

**ГОССТАНДАРТ РОССИИ
ФГУП ВСЕРОССИЙСКИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ КЛАССИФИКАЦИИ, ТЕРМИНОЛОГИИ И
ИНФОРМАЦИИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И КАЧЕСТВУ
(ВНИИКИ)**

ПСТ №

Группа МКС 03.120.10;

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

**GUIDELINES FOR QUALITY AND/OR ENVIRONMENTAL
MANAGEMENT SYSTEMS AUDITING)**

Страна, № стандарта

ISO 19011:2002

Перевод аутентичен оригиналу

Переводчик: ВНИИС

Редактор: ВНИИС

Кол-во стр.: 54

Кол-во рис.: 5

Кол-во табл.: 3

Перевод выполнен: 29.04.03

Редактирование выполнено: 05.05.03

Москва

2003

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
СТАНДАРТ**

**ISO
19011**

Первое издание
2002-10-01

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

**GUIDELINES FOR QUALITY AND/OR
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEMS
AUDITING**

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

**ВНИИКИ
ГОССТАНДАРТА РОССИИ**

Номер регистрации: 571/ISO

Дата регистрации: 27.06.2003



Номер ссылки
ISO 19011:2002

Содержание

Предисловие	iv
Введение	vi
1. Область применения	1
2. Нормативные ссылки*	1
3. Термины и определения	1
4. Принципы проведения аудита	5
5. Управление программой аудита	6
5.1 Общие положения	6
5.2 Цели и объем программы аудита	8
5.3 Ответственность за управление программой аудита, ресурсы и процедуры	9
5.4 Внедрение программы аудита	11
5.5 Записи по программе аудита	11
5.6 Мониторинг и анализ программы аудита	12
6. Проведение аудита	13
6.1 Общие положения	13
6.2 Организация проведения аудита	15
6.3 Анализ документов	18
6.4 Подготовка к проведению аудита на месте	19
6.5 Проведение аудита на месте	21
6.6 Подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту	28
6.7 Завершение аудита	29
6.8 Действия по результатам аудита	30
7. Компетентность и оценка аудиторов	30
7.1 Общие положения	30
7.2 Личные качества	31
7.3 Знания и навыки	32

7.4	Образование, практический опыт, обучение аудиторов и опыт проведения аудита	36
7.5	Поддержание и повышение компетентности	40
7.6	Оценка аудиторов	40

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ИСО) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ИСО). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ИСО. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ИСО, также принимают участие в работах. Что касается стандартизации в области электротехники, ИСО работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (ИЕС).

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, установленными в Директивах ИСО/ИЕС, Часть 3.

Основной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения по меньшей мере 75% комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Необходимо обратить внимание на возможность того, что некоторые элементы данного международного стандарта могут подпадать под действие законодательства по патентным правам. ИСО не должна нести ответственности за идентификацию указанных патентных прав.

ИСО 19011 подготовлен совместно Техническим комитетом ИСО/ТК 176 "*Менеджмент качеством и обеспечение качества*", Подкомитетом ПК 3 "*Сопутствующие технологии*", Техническим комитетом ИСО/ТК 207 "*Экологический менеджмент*", Подкомитетом ПК 2 "*Экологический аудит и связанные с ним экологические исследования*".

Первое издание ИСО 19011 аннулирует и заменяет ИСО 10011-1:1990, ИСО 10011-2:1991, ИСО 10011-3:1991, ИСО 14010:1996, ИСО 14011:1996 и ИСО 14012:1996.

МКС 03.120.10; 13.020.10

Введение

Семейство международных стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000 придает особое значение аудитам, как методу менеджмента для обеспечения мониторинга и верификации результативного внедрения политики организации в области качества и/или экологического менеджмента. Аудиты являются также существенной частью деятельности по оценке соответствия, при, например, внешней сертификации/регистрации, оценке цепочки поставщиков и надзору.

Настоящий стандарт содержит руководящие указания по менеджменту программ аудита, проведению внутренних или внешних аудитов систем менеджмента качества и/или экологического менеджмента, а также по компетентности и оценке аудиторов. Стандарт предназначен для использования широким кругом потенциальных пользователей, включая аудиторов; организации, внедряющие системы менеджмента качества и экологического менеджмента; организации, в которых необходимо провести аудиты по системам менеджмента качества и/или экологического менеджмента согласно договорам; и организации, участвующие в сертификации или обучении аудиторов; при сертификации/регистрации систем менеджмента; при аккредитации или стандартизации в области оценки соответствия.

Руководящие указания настоящего стандарта являются гибкими. Как указано в тексте, использование этих указаний может быть различным в зависимости от размера, вида деятельности, сложности проверяемых организаций, а также целей и области аудитов. В настоящем стандарте дополнительные указания или примеры представлены в выделенных рамках по конкретным вопросам в виде практических рекомендаций. В некоторых случаях они направлены на поддержку использования настоящего стандарта на малых предприятиях.

Раздел 4 содержит принципы проведения аудита. Эти принципы помогают пользователям давать оценку характеру аудита и являются необходимым вступлением к разделам 5, 6 и 7.

Раздел 5 содержит указания по управлению программой аудита и охватывает такие вопросы как: определение ответственности за управление программами аудита, определение целей программы аудита, координирование деятельности по аудиту и обеспечение достаточных ресурсов для группы по аудиту.

Раздел 6 содержит указания по проведению аудитов систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента, включая выбор групп по аудиту.

Раздел 7 содержит указания относительно компетентности, требуемой для аудитора, и описывается процесс оценки аудиторов.

В случае совместного внедрения систем менеджмента качества и/или экологического менеджмента, пользователь настоящего стандарта сам решает о проведении отдельных или комплексных аудитов системы менеджмента качества и системы экологического менеджмента.

Хотя настоящий стандарт предназначен для аудита систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента, пользователь может рассматривать применение или распространение рекомендаций настоящего стандарта к другим видам аудитов, включая аудиты других систем менеджмента,

Настоящий стандарт дает только общие указания, однако пользователи могут использовать их для разработки своих собственных требований, связанных с аудитом.

Кроме того, любое другое отдельное лицо или организация, заинтересованные в мониторинге соответствия требованиям, как, например, технических и нормативных документов на продукцию, законов или правил, могут найти рекомендации этого стандарта полезными.

На сегодняшний день понятийный аппарат на русском языке по системам менеджмента окончательно не сформировался, и в ряде случаев, для отдельных понятий в различных документах используют разные термины.

Например, для одного и того же понятия используют термин «управление окружающей средой» (ГОСТ Р ИСО 14001-98), термин «менеджмент охраны

окружающей среды» (ГОСТ Р ИСО 9000 -2001) и «экологический менеджмент». В настоящем стандарте предлагается использовать термин «экологический менеджмент», как более соответствующий смыслу термина «environmental management».

Вместо термина «наблюдения аудита» для «audit findings» в настоящем стандарте в отличие от ГОСТ Р в ИСО 9000 - 2001 применён термин «выводы аудита».

В отличие от рекомендуемого ИСО 19011:2002 среднего образования для аудиторов в настоящем стандарте, с учётом образовательной системы в России, рекомендовано высшее образование для аудиторов.

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

1 Область применения

Настоящий международный стандарт даёт рекомендации по принципам аудита, управлению программами аудита, проведению аудитов систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента, а также по компетентности аудиторов для проведения этих аудитов.

Настоящий международный стандарт применим ко всем организациям, которым необходимо проводить и управлять внутренними и/или внешними аудитами систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента или для управления программами аудита.

В принципе, возможно применение настоящего международного стандарта к другим видам аудитов, при условии, что особое внимание будет уделено определению компетентности членов группы по аудиту.

2 Нормативные ссылки*

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ИСО 9000-2001 *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.*

ИСО 14050-99 *Управление окружающей средой. Словарь.*

3 Термины и определения

В настоящем документе используются термины и определения, данные в ИСО 9000 и ИСО 14050, если они не заменяются терминами и определениями, приведёнными ниже.

Термин, определяемый в каком-либо другом месте настоящего раздела,

выделен жирным шрифтом. За ним в скобках следует его порядковый номер. Такой выделенный жирным шрифтом термин может быть заменён его собственным определением.

3.1

аудит

(проверка)(далее по тексту аудит) (audit): Систематический, независимый и документированный процесс получения **свидетельств аудита (3.3)** и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных **критериев аудита (3.2)**

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Внутренние аудиты, иногда называемые «аудитами первой стороной», проводятся обычно самой организацией, или от ее имени для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии. Во многих случаях, особенно на малых предприятиях, независимость может демонстрироваться свободой от ответственности за деятельность, которая подвергается аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Внешние аудиты включают аудиты, обычно называемые «аудитами второй стороной» и «аудитами третьей стороной». Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например потребителями или другими лицами от их имени. Аудиты третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями, которые осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям ИСО 9001 или ИСО 14001.

ПРИМЕЧАНИЕ 3. Если системы менеджмента качества и системы экологического менеджмента вместе подвергаются аудиту, это называется «комплексным аудитом».

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

3.2

критерии аудита (audit criteria);

Совокупность политики, процедур или требований.

ПРИМЕЧАНИЕ. Критерии аудита используют в качестве базы для сравнения **свидетельств аудита (3.3)**.

3.3

свидетельство аудита (audit evidence):

Записи, изложение фактов или другой информации, связанной с **критериями аудита (3.2)**, которая может быть перепроверена.

ПРИМЕЧАНИЕ. Свидетельство аудита может быть качественным или количественным.

3.4

выводы (наблюдения) аудита

(далее по тексту выводы аудита) (audit findings): Результат оценки собранных свидетельств аудита (3.3) в зависимости от **критериев аудита (3.2)**.

ПРИМЕЧАНИЕ. Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита (3.2) или на возможности улучшения.

3.5

заключения по результатам аудита (audit conclusion):

Выходные данные аудита (3.1), предоставленные группой по аудиту (3.9) после рассмотрения целей аудита и всех **выводов аудита (3.4)**.

3.6

заказчик аудита (audit client):

Организация или лицо, заказавшие **аудит (3.1)**.

ПРИМЕЧАНИЕ. Заказчик может быть **проверяемой организацией (3.7)** или любой другой организацией, которая имеет законное право потребовать **аудит (3.1)**.

3.7

проверяемая организация (auditee):

Организация, подвергающаяся **аудиту**.

3.8

аудитор (auditor):

Лицо, обладающее **компетентностью (3.14)** для проведения **аудита (3.1)**.

3.9

группа по аудиту (audit team):

Один или несколько аудиторов (3.8), проводящих аудит (3.1), при необходимости поддерживаемые техническими экспертами (3.10).

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

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Группа по аудиту может включать стажеров

3.10

технический эксперт (technical expert):

Лицо, обладающее специальными знаниями или опытом для участия в **группе по аудиту (3.9)**.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Специальные знания или опыт включают знания или опыт применительно к организации, процессам или деятельности, подвергаемым **аудиту (3.1)**, а также знание языка и культуры страны, где проводится аудит.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Технический эксперт не имеет полномочий **аудитора (3.8)** в группе по аудиту.

3.11

программа аудита (audit programme):

Совокупность одного или нескольких **аудитов (3.1)**, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

ПРИМЕЧАНИЕ Программа аудита включает всю деятельность, необходимую для планирования, организации и проведения **аудитов (3.1)**.

3.12

план аудита (audit plan):

Описание деятельности и мероприятий по проведению **аудита (3.1)**.

3.13

область аудита (audit score):

Глубина и границы **аудита (3.1)**.

ПРИМЕЧАНИЕ Область аудита обычно включает описание местонахождения, организационной структуры, видов деятельности и процессов, а также конкретный период времени.

3.14

компетентность (competence):

Проявляемые личные качества и выраженная способность применять свои знания и умение.

4 Принципы проведения аудита

Проведение аудита характеризуется рядом принципов. Они делают аудит результативным и надежным методом в поддержании политики менеджмента и контроля, обеспечивая информацией, на основе которой организация может улучшать свои характеристики. Приверженность этим принципам является предпосылкой для объективных заключений по результатам аудита, чтобы аудиторы, работающие независимо друг от друга, делали подобные заключения при сходных обстоятельствах.

Следующие принципы имеют отношение к аудиторам:

а) Этичное поведение (ethical conduct): *основа профессионализма*

Ответственность, неподкупность, умение хранить тайну и осмотрительность являются существенными при аудите.

б) Беспристрастность (fair presentation): *обязательство представлять правдивые и точные отчеты*

Выводы аудитов, заключения по результатам аудита и записи отражают правдиво и точно деятельность по аудиту. Существенные препятствия, выявленные во время аудита, а также неразрешенные проблемы или разногласия между группой по аудиту и проверяемой организацией отражаются в отчетах (актах - далее по тексту отчётах).

в) Профессиональная осмотрительность (due professional care): *прилежание и умение принимать правильные решения при проведении аудита*

Профессиональная осмотрительность аудиторов соответствует

важности выполняемого задания и доверительности со стороны заказчиков и других заинтересованных сторон. Необходимая компетентность является важным фактором.

Следующие принципы относятся к аудиту, который по определению независим и систематичен.

d) Независимость (independence): *основа беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита.*

Аудиторы независимы в своей деятельности и свободны от предубеждений и конфликтов интересов. Аудиторы сохраняют объективность мнение во время всего процесса аудита с целью обеспечения того, что в основе выводов и заключений находятся только свидетельства аудита.

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

Свидетельство аудита проверяемо. Оно основывается на выборках существующей информации, поскольку аудит осуществляется в ограниченный период времени и с ограниченными ресурсами. Соответствующее использование выборок тесно связано с доверием, с которым относятся к заключениям по результатам аудита.

Рекомендации в следующих разделах настоящего стандарта основываются на вышеуказанных принципах.

5 Управление программой аудита

5.1 Общие положения

Программа аудита может включать один и более аудитов, в зависимости от размера, вида деятельности и сложности проверяемой организации. Эти аудиты могут иметь различные цели и могут включать совместный или комплексный аудит (см. примечания 3 и 4 к определению аудита в подразделе 3.1).

Программа аудита также включает всю деятельность, необходимую для планирования и организации определенного количества и вида аудитов и обеспечения их ресурсами, необходимыми для эффективного и результативного проведения аудитов в заданные сроки.

Организация может разработать несколько программы аудита.

Высшее руководство организации должно быть ответственно за управление программой аудита.

Те, кто несет ответственность за управление программой аудита, должны:

а) определить, внедрить, контролировать, анализировать и совершенствовать программы аудита;

б) определить и обеспечить необходимыми ресурсами.

На Рис. 1. показана схема процесса менеджмента программы аудита.

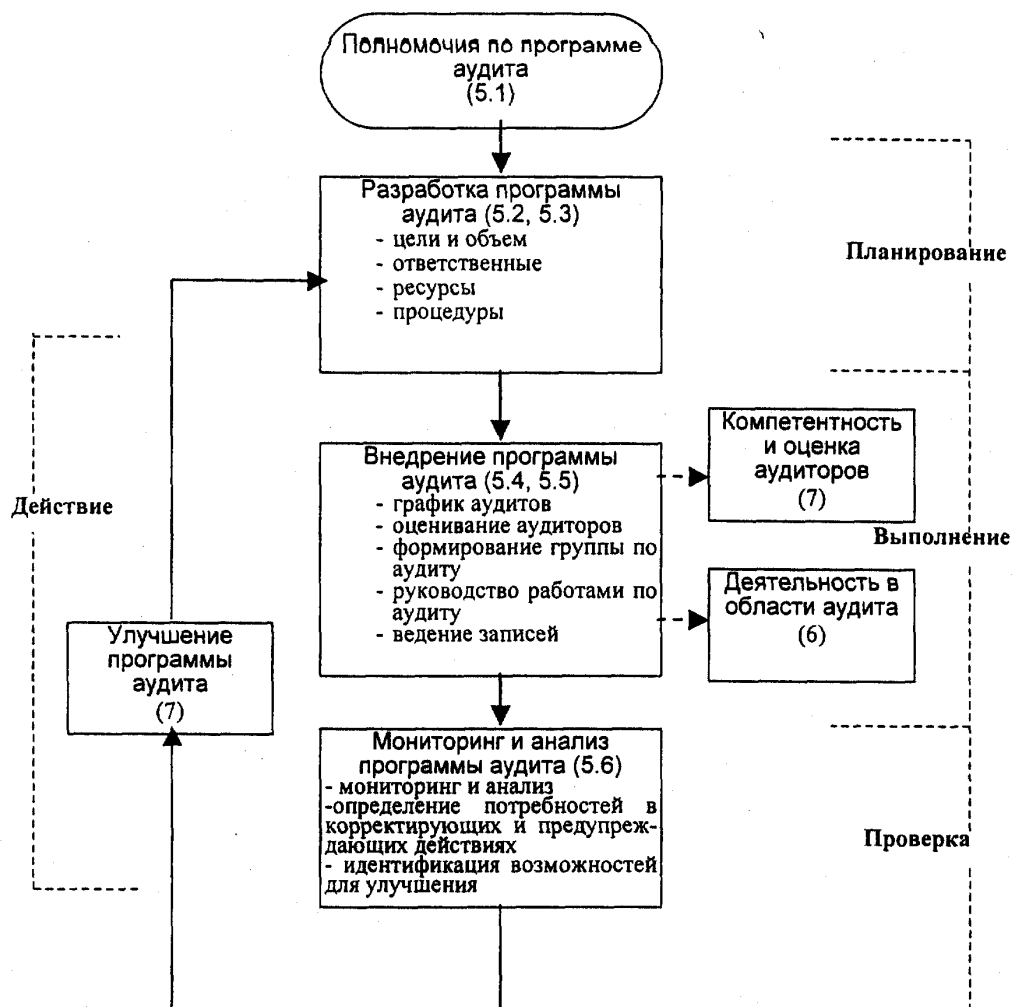


Рис. 1. Последовательность процессов менеджмента программы аудита

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Рис. 1. иллюстрирует применение цикла РОСА (планирование - выполнение - проверка - действие)

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Цифры в скобках на этой и других рисунках указывают соответствующий раздел настоящего стандарта.

Если в организации, в которой проводится аудит, одновременно действуют системы менеджмента качества и экологического менеджмента, то возможно, что программа аудита будет включать комплексный аудит. В этих случаях необходимо обратить особое внимание на компетентность группы по аудиту.

Две или более проверяющие организации могут сотрудничать согласно программам аудита, осуществляя совместный аудит. В этом случае необходимо обратить особое внимание на разделение ответственности, обеспечение дополнительными ресурсами. Группы по аудиту должны обладать дополнительной компетентностью и иметь соответствующие процедуры. Прежде чем начнется аудит, рекомендуется достичь согласия по этим вопросам.

Практическая помощь – Примеры программ аудита

Программа аудита включает следующее:

- а) ряд внутренних аудитов системы менеджмента качества организации, проводимых в текущем году;
- б) аудиты второй стороной систем менеджмента потенциальных поставщиков «критичной» продукции, проводимые в течение 6 месяцев;
- в) аудиты по сертификации/регистрации и инспекционные аудиты, проводимые органом по сертификации/регистрации систем экологического менеджмента в качестве третьей стороны, в период времени, согласованный между органом по сертификации и заказчиком.

Программа аудита также включает планирование, обеспечение ресурсами, разработку процедур для проведения аудитов в объеме программы.

5.2 Цели и объем программы аудита

5.2.1 Цели программы аудита

Для того чтобы спланировать аудиты и провести их, необходимо определить цели программ аудитов.

Эти цели могут базироваться на рассмотрении:

- а) приоритетов менеджмента;

- b) коммерческих намерений;
- c) требований системы менеджмента;
- d) требований, предусмотренных контрактом, и обязательных требований;
- e) необходимости оценки поставщика;
- f) требований потребителя;
- g) потребностей других заинтересованных сторон
- h) рисков организации

Практическая помощь – примеры целей программы аудита.

Примеры целей различных программ аудита:

- a) обеспечение выполнения требований к сертификации системы менеджмента на соответствие стандарту;
- b) проверка соответствия требованиям контракта;
- в) получение и поддержание уверенности в возможностях поставщика;
- г) содействие улучшению системы менеджмента.

5.2.2 Объем программы аудита

Объем программы аудита может меняться и на него оказывает влияние размер, вид деятельности, сложность проверяемой организации, а также:

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

5.3 Ответственность за управление программой аудита, ресурсы и процедуры

5.3.1 Ответственность за программу аудита

Ответственность за управление программой аудита должна возлагаться на

одно или большее число лиц, понимающих принципы аудита, обладающих компетентностью аудитора и умеющих пользоваться приёмами и методами аудита. Эти лица также должны обладать навыками менеджмента, а также техническими и экономическими знаниями в той области, которая будет проверяться.

Те, кто несет ответственность за управление программой аудита, должны:

- a) определять цели и объём программы аудита;
- b) определять ответственность и процедуры, а также гарантировать обеспечение необходимыми ресурсами;
- c) обеспечивать внедрение программы аудита;
- d) обеспечивать ведение записей по программе аудита; и
- e) осуществлять мониторинг, анализ и улучшение программы аудита.

5.3.2 Ресурсы для программы аудита

При определении ресурсов для программы аудита необходимо уделять внимание следующим вопросам:

- a) финансовые ресурсы для развития, внедрения, управления и улучшения деятельности по аудиту;
- b) методы проведения аудитов;
- c) процессы по достижению и поддержанию компетентности и улучшению деятельности аудиторов;
- d) наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, требуемой для достижения конкретных целей программы аудита;
- e) объём программы аудита;
- f) время в пути, обустройство и другие потребности для проведения аудита.

5.3.3 Процедуры программы аудита

Процедуры программы аудита должны охватывать, следующее:

- a) планирование и составление графиков аудита;
- b) обеспечение компетентности аудиторов и руководителей групп по аудиту;
- c) выбор соответствующих групп по аудиту и распределение ролей и ответственности;
- d) проведение аудитов;

- e) выполнение действий по результатам аудита, если требуется;
- f) поддержание записей по программе аудита;
- g) мониторинг показателей и результативности программы аудита;
- h) отчетность перед высшим руководством по всей проделанной работе по программе аудита.

Для малых предприятий вышеупомянутая деятельность может быть охвачена единственной процедурой.

5.4 Внедрение программы аудита

Внедрение программы аудита должно затрагивать следующее:

- a) доведение программы по аудиту до соответствующих сторон;
- b) координирование и календарное планирование аудитов и другой деятельности, связанной с программой аудита;
- c) определение и поддержание процесса оценивания аудиторов и их непрерывного профессионального роста согласно подразделам 7.6 и 7.5, соответственно;
- d) обеспечение формирования групп по аудиту;
- e) предоставление необходимых ресурсов группам по аудиту;
- f) обеспечение проведения аудитов в соответствии с программой аудитов;
- g) обеспечение управления записями по аудиту;
- h) обеспечение анализа и утверждения отчетов по аудиту и их рассылка заказчикам аудитов и другим заинтересованным сторонам;
- i) обеспечение действий по результатам аудита, если требуется.

5.5 Записи по программе аудита

Записи должны поддерживаться с целью демонстрации внедрения программы аудита и должны включать:

- a) записи, связанные с отдельными аудитами, такие как:
 - планы аудита,
 - отчеты по аудиту,
 - отчеты о несоответствиях,
 - отчеты по корректирующим и предупреждающим действиям;

- отчеты о действиях по результатам аудита, если требуется.

b) результаты анализа программы аудита;

c) записи о персонале, привлекаемом к аудиту, охватывающие следующие вопросы:

- компетентность аудитора и оценка его деятельности;

- выбор группы по аудиту, и

- поддержание и улучшение компетентности.

Записи должны храниться и должным образом защищаться.

5.6 Мониторинг и анализ программы аудита

Должен проводиться мониторинг внедрения программы аудита и через определенные интервалы времени анализ для оценивания достижения целей и идентификации возможностей улучшения. О результатах необходимо докладывать высшему руководству.

Показатели деятельности должны быть использованы для мониторинга характеристик, таких как:

- возможности группы по аудиту реализовать план аудита;

- соответствие программам аудитов и графикам; и

- обратная связь от заказчиков аудита, проверяемых организаций, и аудиторов.

Анализ программы аудита должен охватывать, например:

a) результаты мониторинга и установленные тенденции;

b) соответствие процедурам;

c) рост потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;

d) записи по программе аудита;

e) альтернативные или новые методики в области аудита; и

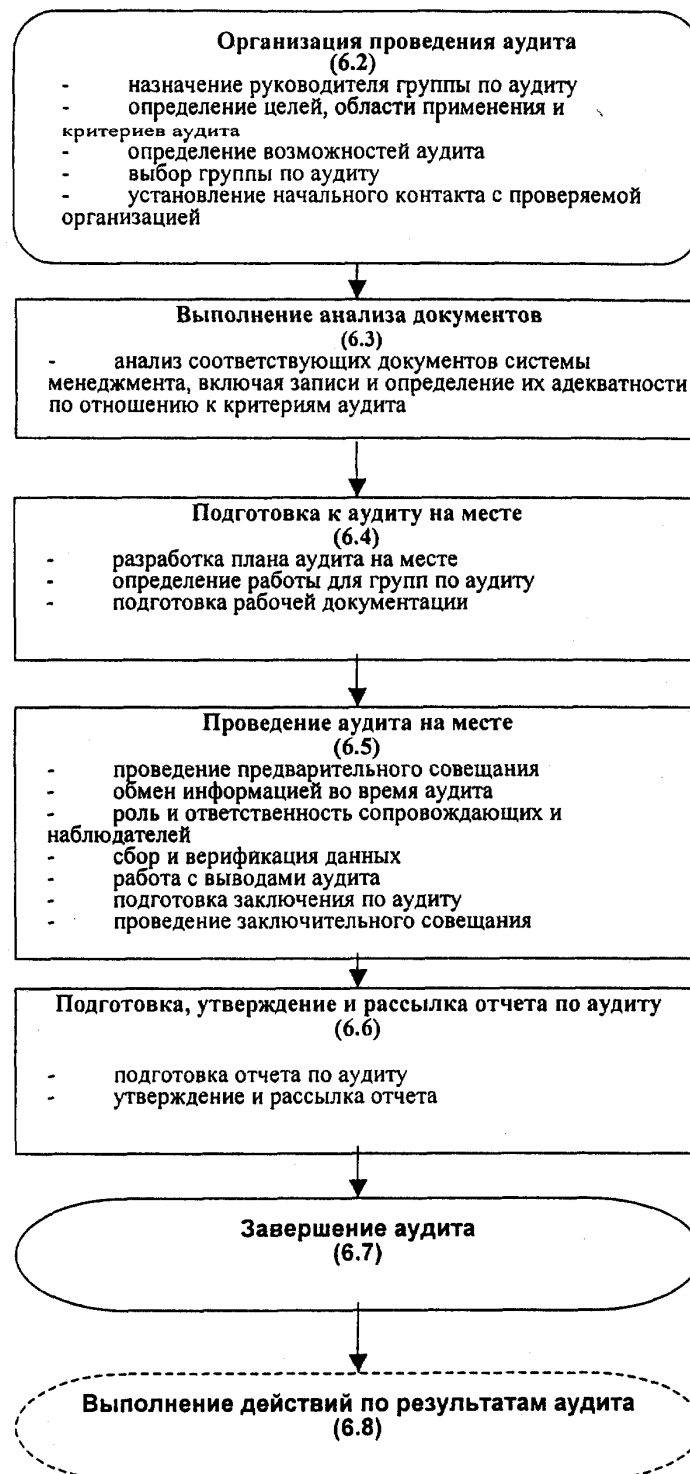
f) согласованность действий групп по аудиту в сходных ситуациях.

Результаты анализа программы аудита могут привести к корректирующим и предупреждающим действиям и улучшению программы аудита.

6 Проведение аудита

6.1 Общие положения

Настоящий раздел содержит указания по планированию и проведению аудитов, как части программы аудита. На рис. 2 показана типовая блок-схема проведения аудита. Степень распространения положений настоящего раздела зависит от области применения и сложности конкретного аудита, и предполагаемого использования заключений по аудиту.



ПРИМЕЧАНИЕ. Пунктирные линии указывают на то, что действия по результатам аудита обычно не рассматриваются как часть аудита.

Рис. 2. Типовая схема проведения аудита

6.2 Организация проведения аудита

6.2.1 Назначение руководителя группы по аудиту

Ответственные за управление программой аудита, должны назначать руководителя группы по конкретному аудиту.

В случае проведения совместного аудита важно достичь соглашения между проверяющими организациями до начала аудита относительно ответственности каждой организации и, в частности, относительно полномочий руководителя группы по аудиту, назначенному на аудит.

6.2.2. Определение целей, области применения и критериев аудита

Каждый аудит должен базироваться на документированных целях, области применения и критериях в пределах целей программы аудита.

Цели аудита определяют, что должно быть сделано при аудите и могут включать следующее:

- a) определение степени соответствия системы менеджмента проверяемой организации или ее частей критериям аудита;
- b) оценка возможности системы менеджмента обеспечивать соответствие законодательным требованиям, нормативным требованиям и требованиям контракта;
- c) оценка результативности системы менеджмента для достижения конкретных целей;
- d) идентификация областей потенциального улучшения системы менеджмента.

Область аудита описывает глубину и границы аудита, месторасположение, структурные подразделения, деятельность и процессы, которые подвергаются аудиту, а также сроки аудита.

Критерии аудита используются в виде базы для сравнения, по которой определяют соответствие и могут включать применяемые политики, процедуры, стандарты, законы и нормы, регламенты, требования к системе менеджмента, требования контрактов или своды правил промышленных секторов или

предпринимательской деятельности.

Цели аудита должны определяться заказчиком аудита. Область аудита и критерии аудита должны определяться заказчиком аудита и руководителем группы по аудиту в соответствии с процедурами программы аудита. Любые изменения в целях, области или критериях аудита должны согласовываться теми же сторонами.

Если осуществляется комплексный аудит, очень важно, чтобы руководитель группы по аудиту обеспечил, чтобы цели, область и критерии аудита отвечали сущности комплексного аудита.

6.2.3 Определение возможности проведения аудита

Возможность проведения аудита должна определяться с учетом наличия следующих факторов:

- достаточность и наличие необходимой информации для планирования аудита;
- адекватное сотрудничество с проверяемой организацией;
- наличие времени и необходимых ресурсов.

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

6.2.4 Формирование группы по аудиту

После того, как признана возможность проведения аудита, необходимо сформировать группу по аудиту с учетом компетентности, необходимой для достижения целей аудита. Если аудит осуществляет один аудитор, то он должен выполнять все обязанности, возлагаемые на руководителя группы по аудиту. Раздел 7 содержит указания по определению необходимой компетентности и дает описание процесса оценивания аудиторов.

При определении численности и состава группы по аудиту необходимо учитывать следующее:

- a) цели, область, критерии, оцениваемая продолжительность аудита;
- b) является ли аудит комплексным или совместным;

- c) общая компетентность группы по аудиту, необходимая для достижения целей аудита;
- d) применимые законодательные требования, нормативные требования, требования контрактов и требования органов по аккредитации/сертификации;
- e) необходимость обеспечения независимости группы по аудиту от проверяемой деятельности и избежания конфликта интересов;
- f) возможности членов группы по аудиту результативно сотрудничать с проверяемой организацией и совместно работать;
- g) язык аудита и понимание специфических социальных и культурных ценностей организации - эти вопросы могут решаться с учётом собственного опыта аудиторов или при поддержке технического эксперта;

Процесс обеспечения общей компетентности группы по аудиту должен включать следующие этапы:

- определение знаний и навыков, необходимых для достижения целей аудита;
- выбор членов группы по аудиту таким образом, чтобы в группе по аудиту имелись все необходимые знания и опыт.

Если аудиторы в группе по аудиту не полностью обладают всеми необходимыми знаниями и опытом, то возможно включение в группу технических экспертов. Технические эксперты должны работать под руководством аудиторов.

В группу по аудиту можно включать стажеров, но они не должны заниматься аудитом без руководства или методической помощи со стороны аудиторов.

И заказчик, и проверяемая организация имеют право требовать замены членов группы по аудиту на разумном основании с учётом принципов аудита, описанных в разделе 4. Примеры разумных оснований включают конфликт интересов (например, когда член группы по аудиту работал раньше в проверяемой организации или же оказывал услуги по консалтингу для проверяемой организации) и предыдущее неэтичное поведение. Такие основания должны быть доведены до сведения руководителя группы по аудиту и ответственного за управление программой по аудиту, которые должны решить проблему с заказчиком

аудита и проверяемой организацией, прежде чем принять какое-либо решение по замене членов группы по аудиту.

6.2.5 Установление первоначального контакта с проверяемой организацией

Первоначальный контакт с проверяемой организацией для проведения аудита может носить официальный или неофициальный характер и должен быть выполнен теми, кто несет ответственность за управление программой аудита или руководителем группы по аудиту. Цель первоначального контакта:

- a) определение каналов обмена информацией с представителем проверяемой организации;
- b) подтверждение полномочий для проведения аудита;
- c) предоставление информации по предлагаемому графику аудита и составу группы по аудиту;
- d) запрос доступа к соответствующим документам, включая записи;
- e) определение необходимых правил обеспечения безопасности работ на месте;
- f) определение подготовительных мероприятий к аудиту; и
- g) согласование присутствия наблюдателей и сопровождающих для группы по аудиту.

6.3 Анализ документов

Прежде чем начать деятельность по аудиту на месте, необходимо выполнить анализ документов проверяемой организации с целью определения соответствия системы, согласно документам, критериям аудита. Документация может включать соответствующие документы по системе менеджмента и записи, а также отчеты по предыдущим аудитам. Анализ должен учитывать размер, вид деятельности и сложность организации, а также цели и область проведения аудита. В некоторых случаях этот анализ может быть отложен до начала проведения аудита на месте, если это не наносит ущерб результативности проведения аудита. В других случаях можно предварительно посетить место проведения аудита для получения необходимой информации.

Если документация признана неадекватной, то руководитель группы по аудиту должен проинформировать заказчика аудита, ответственных за управление программой аудита и проверяемую организацию. Необходимо принять решение по продолжению или приостановке аудита до тех пор, пока проблемы с документацией не будут решены.

6.4 Подготовка к проведению аудита на месте

6.4.1 Подготовка плана аудита

Руководитель группы по аудиту должен подготовить план аудита, как основы для соглашения с заказчиком аудита, группой по аудиту и проверяемой организацией по проведению аудита. План должен помочь в составлении графика аудита и в проведении аудита.

Уровень подробностей изложения в плане аудита должен отражать область проведения и сложность аудита. Детали могут отличаться, например, от деталей первоначального и последующих аудитов, а также от внутренних и внешних аудитов. План аудита должен быть достаточно гибким, чтобы позволять вносить изменения, например, в область проведения аудита, которые могут быть необходимыми по мере осуществления аудита на месте.

План аудита должен включать следующее:

- a) цели аудита;
- b) критерии аудита и ссылочные документы;
- c) область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных подразделений и процессов, которые будут проверяться;
- d) даты и места проведения аудита;
- e) ожидаемое время и продолжительность проведения аудита на месте, включая совещания с руководством проверяемой организации и совещания групп по аудиту;
- f) роли и ответственность членов группы по аудиту и сопровождающих лиц;
- g) распределение требуемых ресурсов по критичным областям аудита;

План по аудиту должен также включать при необходимости следующее:

- h) определение представителя проверяемой организации для участия в аудите;
- i) рабочий язык и язык отчета по аудиту там, где он отличается от родного языка аудитора и/или проверяемой организации;
- j) содержание отчета по аудиту;
- k) материально-техническое обеспечение (средства передвижения, оборудование на месте и др.);
- l) все что касается конфиденциальности;
- m) любые действия по результатам аудита.

План должен быть проанализирован и принят заказчиком аудита и представлен проверяемой организации перед началом аудита на месте.

Любые возражения со стороны проверяемой организации должны быть разрешены между руководителем группы по аудиту, **проверяемой организацией и заказчиком** аудита.

Любой пересмотренный план аудита должен быть согласован заинтересованными сторонами, прежде чем продолжить аудит.

6.4.2 Распределение работ между членами группы по аудиту

Руководитель группы по аудиту, консультируясь с членами группы по аудиту, должен распределить ответственность между ними за аудит конкретных процессов, подразделений, участков, областей или видов деятельности. Такое распределение должно учитывать потребности в независимости и компетентности аудиторов и результативном использовании ресурсов, а также различные роли и ответственность аудиторов, стажеров и технических экспертов. Для достижения целей аудита по ходу аудита могут быть сделаны изменения в распределении ответственности.

6.4.3 Подготовка рабочих документов

Члены группы по аудиту должны анализировать информацию, относящуюся к распределению ответственности и готовить рабочие документы для использования в качестве ссылок и записей при аудите. Такие рабочие документы

могут включать:

- контрольные листы и планы выборочных проверок;
- формы для регистрации данных, таких как, подтверждающие свидетельства, выводы аудита и протоколы совещаний.

Использование контрольных листов и форм не должно ограничивать объем проверок при аудите, которые могут измениться в результате собранных данных во время аудита.

Рабочие документы, включая записи, являющиеся результатом их использования, должны храниться, по крайней мере, до завершения аудита. Хранение документов после завершения аудита описано в подразделе 6.7. Документы, содержащие конфиденциальную или частную информацию, должны сохраняться надлежащим образом членами группы по аудиту.

6.5 Проведение аудита на месте

6.5.1 Проведение предварительного совещания

Предварительное совещание должно проводиться вместе с руководством проверяемой организации или, где это возможно, с теми, кто отвечает за проверяемые подразделения или процессы. Цель предварительного совещания:

- a) подтверждение плана аудита;
- b) предоставление краткого обзора того, как будет выполняться аудит;
- c) подтверждение каналов обмена информацией;
- d) предоставление возможностей для проверяемой организации задавать вопросы.

Практическая помощь - Предварительное совещание

Во многих случаях, например, при внутренних аудитах, малых предприятий на предварительном совещании объявляется о том, что начинается аудит и объясняется характер аудита.

В других ситуациях с аудитом предварительное совещание является официальным и должна вестись регистрация присутствующих на нем. В роли председателя должен быть руководитель группы по аудиту. На совещании необходимо выполнить следующее:

- a) представление участников, включая их роль при аудите;
- b) подтверждение цели, области, критериев аудита;
- c) подтверждение графика проведения аудита, и других соглашений, связанных с аудитом, таких как: даты и время заключительного совещания, любых промежуточных совещаний группы по аудиту и руководства проверяемой организации и любых дальнейших изменений;
- d) ознакомление с методами и процедурами, используемыми при аудите, включая информирование проверяемой организации о том, что свидетельства аудита будут основываться на выборках доступных данных и поэтому при аудите будет присутствовать элемент неопределенности;
- e) подтверждение официальных каналов связи между группой по аудиту и проверяемой организацией;
- f) подтверждение языка, используемого при аудите;
- g) подтверждение, что проверяемая организация будет информирована о ходе аудита во время его проведения;
- h) подтверждение, что любые ресурсы и средства, необходимые группе по аудиту, будут доступны;
- i) подтверждение всего, что связано с конфиденциальностью;
- j) подтверждение обеспечения безопасности работы, процедур на случай чрезвычайной ситуации и обеспечения безопасности для группы по аудиту;
- k) подтверждение наличия, роли и личностей всех сопровождающих лиц;
- n) ознакомление с методами составления отчетов, включая классификацию несоответствий;
- l) информирование об условиях, при которых аудит может быть прекращен;
- m) информирование о системе рассмотрения апелляций по проведению или по заключениям по результатам аудита.

6.5.2 Обмен информацией в ходе аудита

В зависимости от области применения и сложности аудита может возникнуть необходимость в установлении официального соглашения по обмену информацией в ходе аудита между группой по аудиту и проверяемой организацией.

В группе по аудиту должен периодически проводиться обмен информацией, оцениваться ход аудита и, при необходимости, перераспределяться обязанности между членами группы по аудиту.

Во время аудита руководитель группы по аудиту должен периодически должным образом обмениваться информацией о ходе аудита и всех связанных с

этим вопросам с проверяемой организацией и заказчиком аудита. Свидетельство, полученное во время аудита, относительно предполагаемого непосредственного и существенного риска (например, связанного с безопасностью, экологией или качеством), должно быть представлено без задержки проверяемой организацией и, если необходимо, заказчику аудита. Все, что выходит за пределы области аудита, должно быть принято во внимание и сообщено руководителю группы по аудиту с тем, чтобы осуществить обмен информацией с проверяемой организацией и заказчиком аудита.

В случае, когда свидетельство аудита указывает на невыполнимость целей аудита, руководитель группы по аудиту должен доложить проверяемой организации и заказчику о причинах, с тем чтобы было предпринято соответствующее действие. Такое действие может включать корректировку и переутверждение плана аудита, изменение целей или области аудита, или прекращение аудита.

Любые потребности в изменениях в области аудита, которые могут стать заметными в ходе выполнения аудита, должны анализироваться и утверждаться должным образом заказчиком аудита и проверяемой организацией.

6.5.3 Роль и ответственность сопровождающих лиц и наблюдателей

Сопровождающие и наблюдатели могут сопровождать группу по аудиту, но они не являются ее составной частью. Они не должны оказывать влияние на проведение аудита или вмешиваться в проведение аудита.

Там, где сопровождающие назначены проверяемой организацией, они должны оказывать помощь группе по аудиту и действовать по просьбе руководителя группы по аудиту. В их обязанности входит следующее:

- a) обеспечение контактов и назначение времени для бесед;
- b) обеспечение посещений определенных мест или организации;
- c) обеспечение того, чтобы правила и процедуры по безопасности были известны и соблюдались членами группы по аудиту;
- d) исполнение роли лиц, свидетельствующих в ходе аудита от имени

проверяемой организации;

е) предоставление разъяснений или оказание помощи при сборе информации

6.5.4 Сбор и верификация информации

Во время аудита информация, относящаяся к целям аудита, области и критериям аудита, включая информацию, касающуюся взаимодействия между подразделениями деятельности и процессов, должна быть собрана путём необходимых выборок и верифицирована. Только информация, которая может быть верифицирована, может быть свидетельством аудита. Свидетельства аудита должны быть записаны.

Свидетельство аудита основывается на выборках пригодных данных. Поэтому присутствует элемент неопределенности при проведении аудита, и выводы, которые делаются во время аудита, должны учитывать эту неопределенность.

На рис. 3. дана блок-схема процесса, начиная от сбора информации до заключения по результатам аудита.

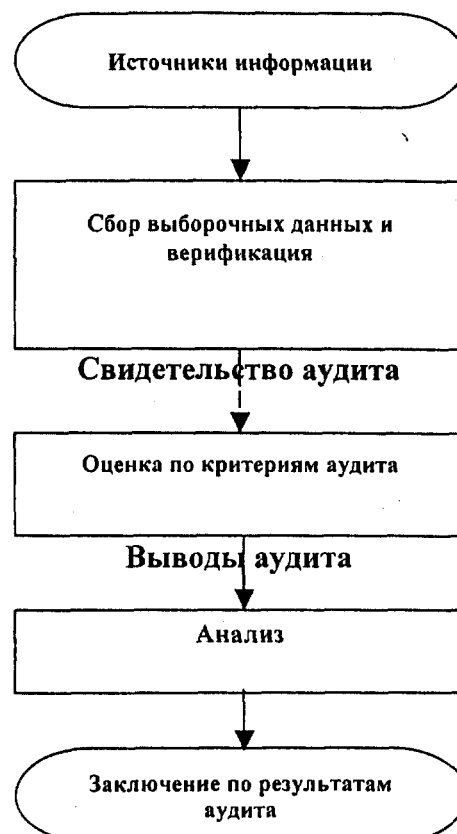


Рис. 3. Блок-схема процесса, начиная от сбора информации до заключений по результатам аудита

Методы сбора информации включают:

- опросы;
- наблюдения за деятельностью;
- анализ документов.

Практическая помощь – Источники информации

Выбранные источники информации могут меняться в зависимости от области и сложности аудита и могут включать следующие:

- а) опросы работников и других лиц;
- б) наблюдения за деятельностью, окружающей производственной средой и условиями работы;
- в) документы, такие, как политика, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешительные документы, спецификации, чертежи, контракты и заказы;
- г) записи, такие, как протоколы проверок, протоколы совещаний, отчеты по аудитам, записи по отслеживанию программ мониторинга и результаты измерений;
- д) итоговые данные, показатели анализа и результативности;
- е) информация по программам выборочного исследования проверяемой организации и процедурам управления выборками и процессами измерений;
- ж) отчеты, источниками которых могут быть, например, обратная связь от потребителей, другая соответствующая информация, получаемая извне и оценки поставщиков;
- и) компьютеризированные базы данных и веб-сайты

Практическая помощь - Проведение опросов

Опросы являются одними из важных средств сбора информации, и они должны выполняться с учётом ситуации и опрашиваемого лица. При этом аудитор должен принимать во внимание следующее:

- а) опросы должны выполняться на соответствующих уровнях и в подразделениях с лицами, выполняющими работы или решающими задачи в пределах области аудита;
- б) опрос работников осуществляется в обычное рабочее время на обычном рабочем месте;
- в) опрашиваемое лицо должно быть психологически подготовлено к опросу и опрос следует вести доброжелательно;
- г) необходимо объяснить причину опроса и осуществляемые записи;
- д) опрос можно начинать с просьбы рассказать о своей работе;
- е) необходимо избегать наводящих вопросов;
- ж) результаты опроса должны быть обобщены и проанализированы вместе с опрашиваемым лицом;
- и) необходимо поблагодарить опрашиваемое лицо за сотрудничество.

6.5.5 Формирование выводов аудита

Свидетельства аудита должны быть сопоставлены с критериями аудита с тем,

чтобы получить выводы аудит. Выводы аудита могут указать на соответствие или несоответствие критериям аудита. При сопоставлении с целями аудита выводы аудита могут определить возможности для улучшения.

Группа по аудиту должна при необходимости собираться для анализа выводов аудита на определенных этапах во время аудита.

Соответствия критериями аудита должны быть обобщены с указанием мест расположения, подразделений или процессов, которые подвергались аудиту. Если это предусмотрено планом аудита, то отдельные выводы аудита о соответствии и подтверждающие их свидетельства также должны записываться.

Несоответствия и подтверждающие их свидетельства аудита должны записываться. Несоответствия могут быть классифицированы (ранжированы). Они должны быть проанализированы с проверяемой организацией для удостоверения того, что свидетельства аудита объективны и, что несоответствия понятны. Необходимо устранить разногласия во мнениях по свидетельствам аудита и/или выводам аудита, а неразрешенные проблемы должны быть документально оформлены.

6.5.6 Подготовка заключений по результатам аудита

Группа по аудиту до заключительного совещания должна осуществить следующие мероприятия:

- a) рассмотрение выводов аудита и другой соответствующей информации, собранной во время аудита, на соответствие целям аудита;
- b) согласование заключения по результатам аудита с учетом элемента неопределенности, присущей процессу аудита;
- c) подготовка рекомендаций, если это предусмотрено целями аудита;

и

d) обсуждение действий по результатам аудита, если это входит в план аудита.

Практическая помощь – Заключение по аудиту

Заключения по аудиту могут охватывать следующие вопросы:

- а) степень соответствия системы менеджмента критериям аудита;
- б) результативность внедрения, поддержания и улучшения системы менеджмента;
- и
- в) возможности процесса анализа со стороны руководства для обеспечения постоянной пригодности системы менеджмента, её адекватности, результативности и улучшения.

Если это определено целями аудита, то заключения по результатам аудита могут включать рекомендации относительно улучшений, взаимоотношений в бизнесе (предпринимательской деятельности), сертификации/регистрации или дальнейшей деятельности по аудиту.

6.5.7 Проведение заключительного совещания

Цель заключительного совещания, председателем которого является руководитель группы по аудиту - представить выводы и заключения по аудиту таким образом, чтобы они были поняты и признаны проверяемой организацией, и было получено согласие, если это требуется, со стороны проверяемой организации по срокам предоставления плана корректирующих и предупреждающих действий. Участники заключительного совещания должны представлять проверяемую организацию, возможно также заказчика аудита и другие стороны. Если это необходимо, руководитель группы по аудиту, должен дать рекомендации проверяемой организации относительно сложившихся во время аудита ситуаций, которые могут уменьшить доверие к заключениям по аудиту.

Во многих случаях, например, при внутреннем аудите малого предприятия, на заключительном совещании просто сообщаются выводы и заключение по аудиту.

В других ситуациях при аудите совещание должно быть официальным с ведением протокола и списка присутствующих.

Любые разногласия по выводам и/или заключению между группой по аудиту, и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, по возможности, разрешены. Если нет единого мнения, это должно быть зафиксировано.

Если это предусмотрено целями аудита, то должны быть представлены

рекомендации по улучшению. Должно указываться, что рекомендации не носят обязательного характера.

6.6 Подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту

6.6.1 Подготовка отчета по аудиту

Руководитель группы по аудиту отвечает за подготовку и содержание отчета по аудиту.

Отчет по аудиту должен содержать полные, точные, сжатые и понятные записи по аудиту и должен включать или ссылаться на следующие вопросы:.

- a) цели аудита;
- b) область аудита, в частности идентификация организационных и функциональных подразделений или проверяемых процессов и охватываемый период времени;
- c) идентификация заказчика аудита;
- d) идентификация руководителя и членов группы по аудиту;
- e) даты и места проведения аудита на месте;
- f) критерии аудита;
- g) выводы аудита;
- h) заключение по аудиту.

Отчет по аудиту может также включать или делать ссылки на следующее:

- i) план аудита;
- j) список представителей проверяемой организации;
- k) итоги проведения аудита, включая неопределённости и/или любые встретившиеся препятствия при его проведении, которые могут уменьшить достоверность заключения по аудиту;
- l) подтверждение достижения целей аудита в пределах области аудита в соответствии с планом аудита;
- m) области, не охваченные аудитом, но находящиеся в области аудита;
- n) неразрешенные противоречия между группой по аудиту и проверяемой организацией;

- о) рекомендации по улучшению, если это предусмотрено целями аудита;
- р) согласованный план действий по результатам аудита в произвольной форме;
- q) заявление о конфиденциальном характере содержимого отчета;
- г) перечень рассылки отчета по аудиту.

6.6.2 Утверждение и рассылка отчета по аудиту

Отчет по аудиту должен быть подготовлен в согласованные сроки. Если это невозможно, то о причинах задержки необходимо сообщить заказчику аудита и следует согласовать новый срок подготовки отчёта по аудиту.

Отчет по аудиту должен быть датирован, проанализирован и утвержден в соответствии с процедурами программы аудита.

Отчет по аудиту должен быть разослан получателям, определенным заказчиком аудита.

Отчет по аудиту является собственностью заказчика аудита. Члены группы по аудиту и все, кто получают отчёт по аудиту, должны соблюдать конфиденциальность содержимого отчёта.

6.7 Завершение аудита

Аудит считается завершенным, когда вся деятельность, предусмотренная планом аудита, выполнена и утвержденный отчет по аудиту разослан.

Документы, имеющие отношение к аудиту, должны храниться или уничтожаться на основании соглашения между участвующими сторонами и в соответствии с процедурами программы аудита, соглашением между сторонами и в соответствии с действующим законодательством, нормативными требованиями и требованиями контрактов.

Если это не предусмотрено законом, группа по аудиту и ответственные за управление программой аудита не должны раскрывать содержимого документов и другой информации, полученной во время аудита, или отчетов по аудиту любой другой стороне без ясного разрешения заказчика аудита и, где это требуется, разрешения проверяемой организации. Если необходимо раскрыть содержание

документов аудита, заказчик аудита и проверяемая организация должны быть проинформированы об этом, как можно скорее.

6.8 Действия по результатам аудита

Заключения по результатам аудита могут указывать на необходимость корректирующих, предупреждающих действий или, при необходимости, действий по улучшению. Такие последующие действия не рассматриваются как часть аудита и вопрос об их проведении в согласованные сроки обычно решает проверяемая организация.

Проверяемая организация должна информировать заказчика аудита о состоянии выполнения этих действий.

Завершение и результативность корректирующих действий должны быть верифицированы. Эта верификация может быть частью последующего аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ. Программа аудита может предусматривать выполнение определенных действий после аудита членами группы по аудиту, что может добавить ценность аудиту, с учётом их опыта. В таких случаях следует позаботиться об обеспечении независимости при проведении последующих аудитов.

7 Компетентность и оценка аудиторов

7.1 Общие положения

Доверие и уверенность при аудите зависят от компетентности тех, кто проводит аудит. Эта компетентность базируется на демонстрации:

- личных качеств (см. подраздел 7.2); и
- способности применить знания и навыки, указанные в подразделе 7.3, приобретенные во время учебы, работы, стажировки и опыта при проведении аудита, описанные в подразделе 7.4.

Эта концепция компетентности аудиторов показана на рис. 4. Некоторые области знаний и навыков, описанные в подразделе 7.3, являются общими для аудиторов систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента, а

некоторые специфическими для аудиторов по отдельным дисциплинам.

Аудиторы совершенствуют, поддерживают и улучшают свою компетентность через постоянное профессиональное развитие и регулярное участие в аудитах (см. подраздел 7.5).

Процесс оценки аудиторов и руководителей групп по аудиту описан в подразделе 7.6.

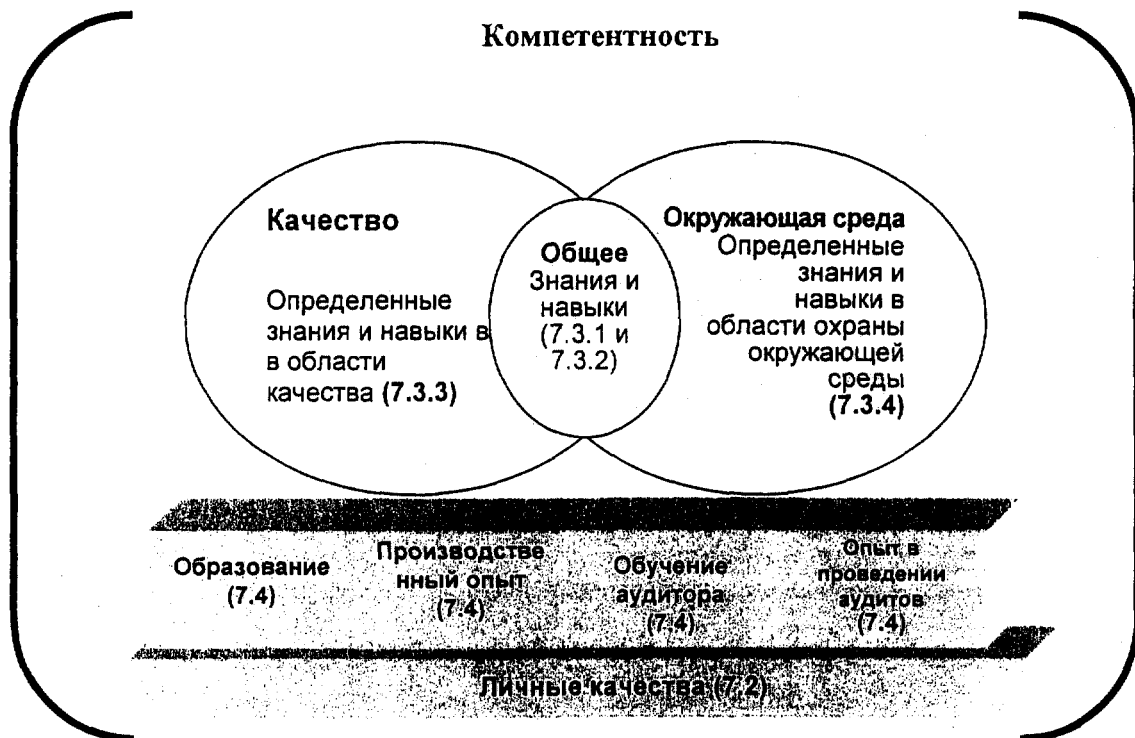


Рис.4. Концепция компетентности

7.2 Личные качества

Аудиторы должны иметь такие личные качества, которые позволяют им действовать в соответствии с принципами проведения аудита, описанными в разделе 4. Аудитор должен быть:

- a) порядочным - т.е. правдивым, искренним, честным, сдержанным и благоразумным;
- b) открытым - т.е. воспринимающим альтернативные идеи или точки зрения;
- c) дипломатичным - т.е. умеющим тактично взаимодействовать с людьми;
- d) наблюдательным - т.е. активно знакомиться с окружением и

деятельностью;

e) проницательным - т.е. интуитивно оценивать ситуации;

f) разносторонним - т.е. быть готовым приспособливаться к различным ситуациям;

g) упорным - т.е. настойчивым, ориентированным на достижение целей;

h) решительным - т.е. своевременно принимать решения на основе логических соображений и анализа; и

i) уверенным - т.е. действовать независимо, в то же время результативно сотрудничать с другими.

7.3 Знания и навыки

7.3.1 Общие знания и навыки аудиторов систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

Аудиторы должны обладать знаниями и навыками в следующих областях:

a) Принципы, процедуры и методы аудита - для того, чтобы аудитор имел возможность выбрать и применить их к различным аудитам и обеспечить, чтобы аудиты проводились в надлежащем и систематическом образом.

Аудитор должен быть готов к выполнению следующих действий:

- применение принципов, процедур и методов аудита;

- результативное планирование и организация работ;

проведение аудита в течение установленного времени

- установление приоритетов и ориентация на существенные моменты;

- сбор данных посредством результативного опроса, заслушивания, наблюдений и анализа документов, записей и данных;

- понимание соответствующих методов и результатов выборочного исследования для аудита;

- проверка точности собранных данных;

- подтверждение достаточности и соответствия свидетельств аудита для подкрепления выводов аудита и заключений;

- оценка тех факторов, которые влияют на достоверность выводов и

заклучений аудита;

использование рабочих документов для записи деятельности при аудите;

- подготовка отчетов по аудиту;

- сохранение конфиденциальности данных; и

- результативный обмен информацией посредством личных знаний языка или с помощью переводчика;

b) Система менеджмента и ссылочные документы - для того, чтобы уметь охватить область аудита и применить критерии аудита. Знания и навыки в этой области должны охватывать:

- применение систем менеджмента к различным организациям;

- взаимодействие между элементами системы менеджмента;

- стандарты по системе менеджмента качества или системе экологического менеджмента, применяемые процедуры или другие документы по системам менеджмента, используемым в качестве критериев аудита;

- различия и приоритеты ссылочных документов; •

применение ссылочных документов к различным ситуациям при аудите;

- системы информации и методы для санкционирования, обеспечения безопасности, рассылки и управления документами, данными и записями;

c) Организационные моменты - для того, чтобы позволить аудитору уяснить принципы работы проверяемой организации. Знания и навыки в этой области должны охватывать:

- размеры, структуру, функции организации и взаимосвязи (подразделений) внутри нее;

- общие бизнес-процессы и соответствующую терминологию; и культурные и социальные обычаи проверяемой организации;

d) Применяемые законы, технические регламенты, относящиеся к предмету, - для того, чтобы позволить аудитору работать в этой области и осознавать требования, предъявляемые к проверяемой организации. Знания и навыки в этой области должны охватывать:

- местные, региональные и национальные своды правил, законы, нормативные правовые акты и технические регламенты;
- контракты и договоры;
- международные соглашения и конвенции; и
- другие требования, которые касаются организации и выполнять которые организация обязалась.

7.3.2 Общие знания и навыки руководителей групп по аудиту

Руководители групп по аудиту должны иметь дополнительные знания и навыки по руководству аудитом для того, чтобы способствовать результативному и эффективному проведению аудита. Руководитель группы по аудиту должен быть готов к выполнению следующих действий:

- планирование аудита и результативное использование ресурсов во время аудита;
- представление группы по аудиту при взаимодействии с заказчиком аудита и проверяемой организацией;
- организация и направление работы членов группы по аудиту;
- обеспечение руководства и сопровождение работы стажёров;
- руководство группой по аудиту для получения заключения по аудиту;
- предупреждение и разрешение конфликтов;
- подготовка и завершение отчета по аудиту.

7.3.3 Специальные знания и навыки аудиторов системы менеджмента качества

Аудиторы системы менеджмента качества должны обладать знаниями и навыками в следующих областях:

- a) Методы и технологии, имеющие отношение к качеству - для того, чтобы

позволить аудитору проверять системы менеджмента качества и получать необходимые выводы по аудиту и делать соответствующие заключения по аудиту. Знания и навыки в этой области должны охватывать:

- терминологию по качеству;
- принципы менеджмента качества и их применение; и
- методы менеджмента качества и их применение (например, статистический контроль процессов, анализ вида отказов и их последствий и др.);

b) Процессы и продукция, включая услуги - для того, чтобы позволить аудитору понять технологические особенности, при которых проводится аудит. Знания и навыки в этой области должны охватывать:

- терминологию в определенной отрасли;
- технические характеристики процессов и продукции, включая услуги;
- и
- процессы и практику работы в определенной отрасли.

7.3.4 Специальные знания и навыки аудиторов системы экологического менеджмента

Аудиторы системы экологического менеджмента должны обладать знаниями и навыками в следующих областях:

a) Методы и технологии экологического менеджмента - для того, чтобы позволить аудитору проверить системы экологического менеджмента и получить необходимые наблюдения аудита и заключения по аудиту. Знания и навыки в этой области должны охватывать:

- терминологию по экологии;
- принципы экологического менеджмента и их применение; и
- методы экологического менеджмента (такие как, оценка экологической результативности, оценка жизненного цикла, оценка эффективности экологического менеджмента и др.)

b) Наука об окружающей среде и технологиях, связанных с охраной

окружающей среды, - для того, чтобы позволить аудитору понять основу взаимоотношений между человеческой деятельностью и окружающей средой. Знания и навыки в этой области должны охватывать:

- воздействие человеческой деятельности на окружающую среду;
- взаимодействие экосистем;
- компоненты окружающей среды (например, воздух, вода, земля);
- управление использованием природных ресурсов (например, ископаемые топлива, вода, флора и фауна); и основные методы охраны окружающей среды.

с) Технические и экологические аспекты деятельности - для того, чтобы позволить аудитору понять взаимодействие проверяемой организации, продукции, услуг и функционирования организации с окружающей средой.

Знания и навыки в этой области должны охватывать:

- терминологию в определенной отрасли экономики;
- экологические аспекты и воздействия на окружающую среду;
- методы оценивания значимости экологических аспектов;
- критичные характеристики рабочих процессов, продукции и услуг;
- методы мониторинга и измерений;
- технологии предотвращения загрязнений.

7.4 Образование, практический опыт, обучение аудиторов и опыт проведения аудита

7.4.1 Аудиторы

Аудиторы должны иметь образование, практический опыт работы, пройти курс обучения по аудиту и иметь опыт работы аудитора.

а) Они должны иметь завершенное образование, позволяющее овладеть знаниями и навыками, описанными в подразделе 7.3.

б) Они должны иметь опыт работы, способствующий повышению знаний и навыков, описанных в 7.3.3 и 7.3.4. Практический опыт работы должен быть в технической сфере, сфере управления или в профессиональной области,

включая опыт по принятию решений, разрешению проблем и обмену информацией с другим управленческим или специальным персоналом, сотрудниками того же уровня, потребителями и/или другими заинтересованными сторонами.

Часть практического опыта работы должна быть на должностях, где выполняемая работа содействует развитию знаний и опыта в следующих областях:

- менеджмент качества для аудиторов систем менеджмента качества; и
- экологический менеджмент для аудиторов систем экологического менеджмента.

менеджмента.

с) Они должны пройти обучение по аудиту, обеспечивающее развитие знаний и навыков, описанных в 7.3.1, 7.3.3 и 7.3.4. Это обучение может проходить в самой организации или в сторонней организации;

d) Они должны иметь опыт проведения аудитов по деятельности, описанной в разделе 6. Этот опыт должен приобретаться под наблюдением и руководством аудитора, который компетентен в качестве руководителя группы по аудиту по этой же дисциплине.

ПРИМЕЧАНИЕ. Степень руководства и управления (здесь и в 7.4.2 и 7.4.3 и в табл. 1), необходимые во время аудита, отданы на усмотрение ответственных лиц по управлению программой аудита и руководителя группы по аудиту. Обеспечение руководства и управления не предполагает постоянного надзора и не требует выделения кого-либо исключительно для этих целей.

7.4.2 Руководитель группы по аудиту

Руководитель группы по аудиту должен приобретать дополнительный опыт по аудиту, чтобы повышать знания и навыки, описанные в 7.3.2. Этот дополнительный опыт должен увеличиваться во время работы в качестве руководителя группы по аудиту под руководством и наблюдением другого аудитора, который компетентен в качестве руководителя группы по аудиту.

7.4.3 Аудиторы, осуществляющие аудит обеих систем - менеджмента качества и экологического менеджмента

Аудиторы системы менеджмента качества или системы экологического менеджмента, которые хотят стать аудиторами по второй дисциплине:

- a) должны пройти обучение и иметь практический опыт работы, необходимые для приобретения знаний и опыта по второй дисциплине;
- b) должны провести аудиты, охватывающие систему менеджмента по второй дисциплине под наблюдением и руководством аудитора, компетентного в качестве руководителя группы по аудиту по второй дисциплине.

Руководитель группы по аудиту по одной дисциплине должен отвечать указанным выше требованиям для того, чтобы стать руководителем группы по аудиту по второй дисциплине.

7.4.4 Уровни образования, опыта работы, обучения аудиторов и опыта проведения аудита

Организации должны определить требования к образованию, опыту работы, обучению аудиторов и опыту аудита, которые требуются аудитору для того, чтобы приобрести знания и опыт, соответствующие программе аудита, путём применения этапов 1 и 2 процесса оценки, описанного в 7.6.2.

Опыт показывает, что уровни, указанные в таблице 1, соответствуют аудиторам, проводящим сертификационные аудиты или им подобные. В зависимости от программы аудита необходимый уровень может быть выше или ниже.

Таблица 1. Пример уровней образования, опыта работы, обучения по аудиту, опыта проведения аудитов для аудиторов, осуществляющих аудиты по сертификации или аналогичные аудиты

Параметр	Аудитор	Аудитор по двум дисциплинам	Руководитель группы по аудиту
Образование	Высшее образование (см. прим. 1)	Что и для аудитора	Что и для аудитора
Общий опыт работы	5 лет (см. примечание 2)	Что и для аудитора	Что и для аудитора
Опыт работы в области менеджмента качества или экологического менеджмента	По крайней мере 2 года из общих 5 лет	2 года по второй дисциплине(см. прил.3)	Что и для аудитора
Обучение аудитора	40 часов обучения аудиту	24 часа обучения по второй дисциплине (см. примечание 4)	Что и для аудитора
Опыт проведения аудитов	4 полных аудита в течение не менее 20 дней для накопления опыта проведения аудита в качестве стажера под руководством аудитора, обладающего компетентностью руководителя группы по аудиту (см. прим. 5). Аудиты должны проходить в течение трёх последних лет	3 полных аудита в течение не менее 15 дней для накопления опыта проведения аудита по второй дисциплине под руководством аудитора, обладающего компетентностью руководителя группы по аудиту (см. примечание 5). Аудиты должны проходить в течение двух последних лет	3 полных аудита в течение не менее 15 дней в качестве руководителя группы по аудиту под руководством аудитора, компетентного в области руководителя группы по аудиту (см. примечание 5). Аудиты должны проходить в течение двух последних лет

ПРИМЕЧАНИЕ 1* Высшее образование представляет собой часть национальной системы образования.

ПРИМЕЧАНИЕ 2* Количество лет производственного опыта может быть сокращено на 1 год в случае, когда лицо получило соответствующее высшее образование по системам менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Опыт работы по второй дисциплине может совпадать с опытом работы по первой дисциплине.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Обучение по второй дисциплине требует знания соответствующих стандартов, законов, технических регламентов, правил, принципов, методов и других требований.

ПРИМЕЧАНИЕ 5 Завершенный аудит, это аудит, охватывающий все этапы, описанные в подразделах 6,3, 6.4, 6.5, 6.6. Общий опыт по аудиту должен охватывать весь стандарт на систему менеджмента.

*Примечания 1 и 2 приведены в редакции, отличной от ИСО 19011-2002

7.5 Поддержание и повышение компетентности

7.5.1 Постоянный рост профессионализма

Постоянный рост профессионализма связан с поддержанием и улучшением знаний, навыков и личных качеств. Это может быть достигнуто посредством дополнительного практического опыта, обучения, стажировок, самоподготовки, занятий с репетиторами, посещения совещаний, семинаров и конференций или других видов деятельности. Аудиторы должны демонстрировать свой постоянный профессиональный рост.

Деятельность по постоянному профессиональному росту должна учитывать изменения в личных потребностях аудиторов и организаций, в практике проведения аудитов, стандартах и других требованиях.

7.5.2 Поддержание компетентности в проведении аудитов

Аудиторы должны поддерживать и демонстрировать свою компетентность в проведении аудита посредством постоянного участия в аудитах систем менеджмента качества и (или) систем экологического менеджмента.

7.6 Оценка аудиторов

7.6.1 Общие положения

Оценка аудиторов и руководителей групп по аудиту должна быть спланирована, реализована и запротоколирована в соответствии с процедурами программы аудита с целью обеспечения объективных, последовательных, достоверных и надежных результатов. Процесс оценивания должен выявить потребности в обучении и других методах повышения навыков.

Оценка аудиторов происходит на следующих этапах:

- начальное оценивание лиц, желающих стать аудиторами;
- оценивание аудиторов, как части процесса формирования группы по аудиту, описанного в 6.2.4;
- постоянное оценивание характеристик аудитора с целью идентификации потребностей, необходимых для поддержания и улучшения знаний и навыков.

На Рис. 5. показана взаимосвязь между этими этапами оценивания.

Этапы процесса, описанного в 7.6.2 могут быть использованы на каждом этапе оценивания.

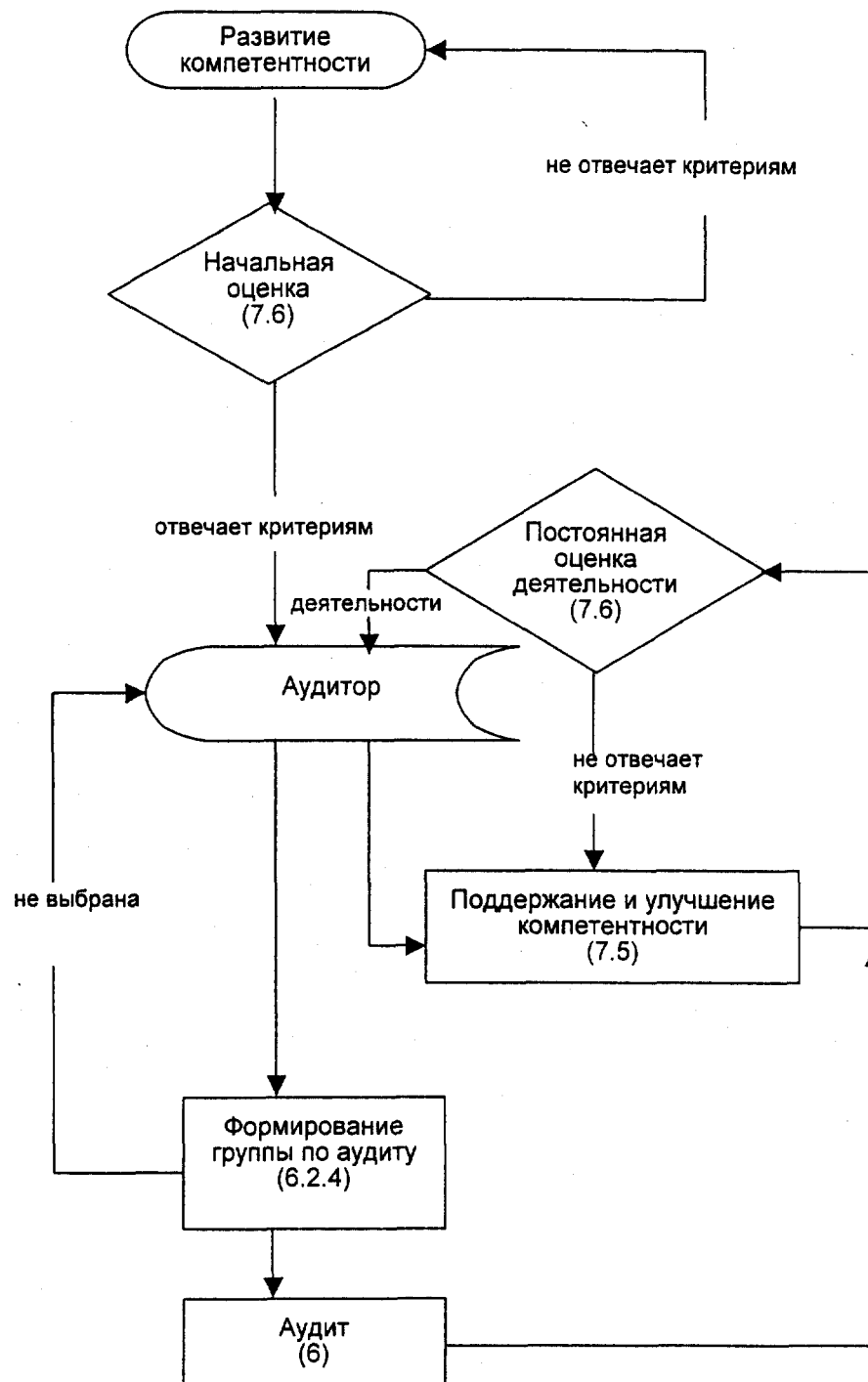


Рис. 5. Взаимодействие этапов оценки

7.6.2 Процесс оценки

Процесс оценки включает четыре основных этапа:

Этап 1. Идентификация личных качеств, знаний и навыков с тем, чтобы

отвечать потребностям программы аудита

При определении соответствующих знаний и навыков необходимо учитывать следующее:

- размер, вид деятельности и сложность проверяемой организации;
- цели и объём программы аудита;
- требования сертификации/регистрации и аккредитации;
- роль процесса аудита для менеджмента проверяемой организации;
- уровень конфиденциальности, требуемый в программе аудита;
- сложность проверяемой системы менеджмента.

Этап 2. Определение критериев оценки

Критерии могут быть количественными (такими как, практический опыт работы в годах, образование, количество проведённых аудитов, количество часов обучения аудиту) или качественными (такими как, демонстрируемые личные качества, знания или характеристики навыков при обучении или на рабочем месте).

Этап 3. Выбор соответствующего метода оценки

Оценку осуществляет лицо или комиссия, используя один или несколько методов, выбранных из табл. 2. При использовании табл. 2 необходимо обратить внимание на следующее:

- описанные методы представляют диапазон возможностей и могут не применяться во всех ситуациях;
- различные описанные методы могут отличаться по своей надежности;
- обычно для достижения того, чтобы результат был объективным, согласующимся, беспристрастным и -достоверным, выбирают сочетание методов.

Этап 4. Проведение оценки

На этом этапе собранная информация о лице сравнивается с критериями, установленными на этапе 2. В случае, если лицо не отвечает критериям, указывают на необходимость дополнительного обучения, производственного опыта и (или) участия в аудите, после чего осуществляется повторная оценка.

В табл. 3 дается пример того, каким образом могут использоваться и

документироваться этапы процесса оценки для гипотетической внутренней программы аудита.

Таблица 2. Методы оценок

Метод оценивания	Цели	Примеры
Анализ записей (документов)	Проверка степени подготовки аудитора	Анализ записей (документов) об образовании, обучении, производственном опыте и опыте по аудиту
Положительная и отрицательная обратная связь	Обратная связь обеспечивает данными о том, как воспринимается деятельность аудитора	Инспектирование деятельности, вопросники, резюме, рекомендации, жалобы, анализ деятельности, беспристрастная оценка
Собеседование	Оценка личных качеств и навыков по умению взаимодействовать, уточнение информации и знаний по испытаниям и получение дополнительной информации	Собеседование с глазу на глаз и по телефону
Наблюдение	Оценка личных качеств и возможность применения знаний и навыков	Выполнение своей роли, аудит под наблюдением, эффективность на рабочем месте
Тестирование	Оценка личных качеств и их применение	Устные и письменные экзамены, психометрические тесты
Анализ деятельности после аудита	Получение информации там, где прямое наблюдение невозможно или неприемлемо	Анализ отчета по аудиту и обсуждение с заказчиком аудита, проверяемой организацией, коллегами и с аудитором

Таблица 3. Применение процесса оценки аудитора в гипотетической программе внутреннего аудита

Область компетентности	Этап 1 Личные качества, знания и навыки	Этап 2 Критерии оценки	Этап 3 Методы оценки
Личные качества	Этичность, открытость, дипломатичность, наблюдательность, восприимчивость, многосторонность, упорство, решительность, уверенность	Удовлетворительная деятельность на рабочем месте	Оценка деятельности
Общие знания и навыки			
Принципы аудита, процедуры и методы аудита	Способность проводить аудит согласно внутренним процедурам, обмен информацией с коллегами на рабочем месте	Завершенный курс обучения по внутреннему аудиту. Участие в трёх аудитах в качестве члена группы по внутреннему аудиту	Анализ записей по обучению. Наблюдение. Беспристрастный анализ
Документы систем менеджмента и ссылочные документы	Умение применять подходящие части Руководства по системе менеджмента и связанные с этим процедуры	Чтение и понимание процедур в Руководстве по системе менеджмента применительно к целям, области и критериям аудита.	Анализ записей по обучению Тестирование, Собеседование
Организационные ситуации	Способность эффективно функционировать с учётом уровня культуры организации, организационных структур и структуры отчетности	Работа в организации, по крайней мере, один год в качестве наблюдателя	Анализ записей по работе
Применяемые законы, технические регламенты и другие требования	Способность идентифицировать и понимать применение соответствующих законов и норм, относящихся к процессам, продукции и/или обязательствам по охране окружающей среды	Полный курс обучения по законам, нормам относящимся к деятельности и процессам, подвергающимся аудиту	Анализ записей по „ обучению

Область компетентности	Этап 1 Личные качества, знания и навыки	Этап 2 Критерии оценки	Этап 3 Методы оценки
Конкретные знания и навыки в области качества			
Методы и способы, имеющие отношение к качеству	Способность описывать методы управления (контроля) качеством на месте. Умение отличать требования к испытаниям (тестированию) во время процесса производства и к заключительным испытаниям	Полный курс обучения по применению методов управления (контроля) качества. Демонстрация на рабочем месте использования процедур испытаний во время процесса производства и при заключительных испытаниях	Анализ записей по обучению. Наблюдение
Процессы и продукция, включая услуги	Способность идентифицировать продукцию, процессы производства, технические условия и конечное пользование	Работа при планировании производства в качестве служащего. Работа в отделе по предоставлению услуг	Анализ записей по работе
Конкретные знания и навыки в области охраны окружающей среды (экологии)			
Методы и технологии экологического менеджмента	Способность понимать методы для оценки деятельности в экологического менеджмента.	Полный курс обучения по оценке деятельности в области охраны окружающей среды	Анализ записей по обучению
Наука и технология в области охраны окружающей среды	Способность понимать как методы защиты от загрязнения и контроля выбросов (сбросов), используемые организацией, связаны со значимыми экологическими аспектами организации.	Шесть месяцев работы в области защиты от загрязнений и контроля выбросов (сбросов) на производстве с аналогичной производственной средой	Анализ записей по работе
Технический и экологический аспекты деятельности	Умение оценивать воздействие условий производства организации на окружающую среду (например, материалы, их взаимодействие друг с другом и потенциальное воздействие на окружающую среду в случае их утечки или выброса). Умение оценивать процедуры реагирования на чрезвычайные ситуации в случае инцидентов, связанных с окружающей средой	Полный курс внутреннего обучения по хранению материалов, их смешиванию, использованию, утилизации и их воздействию на окружающую среду. Полный курс обучения по плану действий при чрезвычайных ситуациях в качестве члена группы чрезвычайного реагирования	Анализ записей по обучению, содержанию курса и результатов. Анализ обучения и записей по работе