



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

05 июня 2009 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство**

Аудит политики и целей в области качества и анализа со стороны руководства¹

1. Аудит политики в области качества

Политику в области качества и результативность ее применения можно достоверно оценить только основываясь на результатах всего аудита.

Методы аудита должны включать:

- интервью высшего руководства для понимания его подходов и приверженности качеству (см. Руководство APG Как проводить аудит процессов высшего менеджмента)
- оценку на основании записей об анализе руководством приверженности и вовлеченности высшего руководства в формулирование, внедрение, отслеживание выполнения и обновление политики в области качества
- оценку того, смогло ли руководство изложить политику понятными словами и донести до всех уровней организации, с соответствующими задачами на каждом уровне и для каждой функции
- проведение интервью с сотрудниками с целью убедиться, что они обладают требуемой степенью осведомленности, понимания и знания того, каким образом политика в области качества организации **связана с их собственной деятельностью**, не обращая внимания на терминологию, которую используют люди при этом
- установление свидетельств результативного распространения политики в области качества через соответствующие коммуникационные каналы.

2. Аудит целей в области качества

Аудиторам необходимо убедиться, что цели в области качества на высшем уровне организации установлены, что они связаны с политикой в области качества, в основном согласованы, увязаны и согласуются с общими целями бизнеса, включая ожидания потребителей. Если это не так, аудитор должен дополнительно оценить приверженность высшего руководства качеству.

Достижение целей в области качества необходимо измерять и документировать.



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

www.pgm-online.com

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

Не существует какого-то определенного способа устанавливать или документировать целей в области качества, т.к. это может проявляться в бизнес-планах, результатах анализа со стороны руководства, годовом бюджете и т.д. Аудиторы сами вправе определять, удовлетворяет ли его то, как документированы цели качества.

Аудиторы должны собрать свидетельства способа, которым цели в области качества соответствующим образом каскадируются на структуру и процессы организации, связывая общие стратегические цели с целями менеджмента и далее с конкретными операционными действиями.

При аудите рекомендуется проверять документированные цели в области качества на этапе анализа документации.

До окончания аудита аудиторы должны убедиться в том, что цели в области качества реалистичны и значимы, и что организация выделила ответственному персоналу ресурсы, необходимые для их достижения. Подтверждения этого необходимо получить на всех уровнях организации.

Цели в области качества не являются статичными, их необходимо изменять в соответствии с текущим состоянием бизнеса и задачей постоянного улучшения. Аудиторы должны удостовериться в том, что общее функционирование организации отражает цели политики в области качества и в достаточной степени соответствует целям в области качества.

Аудиторы не должны забывать о том, что достижение целей может быть измерено как количественно, так и качественно. Они также должны помнить, что существует очевидная связь между динамизмом в пересмотре политики и целей в области качества и приверженностью организации постоянному улучшению.

3. Аудит анализа со стороны руководства

Стандарт ISO 9001 требует от высшего руководства проводить анализ системы менеджмента качества организации через запланированные промежутки времени с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности. Анализ может проводиться на отдельном совещании, но это не является требованием стандарта. Существует множество способов, которыми высшее руководство может проанализировать систему менеджмента качества; это такие как получение и изучение отчетов, формируемых представителем руководства или другим персоналом, обмен информацией в электронном виде, или же как часть обычных совещаний руководства, на которых также рассматриваются вопросы, связанные с бюджетом и целями.

Анализ со стороны руководства – это процесс, который должен выполняться и проверяться на основе процессного подхода.

Раздел 5.6.2 стандарта ISO 9001 определяет входы процесса анализа со стороны руководства и эта информация должна быть использована. Однако этим перечень того, что может быть включено в анализ, не исчерпывается. Эта информация не может рассматриваться отдельно или вместе, но только в контексте общего анализа бизнеса. Аудиторы должны знать, что исходные данные могут выступать в различной форме, например, как отчеты, диаграммы тенденций и так далее.

Выходом процесса анализа со стороны руководства должно быть свидетельство решений, принятых в отношении:

- изменения политики и целей в области качества



- планов и возможных действий по улучшению
- изменения ресурсов
- пересмотра бизнес-планов
- бюджетов

Результат анализа не обязательно должен быть связан только с улучшениями или изменениями, он может также включать в себя решения по другим важным вопросам, таким как планы по внедрению новой продукции.

Установлено требование ведения записей с результатами анализа высшего руководства, но нет требований в отношении формата этих записей. Протоколы совещаний – одна из наиболее типичных форм таких записей, хотя вполне приемлемы и записи в электронном виде, статистические диаграммы, презентации и т.д.

Анализ может включать в себя и элементы планирования системы менеджмента качества в тех случаях, когда предполагаются изменения в системе или процессах. В этих случаях аудиторы должны проверить, были ли учтены следующие вопросы:

- Повлияют ли изменения в системе менеджмента или в бизнесе в целом на другие части системы или бизнеса?
- Была ли проведена оценка изменений до их внедрения?
- Были ли учтены положения раздела 4.1 стандарта при разработке стратегических планов?
- Были ли установлены средства контроля до того, как процессы отданные на аутсорсинг, начали выполняться?

Процесс анализа со стороны руководства – не просто некий ритуал, производимый исключительно для удовлетворения требований стандарта и аудиторов; он должен быть составной частью процессов управления бизнесом организации. Общий анализ менеджмента – это комплексный процесс, проводимый на разных уровнях организации. Это всегда двухсторонний процесс, инициируемый высшим руководством и с исходными данными, полученными со всех уровней организации. Мероприятия в рамках анализа могут варьироваться от ежедневных, еженедельных или ежемесячных совещаний в структурных подразделениях до просто обсуждений или отчетов.

Аудиторы должны искать подтверждения того, что входы и выходы процесса анализа со стороны руководства соответствуют размерам и сложности организации и что они используются для улучшения бизнеса. Также аудиторы должны принимать во внимание то, как структурировано управление организацией, и то, как процесс анализа со стороны руководства используется в этой структуре.

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 посланы по следующему электронному адресу:



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>.

¹ 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

