



## Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001

### Рекомендации по

### Результативное применение стандарта ISO 19011

#### Содержание

|  |   |
|--|---|
| ВВЕДЕНИЕ .....   | 1 |
| ОБЗОР ISO 9011:2018 .....                                | 2 |
| Принципы аудита .....                                    | 2 |
| Управление программой аудита.....                        | 3 |
| Проведение аудита .....                                  | 4 |
| Компетентность аудиторов и её оценка.....                | 4 |
| Приложение А – Дополнительные руководящие указания ..... | 5 |

#### ВВЕДЕНИЕ

ISO 19011:2018 *Руководство по аудиту систем менеджмента* содержит рекомендации по проведению аудита систем менеджмента первой, второй и третьей стороны. Стандарт содержит рекомендации, касающиеся управления программой аудита, методов аудита и компетентности аудиторов.

Несмотря на то, что положения стандарта не являются обязательным, они составляют основу для аудита систем менеджмента. На него конкретно ссылаются во многих документах по системам менеджмента и отраслевым схемам (в качестве примера см. Примечание к разделу 9.2 *Внутренний аудит* в стандарте ISO 9001:2015). Руководство также полезно и для других аудитов, таких как оценка поставщиков, и для оценки результативности процессов с точки зрения соответствия нормативным требованиям. На протяжении многих лет многие профессиональные аудиторы прошли обучение в соответствии с предыдущими или текущими версиями стандарта ISO 19011.

Стандарт ISO 19011 принимается во внимание во всех документах Группы по аудиторской практике ISO 9001 (APG), но больше внимания уделяется в документах раздела «Общий аудит»<sup>1</sup>, которые посвящены процессу аудита. Несмотря на то, что APG стремится обеспечить соответствие рекомендаций, содержащихся в документах APG, основам аудита, изложенным в стандарте ISO 19011, читателю следует обратиться к стандарту ISO 19011, чтобы ознакомиться с оригинальным Руководством. В данном документе представлен обзор стандарта

<sup>1</sup> Имеется в виду второй раздел на странице ISO 9001 Auditing Practices Group (<https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html>) [прим. пер.]





ISO 19011:2018, призванный привлечь внимание аудитора к особенностям стандарта ISO 9011:2018 и напомнить ему о важности результативного использования стандарта.

## ОБЗОР ISO 9011:2018

Руководство, приведенное в стандарте, создавалась так, чтобы быть гибким, и его применение может варьироваться в зависимости от размера, характера и сложности организации.

В соответствии с намерением сделать стандарт универсально применимым, в его разработке приняли участие представители различных отраслей промышленности, включая аэрокосмическую, нефтяную, производство медицинского оборудования, телекоммуникации, сферу услуг и общее производство. Кроме того, свой вклад внесли эксперты по различным направлениям систем менеджмента, таким как экология, безопасность дорожного движения, охрана труда. Это гарантировало то, что содержание стандарта является универсальным и применимо к любой системе менеджмента и организации.

В контексте оценки соответствия и для аудиторов третьей стороны стандарт ISO 19011 содержит рекомендации по процессу аудита и управлению программой аудита. При разработке стандарта особое внимание было уделено приведению текста в соответствие с документами серии ISO/IEC 17021. Это служит усилению требований, изложенных в стандартах серии ISO/IEC 17021, в частности тех, которые касаются аудита и компетентности аудитора, как это определено для каждого стандарта системы менеджмента.

Организациям следует использовать руководство в той мере, в какой это соответствует их потребностям и соответствует их собственной практике работы.

Как упоминалось ранее, ISO 19011 упоминается в стандарте ISO 9001 и других стандартах на системы менеджмента в примечании. Такие примечания не следует ошибочно трактовать как требование. Поэтому, особенно в контексте аудита по стандарту ISO 9001, аудитор не может ссылаться на требования или выявлять несоответствия стандарту ISO 19011, поскольку его применение организацией не является обязательным.

Аудиторы третьей стороны должны следить за редакциями стандарта и включать любые изменения и улучшения в свой процесс аудита (издание 2018 года является третьим изданием). Как и любой другой справочный документ, он должен быть легко доступен для ознакомления в случае необходимости.

Стандарт разбит на ряд разделов, как описано ниже:

## Принципы аудита

Аудитор должен быть знаком с 7 принципами аудита и применять их в процессе





проверки.

Они являются неким компасом, которым руководствуются аудиторы в своем поведении, чтобы обеспечить профессионализм и объективность. В соответствии с усилением внимания к концепции риска во всем спектре стандартов на системы менеджмента, в перечень принципов в ISO 19011:2018 был добавлен риск-ориентированный подход к аудиту. Принципами являются:

- **Честность**
- **Беспристрастное представление**
- **Должная профессиональная осмотрительность**
- **Конфиденциальность**
- **Независимость**
- **Подход, основанный на свидетельствах**
- **Риск-ориентированный подход**

Применение принципов аудита помогает обеспечить проведение аудитов с соблюдением самых высоких стандартов честности, основанных на учете рисков и поддающихся проверке доказательствах и то, что они достигают намеченной цели.

### Управление программой аудита

В разделе 5 стандарта даны указания по управлению программой аудита, на которую аудитор должен ориентироваться при проверке требований внутреннего аудита.

Лица, ответственные за управление программой аудита, должны обеспечить, чтобы:

- Программа аудита разработана и распланирована,
- Идентифицированы риски и возможности для программы аудита,
- Определены цели программы аудита,
- Компетентность аудиторской группы соответствует объему и цели аудита для каждого аудита в программе,
- Для проведения всех аудитов в рамках программы аудита имеются достаточные ресурсы,
- Отдельные аудиты контролируются для оценки и улучшения программы аудита,

Важно отметить, что управление программой аудита не входит в компетенцию отдельного аудитора.

Управление программой аудита следует отличать от планирования и проведения





аудитов, поскольку это два отдельных и уникальных процесса (однако в некоторых небольших организациях их может выполнять один и тот же человек).

## Проведение аудита

Стандарт ISO 19011 содержит руководство по планированию аудитов, проведению аудитов и составлению отчетов по результатам аудитов. В нём есть полезная информация по многим темам, включая:

- Роли и обязанности аудиторской группы
- Проведение вступительных и заключительных совещаний
- Анализ документированной информации
- Сбор и проверка свидетельств
- Выводы аудита
- Отчетность по аудиту

Для некоторых случаев более конкретные детали и дополнительные указания содержатся в приложении к ISO 19011.

## Компетентность аудиторов и её оценка

Компетентность определяется в ISO 9000:2015 как «способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов». В положениях ISO 19011 по компетентности и оценке аудиторов подчеркивается важность компетентности команды, а также компетентности отдельного человека. Аудиторы должны обладать знаниями и навыками, необходимыми для достижения запланированных результатов аудитов. Аудиторы должны обладать как общими знаниями и навыками, так и связанными с конкретными отраслями. Руководители аудиторских групп должны обладать дополнительной компетентностью, позволяющей руководить аудиторской группой.

Компетентность следует определять с учётом особенностей личного поведения аудитора и его способности применять знания и навыки, полученные в результате образования, опыта работы, обучения и опыта проведения аудитов.

Некоторые критерии компетентности аудиторов могут различаться в зависимости от типа проводимого аудита (например, сертификационного аудита третьей стороной) и проверяемой отрасли или объекта управления. Для аудиторов третьей стороны общие требования к критериям компетентности определены в ISO/IEC 17021-1, п. 4.3, а конкретные критерии - в дополнительных документах для конкретного стандарта на систему менеджмента или отрасли (например, ISO/IEC 17021-3 для систем менеджмента качества). Однако отдельные аудиторы должны знать содержание раздела 4.3 ISO/IEC 17021-1, чтобы они могли поддерживать и улучшать свою профессиональную компетентность и действовать в её пределах.

Следует вести мониторинг компетентности аудитора и периодически её переоценивать.





## Приложение А – Дополнительные руководящие указания

В приложении ISO 19011: 2018 содержится расширенная информация по многим темам; ниже приводится краткое описание некоторых из них.

### Методы аудита

Представлен обзор практики дистанционного аудита (с отличиями от аудита на месте) и даны общие рекомендации по проведению аудита со взаимодействием с человеком и без него. (Эта часть использовалась в качестве исходного материала для разработки документа APG по удаленным аудитам).

### Выборка

Эта часть, рассматривающая методы выборки, представлена тремя разделами. В первом из них говорится в общих чертах о методах отбора, размере выборки, составе выборки и методах оценки. Второй охватывает аспекты выборки, основанной на суждениях, там рассматриваются опыт аудитора, сложность процессов и другие субъективные факторы. Обсуждаются опыт аудитора, сложность процессов и другие человеческие факторы. Последний раздел посвящен статистической выборке, основанной на теории вероятности.

### Аудит среды организации

Этот раздел появился вследствие введения понятия «среда организации» в несколько стандартов на системы менеджмента за последние годы. Представлено руководство по проверке соответствия этим требованиям.

### Жизненный цикл

Жизненный цикл - это пример набора требований, которые актуальны только для организаций, имеющих продукты с ограниченным или определенным сроком службы. Часто существуют особые требования, относящиеся к проектированию, к прослеживаемости материалов, к обработке в конце срока службы и т. д. Дается руководство по проведению аудита этих требований.

### Цепочка поставок

Аудит поставщиков обычно называют аудитом «второй стороны». Приводится краткий обзор моментов, которые необходимо учитывать при планировании таких аудитов.

### Выводы аудита

В руководстве рассматривается формирование выводов аудита, регистрация соответствия и несоответствия, а также работа с выводами, связанными с несколькими критериями.





International Organization for  
Standardization  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)



International  
Accreditation Forum  
Web : [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

Как указано в ISO 19011: «Настоящее руководство должно быть адаптировано в соответствии с областью применения, сложностью и масштабом программы аудита».





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.

