



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

15 июля 2008г.

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство**

Добавленная ценность сертификационного аудита в сравнении с консультированием

1. Введение

Настоящий документ содержит информацию о том, каким образом аудит третьей стороны мог бы добавлять ценность для организации без потери объективности. Примечание: См. также документ APG «Как добавить ценность процессу аудита».

Деятельность, которая может представлять ценность для организации, но также может вести к потенциальной угрозе утери объективности, включает в себя консультирование по вопросам того, каким образом может быть обеспечено и поддерживаться соответствие.

Ситуации, при которых возникает угроза сохранению объективности, чаще всего, возникают:

- В том, что происходит до процесса сертификации (например, посещения, совещания, переписка).
- При принятии решений по несоответствиям.
- Во время аудита.

2. Действия до сертификации

Действия до сертификации могут представлять ценность для организации, т.к. они могут помогать органу по сертификации предоставлять оптимизированные во многих отношениях услуги по сертификации. Это существенно, однако, такая деятельность до сертификации не должна восприниматься, как замена внутреннего аудита, результаты которого могут быть использованы организацией для лучшей подготовки к последующим этапам сертификации.

Орган по сертификации может проводить предварительные посещения, которые обычно используются для определения потребностей клиентов и пояснений по процессу сертификации. Эти встречи проводятся обычно по запросу клиента и могут быть полезными для уточнения процесса сертификации.

Таким образом, целями таких встреч должны быть:



- инициирование прямых контактов аудиторов с организацией, т.к. обмена документацией может быть недостаточно для того, чтобы аудиторы хорошо вникли в ситуацию;
- понимание бизнес-процессов и оперативной деятельности организации гораздо лучше, чем просто чтение документов, которые, к тому же, часто не актуальны;
- объяснение процесса сертификации и, возможно, ответы на вопросы проверяемой организации относительно применения требований стандартов.

После введения в действие стандарта ISO/IEC 17021 предсертификационные аудиты могут быть заменены этапом 1 сертификации, который является официальной частью процесса сертификации (см. документ APG «Необходимость двухэтапного подхода к аудиту»).

3. Решения по несоответствиям

Правильным подходом к обработке несоответствий для аудиторов является поощрение проверяемой организации к поиску своего собственного решения посредством наводящих вопросов и стимулирования понимания, но не предоставление напрямую решений проблем.

Организации нередко предпочитают, чтобы аудиторы дали быстрое решение для несоответствий. Это может дать пользу организации в краткосрочной перспективе, но нерезультативно с точки зрения существенных улучшений на будущее. Исходя из этого не рекомендуется аудиторам давать подобные быстрые решения.

Для того, чтобы улучшить систему менеджмента организации, аудиторам необходимо дать возможность проверяемой организации определить причины несоответствий. В этом случае проверяемые организации будут способны провести собственный поиск коренных причин, определить подходы к проблеме и найти ее решение. Такой путь обеспечит добавочную ценность аудиту.

4. В ходе аудита

Наибольшая ценность для проверяемой организации формируется в ходе аудитов.

Вместо поиска формального соответствия требованиям стандарта аудиторы должны изучать реальную результативность системы менеджмента и находить преимущества, которые система дает организации и ее клиентам. Другими словами, они должны пытаться определить, используется ли система менеджмента для поддержания и постоянного улучшения деятельности организации и ее способности поставлять запрошенную продукцию, соответствующую ожиданиям потребителей, а также установленным законодательным и нормативным требованиям. С этой целью аудиторы должны иметь знания и понимание технических и управленческих вопросов, касающихся того направления бизнеса и производства, в котором работает проверяемая организация.

Аудит должен производиться путем:

- проверки процессов организации,
- обсуждений с владельцами процессов и другими значимыми лицами,
- расстановкой приоритетов критических областей и указанием на связанные с ними риски.



Открытое обсуждение с персоналом, который в первую очередь ответственен за управление организацией, может позволить результативно использовать ресурсы и время, выделенные для аудита, а также дать серьезную пользу организации без потери объективности и целостности аудита.

Результатом таких аудитов является обычно отчет, который охватывает вопросы гораздо более широкие, нежели просто соответствие требованиям стандарта, и указывает на возможности для улучшения бизнеса вообще без предложения каких-то конкретных решений. Такие отчеты должны быть адресованы высшему руководству 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.

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>.



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

www.pgm-online.com