкой на соответствующие свидетельства аудита) ответы на вопрос о соответствии, отражать передовой опыт, а также фиксировать возможности для улучшения и все другие рекомендации для аудируемой организации.

Несоответствия и поддерживающие их свидетельства аудита следует записывать.



6.4.7 Формирование результатов аудита

Несоответствия могут быть **классифицированы** (проранжированы).

Их следует проанализировать вместе с аудируемой организацией, чтобы получить подтверждение того, что свидетельства аудита точны, а несоответствия поняты аудируемой организацией.

Следует попытаться сделать все, чтобы **устранить разногласия** во мнениях **относительно свидетельств и/или результатов** аудита, а **неразрешенные вопросы** следует **документально оформить**.

Команде по аудиту на соответствующих стадиях по ходу аудита следует, при необходимости, встречаться для анализа результатов аудита.



Возможные несоответствия

1. Критические

- например, отсутствие лицензии

2. Значительные

- не выполнение пункта стандарта ИСО 9001:2008 либо основных требований внутренних документов СМК (не >3)

3. Незначительные -

- не выполнение подпункта стандарта ИСО 9001:2008 либо требований внутренних документов СМК (не ограничено)

4. Замечание - субъективное мнение аудитора

6.4.8 Подготовка заключений по аудиту

Перед тем, как проводить заключительное совещание, команде по аудиту следует собраться, чтобы:

- ✓ **проанализировать результаты** аудита и другую соответствующую информацию, собранную во время аудита, с точки зрения целей аудита;
- ✓ **согласовать заключения** по аудиту, учитывая неопределенность, свойственную процессу аудита;
- ✓ **подготовить рекомендации**, если это установлено планом аудита;
- ✓ **обсудить действия после аудита**, если это применимо.



6.4.8 Подготовка заключений по аудиту

Заключения по аудиту могут касаться таких вопросов, как:

- ✓ **степень соответствия системы менеджмента критериям аудита и уровень ее работоспособности, включая результативность системы менеджмента в достижении установленных целей;**
- ✓ **результативность внедрения, поддержания в рабочем состоянии и улучшения системы менеджмента;**
- ✓ **способность процесса анализа со стороны руководства обеспечить продолжающуюся пригодность, адекватность, результативность и улучшение системы менеджмента;**
- ✓ **степень достижения целей аудита, охвата аудитом установленной области и соответствия критериям аудита;**



6.4.8 Подготовка заключений по аудиту

- ✓ **коренные причины** выявленных несоответствий, если это предусмотрено планом аудита;
- ✓ **аналогичные результаты**, полученные в других подразделениях или на других производственных площадках, подвергшихся аудиту, позволяющие выявить **тенденции** (тренды).

Если это установлено в плане аудита, заключения по аудиту могут содержать **рекомендации по улучшению** или по проведению деятельности по аудиту в будущем.



6.4.9 Проведение заключительного совещания

Под председательством руководителя команды по аудиту следует провести **заключительное совещание**, чтобы представить **результаты аудита и заключения** по аудиту.

В число участников заключительного совещания следует, где это возможно, включать **руководителей аудируемой организации**, которые несут ответственность за функциональные направления деятельности или процессы, подвергнутые аудиту. В это число могут быть также включены **заказчик аудита** и другие стороны. При необходимости, руководителю команды по аудиту следует **уведомить аудируемую организацию о ситуациях**, возникших в ходе аудита, которые могут понизить доверие к заключениям по аудиту.

Если это установлено в системе менеджмента или в соглашении с заказчиком аудита, участники совещания должны прийти к согласию относительно **временных рамок**, в течение которых аудируемая организация представит **план действий** в отношении **результатов аудита**.



6.4.9 Проведение заключительного совещания

Степень подробности информирования о результатах аудита и заключений по аудиту должна соответствовать степени знакомства аудируемой организации с процессом аудита.

в некоторых случаях заключительное совещание может быть официальным с ведением протокола и регистрацией присутствующих.

В других случаях, например при внутреннем аудите, заключительное совещание может быть менее официальным и включать в себя простое доведение до участников совещания результатов аудита и заключений по аудиту.



6.4.9 Проведение заключительного совещания

В том виде, в каком это приемлемо, в ходе заключительного совещания аудируемой организации **следует:**

- ✓ **объяснить, что собранные свидетельства аудита основаны на выборке доступной аудиторам информации;**
 - ✓ **объяснить способ подготовки отчета об аудите;**
 - ✓ **объяснить, как будут оцениваться результаты аудита и возможные последствия этого;**
 - ✓ **представить результаты аудита и заключения по аудиту таким образом, чтобы они были поняты и поддержаны руководством аудируемой организации;**
 - ✓ **объяснить все последующие действия, например: реализация корректирующих действий, обращение с жалобами на аудит, процесс рассмотрения апелляций.**
-



6.5 Подготовка и распространение отчета об аудите

6.5.1 Подготовка отчета об аудите

Руководителю команды по аудиту следует в соответствии с процедурами программы аудита зафиксировать итоги аудита в отчете.

Отчету об аудите следует **содержать** в себе **полную, точную, сжатую и понятную запись** об аудите и включать в себя или делать ссылки на следующее:

- ✓ **цели аудита;**
 - ✓ **область аудита, в особенности - охваченные аудитом организационные и функциональные единицы или процессы;**
 - ✓ **заказчика аудита;**
 - ✓ **состав команды по аудиту и представителей аудируемой организации, участвовавших в аудите;**
-



6.5 Подготовка и распространение отчета об аудите

6.5.1 Подготовка отчета об аудите

- ✓ **места, где осуществлялась деятельность по аудиту, и время осуществления этой деятельности;**
- ✓ **критерии аудита;**
- ✓ **результаты аудита и соответствующие свидетельства;**
- ✓ **заключения по аудиту;**
- ✓ **заявление о том, в какой степени обеспечено соответствие деятельности критериям аудита.**



6.5 Подготовка и распространение отчета об аудите

6.5.1 Подготовка отчета об аудите

Отчет об аудите (в той степени, в которой это применимо) может также включать в себя или содержать ссылки на следующее:

- ✓ **план аудита с графиком выполнения работ;**
 - ✓ **общие итоги деятельности по аудиту, включая все встретившиеся препятствия, которые могли понизить достоверность заключений по аудиту;**
 - ✓ **подтверждение того, что цели аудита в рамках области аудита в соответствии с планом аудита были достигнуты;**
 - ✓ **все те площадки, которые находятся в области аудита, но не были охвачены аудитом;**
 - ✓ **объяснить, что собранные свидетельства аудита основаны на выборке доступной аудиторам информации;**
 - ✓ **объяснить способ подготовки отчета об аудите;**
-



6.5 Подготовка и распространение отчета об аудите

6.5.1 Подготовка отчета об аудите

- ✓ **объяснить, как будут оцениваться результаты аудита и возможные последствия этого;**
- ✓ **представить результаты аудита и заключения по аудиту таким образом, чтобы они были поняты и поддержаны руководством аудируемой организации;**
- ✓ **объяснить все последующие действия, например: реализация корректирующих действий, обращение с жалобами на аудит, процесс рассмотрения апелляций.**

Все расхождения во мнениях относительно результатов аудита и заключений по аудиту между командой по аудиту и аудируемой организацией следует обсудить и, по возможности, урегулировать. Если этого сделать не удастся, эти расхождения следует зафиксировать.

Если это предусмотрено целями аудита, могут быть представлены рекомендации по улучшению. При этом следует подчеркнуть, что ~~реализация рекомендаций не является обязательной.~~

7 Компетентность аудиторов и их оценивание

7.1 Общие положения

~~Доверие к процессу аудита и способность достичь целей аудита зависят от компетентности~~ тех лиц, которые участвуют в планировании и проведении аудитов, включая аудиторов и руководителей команды по аудиту.

Компетентность следует оценивать посредством рассмотрения поведения лица и его способности применить знания и навыки, приобретенные в ходе обучения, накопления производственного опыта, подготовки в качестве аудитора и деятельности в качестве аудитора при проведении аудитов.

При оценивании аудиторов **следует учитывать потребности программы аудита и целей аудита.** Некоторые из необходимых областей знаний и навыков, представленных в разделе 7.2.3, являются общими для аудиторов любой системы менеджмента, другие требуются только для аудита конкретных систем менеджмента.

Не обязательно, чтобы каждый аудитор в команде по аудиту имел одинаковую компетентность, но общая компетентность членов команды по аудиту должна быть достаточной для достижения целей аудита.

7 Компетентность аудиторов и их оценивание

7.1 Общие положения

Оценивание компетентности аудиторов следует планировать, проводить и документировать в соответствии с программой аудита, включая процедуры программы, для обеспечения того, чтобы результаты оценивания были объективными, последовательными, наглядными и заслуживающими доверия.

Процессу оценивания следует включать в себя следующие четыре основных шага:

- a) установление требований к компетентности персонала, участвующего в аудите, позволяющих удовлетворить потребности программы аудита;
 - b) разработка критериев оценивания;
 - c) выбор подходящего метода оценивания;
 - d) проведение оценивания.
-



7 Компетентность аудиторов и их оценивание

7.1 Общие положения

Результатам оценивания следует служить основой для следующего:

- ✓ отбор членов команды по аудиту (как описано в разделе 5.4.4);
- ✓ определение потребности в повышении уровня компетентности (например проведения дополнительной подготовки);
- ✓ оценивание текущей деятельности аудиторов.

Аудиторам следует развивать, поддерживать и повышать свою компетентность путем постоянного профессионального развития и регулярного участия в аудитах (см. 7.6). Процесс оценивания аудиторов и руководителей команд по аудиту представлен в разделах 7.4 и 7.5.

Аудиторов и руководителей команд по аудиту следует оценивать на основе критериев, описанных в разделах 7.2.2 и 7.2.3.

Требования к компетентности лица, осуществляющего управление программой аудита, описаны в разделе 5.3.2.



Установление требований к компетенциям аудиторов

в целях удовлетворения потребностей программы аудита

7.2.1 Общие положения

При решении вопроса об уровне знаний и навыков, требуемых аудитору, следует учесть:

- ✓ размеры, характер и сложность организации, подвергаемой аудиту;
- ✓ вид системы менеджмента, подвергаемой аудиту;
- ✓ цели и объем программы аудита;
- ✓ другие требования, например те, которые установлены внешними полномочными органами (где такие требования применимы);
- ✓ значение аудита для системы менеджмента аудируемой организации;
- ✓ сложность аудируемой системы менеджмента;
- ✓ неопределенность в достижении целей аудита.

Эта информация должна быть сопоставлена с информацией, указанной в разделах 7.2.3.2, 7.2.3.3 и 7.2.3.4.



7.2.2 Личное поведение

Аудиторам следует обладать **необходимыми качествами**, позволяющими им действовать в соответствии с **принципами проведения аудитов**, описанными в разделе 4. Аудиторам следует вести себя **профессионально** во время осуществления деятельности по аудиту. Им следует быть:

- ❖ **этичными (нравственными)**, т.е. **беспристрастными (справедливыми)**, **правдивыми, искренними, честными и сдержанными**;
 - ❖ **открытыми для дискуссии**, т.е. готовыми рассматривать **альтернативные** идеи или точки зрения;
 - ❖ **дипломатичными**, т.е. умеющими **тактично** вести себя с людьми;
 - ❖ **наблюдательными**, т.е. активно познавать окружающую действительность и деятельность;
 - ❖ **проницательными**, т.е. интуитивно чувствовать и быть способными понимать ситуации;
-



7.2.2 Личное поведение

- ◆ **гибкими (разносторонними)**, т.е. легко **приспосабливаться** к различным ситуациям;
- ◆ **упорными**, т.е. действовать **настойчиво**, сосредоточившись на **достижении целей**;
- ◆ **решительными**, т.е. своевременно делать выводы, основываясь на логических умозаключениях и анализе;
- ◆ **уверенными в себе**, т.е. результативно взаимодействуя с другими, в то же время действовать и поступать **независимо**;
- ◆ **сильными духом**, т.е. действовать ответственно и этично, даже когда осуществляемые действия могут быть непопулярными и приводить к результатам, с которым другие не согласны или которые вызывают у них противодействие;



7.2.2 Личное поведение

- ❖ **готовыми к совершенствованию**, т.е. делать правильные выводы из ситуаций и стремиться к более высоким результатам аудитов;
- ❖ **чувствительными к культурным аспектам**, т.е. изучать культуру аудируемой организации и действовать в соответствии с ней;
- ❖ **готовыми к сотрудничеству**, т.е. результативно взаимодействовать с другими, включая членов команды по аудиту и персонал аудируемой организации.



7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.1 Общие положения

Аудиторам следует обладать знаниями и навыками, необходимыми для получения намеченных результатов аудитов, которые они, как предполагается, будут проводить.

Всем аудиторам следует иметь как **общие знания и навыки**, так и **специфические знания и навыки**, определяемые видом проводимых аудитов и отраслями экономики, в которых действует аудируемая организация.

Руководителю команды по аудиту следует иметь **дополнительные знания и навыки**, необходимые для того, чтобы возглавлять команду по аудиту.

7.2.3.2 Общие требования к знаниям и навыкам аудиторов систем менеджмента

Аудиторам следует обладать знаниями и навыками в областях, указанных ниже.



7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.1 Общие положения

а) Принципы, процедуры и методы проведения аудита.

Аудитору следует быть способным:

- применять на практике принципы, процедуры и методы проведения аудита;
- результативно планировать и организовывать работу;
- проводить аудит в соответствии с согласованным графиком;
- устанавливать приоритеты и концентрироваться на тех вопросах, которые имеют существенное значение;
- собирать информацию посредством проведения результативных интервью, слушаний, наблюдений, а также анализа документов, записей и данных;
- понимать и учитывать мнение экспертов;
- понимать приемлемость и последствия использования методов выборки примеров для аудитов;
- проводить верификацию применимости (уместности) и точности собранной информации;
- подтверждать достаточность и приемлемость свидетельств аудита для поддержки результатов аудита и заключений по аудиту;
- оценивать те факторы, которые могут влиять на надежность результатов аудита и заключений по аудиту;
- использовать рабочие документы для фиксации деятельности по аудиту;
- документировать результаты аудита и готовить соответствующие отчеты об аудите;
- сохранять конфиденциальность и обеспечивать защиту информации, данных, документов и записей;
- результативно общаться устно и письменно (персонально либо с помощью переводчиков);
- понимать виды рисков, сопутствующих аудиту.

7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.1 Общие положения

в) Системы менеджмента и ссылочные документы.

Знания и навыки в этой области позволят аудитору понимать область аудита и применять критерии аудита. Следует, чтобы знания и навыки в этой области охватывали:

- стандарты на системы менеджмента или другие документы, используемые в качестве критериев аудита;
- применение (в той степени, в какой это подходит) стандартов на системы менеджмента к аудируемой и к другим организациям;
- взаимодействие между компонентами системы менеджмента;
- понимание иерархии ссылочных документов;
- применение ссылочных документов к различным ситуациям в ходе аудита.



7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.1 Общие положения

с) Положение дел в организации.

Знания и навыки в этой области позволят аудитору осмыслить структуру аудируемой организации, ее практику ведения бизнеса и управления деятельностью. Следует, чтобы знания и навыки в этой области охватывали:

- типы элементов организационной структуры, их руководящий состав, размеры, внутреннюю структуру и закрепленные функции, а также внутренние взаимоотношения;
- общие принципы и процессы бизнеса и менеджмента и связанную с этим терминологию, включая вопросы планирования, бюджетирования и управления персоналом;
- культурные и социальные аспекты аудируемой организации.



7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.1 Общие положения

d) Применимые к деятельности аудируемой организации правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования, а также другие требования, применимые к ней.

Знания и навыки в этой области позволят аудитору осознавать относящиеся к организации правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования и действовать в соответствии с ними. Знаниям и навыкам, относящимся к правовым аспектам или к деятельности аудируемой организации и производимой ею продукции, следует охватывать:

- законы и нормативные документы, а также органы, осуществляющие надзор за их соблюдением;
- базовую терминологию в области права;
- правила заключения контактов и вопросы ответственности за ущерб.



7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.3 **Специфические знания и навыки** аудиторов систем менеджмента, связанные с **особенностями** систем и экономических секторов. Аудиторам следует иметь специфические знания и навыки, позволяющие проводить аудит **конкретных типов систем** менеджмента организаций, осуществляющих деятельность в определенных секторах экономики. Эти знания и навыки охватывают:

- ✓ **требования к конкретным системам менеджмента, принципы, положенные в основу этих систем, и их применение;**
 - ✓ **правовые (законодательные и нормативные) требования, относящиеся к соответствующей системе менеджмента и сектору экономики, знание которых позволит аудитору осознать конкретные требования, относящиеся к области юрисдикции (подсудности) аудируемой организации, ее обязанностям, осуществляемым видам деятельности и выпускаемой продукции;**
-



7.2.3 Знания и навыки

- ✓ **требования заинтересованных сторон** в отношении конкретной системы менеджмента;
- ✓ **основы менеджмента**, относящегося к **соответствующей системе менеджмента**, а также то, **как использовать методы, способы, процессы** и практические **приемы, специфические** для осуществляемого бизнеса и используемых технологий, - в объеме, достаточном для того, чтобы аудитор был способен проводить проверку системы менеджмента, получать соответствующие результаты аудита и вырабатывать заключения по аудиту;
- ✓ **знания, касающиеся** подвергаемых аудиту **конкретного сектора деятельности**, осуществляемых операций или рабочего места, - в объеме, достаточном для того, чтобы аудитор смог проводить оценивание деятельности аудируемой организации, ее процессов и продукции (товаров и услуг);



7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.4 Общие знания и навыки руководителей команд по аудиту

Руководителям команд по аудиту следует иметь **дополнительные знания и навыки**, позволяющие управлять командой по аудиту и возглавлять ее, чтобы способствовать эффективному и результативному проведению аудита. Руководителю команды по аудиту следует иметь знания и навыки, необходимые для того, чтобы:

- ✓ правильно учитывать сильные и слабые стороны отдельных членов команды по аудиту;
 - ✓ поддерживать гармоничные и дружественные рабочие отношения между членами команды по аудиту;
 - ✓ управлять процессом аудита, в т.ч.:
 - ✓ планировать проведение аудита и обеспечивать результативное использование ресурсов по ходу аудита;
-



7.2.3 Знания и навыки

- ✓ управлять неопределенностью в достижении целей аудита;
- ✓ обеспечивать охрану здоровья и безопасность труда членов команды по аудиту в течение аудита, включая обеспечение соблюдения аудиторами соответствующих требований в области охраны здоровья, обеспечения безопасности труда и личной безопасности;
- ✓ организовывать и направлять деятельность членов команды по аудиту;
- ✓ указывать направление работы и давать руководящие указания аудиторам-стажерам;
- ✓ предотвращать и разрешать, при необходимости, конфликты;
- ✓ представлять команду по аудиту при коммуникациях с лицом, осуществляющим управление программой аудита, заказчиком аудита и аудируемой организацией;
- ✓ возглавлять команду по аудиту при выработке заключений по аудиту;
- ✓ готовить отчет об аудите и обеспечивать его полноту.

7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.5 Знания и навыки, необходимые для проведения аудитов систем менеджмента, относящихся к разным направлениям

Аудиторам, которые предполагают принять участие в качестве члена команды по аудиту систем менеджмента, относящихся к разным направлениям, следует обладать компетентностью, необходимой для проведения аудита, как минимум, одной из этих систем, и пониманием взаимодействия и областей совместных действий различных систем менеджмента. Руководителю команды по аудиту систем менеджмента, относящихся к разным направлениям, следует понимать требования каждого из стандартов на эти системы и понимать свои слабые стороны в знаниях и навыках в каждом из соответствующих направлений.



7.2.4 Обеспечение компетентности аудиторов

Знания и навыки аудиторов приобретаются путем комбинации следующего:

- ✓ **прохождения официального обучения/подготовки** и соответствующей **практики**, позволяющих приобрести знания и навыки, относящиеся к **той системе менеджмента** и тому сектору экономики, в аудите которых аудитор предполагает принимать участие;
- ✓ **участия в программах подготовки**, дающих возможность получить **общие знания и навыки**, необходимые аудитору;
- ✓ **приобретения соответствующего технического, управленческого или профессионального опыта**, включая опыт формирования своей позиции, принятия решений, решения проблем, а также коммуникации с руководителями, специалистами, коллегами по работе, потребителями и другими заинтересованными сторонами;
- ✓ **опыта проведения аудитов** под надзором опытного аудитора, имеющего **признание в той же области, что и тренируемый аудитор.**



7.2.5 Руководители команд по аудиту

Руководителям команд по аудиту следует приобрести **дополнительный** опыт проведения аудитов, чтобы достичь уровня знаний и навыков, описанных в разделе 7.2.3. Этот дополнительный опыт следует приобрести, работая под руководством другого руководителя команды по аудиту.



7. 3 Установление критериев оценивания аудиторов

Критериям следует быть

- ✓ **качественными** (такими, например, как наличие личных качеств, знаний или способностей реализовать свои навыки, продемонстрированных в ходе подготовки или во время работы)
- ✓ **и количественными** (такими, например, как продолжительность имеющегося опыта работы или обучения, количество аудитов, в которых аудитор принял участие, количество часов подготовки в качестве аудитора).



7. 4 Выбор метода проведения оценивания аудиторов

Оценивание аудиторов следует проводить, используя для этого **два или более метода**, выбранные из числа тех, которые представлены в табл. 2. Используя эту таблицу, следует иметь в виду следующее:

- ✓ выбранные методы имеют **ограничения** и не всегда могут быть применены для всех случаев;
- ✓ выбранные методы могут отличаться своей **надежностью**;
- ✓ для обеспечения объективности, последовательности, наглядности и надежности оценивания следует использовать **комбинацию** методов.



7. 5 Проведение оценивания аудиторов

Информацию, собранную о лице, следует сопоставить с критериями, указанными в разделе 7.2.3.

Если лицо, которое предполагается использовать для реализации программы аудита, **не удовлетворяет критериям**, следует провести его **дополнительную подготовку**, организовать приобретение дополнительного опыта работы или опыта проведения аудитов и осуществить после



7. 5 Проведение оценивания аудиторов

Метод оценивания	Цели	Примеры
Анализ записей	Верификация биографических данных и сведений о подготовке	Анализ записей об образовании, подготовке, роде занятий, профессиональном опыте и опыте проведения аудитов
Обратная связь	Получение информации о том, как деятельность аудитора воспринимается другими	Опросы мнений, заполненные вопросники, персональные отзывы, рекомендации, жалобы, оценивание деятельности, отзывы коллег
Интервью (собеседование)	Оценивание личных качеств и навыков коммуникации, верификация информации и проверка знаний, получение дополнительной информации	Персональное интервью
Наблюдение	Оценивание личных качеств и способности применять знания и навыки	Ролевые игры, присутствие во время аудита и наблюдение за его проведением, наблюдение за деятельностью на рабочем месте
Тестирование	Оценивание личных качеств, знаний и навыков и их применение	Устные и письменные экзамены, психометрические тесты
Анализ, проводимый после аудита	Получение информации о деятельности аудитора при проведении аудита в целях выявления его сильных и слабых сторон	Анализ отчетов об аудите, интервью с руководителем и членами команды по аудиту и, если это возможно, получение обратной связи от аудитуемой организации

7. 6 Поддержание и повышение уровня компетентности аудиторов

Аудиторам и руководителям команд по аудиту следует постоянно повышать уровень своей компетентности.

Аудиторам следует поддерживать свою компетентность как аудитора посредством регулярного участия в аудитах систем менеджмента и постоянного профессионального развития.

Постоянное профессиональное развитие включает в себя поддержание и повышение уровня компетентности. Это может быть достигнуто такими способами, как приобретение дополнительного опыта работы, прохождение дополнительной подготовки, взятие частных уроков, привлечение тренеров, участие в совещаниях, семинарах и конференциях или других соответствующих мероприятиях.



7. 6 Поддержание и повышение уровня компетентности аудиторов

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует установить приемлемые механизмы оценивания деятельности аудиторов и руководителей команд по аудиту. При организации деятельности по постоянному повышению профессионального мастерства следует принять во внимание:

- ✓ изменения в потребностях, имеющихся у отдельных лиц и организаций, отвечающих за проведение аудита;
- ✓ практику проведения аудитов;
- ✓ соответствующие стандарты и другие требования.



А.4 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на менеджменте качества

Знаниям, относящимся к данному направлению, и навыкам применения специфических для него методов, устройств, процессов и практики деятельности следует быть достаточными для того, чтобы обеспечить способность аудитора проводить проверку системы менеджмента, а также получать соответствующие результаты аудита и выработать заключения по аудиту. Примерами областей таких знаний и навыков являются:

- ✓ **терминология, относящаяся к менеджменту качества, управлению, организациям, процессам и продукции, характеристикам, соответствию, документации, процессам аудита и менеджмента;**
 - ✓ **ориентация на потребителя, процессы, ориентированные на потребителя, мониторинг и измерение степени удовлетворенности потребителя, обращение с жалобами, своды практик, устранение разногласий;**
-



А.4 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на менеджменте качества

- ✓ **лидерство** - как основная роль высшего руководства, менеджмент в целях постоянного успеха организации - как подход к менеджменту качества, позволяющий получать финансово-экономические выгоды за счет внедрения менеджмента качества, систем менеджмента качества и моделей превосходного бизнеса;
 - ✓ **вовлечение людей**, человеческие факторы, компетентность, подготовка сотрудников и осознание;
 - ✓ **процессный подход**, методы проведения анализа процессов, оценки их способности и управления ими, методы обращения с рисками;
 - ✓ **системный подход** к менеджменту (рациональность систем менеджмента качества, системы менеджмента качества и целенаправленность других систем менеджмента, документация системы менеджмента качества), виды менеджмента и их значимость, проекты, планы качества, менеджмент конфигурации;
-



А.4 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на менеджменте качества

- ✓ **постоянное улучшение, инновации и извлечение уроков;**
- ✓ **подход к выработке решений на основе фактов, методы оценки рисков (выявление, анализ и оценивание рисков), оценивание менеджмента качества (аудит, анализ и самооценка), методы измерений и мониторинга, требования к процессам измерения и измерительному оборудованию, анализ коренных причин, статистические методы;**
- ✓ **характеристики процессов и продукции, включая услуги;**
- ✓ **взаимовыгодные отношения с поставщиками, требования к системе менеджмента качества и требования к продукции, конкретные требования к менеджменту качества в различных секторах экономики.**

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительную информацию можно найти в стандартах, разработанных Техническим комитетом ISO/TC 176 по менеджменту качества.



В.1 Методы, применимые к аудиту

Степень взаимодействия между аудиторами и аудируемой организацией	Местонахождение аудиторов	
	На месте выполнения работ	Вне места выполнения работ
Непосредственное взаимодействие с работниками аудируемой организации	<p>Проведение интервью</p> <p>Заполнение чек-листов и вопросников совместно с представителями аудируемой организации</p> <p>Проведение анализа документов совместно с представителями аудируемой организации</p> <p>Проверка на месте на основе выборки</p>	<p>Применение интерактивных способов коммуникации для:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения интервью; - заполнения чек-листов и вопросников; - проведения анализа документов совместно с представителями аудируемой организации.
Без непосредственного взаимодействия с сотрудниками	<p>Проведение анализа документов (например: записей, результатов анализа данных)</p> <p>Наблюдение за выполняемой работой</p> <p>Посещение производственной площадки</p> <p>Заполнение чек-листов</p> <p>Выборочная проверка (например проверка продукции)</p>	<p>Проведение анализа документов (например: записей, результатов анализа данных)</p> <p>Наблюдение за выполняемой работой с помощью средств надзора, учитывая при этом общественные и правовые требования</p> <p>Анализ данных</p>









ПЛАНИРОВАНИЕ И ПОДГОТОВКА АУДИТА КАЧЕСТВА



Опросные листы

Являются одним из инструментов аудитора. Они допускают:

- **открытые** ответы
- (реже) **закрытые**, типа «да» или «нет».

Опросные листы разрабатываются и систематически пересматриваются командой аудиторов применительно к каждой организации и характеру аудита.

Записи в опросных листах следует сохранять в качестве образцов для новых аудитов (проверок). После завершения аудита заполненные листки сохраняются как часть официальной документации в течение пяти лет и могут использоваться для:

- справок и ответов по документации;
- как опыт решения задач в предыдущих аудитах;
- в ситуациях, связанных с судебными исками.



ПЛАНИРОВАНИЕ И ПОДГОТОВКА АУДИТА КАЧЕСТВА



Опросные листы

В опросных листах могут рассматриваться, например, такие направления деятельности (области):

- а) управление (приверженность руководителей проблеме качества, организационные структуры управления качеством, распределение ответственности и др.);
- б) управление ресурсами (планирование рабочей силы, времени, обучение персонала, управление обеспечения материалами);
- в) обмен информацией внутри организации;
- г) производство (воспроизводимость и управляемость процессов, обеспеченность оборудованием, организация предупредительного ремонта и др.);
- д) планы, программы по качеству, координация в области качества;
- е) методы контроля, проверки продукции и процессов;
- ж) достигнутые результаты.



ПЛАНИРОВАНИЕ И ПОДГОТОВКА АУДИТА КАЧЕСТВА



Опросные листы

Вопрос	Свидетельство	Комментарий
Статистическое управление процессами		
1. Имеются ли доказательства наличия программы статистического управления процессами?		
2. Прошли ли работники курс обучения статистическим методам?		
3. Есть ли доказательства стабильности процессов?		
.....		
Руководство обеспечением качества		
1. Имеется ли документированная программа управления качеством?		
2. Установлены ли цели, задачи по улучшению процессов?		
.....		
Входной контроль		
1. Проверяются ли все входные характеристики, влияющие на безопасность, работоспособность и другие важные характеристики?		
2. Как оформляются результаты входного контроля?		



ПЛАНИРОВАНИЕ И ПОДГОТОВКА АУДИТА КАЧЕСТВА



Опросные листы

Вопросы	Документальное подтверждение, ответы
ОБЩИЕ ВОПРОСЫ	
1. Какие стандарты или нормы важны для Вашего предприятия?	
2. Просим приложить проспекты, описания продукции, объем услуг и др.	
3. Какие подразделения должны быть сертифицированы и на соответствие какому нормативному документу?	
ВОПРОСЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ	
4. Разработаны ли на предприятии политика в области качества, цели?	
5. Каким образом сотрудники были с ними ознакомлены?	
6. Имеются ли документированные процедуры или другие материалы, гарантирующие, что требования контракта будут выполнены?	



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Сбор и проверка информации

Методы сбора информации:

- а) опросы;
- б) наблюдения за деятельностью;
- в) анализ документов;
- г) доказательство;
- д) оценивание.



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "



Сбор и проверка информации

Источники информации зависят от сложности аудита и могут также включать:

- документы: политику, цели, планы, процедуры, инструкции, нормативные документы, чертежи, контракты и др.;
- записи по инспекционному контролю, протоколы совещаний, отчеты по аудитам, записи по отслеживанию программ , результаты измерений;
- итоговые данные, показатели, отчеты;
- компьютеризированные базы данных и веб-сайты.



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "



Сбор и проверка информации

Опрос является одним из важных средств сбора информации, при этом аудитор должен принимать во внимание следующее:

- а) опрос **должен проводиться на разных уровнях** с лицами, осуществляющими функции в пределах области аудита;
- б) обычно опрос проводится **на рабочем месте в рабочее время**;
- в) опрашиваемое лицо должно быть **психологически подготовлено**;
- г) необходимо **объяснить причину** опроса;
- д) опрос **должен начинаться с просьбы рассказать о своей работе**;
- е) **результаты** опроса должны быть обобщены и проанализированы **вместе с** опрашиваемым лицом;
- ж) необходимо **избегать наводящих вопросов**;
- з) необходимо **поблагодарить опрашиваемого** за сотрудничество.



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Классификация типов вопросов

Тип вопроса	Определение и примеры
Закрытый	Вопрос, ответ на который предполагает только «да» или «нет» (« В Вашей работе Вы используете этот документ?»)
Открытый	Вопрос, ответ на который предполагает, что отвечающий дает информацию в свободной форме. Это все вопросы, начинающиеся со слов «Что», «Где», «Когда», «Как», «Почему». Кроме того, применяются различные обращения: «Не могли бы Вы показать...?» и др.
Разъясняющий	Вопрос, требующий разъяснения, подтверждения («Не могли бы Вы пояснить, что Вы имеете в виду?»)
Альтернативный	Вопрос, ответ на который может быть один из двух вариантов («Причина данного несоответствия в том или в этом?»)
Утверждающий	Вопрос, содержащий утверждение («Разве в этом случае могло быть иначе?»)
Затрудняющий общение	Вопрос, создающий барьер в общении (« Разве Вас не предупреждали, что этого нельзя делать?»)
Персонифицирующий	Вопрос, ответ на который предполагает оценку деятельности конкретной личности (« Кто виноват в этой недоработке?»)

ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Рекомендации

- **Предпочтительными** типами вопросов являются открытый и разъясняющий.
- **Недопустимым** является персонифицирующий вопрос.
- **Не рекомендуются:** наводящий, альтернативный, утверждающий и затрудняющий общение.

В ходе опроса необходимо помнить, что свидетельства собеседника могут рассматриваться как **объективные** только тогда, когда они **подтверждаются фактами**, в противном случае они не могут быть использованы аудитором.

Выявленные в ходе беседы несоответствия должны **фиксироваться** с **непрерывной ссылкой** на несоблюдаемый пункт нормативного документа.

Информация на данную тему, полученная в ходе беседы, должна **анализироваться** путем ее сопоставления с информацией при беседе с другими проверяемыми сотрудниками.



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Нежелательные ситуации при аудите



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Нежелательные ситуации при аудите

Агрессивность



- **Возможна резкая атака со стороны проверяемых с целью спровоцировать спор и провалить аудит.**
- **Аудитор должен проявить выдержку, не ввязываться в спор, перевести конфликт в шутку, смягчить ситуацию..**



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Нежелательные ситуации при аудите

Потери времени



а) болтовня на посторонние темы

б) долгий обед

в) долгое ожидание какого-либо лица или документов

а) аудитор должен вежливо направить беседу в нужное русло.

б) аудитор должен заранее оговорить время, затрачиваемое на обед, или вежливо отклонить предложение.

в) иметь заранее подготовленный список документов или предложение перейти пока к другому пункту в ожидании документов или персонала.

ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Нежелательные ситуации при аудите

Уклончивость



Уклончивые ответы даются проверяемым, если он не располагает информацией или не хочет ее предоставить. Уклончивые ответы могут быть очень пространными.

Аудитор должен внимательно выслушивать, вылавливая крупницы информации и уточнять, сужать вопросы, вынуждая проверяемого обнаружить проблему или согласиться с ее наличием.



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Нежелательные ситуации при аудите

**Использование
сочувствия
аудитора**



Аудитор должен помнить, что сочувствие и симпатия проверяемым не соответствуют целям аудита и не выгодны ни одной организации.

Сообщать о замеченных недостатках лучше в безличной форме. Если подмечены глубинные причины недостатков, руководство проверяемых будет оказывать необходимое содействие в их исправлении.

ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Нежелательные ситуации при аудите

Приукрашивание



Следует ожидать, что проверяемая организация захочет произвести самое лучшее впечатление и перед прибытием аудиторов будет наводить порядок. Но никакое приукрашивание не может скрыть серьезных проблем.

Например, в документах аудитор может сравнивать даты выпуска, подписания и т.д.

ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "

Нежелательные ситуации при аудите

Коррупция



Это самый старый и широко применяемый прием воздействия на аудиторов. Формы могут быть различны – денежные, чаще – безденежные.

Это подрывает авторитет аудитора и обесценивает следующие аудиты.

ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "



Наблюдения аудита

Наблюдение – констатация факта, сделанная в ходе аудита и основанная на объективном доказательстве. Наблюдение строится на ознакомлении, осмотре и изучении объекта исследования.

Собранные свидетельства **должны** быть оценены по **критериям аудита** с тем, чтобы получить результаты аудита. Наблюдения аудита могут указать на **соответствие** или **несоответствие** критериям аудита или идентифицировать **возможности** улучшения.

Должен быть подведен итог соответствиям с указанием подразделений, функций, процессов или требований, которые были проверены. Отдельные **наблюдения** и их **свидетельства** должны **записываться**.

Несоответствия и их свидетельства должны **записываться**. Несоответствия могут быть классифицированы. Они должны анализироваться соответствующими представителями проверяемой организации. Цель анализа – получить свидетельство того, что они объективны и признаны. Необходимо устранить разногласия во мнениях по наблюдениям аудита или свидетельствам, неразрешенные проблемы должны документально оформляться.



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "



Доказательство

Доказательство – неопровержимый факт или довод, подтверждающий истинность чего-либо. Любое аудиторское доказательство состоит из тезиса и аргумента. **Тезис** – суждение, истинность которого должна быть доказана. **Аргумент** – наиболее убедительное основание, приводимое для доказательства тезиса.

Несоблюдение требований к доказательству обесценивает работу аудитора и результат аудита.

Доказательства могут считаться **объективными**, если они **документально** или **визуально** подтверждаются, основываются на фактах, полученных путем **наблюдения, измерения, испытания и других средств**.

Аудитор **не должен подвергать сомнению** достоверность предоставленных документов.



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "



Анализ

Анализ – метод изучения объекта аудита.

Анализ позволяет аудитору, выявив структуру рассматриваемого объекта, расчленить ее на более простые части и установит соотношение этих частей.

Анализ дает возможность отделить важное от второстепенного, свести сложное к простому, выстроить логическую цепь рассуждений.

Если данные имеют **количественную** форму, то целесообразно применять **статистические** методы анализа.



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "



Оценивание

Оценивание – определение степени соответствия объекта аудита установленным требованиям.

Результаты оценивания могут быть использованы аудитором для:

- решения о способности объекта аудита выполнять установленные требования;
- оценки значимости обнаруженного соответствия;
- заключения по результатам аудита;
- решения об эффективности корректирующих или предупреждающих действий.



ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "



Идентификация несоответствий

Обнаруженное несоответствие может быть отнесено к **значительному** или **незначительному**.

Значительным несоответствием считается невыполнение требования, установленного документом системы качества, которое оказывает отрицательное влияние на качество продукции или функционирование системы качества и должно быть устранено в кратчайший срок.

Примеры **значительных** несоответствий:

- использование средства измерения с истекшим сроком аттестации;
- требования документированной процедуры не выполняются в полном объеме;
- регистрируемые данные о качестве не дают представления о фактическом состоянии дел;
- более низкая квалификация работника, чем это положено для выполнения данной работы;
- использование несанкционированной документации по качеству.

ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА " НА МЕСТЕ "



Идентификация несоответствий

Незначительные несоответствия – невыполнение требования, установленного документом, которое **не приведет к возникновению проблем.**

Примеры **незначительных** несоответствий:

- политика в области качества носит рекламный характер;
- несоблюдение сроков аттестации сотрудников службы качества;
- отдельные нечеткие записи при регистрации контроля или испытаний;
- отсутствие подписи под протоколом испытаний и т.д.

Любая проблема качества может рассматриваться как **несоответствие.**

Наряду с фиксацией несоответствий, аудитор в ходе аудита делает **замечания**, т.е. критические суждения о состоянии исследуемого объекта.



КОМПЕТЕНТНОСТЬ АУДИТОРОВ



Требования к образованию, опыту работы, обучению, опыту проведения аудитов

	Аудитор	Аудитор по двум специальностям	Руководитель группы по аудиту
Образование	Среднее	Без дополнительных рекомендаций	Без дополнительных рекомендаций
Общий опыт работы	5 лет, или 4 года, если есть образование после среднего	Без дополнительных рекомендаций	Без дополнительных рекомендаций
Опыт работы в области менеджмента качества	По крайней мере 2 года из общих 5 лет	2 года по второй дисциплине, знание стандартов в этой области, законов, правил, принципов	Без дополнительных рекомендаций
Обучение аудиту	40 часов обучения аудиту	24 часа обучения по второй дисциплине	Без дополнительных рекомендаций
Опыт проведения аудитов	4 полных аудита и не менее 20 дней стажировки в качестве стажера. Аудиты должны проводиться в течение 3-х последних лет.	3 полных аудита и не менее 15 дней стажировки по 2-й дисциплине. Аудиты должны проводиться в течение 2-х последних лет	3 полных аудита и не менее 15 дней стажировки в качестве ведущего аудитора. Аудиты должны проводиться в течение 2-х последних лет.

КОМПЕТЕНТНОСТЬ АУДИТОРОВ



Критерии оценки аудиторов



КАЧЕСТВА АУДИТОРА

Внешность

Внешний вид аудитора формирует отношение к нему проверяемого, дисциплинирует самого аудитора, подчеркивает формальность аудита.

Пунктуальность

Аудитор должен помнить, что проверяемый выделил для аудита свое драгоценное деловое время, и ему важно, чтобы оно не было потрачено впустую.

Подготовленность

Бесплановость аудита может раздражать проверяемого, поэтому важно иметь заранее составленный план и провести подготовку. Например, необходимо заранее изучить структуру организации, подчиненность, особенности контрактов и др.

Справедливость

Не надо придираться по пустякам, надо прощать случайные человеческие ошибки. Немотивированное копание в мелочах лишает поддержки со стороны проверяемого и не способствует сотрудничеству. Но если ошибки могут привести к серьезным проблемам, их обязательно нужно указывать.



КАЧЕСТВА АУДИТОРА

Спокойствие

Не надо участвовать в словесных перебранках с проверяемым, не раздражаться - это может испортить аудит. Надо понять, что проверяемый настроен на оборону, он будет защищать честь мундира. Надо понимать также, что демонстративно оскорбительное поведение аудитора есть проявление страха. Лучшее поведение – смягчить состояние проверяемого шуткой, улыбнуться, перейти на посторонние темы или объяснить проверяемому, что проверка - в их интересах.

Вежливость

Запросы на документы аудитор должен просить вежливо, говорить «пожалуйста», «спасибо». Не надо встречать ответы с подозрительностью, с иронией. Аудитор должен быть настроен доброжелательно.

Прямота и точность

Вопросы следует формулировать ясно и точно, чтобы избежать продолжительного разъяснения не по существу. С другой стороны, если область проверки не совсем известна аудитору, добиваться дальнейших разъяснений. Для аудитора лучше добыть информацию, чем притвориться понимающим, при этом не надо смущаться, иначе аудит может зайти в тупик.



КАЧЕСТВА АУДИТОРА

Признание успехов и усилий

Необходимо признавать и одобрять все, что заслуживает одобрения. Лучше, если похвала прозвучит в присутствии всей аудиторской группы и представителей организации. Особенно это уместно на заключительной встрече.

Объективность

Чувство справедливости и объективности для аудитора играют важную роль. Необходимо строить выводы на фактах, на результатах испытаний, на сопоставлении со стандартами, исключив свои личные пристрастия.

Умение слушать

Когда интервьюируется персонал, очень легко неправильно понять, что было или не было сообщено. Тем более, что аудитор может быть поглощен мыслями о том, какой же вопрос задать следующим. В этой ситуации можно упустить что-то важное. Для того чтобы сосредоточиться, аудитор может повторить, что было сказано, или применить форму: « Правильно ли я понял, что...». Искусство слушания приобретается с практикой благодаря осознанию важности информации.



КАЧЕСТВА АУДИТОРА

Независимость аудитора

Независимость аудитора означает:

- аудиторы не должны иметь предубеждений в отношении организации, которую проверяют;
- не должно быть никаких предшествующих денежных отношений аудитора с проверяемой организацией;
- аудиторы должны быть независимы от влияния руководства проверяемой организации, не должны быть бывшими работниками проверяемой организации.

Наблюдение

Аудитор должен быть внимателен к деталям, уметь анализировать. Выводы не должны сообщаться проверяемым, пока они не будут подтверждены объективными доказательствами. В процессе наблюдения аудитор может увидеть недостатки, относящиеся не только к системе качества, но они могут помочь разглядеть коренные причины отказов системы. Аудитор должен систематизировать свои наблюдения для формирования полноты картины.



КАЧЕСТВА АУДИТОРА

Ответственность аудитора

Аудитор ответственен перед проверяемой организацией за профессионализм аудита, полезность для организации. Особенное внимание необходимо обратить на конфиденциальность полученной информации в отношении секретов организации. Нельзя в ходе аудита приводить примеры из аудитов других организаций, особенно отзываться о них негативно.

Поведение аудитора

Для того чтобы сделать свое общение результативным, аудитор должен правильно интерпретировать все сигналы, которыми он обменивается с аудируемыми сотрудниками. По данным психологов процесс общения осуществляется через: слова (40%), интонацию (35%), жесты (10%), мимику (10%), позу (5%). Таким образом, для аудитора важны не только слова собеседника, но и выражения лица, интонация речи, поза и даже малозаметные жесты проверяемого. По ним можно установить дружелюбие и враждебность, уважение и неуважение, доверие и настороженность, заинтересованность и равнодушие, спокойствие и беспокойство.



РЕКОМЕНДАЦИИ АУДИТОРУ ПО ПСИХОЛОГИИ ПОВЕДЕНИЯ В ХОДЕ АУДИТА:

- 1) изначально аудитор должен быть настроен на **положительный результат** аудита;
 - 2) всем своим поведением аудитор должен **демонстрировать** сотрудникам аудируемого подразделения, что свою **главную задачу** он видит в сборе **убедительных доказательств** и в **представлении объективного заключения о состоянии объекта, а не в обнаружении несоответствий**;
 - 3) аудитор должен **уметь убедить** проверяемого, что проведение аудита **выгодно для подразделения**;
 - 4) **предметом** аудита является **деятельность**, а не осуществляющие ее сотрудники.
 - 5) в ходе общения аудитор **должен выражать поддержку** собеседнику как на словах, так и мимикой и жестами. Аудитор не должен бояться молчания собеседника. Целесообразно дать ему время подумать и использовать паузу, чтобы подтвердить заинтересованность узнать больше.
 - 7) аудитор **не должен умышленно демонстрировать свою грамотность и экзаменовать** проверяемого. Нельзя применять такие выражения, как «Это же всем известно» и др.
-

