



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

16 января 2013 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group

Формирование отчетов по аудиту

Введение

Раздел 1.1 стандарта ISO 9001 устанавливает, что организации необходимо демонстрировать способность всегда поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям. Отчет по аудиту – важный элемент в демонстрации того, что организация выполняет требования ISO 9001.

Стандарт ISO/IEC 17021 «Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента» устанавливает минимальные требования к отчету, но не определяет конкретного формата для отчета по аудиту системы менеджмента по ISO 9001. Однако структура некоторых разделов может потребовать использования специальных форматов отчета. Формат и содержание отчета по аудиту могут быть различными в зависимости от размера и характера проверяемой организации. Они также зависят от целей и области аудита (например, от того, первый это этап или второй, или надзорный аудит и т.д.).

Данный документ нацелен на обобщение накопленного опыта в подготовке отчетов по аудиту, удовлетворяющих потребности заинтересованных сторон.

Заинтересованные стороны и их потребности

Ниже представлены примеры тех, кто может быть пользователем информации, содержащейся в отчете по аудиту:

- Заказчик аудита
 - Высшее руководство/ Совет директоров
 - Представитель менеджмента
- Орган по аккредитации
 - Лицо, принимающее решение об аккредитации
- Орган по сертификации
 - Лицо, принимающее решение о сертификации
- Группа аудита
- Регулирующий орган.



Каждому из пользователей может быть нужна разная информация, поэтому структура отчета по аудиту должна быть различной, чтобы удовлетворить эти потребности. Отчет должен предоставлять требуемую информацию, сбалансировано удовлетворять запросы пользователей и добавлять ценность аудиту.

Заинтересованные стороны могут желать узнать следующее:

- соответствует ли система требованиям
- любые возможности для улучшения
- любые несоответствия и проблемные области
- сильные и слабые стороны
- соответствующим ли образом система менеджмента учитывает риски, связанные с достижением и поддержанием качества
- информацию для планирования будущих аудитов
- области, которые требуют принятия мер
- дополнительную информацию, необходимую для принятия решения, связанного с сертификацией.

Структура отчета по аудиту

Отчет по аудиту может быть отдельным документом или же идти в комплекте с другими документами или иметь ссылки на них и/или записи. Не все разделы, указанные ниже, применимы к любому типу аудита и последовательность разделов в каждом конкретном случае может быть различной.

Предлагается включать в отчет по аудиту следующее:

а) Введение

Этот раздел отчета должен ссылаться на обязательные требования стандарта ISO/IEC 17021 (см. п. 9.1.10) и положения ISO 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» (см. п. 6.5).

б) Основные положения

Этот раздел отчета должен вкратце излагать данные об общей результативности системы менеджмента качества, включая:

- сильные и слабые стороны системы менеджмента,
- постоянное улучшение и
- другие ключевые показатели деятельности.

Отдельные моменты аудита должны быть затем прокомментированы, так же как и все полученные данные, отражающие несоответствия и/или существенные «проблемные области» (которые могут стать несоответствиями, если не будут надлежащим образом доработаны).

Должны быть сформулированы заключения аудита, касающиеся соответствия СМК организации требованиям стандарта, по которым велась оценка, и рекомендации.

Необходимо выразить благодарность организации за хороший прием, сотрудничество и открытость.

с) Обязательства менеджмента, цели и задачи:

Этот раздел отчета должен содержать комментарий по процессам организации для определения, установления политик и целей, и



информирования о них. Он должен включать в себя мониторинг, измерения, отчетность и анализ по ключевым целям деятельности. Он также должен включать комментарии, относящиеся к достижениям организации в сравнении с данными, полученными на прошлом аудите (хотя при начальной сертификации в этом разделе может быть необходимым отметить, что организация еще не имеет соответствующей истории достижений, пригодной для целей сертификации).

d) Действия, предпринятые по результатам предыдущих аудитов:

Этот раздел отчета должен содержать комментарий по способности организации определить корневые причины ранее выявленных проблем с качеством и по результативности действий, предпринятых для исправления ситуаций и недопущения их повторения. Также должна быть отмечена обоснованность надлежащим образом установленных организацией процессов корректирующих и предупреждающих действий.

В случаях, когда ранее было выявлено несоответствие, должен быть дан комментарий по тому, была ли восстановлена уверенность в собственной способности организации определять потенциальные несоответствия и предотвращать их повторение.

e) Процессы внутреннего аудита, анализа руководством и постоянного улучшения:

Этот раздел отчета должен содержать комментарий по своевременности и результативности процессов внутреннего аудита, анализа руководством и постоянного улучшения с учетом рисков, связанных с достижением и поддержанием качества.

Кроме того, должны быть даны комментарии по прогрессу организации в:

- запланированных действиях по постоянному улучшению и
- мониторинге информации, касающейся удовлетворенности потребителя и его восприятия деятельности организации, относящейся к качеству.

f) Влияние существенных изменений (если они были):

Этот раздел отчета может быть включен при любом типе аудита; однако с наибольшей вероятностью применим при надзорном и ресертификационном аудитах, нежели начальном. Подробности, которые должны быть указаны, включают в себя влияние изменений в, например, составе владельцев, оборудовании, ключевом персонале, системах менеджмента, области сертификации и т.д.

g) Проверенные системные требования, взаимосвязи, функции, процессы, области:

Заголовок (или подзаголовки) этого раздела в отчете может потребовать формулировки, ориентированной на конкретные функции, области, процессы и т.д., например, «Продажи», «Склад», «Обучение и компетентность», «Восприятие/удовлетворенность потребителей» и т.д.

В этом разделе должно быть определено следующее:

- стандарт по менеджменту качества, использованный как критерий аудита (например, ISO 9001, ISO/TC 16949 и т.д.)
- ситуация, которая проверялась
- ключевые документы и записи, использованные в ходе аудита, такие как:
 - записи наблюдений
 - планы аудитов



- история аудитов
- маршруты аудитов.

Этот раздел может быть использован для комментариев по соответствию системы менеджмента организации (или ее части) «системным требованиям», т.е. разделу или отдельному требованию стандарта на систему менеджмента качества.

Подобным образом он может содержать комментарии по «системным взаимосвязям», т.е. каким образом различные составляющие СМК организации совместно работают (в едином целом или по отдельности) с их, соответственно, положительным или отрицательным влиянием на способность СМК производить требуемые результаты.

Такие комментарии должны быть сфокусированы на результативности связей между требованиями стандарта и такими факторами, как политика организации, цели деятельности, применимые законодательные требования, ответственность, компетентность персонала, работы, процедуры, данные о деятельности или результаты и заключения внутренних аудитов.

Комментарии по процессам будут, возможно, составлять наиболее значительную часть отчета, поскольку аудит СМК проводится «процесс за процессом». Отчет должен принимать во внимание применимые требования стандарта на СМК к каждому входящему в нее процессу, например, к планированию, целям процесса, управлению документами и записями, ответственности и полномочиям, компетентности и осведомленности, идентификации, прослеживаемости, измерению, мониторингу, калибровке, управлению несоответствиями, процессу улучшений и т.д. и должен фокусироваться на факторах, которые помогают или мешают постоянству и/или улучшению результатов.

h) Аудит на местах:

Этот раздел отчета должен содержать комментарии о состоянии на местах, где прошел аудит, и должен упоминать о любых неблагоприятных обстоятельствах или необычных случаях или сделанных наблюдениях.

i) Оценка соответствия законодательным, нормативным и иным требованиям; информирование:

Этот раздел отчета должен содержать комментарии о:

- системах организации для идентификации законодательных/нормативных или отраслевых требований, применимых к ее деятельности,
- методологии периодической оценки таких требований и
- систем для информирования о любых изменениях в требованиях.

j) Текущая результативность системы менеджмента:

Этот раздел отчета должен содержать оценку текущей результативности СМК организации и устанавливать, является ли область сертификации по-прежнему значимой, пригодной и применимой, принимая во внимание все относящиеся к ней внутренние и внешние изменения, которые могли произойти со времени прошлого аудита. (Помните, что этот раздел не относится к внутренним аудитам).



к) **Использование знаков и/или любых других ссылок на сертификацию:**

Этот раздел отчета должен фиксировать способы, которыми организация использует знаки сертификации или регистрации (например, в нормативной документации, рекламных материалах, на своем автотранспорте), и указывать на любые проблемы, связанные с этими способами.

л) **Вопросы, требующие дальнейшего рассмотрения:**

Этот раздел отчета должен зафиксировать любые проблемные вопросы, которые требуют дальнейшего изучения, и (если возможно) сроки для завершения запланированных действий, например, несоответствий, проблем, находящихся на стадии закрытия NCR, других проблемных областей и т.д.

м) **Ограничение ответственности:**

Этот раздел отчета должен содержать положение об ограничении ответственности, которое говорит, что аудит основывается на выборочных данных из доступной информации и, следовательно, всегда будет присутствовать элемент неопределенности в свидетельствах аудита, который может влиять на результаты аудита. Те, кто основывается на результатах аудита и действует в соответствии с ними, должны знать об этой неопределенности.

Также должно быть указано, что рекомендации аудита должны стать предметом независимого анализа до того, как будет принято любое окончательное решение, касающееся выдачи или подтверждения сертификата.

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:

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>.

