



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

21 апреля 2011 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group

Руководство

Аудит внутреннего обмена информацией

1. Введение

Результативный процесс внутреннего обмена информацией вносит свой вклад в успех системы менеджмента качества. И наоборот, многие проблемы, которые встречаются в СМК организации, могут часто иметь причиной плохую коммуникацию.

2. Требования и указания

2.1. Раздел 5.5.3 стандарта ISO 9001 устанавливает следующее:

«Внутренний обмен информацией

Высшее руководство должно гарантировать, что соответствующие коммуникационные процессы в организации установлены и что обмен информацией, касающейся результативности системы менеджмента качества, происходит»

Это одно из ряда требований, которые были введены в ISO 9001, где оценка в формате «Да/Нет» может быть неприменима для оценивания результативного выполнения процесса внутреннего обмена информацией в организации.

2.2. Другие требования стандарта ISO 9001, относящиеся к внутреннему обмену информацией:

Есть несколько требований в ISO 9001, в соответствии с которыми высшее руководство несет ответственность за информирование людей в организации по вопросам:

- Политики и целей в области качества
- Важности удовлетворения требований потребителей, равно как и законодательных и нормативных требований
- Распространения осведомленности о требованиях потребителя по всей организации



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

www.pgm-online.com

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

- Распределения ответственности и донесения до персонала значимости и важности их деятельности и того, как они вносят свой вклад в достижение целей в области качества
- Гарантии информирования ключевого персонала об измененных требованиях в тех случаях, когда изменяются требования к продукции.

2.3. Руководящие указания ISO 9004 (раздел 5.4):

«Результативное информирование о стратегии и политиках является существенным для устойчивого успеха организации.

Такое информирование должно быть содержательным, своевременным и постоянным. Информирование также должно включать механизм обратной связи, цикл пересмотра и предусматривать меры для проактивного выявления изменений в организационной среде.

Процесс информирования должен действовать как по вертикали, так и по горизонтали и должен быть настроен на выделение специфичных потребностей тех, кому предназначается информация. Например, одна и та же информация может быть сообщена по-разному сотрудникам организации и потребителям или другим заинтересованным сторонам»

Важно помнить, что вышеприведенные указания из ISO 9004 не являются критериями аудита, но они дают дополнительное понимание важности внутренних коммуникаций.

3. Проверка результативности внутреннего обмена информацией

Имеется два элемента в требованиях раздела 5.5.3 ISO 9001, которые должны быть проверены:

а) то, что соответствующий процесс внутреннего обмена информацией в организации **установлен**, включая:

- определение персонала, между которым происходит обмен информацией
- информацию, которая должна передаваться
- средства, которыми информация будет передаваться
- методы, выбранные для мониторинга их результативности
- документацию и записи, необходимые для установления того, что мониторинг ведется
- непрерывное улучшение процесса обмена информацией.

б) то, что внутренний обмен информацией **происходит и связан с результативностью системы менеджмента качества**.

При получении свидетельств результативных процессов внутреннего обмена информации аудитор будет необходимо установить частично или полностью (в зависимости от организации) что:

- высшее руководство, сотрудники на всех уровнях организации, подрядчики создают, передают и отсылают в ответ информацию
- пересылаемая информация однозначна, точна и соответствует целям обмена информацией
- средства, используемые для обмена информацией, соответствуют уровню грамотности и другим навыкам, которые ожидаются у тех, кто принимает и работает потом с передаваемой информацией



- ведется мониторинг с целью гарантировать, что передаваемая информация используется и желаемые результаты достигаются
- процедуры и записи, необходимые для демонстрации того, что обмен информацией происходит, является результативным и постоянно улучшается, доступны.

И хотя нет отдельного требования для документированной процедуры, в зависимости от размера, сложности и корпоративной культуры организации может быть необходимым иметь ее с тем, чтобы гарантировать результативное исполнение.

4. Подход аудиторов

Аудитор может изучить все или только часть следующих способов коммуникаций:

- доски для сообщения решений на рабочих местах
- брифинги команд и другие встречи, такие как совещания для определения результатов
- доска объявлений
- электронная почта, интранет и веб-сайты
- корпоративные издания (газеты, бюллетени)
- собрания персонала
- индивидуальные сообщения.

Аудитор может судить о результативности процессов внутреннего обмена информацией на основании:

- интервью с сотрудниками с целью установления их осведомленности о политике, целях и функционировании системы менеджмента
- оценки имевших место несоответствий и корректирующих действий. Могли ли быть корректирующие действия связаны или вызваны несоответствующими процессами обмена информацией?
- оценки значимости и датировки сообщаемой информации. Сообщаемая информация не имеет ценности, если она доведена с запозданием.
- оценки обучающих и ознакомительных программ. Эти программы должны содержать информацию о том, как работает система менеджмента качества.
- изучения протоколов совещаний, повестки дня которых содержали вопросы, посвященные внутренним коммуникациям.

5. Оценка соответствия организации требованиям ISO 9001

Вряд ли аудитор сможет установить результативность процессов внутреннего обмена информацией в организации в ходе аудита за один прием. Это потребует нескольких подходов в течение аудита, но не обязательно включать это как отдельный пункт в план аудита. Группы аудита должны запланировать совместное изучение этого вопроса.

Точно также вряд ли результативность процессов внутреннего обмена информацией может быть установлена на основании данных от одного источника в организации.

Соответствие требованиям ISO 9001 должно быть установлено только в завершении аудита, после оценки свидетельств аудита (и после достижения общего согласия с другими членами группы).



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.

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.

