



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

05 июня 2009 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство**

Идентификация процессов*

1. Отличие понятий процесса и работы

Если проверяемая организация не делает различий между понятиями процесса и работы, аудитор должен объяснить, в чем состоит разница, используя пояснения (раздел 2.4) и определение (3.4.1) в ISO 9000, как справочную информацию. Аудитор должен быть способен адаптироваться к ситуации в проверяемой организации. Это ответственность аудитора – понять системы и подходы проверяемой организации.

В ходе аудита аудитор должен определить, имеется ли только проблема разного понимания терминов или же реальное упущение во внедрении процессного подхода проверяемой организацией. Возможно, потребуется выпуск записи о несоответствии, если проверяемая организация не полностью выполнила требования, установленные в разделе 4.1 стандарта ISO 9001. Если же это всего-навсего терминологическая проблема, то и нет необходимости выпускать сообщение о несоответствии, если все требования раздела 4.1 выполнены.

Проверяемая организация имеет право использовать свою собственную терминологию, обеспечивая при этом выполнение требований стандарта. Аудитор должен мысленно сформировать для себя таблицу соответствия терминов, чтобы обеспечить согласованность и лучшее понимание.

2. Процесс имеет установленные цель (цели), вход(ы), выход(ы), функции¹ и ресурсы

Если проверяемый не понимает, что процесс должен иметь установленные (но не обязательно измеримые) цель (цели), вход(ы), выход(ы), функции и ресурсы, то аудитор должен попытаться переформулировать вопросы, избегая использования профессиональной лексики менеджмента качества, например так: Можете ли Вы пояснить Ваши действия? Какая основная деятельность выполняется в Вашем подразделении? Какая информация необходима Вам для начала работы? Откуда

¹ Здесь термин «функция» использован как аналог термина «вид деятельности» [прим. пер.]



она поступает? Кто получает результаты Вашей работы? Каким образом Вы узнаете, правильно ли Вы выполнили свою работу? И т.д.

Это должно помочь аудитору установить, определены ли уже процессы (в соответствии с ISO 9001), ясны ли входы, выходы, цели и т.д.

3. Должен проводиться анализ, мониторинг и/или измерение и улучшение процессов

Если в результате применения методов аудита, описанных выше, отсутствуют любые записи или иные доказательства демонстрирующие, что проводится анализ, и/или мониторинг, и/или измерение, и/или улучшение процессов, то это выглядит как несоответствие требованиям раздела 4.1 ISO 9001.

4. Проверяемая организация/аудитор полагает, что каждый раздел или подраздел ISO 9001 должен определяться как отдельный процесс

Если аудитор полагает это правильным подходом, то он должен обратиться к соответствующим документам ISO (в особенности к руководству ISO/TC 176/SC 2 N544 ISO 9000 Introduction and Support Package: Guidance on the Concept and Use of the Process Approach²), которые прямо утверждают обратное.

Если проверяемая организация полагает указанный в заголовке подход правильным, то рекомендуется применить методы аудита, описанные выше в разделе 2.

5. Является ли процессный подход, как он описан в разделе «Введение» стандарта ISO 9001, требованием стандарта?

Описание процессного подхода в разделе «Введение» стандарта ISO 9001 является чисто информационным и не устанавливает само по себе набора дополнительных требований. Раздел 4.1 определяет шаги, необходимые для внедрения процессного подхода в рамках системы менеджмента качества, Примечание к разделу 4.1 дает примеры процессов, необходимых для системы менеджмента качества. Методология аудита должна быть ориентирована, таким образом, на анализ процессов организации.

Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group)*

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться через **ISO 9001 Auditing Practices Group**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

charles.corrie@bsigroup.com.

² Пакет документов поддержки и внедрения стандартов серии ISO 9000: руководящие указания по концепции и применению процессного подхода [прим. пер.]



Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF).

Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. **ISO 9001 Auditing Practices Group** не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на ресурсе «Новое качество»

В феврале 2007 г. «Новое Качество» получило от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. В разделе библиотеки ресурса www.new-quality.ru представлены переводы статей APG по аудиту СМК.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на сайте журнала «Das Management»

23 октября 2009 г. журнал «Das Management» получил от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. Переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group представлены в свободном доступе на сайте журнала по адресу <http://www.das-management.info/index.php?nmp=02isoiafrec>.

* Использован перевод, размещенный на ресурсе «Новое качество» (www.new-quality.ru). Сделаны некоторые редакторские правки и внесены изменения из последней редакции документа на английском языке



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

www.pgm-online.com

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!