



International Organization for
Standardization
Web: www.iso.org



International
Accreditation Forum
Web : www.iaf.nu

Редакция 1
13 января 2016 г.

Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001

Рекомендации по

Добавленная ценность аудита в сравнении с консультированием

1. ВВЕДЕНИЕ

Данный документ дает рекомендации, каким образом аудит третьей стороны системы менеджмента мог бы добавлять ценность для организации без потери объективности. Примечание: См. также документ Группы по практикам аудита «Добавление ценности».

Деятельность, которая может представлять ценность для организации, но 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 возможно возникновение угрозы объективности:

- Действия до процесса сертификации (например, посещения, совещания, переписка).
- Принятие решений по несоответствиям.
- Во время аудита.

Определение консультирования по системам менеджмента см. в ISO/IEC 17021-1.

2. ДЕЙСТВИЯ ДО СЕРТИФИКАЦИИ

Действия до сертификации могут представлять ценность для организации, т.к. они могут помочь органу по сертификации предоставлять оптимизированные во многих отношениях услуги по сертификации. Существенно, однако, чтобы такая деятельность до сертификации не воспринималась 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



Перевод А.В. Горбунова

www.pqm-online.com

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!



International Organization for
Standardization
Web: www.iso.org



International
Accreditation Forum
Web: www.iaf.nu

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 неадекватны;
- объяснение процесса сертификации и, возможно, ответы на вопросы проверяемой организации относительно применения требований стандартов.

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 предоставлением прямых советов, каким образом проблемы должны быть решены.

Организации нередко предпочитают, чтобы аудиторы дали быстрое решение по устранению несоответствий. Это может дать пользу организации в краткосрочной перспективе, но может не приводить к долгосрочным существенным улучшениям. Исходя из этого аудиторам рекомендуется не давать подобных быстрых решений.

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

4. В ХОДЕ АУДИТА

Наибольшая добавленная 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 реальные знания и понимание технических и управленческих вопросов, касающихся того направления бизнеса и отрасли, в которых работает проверяемая



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com



International Organization for
Standardization
Web: www.iso.org



International
Accreditation Forum
Web : www.iaf.nu

организация.

Аудит должен производиться путем:

- проверки процессов организации;
- обсуждений с владельцами процессов и другими соответствующими лицами,
- расстановки приоритетов при оценке критических областей и указанием на связанные 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 безупречности 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 в целом без предложения каких-то конкретных решений. Такие отчеты должны быть адресованы высшему руководству организации.



Перевод А.В. Горбунова

www.pqm-online.com

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!



International Organization for
Standardization
Web: www.iso.org



International
Accreditation Forum
Web : www.iaf.nu

Пожалуйста, посетите на наши веб-сайты [ISO 9001 Auditing Practices Group](#), или [Accreditation and Assessment Practices - IAF](#), где вы можете найти информацию о Группе по практикам аудита по ISO 9001, загрузить Представление Группы по практикам аудита по ISO 9001, другие документы по ISO 9001 APG и AAPG.

APG/AAPG приветствуют отзывы пользователей и будет использовать их для определения необходимости в дополнительных руководящих документах, а также для пересмотра существующих.

Если вы хотите оставить свой отзыв, контактные данные секретаря Группы также доступны на этих сайтах.

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 документе, предназначена для образовательных и информационных целей. ISO 9001 Auditing Practices Group не принимает на себя никаких обязательств и не несет ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.



Перевод А.В. Горбунова

www.pqm-online.com

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!