Логотип ISO

Международный Стандарт

ISO 19011

Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

Lignes directrices pour l'audit des systémes de management

Четвёртая редакция

2026-05

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Номер для ссылки
ISO 19011:2026

© ISO 2026

А. Горбунов
Ред. 29.06.2026

www.pqm-online.com

Не является официальным переводом!

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Заявление о защите авторских прав

Содержание

Страница

Предисловие ..... **v**
Введение ..... **vi**
1 Область применения **1**
2 Нормативные ссылки **1**
3 Термины и определения **1**
4 Принципы аудита **6**
4.1 Общие положения 6
4.2 Безупречность 6
4.3 Объективное представление 6
4.4 Надлежащее профессиональное отношение 7
4.5 Конфиденциальность 7
4.6 Независимость 7
4.7 Подход, основанный на свидетельствах 7
4.8 Риск-ориентированный подход 7
5 Управление программой аудита **8**
5.1 Общие положения 8
5.2 Определение целей программы аудита 11
5.3 Определение и оценка рисков и возможностей, связанных с программой аудита 11
5.4 Разработка программы аудита 12
5.4.1 Роли и обязанности лиц(а), управляющих(его) программой аудита 12
5.4.2 Компетентность лиц(а), управляющих(его) программой аудита 13
5.4.3 Определение объёма программы аудита 14
5.4.4 Определение ресурсов для выполнения программы аудита 14
5.5 Выполнение программы аудита 15
5.5.1 Общие положения 15
5.5.2 Определение целей, области и критериев для конкретного аудита 16
5.5.3 Выбор и определение методов аудита 16
5.5.4 Выбор членов аудиторской группы 17
5.5.5 Назначение обязанностей руководителя аудиторской группы для конкретного аудита 18
5.5.6 Управление результатами выполнения программы аудита 19
5.5.7 Управление записями по программе аудита 19
5.6 Мониторинг программы аудита 20
5.7 Пересмотр и улучшение программы аудита 20
6 Проведение аудита **21**
6.1 Общие положения 21
6.2 Инициирование аудита 21
6.2.1 Общие положения 21
6.2.2 Установление контакта с проверяемой организацией 22
6.2.3 Определение возможности проведения аудита 22
6.3 Подготовка к проведению аудита 22
6.3.1 Анализ документированной информации 22
6.3.2 Планирование аудита 23
6.3.3 Распределение заданий в аудиторской группе 25
6.3.4 Подготовка документированной информации для аудита 25
6.4 Проведение аудита 25
6.4.1 Общие положения 25
6.4.2 Назначение ролей и обязанностей сопровождающих и наблюдателей 26
6.4.3 Проведение открывающего совещания 26
6.4.4 Обмен информацией в ходе аудита 27

ЦИТОЗНАКОМЛЕНИЯ

6.4.5 Обеспечение доступа к информации для аудита ... 28
6.4.6 Анализ документированной информации в ходе аудита ... 28
6.4.7 Сбор и проверка информации ... 28
6.4.8 Формирование выводов аудита ... 29
6.4.9 Формирование заключений аудита ... 30
6.4.10 Проведение заключительного совещания ... 31
6.5 Подготовка и рассылка отчёта по аудиту ... 32
6.5.1 Подготовка отчёта по аудиту ... 32
6.5.2 Рассылка отчёта об аудите ... 33
6.6 Завершение аудита ... 33
6.7 Выполнение последующих действий ... 33
7 Компетентность и оценка аудиторов ... 33
7.1 Общие положения ... 33
7.2 Определение компетентности аудитора ... 34
7.2.1 Общие положения ... 34
7.2.2 Личные качества ... 35
7.2.3 Знания и навыки ... 35
7.2.4 Обеспечение компетентности аудитора ... 38
7.2.5 Обеспечение компетентности руководителя аудиторской группы ... 38
7.3 Определение критериев оценки аудитора ... 39
7.4 Выбор соответствующего метода оценки аудитора ... 39
7.5 Проведение оценки аудитора ... 40
7.6 Поддержание и повышение компетентности аудитора ... 40
Приложение А (информационное) Дополнительные руководящие указания для аудиторов по планированию и проведению аудитов ... 41
Библиография ... 53

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Предисловие

ISO (International Organization for Standardization – Международная Организация по Стандартизации) является всемирной федерацией национальных органов по стандартизации (органов-членов ISO). Работа над подготовкой Международных Стандартов выполняется, как правило, техническим комитетом ISO. Каждый орган-член ISO, заинтересованный в цели, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в данном комитете. Международные организации, правительственные и неправительственные, поддерживающие связь с ISO, также принимают участие в работе. ISO также тесно сотрудничает с Международной Электротехнической Комиссией (IEC), ведётся совместная работа по всем вопросам электротехнической стандартизации.

Процедуры, использованные при разработке этого документа и предназначенные для дальнейшей поддержки, описаны в Директивах ISO/IEC, Часть 1. В частности, следует отметить различные критерии утверждения, необходимые для различных типов документов ISO. Настоящий документ был разработан в соответствии с правилами, изложенными в Директивах ISO/IEC, Часть 2 (см. www.iso.org/directives).

ИСО обращает внимание на возможность того, что внедрение этого документа может включать использование патента(ов). ИСО не занимает никакой позиции относительно доказательств действительности или применимости каких-либо заявленных патентных прав в отношении них. По состоянию на дату публикации настоящего документа ИСО не получала уведомления о патентах, которые могут потребоваться для реализации этого документа. Однако предупреждает разработчиков, что это может не соответствовать последней информации, которую можно получить из базы данных патентов, доступной по адресу www.iso.org/patents. ISO не несёт ответственности за идентификацию каких-либо или всех таких патентных прав.

Все торговые марки, упомянутые в настоящем документе, приведены для удобства пользователей и не означают рекомендации (одобрения).

Для разъяснения добровольного характера стандартов, значения конкретных терминов и выражений ИСО, связанных с оценкой соответствия, а также информации о приверженности ИСО требованиям Всемирной торговой организации. Принципы Организации (ВТО) в области технических барьеров в торговле (ТБТ), см. www.iso.org/iso/foreword.html.

Данный документ был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 302, *Guidelines for auditing management systems* в сотрудничестве с Техническим Комитетом CEN/CLC/JTC 1 *Criteria for conformity assessment bodies* Европейского комитета по стандартизации (CEN) в соответствии с Соглашением о техническом сотрудничестве между ISO и CEN (Венское соглашение).

Это четвёртое издание отменяет и заменяет третье издание (ISO 19011:2018), которое было подвергнуто техническому пересмотру.

Основные изменения следующие:

- добавление указаний, связанных с методами проведения удалённых аудитов, содержащихся в ISO/IEC 17012;
- добавление в Приложение A указаний, связанных с методами проведения удалённых аудитов и виртуальными местонахождениями.

Любые отзывы, замечания, предложения или вопросы по данному документу следует направлять в национальный орган по стандартизации. Полный перечень таких органов находится по адресу www.iso.org/members.html.

ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Введение

С момента публикации третьего издания данного документа в 2018 году было выпущено несколько стандартов систем менеджмента в новых областях. Большинство из них имеют общую структуру, идентичные основные требования, а также общие термины и основные определения. В связи с этим необходимо применить более широкий подход к аудиту систем менеджмента, а также разработать более общие рекомендации.

В данном документе представлены рекомендации, которые можно применять при аудите по целому ряду критериев (по отдельности или в сочетании), включая, но не ограничиваясь, следующие:

- требования, указанные в одном или нескольких стандартах системы менеджмента;
- политики, процессы и требования, установленные организацией или другими заинтересованными сторонами;
- законодательные и нормативные требования;
- один или несколько процессов системы менеджмента, определённых организацией и/или другими сторонами;
- план(ы) системы менеджмента, касающийся достижения конкретных результатов в рамках системы менеджмента (например, план обеспечения качества, план проекта).

Данный документ содержит рекомендации для всех организаций, независимо от их размера и типа, а также для аудитов с различными областями. Сюда входят те, что проводятся как большими аудиторскими группами, как правило, в крупных организациях, так и отдельными аудиторами, как в крупных, так и в небольших организациях. Это руководство следует адаптировать в соответствии с областью и сложностью программы аудита.

В данном документе основное внимание уделяется внутреннему аудиту (аудит первой стороны) и аудитам, проводимым организациями в отношении своих внешних поставщиков и других внешних заинтересованных сторон (аудит второй стороны). Данный документ также может быть полезен при внешних аудитах, проводимых в целях иных, нежели сертификация системы менеджмента третьей стороной. Стандарт ISO/IEC 17021-1 содержит требования к аудиту систем менеджмента для сертификации третьей стороной; однако данный документ может служить полезным дополнительным руководством (см. Таблицу 1).

Таблица 1 — Различные типы аудитов

Аудит первой стороны	Аудит второй стороны	Аудит третьей стороны
Внутренний аудит	Аудит внешнего поставщика	Сертификационный аудит или оценка с целью аккредитации
	Аудит, проводимый внешними заинтересованными сторонами организации	Аудит соблюдения законодательных, нормативных и иных подобных требований

Стандарт ISO/IEC TS 17012 направлен на удовлетворение растущей потребности в методах удалённого аудита. Его цель — предоставить руководство по результативному внедрению методов удалённого аудита, не отступая при этом от общих принципов аудита, изложенных в данном документе.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Для удобства восприятия в данном документе используется форма единственного числа «система менеджмента», но читатель может адаптировать руководство под свою ситуацию. Это также относится к использованию слов «лицо» и «лица», «аудитор» и «аудиторы».

Данный документ предназначен для широкого круга потенциальных пользователей, в том числе аудиторов, организаций, внедряющих системы менеджмента, и организаций, которым необходимо проводить аудит систем менеджмента по договорным или нормативным требованиям. Рекомендации, приведённые в данном документе, могут быть использованы пользователями при разработке собственных требований, связанных с аудитом.

Рекомендации, приведённые в данном документе, также могут быть использованы для самодекларирования и могут быть полезны организациям, занимающимся обучением, квалификацией и сертификацией лиц, участвующих в программе аудита.

Рекомендации, приведённые в данном документе, носят гибкий характер. Как указано в разных частях текста, применение этого руководства может различаться в зависимости от размера организации и уровня зрелости её системы менеджмента. Также следует учитывать характер и сложность организации, подлежащей аудиту, цели и область планируемых аудитов.

В данном документе используется принцип комбинированного аудита, при котором две или более систем менеджмента, относящихся к разным объектам управления, проверяются вместе. Если эти системы интегрированы в единую систему менеджмента, принципы и процессы аудита такие же, как при комбинированном аудите (иногда его называют «интегрированным аудитом»).

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

1 Область применения

Данный документ содержит руководящие указания по аудиту систем менеджмента, в том числе принципы аудита, указания по управлению программой аудита и проведению аудита систем менеджмента, а также по оценке компетентности лиц, участвующих в процессе аудита. Лица, осуществляющие подобную деятельность, включают тех, кто управляет программой аудита, аудиторов и членов аудиторской группы.

Документ применим ко всем организациям, которым необходимо планировать и проводить аудиты систем менеджмента или управлять программой аудита.

Применение данного документа к другим типам аудита возможно при условии, что особое внимание будет уделяться необходимой компетентности и целям, которые должны быть достигнуты.

2 Нормативные ссылки

Нормативные ссылки в данном документе отсутствуют.

3 Термины и определения

Для целей настоящего документа применяются следующие термины и определения.

ISO и IEC поддерживают терминологическую базу данных для применения в сфере стандартизации по следующим адресам:

- платформа ISO Online browsing platform: доступна на http://www.iso.org/obp
- IEC Electropedia: доступна на http://www.electropedia.org/.

3.1

аудит (audit)

систематический, независимый и документированный *процесс* (3.25) получения *объективного свидетельства* (3.9) и его объективной оценки для определения степени, с которой выполнены *критерии аудита* (3.8)

Примечание 1 к определению: Внутренние аудиты, называемые иногда аудитами первой стороны, выполняются самой организацией или от её имени.

Примечание 2 к определению: Внешние аудиты включают те, что обычно называют аудитами второй и третьей стороны. Аудиты второй стороны проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями или другими лицами от их имени. Аудиты третьей стороны проводятся внешними независимыми проверяющими организациями, например, такими, которые осуществляют сертификацию/регистрацию *соответствия* (3.21), или государственными учреждениями и регулирующими органами.

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.12.1, изменённый — добавлены слова «документированный» и «объективного». Примечания к определениям заменены]

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.2

комбинированный аудит (combined audit)

аудит (3.1), проводимый в одной *проверяемой организации* (3.14) одновременно в отношении двух или более *систем менеджмента* (3.19)

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.12.2, изменённый — Удалено Примечание 1 к определению]

3.3

совместный аудит (joint audit)

аудит (3.1), проводимый в одной *проверяемой организации* (3.14) двумя или более проверяющими организациями

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.12.3]

3.4

метод удалённого аудита (remote auditing method)

метод, используемый для проведения аудитов из любого места, отличного от места нахождения *проверяемой организации* (3.14)

Примечание 1 к определению: Методы удалённого аудита могут использоваться в сочетании с методами проведения аудита на месте для проведения полноценного и результативного *аудита* (3.1).

Примечание 2 к определению: Методы удалённого аудита могут применяться в отношении виртуальных местонахождений, то есть тех, на которых организация выполняет работу или предоставляет услуги с использованием онлайн-среды, позволяющей сотрудникам выполнять *процессы* (3.25) независимо от физического местонахождения.

Примечание 3 к определению: *Аудитор* (3.16) может использовать методы удалённого аудита на одной площадке проверяемой организации для проведения аудита на другой площадке.

[ИСТОЧНИК: ISO/IEC TS 17012:2024, 3.1]

3.5

программа аудита (audit programme)

мероприятия для одного или нескольких *аудитов* (3.1), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели

3.6

область аудита (audit scope)

объем и границы *аудита* (3.1)

Примечание 1 к определению: Область аудита, как правило, включает указание на физические или виртуальные местонахождения, функции, подразделения организации, виды деятельности и *процессы* (3.25), а также планируемый период времени.

3.7

план аудита (audit plan)

описание мероприятий и порядка проведения *аудита* (3.1)

3.8

критерии аудита (audit criteria)

совокупность *требований* (3.24), используемых как эталон, с которым сравнивается *объективное свидетельство* (3.9)

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Примечание 1 к определению: Если критериями аудита являются юридические (в том числе законодательные или нормативные) требования, то в *выводах аудита* (3.11) часто используются формулировки «соблюдение» или «несоблюдение».

Примечание 2 к определению: Требованиями могут быть политики, процедуры, рабочие инструкции, законодательные требования, контрактные обязательства, отраслевые стандарты и т.д.

3.9

объективное свидетельство (objective evidence)

данные, подтверждающие существование или истинность чего-либо

Примечание 1 к определению: Объективное свидетельство может быть получено посредством наблюдения, измерения, испытания или других методов.

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.8.6, изменено — Удалено Примечание 2]

3.10

свидетельство аудита (audit evidence)

записи, изложение фактов или иная информация, которая существенна с точки зрения *критериев аудита* (3.8) и может быть проверена

3.11

выводы аудита (audit findings)

результаты оценки собранных *свидетельств аудита* (3.10) на соответствие *критериям аудита* (3.8)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 к определению: Выводы аудита указывают на *соответствие* (3.21) или *несоответствие* (3.22).

ПРИМЕЧАНИЕ 2 к определению: На основании выводов аудита могут выявляться *риски* (3.20), возможности для улучшения или стандартизации лучших практик.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 к определению: Если в качестве критериев аудита выступают законодательные или нормативные требования, то вывод аудита формулируется как «соблюдение» или «несоблюдение».

3.12

заключение аудита (audit conclusion)

результат *аудита* (3.1), формируемый после рассмотрения целей аудита и всех *выводов аудита* (3.11)

3.12

заказчик аудита (audit client)

организация или лицо, запросившее *аудит* (3.1)

Примечание 1 к определению: В случае внутреннего аудита заказчиком аудита может быть сама *проверяемая организация* (3.14) или лицо(а), управляющее(ие) *программой аудита* (3.5). Запросы на внешний аудит могут поступать из таких источников, как регулирующие органы, стороны контракта или потенциальные или существующие потребители.

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.12.4, изменённый — добавлено Примечание 1]

3.14

проверяемая организация (auditee)

организация в целом или её отдельные подразделения, подлежащие аудиту

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.15

аудиторская группа (audit team)

одно лицо или более, проводящее(их) *аудит* (3.1) при поддержке, если необходимо, *технических экспертов* (3.17)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 к определению: Один из *аудиторов* (3.16) аудиторской группы назначается руководителем аудиторской группы.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 к определению: В группу могут включаться аудиторы-стажёры.

3.16

аудитор (auditor)

лицо, проводящее *аудит* (3.1)

3.17

технический эксперт (technical expert)

<аудит> лицо в аудиторской *группе* (3.15), обладающее знаниями или практическим опытом в конкретной области

ПРИМЕЧАНИЕ 1 к определению: Знания или опыт в конкретной области связаны с проверяемой организацией, деятельностью, *процессом* (3.25), продуктом, услугой, проверяемой областью менеджмента, языком или культурными особенностями.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 к определению: Технический эксперт в аудиторской *группе* не выполняет функций *аудитора* (3.16).

3.18

наблюдатель (observer)

лицо, сопровождающее аудиторскую *группу* (3.14), но не выполняющее ни функции *аудитора* (3.16), ни функции *технического эксперта* (3.17)

3.18

система менеджмента (management system)

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для установления политик и целей, а также *процессов* (3.25) для достижения этих целей

ПРИМЕЧАНИЕ 1 к определению: Система менеджмента может быть нацелена на один или несколько объектов управления, например, менеджмент качества, финансовый или экологический менеджмент.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 к определению: Элементы системы менеджмента определяют структуру организации, роли и обязанности, планирование, функционирование, политики, процедуры, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 к определению: Область действия системы менеджмента может включать всю организацию, определённые и идентифицированные функции организации, определённые и идентифицированные части организации, или одну или более сквозных функций, выполняемых в рамках группы организаций.

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.4.2, изменено — Добавлены примеры в Примечание 1 к определению. Примечание 2 расширено. Примечания 3 и 4 удалены]

3.20

риск (risk)

влияние неопределённости

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Примечание 1 к определению: Влияние – это отклонение от ожидаемого – положительное или отрицательное.

Примечание 2 к определению: Неопределённость – состояние, даже частичной, недостаточности информации, связанное с пониманием события или знанием о нем, его последствий и вероятности.

Примечание 3 к определению: Риск часто характеризуется указанием возможных событий и последствий или их комбинации.

Примечание 4 к определению: Риск часто выражается в форме комбинации последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и связанной с ним вероятности возникновения.

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.7.2, изменено — удалено Примечание 5]

3.21

соответствие (conformity)

выполнение *требования* (3.24)

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.5.9, изменено — удалено Примечание 1]

3.22

несоответствие (nonconformity)

невыполнение *требования* (3.24)

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.5.13]

3.23

компетентность (competence)

способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.10.6]

3.24

требование (requirement)

потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

Примечание 1 к определению: "Обычно предполагается" означает, что это специфическая или общепринятая практика для организации и заинтересованных сторон, когда рассматриваемые потребности или ожидания предполагаются.

Примечание 2 к определению: Установленным требованием является такое требование, которое определено, например, в документированной информации.

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.5.1, изменено — Примечания 3, 4 и 5 удалены]

3.25

процесс (process)

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая использует входы для производства запланированного результата

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.3.1, изменено — Удалено «или преобразовывает» и добавлено «запланированного». Примечания удалены]

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

3.26

показатель деятельности (performance)

измеримый результат

Примечание 1 к определению: Показатель деятельности может быть связан как с количественными, так и качественными результатами.

Примечание 2 к определению: Показатель деятельности может относиться к управлению задачами, *процессами* (3.25), продуктами, услугами, системами или организациями.

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.7.3]

3.27

результативность (effectiveness)

степень, с которой запланированные задачи выполнены и запланированные результаты достигнуты

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2026, 3.7.17]

4 Принципы аудита

4.1 Общие положения

Аудит основывается на ряде принципов. Предполагается, что эти принципы должны помочь сделать аудит результативным и надёжным инструментом поддержки политик руководства и средств управления, предоставляя информацию, которую организация может задействовать в целях улучшения результатов её деятельности. Соблюдение этих принципов является необходимым условием для формирования значимых и обоснованных заключений аудита и позволяющим аудиторам, работающим независимо друг от друга, делать схожие заключения в аналогичных обстоятельствах.

Руководящие указания, данные в разделах 5 – 7, основаны на семи принципах, изложенных в 4.2 – 4.8.

4.2 Безупречность

Безупречность: основа профессионализма

Аудиторам и лицу(ам), управляющему(им) программой аудита, следует:

a) выполнять свою работу с соблюдением этических норм, честно и ответственно;

b) делать на аудите только то, в чём они компетентны;

c) выполнять свою работу непредвзято, т.е. оставаться справедливым и беспристрастным во всех своих действиях;

d) реагировать на любые вмешательства, которые могут повлиять на их суждения в ходе аудита.

4.3 Объективное представление

Объективное представление - это обязательство предоставлять правдивый и точный отчёт

Следует, чтобы выводы, заключения аудита и отчёты по аудиту точно и правдиво отражали ход аудита. Существенные затруднения, встретившиеся при аудите, и оставшиеся расхождения во мнениях между аудиторской группой и проверяемой организацией следует зафиксировать. Передаваемой информацией следует быть правдивой, точной, объективной, своевременной, ясной и полной.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

4.4 Надлежащее профессиональное отношение

Надлежащее профессиональное отношение — это проявление должной осмотрительности и рассудительности в ходе аудита

Аудиторам следует проявлять должную осмотрительность независимо от важности выполняемой задачи и доверия, оказываемого им заказчиком аудита и другими заинтересованными сторонами. Важным фактором при выполнении работы с должным профессиональным отношением является способность принимать взвешенные решения в любых аудиторских ситуациях.

4.5 Конфиденциальность

Конфиденциальность — неразглашение информации

Аудиторам следует проявлять осмотрительность в использовании и защите информации, полученной в ходе выполнения мероприятий аудита. Аудитору или заказчику аудита не следует использовать информацию по аудиту ненадлежащим образом для получения личной выгоды или для нанесения ущерба законным интересам проверяемой организации. Это положение относится и к надлежащему обращению с особо важной и конфиденциальной информацией.

4.6 Независимость

Независимость является основой беспристрастности аудита и объективности заключений по аудиту

Аудиторам следует быть независимыми от ими проверяемой деятельности, где это практически возможно, и во всех случаях действовать таким образом, чтобы быть свободными от предвзятости и конфликта интересов.. Аудиторам следует сохранять объективность в течение всего процесса аудита, чтобы гарантировать, что выводы и заключения аудита основаны только на свидетельствах аудита.

В тех случаях, когда внутренним аудиторам невозможно обеспечить независимость от проверяемой деятельности, следует предпринять все усилия, чтобы исключить предвзятость и поддерживать объективность.

4.7 Подход, основанный на свидетельствах

Подход, основанный на свидетельствах: рациональный метод получения надёжных и воспроизводимых заключений аудита в ходе систематического процесса аудита.

Свидетельствам аудита следует быть проверяемыми. Как правило, они основаны на выборках из имеющейся информации, поскольку аудит проводится в ограниченное время и с ограниченными ресурсами. Следует применять соответствующие методы формирования выборки, т.к. это тесно связано с уровнем доверия к заключению по аудиту.

4.8 Риск-ориентированный подход

Риск-ориентированный подход — это подход к аудиту, при котором рассматриваются риски и возможности

Необходимо, чтобы риск-ориентированный подход оказывал существенное влияние на планирование, проведение аудитов и отчётность по аудитам для того, чтобы гарантировать, что аудиты были сосредоточены на вопросах, важных для заказчика аудита и для достижения целей программы аудита.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

5 Управление программой аудита

5.1 Общие положения

Следует разработать программу аудита. Она может включать в себя аудиты, ориентированные на один или несколько стандартов на системы менеджмента, проводимых либо по отдельности, либо в комбинации (комбинированный аудит).

Объем программы аудита следует определять в зависимости от размера и характера проверяемой организации, а также от функционирования, сложности, типа рисков и возможностей, области действия и уровня зрелости систем(ы) менеджмента, подлежащих аудиту.

Функционирование системы менеджмента может быть ещё более сложным в случае наличия нескольких площадок или когда важные функции передаются на аутсорсинг.

Особое внимание следует уделить тому, где принимаются наиболее важные решения, а также разработке, планированию и анализу программы аудита.

Программе аудита следует быть масштабируемой в соответствии с размером и сложностью организации.

Чтобы понять контекст проверяемой организации, в программе аудита следует учитывать:

- цели организации;
- соответствующие внешние и внутренние факторы;
- потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон;
- применение технологий, например, цифровых инструментов;
- требования к информационной безопасности и конфиденциальности.

При определении ресурсов и методов для программы аудита приоритет следует отдавать вопросам, связанным с системой менеджмента, которые сопряжены с более высоким риском и более низким уровнем результативности.

Для управления программой аудита следует назначить компетентных лиц (см. раздел 5.4.2).

В программу аудита следует включать информацию и определять ресурсы, необходимые для результативного проведения аудита в установленные сроки. В эту информацию следует включить:

a) цели программы аудита (см. 5.2);

b) риски и возможности, связанные с программой аудита (см. 5.3), и действия по их обработке;

c) область (объем, границы, места) каждого аудита в рамках программы аудита;

d) график (количество/продолжительность/частота) аудитов;

e) типы аудита, например, внутренние или внешние;

f) критерии аудита;

g) методы аудита, которые будут использоваться, в том числе методы удалённого аудита (см. Раздел A.16);

h) критерии отбора членов аудиторской группы (руководитель аудиторской группы, аудиторы и, если необходимо, технические эксперты);

i) критерии участия наблюдателей, в случае необходимости;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

j) среду организации, определяемую внутренними и внешними факторами;

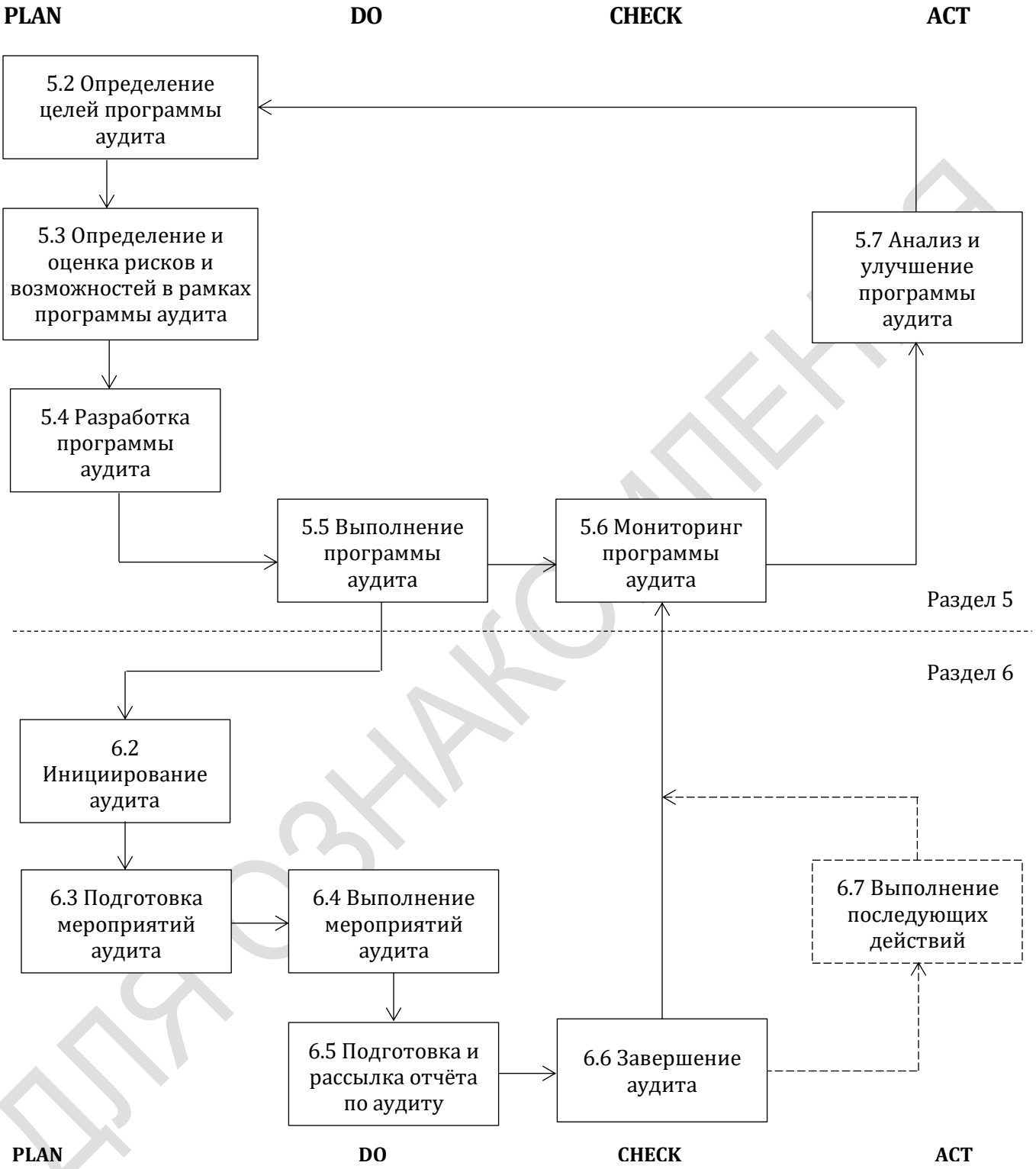
k) соответствующую документированную информацию.

Некоторая часть этой информации может быть недоступна до тех пор, пока не будет завершено более подробное планирование аудита.

Следует вести мониторинг выполнения программы аудита и оценивать на постоянной основе (см. 5.6), чтобы гарантировать, что её цели достигнуты. Программу аудита следует пересматривать с целью выявления потребностей в изменениях и потенциальных возможностях для улучшения (см. 5.7).

Рисунок 1 иллюстрирует блок-схему процессов управления программой аудита.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ



ПРИМЕЧАНИЕ 1 Этот рисунок показывает применение цикла PDCA в данном документе.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 На схеме указаны номера соответствующих разделов/подразделов данного документа.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Выполнение последующих действий (см. 6.7) не всегда применимо, поэтому стрелки показаны пунктиром.

Рисунок 1 — Блок-схема управления программой аудита и выполнения аудита

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

5.2 Определение целей программы аудита

Заказчику аудита следует обеспечить установление целей программы аудита для управления планированием и проведением аудитов и результативное выполнение программы аудита. Целям программы аудита следует быть согласованными со стратегией развития заказчика аудита и поддерживать политику и цели системы менеджмента.

Эти цели могут устанавливаться с учётом следующего:

a) потребностей и ожиданий соответствующих заинтересованных сторон, как внешних, так и внутренних;

b) характеристик процессов и требований к процессам, продуктам, услугам и проектам, а также любых изменений в них;

c) требований к системе менеджмента, включая различные дополнительные требования, проверяемые при комбинированном аудите;

d) необходимости в оценке организаций, участвующих в цепочке поставок;

e) уровня функционирования проверяемой организации и уровня зрелости систем(ы) менеджмента, отражаемых соответствующими показателями деятельности, статистикой несоответствий или инцидентов, или претензий от заинтересованных сторон;

f) выявленных в проверяемой организации рисков и возможностей;

g) результатов предыдущих аудитов.

Примеры целей программы аудита включают в себя следующее:

— выявить возможности улучшения системы менеджмента и её функционирования;

— оценить способность проверяемой организации определять её среду;

— оценить способность проверяемой организации определять риски и возможности, а также разрабатывать и осуществлять результативные меры по их обработке;

— подтвердить выполнение всех соответствующих требований (т.е. законодательных и нормативных требований, обязательств по соблюдению, требований для сертификации на соответствие стандарту на систему менеджмента);

— получить и поддерживать уверенность в возможностях внешнего поставщика;

— определить уровень уверенности в возможностях организации в цепи поставок;

— оценить постоянную пригодность, соответствие и результативность системы менеджмента проверяемой организации;

— оценить совместимость и согласованность целей системы менеджмента со стратегическим направлением развития организации.

5.3 Определение и оценка рисков и возможностей, связанных с программой аудита

Существуют риски и возможности, связанные со средой проверяемой организации, которые могут быть связаны с программой аудита и влиять на достижение поставленных в ней целей. Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита, при разработке программы аудита и требований к ресурсам следует выявить и донести до заказчика аудита риски и возможности, с тем, чтобы по ним были приняты надлежащие меры.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Риски могут быть связаны с:

a) планированием (например, неверным заданием соответствующих целей аудита и определением объёма, количества, продолжительности, мест проведения и графика аудитов);

b) ресурсами (например, планированием недостаточного времени, оснащённости и/или подготовки для разработки программы аудита или проведения аудита; недостаточностью компетентности аудиторов; нехваткой аудиторов вообще или доступных аудиторов);

c) выбором аудиторской группы (например, недостаточностью общей компетентности для результативного проведения аудитов; недостаточной степенью независимости и беспристрастности аудиторов);

d) выбором метода аудита (например, на месте, удалённый, принимая во внимание способность выбранного метода обеспечить достижение заданной цели аудита) (см. раздел A.1, A.15 и A.16);

e) коммуникацией (например, плохо работающими процессами/каналами обмена информацией);

f) реализацией (например, ненадлежащей координацией аудитов в рамках программы аудита, отклонением от программы аудита при выполнении аудитов или недостаточным вниманием к вопросам информационной безопасности и конфиденциальности);

g) управлением документированной информацией (например, неверным определением необходимой документированной информации, требуемой аудиторами и соответствующими заинтересованными сторонами, неспособностью соответствующим образом защищать записи аудита);

h) мониторингом, анализом и улучшением программы аудита (например, неудовлетворительным мониторингом эффекта от выполнения программы аудита);

i) поддержкой руководства (например, неспособностью привлечь руководство для обеспечения результативного выполнения программы аудитов);

j) доступностью и готовностью к сотрудничеству проверяемой организации и доступностью свидетельств, которые должны быть собраны;

k) безопасностью информационно-коммуникационных средств (например, выбор непригодной или небезопасной платформы).

Возможности для улучшения могут включать в себя:

— возможность проведения нескольких аудитов за одно посещение;

— минимизацию времени и расстояния при переезде с одного места на другое;

— соответствие уровня компетентности аудиторской группы уровню компетентности, требуемому для достижения целей аудита;

— выбор метода аудита, соответствующего возможностям и доступности информационно-коммуникационных средств.

5.4 Разработка программы аудита

5.4.1 Роли и обязанности лиц(а), управляющих(его) программой аудита

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита, следует:

a) обеспечить соблюдение целостности программы аудита и исключить неправомерное влияние на неё;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

b) установить объем программы аудита, соответствующий значимым целям (см. 5.2) и любым известным ограничениям;

c) определить внешние и внутренние факторы, а также риски и возможности, которые могут повлиять на программу аудита, осуществить меры по их обработке, встраивая эти меры во все соответствующие мероприятия по аудиту, насколько это возможно;

d) обеспечить подбор аудиторских групп и общую компетентность в рамках мероприятий по аудиту путём распределения ролей, обязанностей и полномочий, а также, при необходимости, поддержку руководства;

e) разработать все соответствующие процессы для:

1) определения целей, объёма(ов) и критериев аудита, методов аудита и выбора аудиторской группы;

2) координации и планирования графика всех аудитов в рамках программы аудита;

3) оценки компетентности аудитора(ов) (см. 7.2);

4) внешних и внутренних коммуникаций, в зависимости от ситуации;

5) разрешения споров и рассмотрения претензий;

6) последующих действия по результатам аудита, если применимо;

7) отчётности перед заказчиком аудита и соответствующими заинтересованными сторонами, в зависимости от ситуации;

f) определить и обеспечить предоставление всех необходимых ресурсов;

g) обеспечить подготовку и управление соответствующей документированной информацией, в том числе записями по программе аудита;

h) осуществлять мониторинг, анализ и улучшение программы аудита;

i) информировать заказчика аудита о программе и, при необходимости, заинтересованные стороны.

Лицу (лицам), управляющему программой аудита, следует запросить одобрение программы у заказчика аудита.

5.4.2 Компетентность лиц(а), управляющих(его) программой аудита

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита, следует обладать необходимой компетентностью для результативного и эффективного управления программой, включая знание:

a) принципов аудита (см. раздел 4), методов и процессов (см. разделы A.1 и A.2);

b) стандартов на системы менеджмента, иных соответствующих стандартов и нормативных/руководящих документов;

c) информации, связанной с проверяемой организацией и её средой (например, внешние/внутренние факторы, соответствующие заинтересованные стороны, их потребности и ожидания, виды деятельности, продукты, услуги и процессы);

d) применимых законодательных, нормативных и других требований, относящихся к деятельности проверяемой организации.

В зависимости от ситуации, может приниматься во внимание знание риск-менеджмента, управления проектами и процессами, а также информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита, следует участвовать в соответствующих постоянных мероприятиях по профессиональному развитию для поддержания необходимых знаний и навыков управления программой аудита.

5.4.3 Определение объёма программы аудита

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита, следует определить объём программы аудита. Он может варьироваться в зависимости от информации, предоставленной заказчиком аудита или проверяемой организацией, относительно её среды (см. 5.3).

ПРИМЕЧАНИЕ В некоторых случаях, в зависимости от структуры проверяемой организации или её деятельности, программа аудита может состоять только из одного аудита.

Другие факторы, влияющие на объём программы аудита, могут включать в себя следующее:

a) цель, область и продолжительность каждого аудита и количество аудитов, которые должны быть проведены, способы отчётности и, если применимо, последующие действия по результатам аудита;

b) стандарты на системы менеджмента;

c) количество, важность, сложность, степень сходства и места выполнения видов деятельности, подлежащих аудиту;

d) факторы, влияющие на результативность системы управления;

e) применимые критерии аудита, такие как запланированные в рамках соответствующих стандартов на системы менеджмента мероприятия, законодательные, нормативные и другие требования, которые обязалась выполнять организация;

f) результаты предыдущих внутренних или внешних аудитов, а также анализа системы руководством, насколько это применимо;

g) результаты анализа ранее разработанных программ аудита;

h) язык, вопросы культурной и социальной сферы;

i) проблемы, указываемые заинтересованными сторонами, такие как претензии потребителей, несоблюдение законодательных, нормативных и иных требований, выполнять которые обязалась организация, или проблемы в цепи поставок;

j) существенные изменения в среде проверяемой организации или её деятельности, а также соответствующих рисках и возможностях;

k) доступность информационно-коммуникационных технологий (например, достаточной пропускной способности сети, компьютерного и сетевого оборудования и программного обеспечения) для обеспечения мероприятий аудита, в частности с использованием методов удалённого аудита (см. пункт A.16);

l) наличие событий, имевших место как внутри организации, так и за её пределами (таких как несоответствие продуктов или услуг, инциденты, связанные с информационной безопасностью, здоровьем и безопасностью труда или окружающей средой);

m) бизнес-риски и возможности, включая меры по их обработке.

5.4.4 Определение ресурсов для выполнения программы аудита

При определении ресурсов для программы аудита, лицу(ам), управляющему(им) программой аудита, следует принять во внимание:

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

a) финансовые и временны́е ресурсы, необходимые для разработки, выполнения, управления и улучшения мероприятий по аудиту;

b) методы аудита (см. раздел A.1);

c) наличие вообще или конкретных аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, соответствующей конкретным целям программы аудита (в том числе переводчиков);

d) объём программы аудита (см. 5.4.3), риски и возможности, связанные с программой аудита (см. 5.3);

e) время на проезд и стоимость, проживание и другие потребности, связанные с аудитом;

f) влияние разницы во времени и языковых особенностей;

g) наличие информационно-коммуникационных технологий (например, технических ресурсов, необходимых для проведения удалённого аудита с использованием технологий, обеспечивающих дистанционную совместную работу);

h) наличие любого требуемого инструментария, технологий и оборудования;

i) наличие необходимой документированной информации, определённой на этапе разработки программы аудита (см. раздел A.5);

j) требования, связанные с условиями на объекте аудита, включая любые допуски и оснащение (например, проверка анкетных данных, индивидуальные средства защиты, возможность использовать спецодежду).

5.5 Выполнение программы аудита

5.5.1 Общие положения

После определения программы аудита (см. 5.4.3) и необходимых ресурсов (см. 5.4.4) следует осуществить оперативное планирование и координацию всех мероприятий в рамках этой программы.

Лицу(ам), управляющему(им) следует:

a) довести до сведения соответствующих заинтересованных сторон касающиеся их части программы аудита, включая связанные с ней риски и возможности, и периодически информировать их о состоянии дел, используя установленные каналы для внутренних и внешних коммуникаций;

b) определить цели, область и критерии каждого отдельного аудита;

c) выбрать методы аудита (см. раздел A.1);

d) координировать и определять график аудитов и других мероприятий, имеющих отношение к программе аудита;

e) обеспечить необходимую компетентность аудиторских групп (см. 5.5.4);

f) обеспечить необходимые ресурсы для аудиторских групп, как для отдельных членов группы, так и в целом для всей группы (см. 5.4.4);

g) проведение аудитов в соответствии с программой аудита, управляя всеми операционными рисками, возможностями и проблемами по мере их возникновения в ходе реализации программы;

h) обеспечить должное управление соответствующей документированной информацией, связанной с мероприятиями аудита (см. 5.5.7);

i) определить и внедрить рабочие процедуры (см. 5.6), необходимые для мониторинга программы аудита;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

j) анализировать программу аудита с целью выявления возможностей её улучшения (см. 5.7).

5.5.2 Определение целей, области и критериев для конкретного аудита

Для каждого отдельного аудита следует установить цели, область и критерии аудита. Им следует соответствовать общим целям программы аудита.

Цели аудита определяют, что должно быть достигнуто в рамках конкретного аудита, и могут включать в себя следующее:

a) определение степени соответствия проверяемой системы менеджмента или её части критериями аудита;

b) оценка способности системы менеджмента поддерживать соблюдение организацией соответствующих законодательных, нормативных и других требований, которые организация обязалась выполнять;

c) оценка результативности системы менеджмента;

d) выявление возможностей улучшения системы менеджмента;

e) оценка пригодности и адекватности системы менеджмента с учётом среды и стратегического направления развития организации;

f) оценка способности системы менеджмента устанавливать и достигать целей и результативно обрабатывать риски и возможности в условиях меняющейся среды, включая осуществление соответствующих мероприятий.;

g) учёт любых отраслевых стандартов по аудиту систем менеджмента.

Следует, чтобы область аудита соответствовала программе и целям аудита. Она включает в себя такие элементы, как местонахождение, функции, виды деятельности и процессы, подлежащие аудиту, а также период времени, в который проводится аудит.

Критерии аудита используются в качестве эталона, по которому определяется соответствие. Они могут включать в себя одно или несколько элементов из следующего перечня: применимые политики, процессы, процедуры, критерии результативности, в том числе цели, законодательные и нормативные требования, требования системы менеджмента, информация, связанная со средой, рисками и возможностями, выявленными заказчиком аудита (включая требования соответствующих внешних/внутренних заинтересованных сторон), отраслевые кодексы поведения или иные запланированные мероприятия.

В случае каких-либо изменений в целях, области или критериях аудита программу аудита следует отредактировать, если это необходимо, и передать заинтересованным сторонам для одобрения, если это необходимо.

Когда проводится аудит по более чем одному направлению менеджмента в одно и то же время, важно, чтобы цели, область и критерии аудита были согласованными в рамках соответствующих программ аудита по каждому направлению. Некоторые системы менеджмента могут иметь область аудита, покрывающую всю организацию, а другие могут иметь область, которая затрагивает часть организации.

5.5.3 Выбор и определение методов аудита

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита следует выбрать и определить методы для результативного и эффективного проведения аудита, в зависимости от установленной цели, области и критериев аудита.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Аудиты могут проводиться на месте, удалённо или с сочетанием того и другого. Следует применять эти методы соответствующим образом сбалансировано с учётом, кроме всего прочего, связанных рисков и возможностей.

Если две или более аудиторских организации проводят совместный аудит одной и той же организации, лицам, управляющим различными программами аудита, следует согласовать методы аудита и рассмотреть последствия с точки зрения обеспечения ресурсами и планирования аудита, включая влияние на организацию. Если проверяемая организация применяет две или более различных систем менеджмента, то в программу аудита могут быть включены комбинированные аудиты.

Приложение А содержит дополнительные указания по методам аудита. Эти методы могут включать интервью, применение чек-листов и анкет, анализ документов, отбор образцов, наблюдения за работой, анализ данных и анализ на месте.

5.5.4 Выбор членов аудиторской группы

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита следует назначить членов аудиторской группы, включая руководителя группы и любых технических экспертов, необходимых для конкретного аудита.

Аудиторскую группу следует формировать с учётом компетентности, необходимой для достижения целей конкретного аудита в рамках установленной области аудита. Если есть только один аудитор, ему следует выполнять все соответствующие обязанности руководителя аудиторской группы.

ПРИМЕЧАНИЕ Раздел 7 содержит руководство по определению компетентности, необходимой для членов аудиторской группы и описание процессов оценки аудиторов.

Для обеспечения общей компетентности аудиторской группы следует выполнить следующие шаги:

— установить необходимую компетентность для достижения целей аудита;

— выбрать членов аудиторской группы таким образом, чтобы аудиторская группа обладала необходимой компетентностью.

При определении размера и состава аудиторской группы для конкретного аудита следует обратить внимание на следующее:

a) определение компетентности, необходимой для достижения целей аудита;

b) сложность аудита;

c) является ли аудит комбинированным или совместным;

d) выбранные методы аудита;

e) выполняется ли процесс аудита объективно и беспристрастно;

f) способность членов аудиторской группы результативно работать и взаимодействовать с представителями проверяемой организации и соответствующими заинтересованными сторонами;

g) соответствующие внешние/внутренние факторы, такие как язык аудита, а также социальные и культурные особенности проверяемой организации. Эти вопросы могут быть решены либо за счёт собственной компетентности аудитора, либо при поддержке технического эксперта. Может быть необходимость в переводчике;

h) тип и сложность аудита (например, часовые пояса, количество площадок, проверяемых процессов);

i) разрешения, связанные с поездками (например, разрешения службы безопасности, санитарные

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

разрешения, визы, если необходимо).

Если необходимо, то лицу(ам), управляющему(им) программой аудита следует проконсультироваться с руководителем группы по вопросу формирования аудиторской группы.

Если включённые в аудиторскую группу аудиторы не обеспечивают необходимой компетентности, то для неё следует предоставить технических экспертов с дополнительной компетентностью.

Аудиторы-стажёры могут быть включены в аудиторскую группу, но им следует участвовать под руководством аудитора.

В ходе аудита может потребоваться корректировка состава аудиторской группы (например, в случае возникновения конфликта интересов или проблем с компетентностью.) Если возникает такая ситуация, то её следует разрешить с соответствующими сторонами (например, руководителем аудиторской группы, лицом(ами), управляющим(и) программой аудита, заказчиком аудита или проверяемой организацией), прежде чем будут сделаны какие-либо изменения.

5.5.5 Назначение обязанностей руководителя аудиторской группы для конкретного аудита

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита следует возложить обязанности по проведению конкретного аудита на руководителя аудиторской группы.

Следует делать назначение с достаточным запасом времени до намеченной даты проведения аудита, чтобы обеспечить надлежащее планирование аудита.

В целях обеспечения результативного проведения конкретного аудита руководителю аудиторской группы следует предоставить следующую информацию:

a) цели аудита;

b) критерии аудита и любая имеющая существенное значение документированная информация;

c) область аудита, включая идентификационные данные организации, её функции и процессы, подлежащие аудиту;

d) процессы аудита и связанные с ними методы;

e) состав аудиторской группы;

f) контактные данные проверяемой организации, места нахождения, сроки и продолжительность мероприятий по аудиту, которые должны быть проведены;

g) ресурсы, необходимые для проведения аудита;

h) информация, необходимая для оценки и принятия мер в отношении выявленных рисков и возможностей для достижения целей аудита;

i) информация, необходимая руководителю аудиторской группы в его взаимодействии с проверяемой организацией для обеспечения результативности программы аудита.

В информацию о назначении следует также включать следующее, в зависимости от обстоятельств:

— рабочий язык аудита и язык отчёта, если они отличаются от языка, используемого аудитором или проверяемой организацией, или того и другого;

— требуемые заключения по аудиту и кому он должен быть направлен;

— вопросы, касающиеся конфиденциальности и информационной безопасности, как это требуется программой аудита;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

— любые меры охраны здоровья, безопасности и окружающей среды для аудиторов;

— требования, связанные с поездками и доступом к удалённым площадкам;

— любые требования, связанные с конфиденциальностью, безопасностью и предоставлением прав доступа;

— любые действия, подлежащие проверке (например, последующие действия по результатам предыдущего аудита);

— координация с другими мероприятиями аудита (например, когда несколько разных групп проводят аудит схожих или связанных процессов на различных площадках или в случае проведения совместного аудита).

Если проводится совместный аудит, важно достичь соглашения между организациями, проводящими аудиты, до того, как аудит начнётся, по конкретным обязанностям каждой из сторон, в частности, в отношении полномочий руководителя аудиторской группы, назначенного для данного аудита.

5.5.6 Управление результатами выполнения программы аудита

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита следует обеспечить выполнение следующих мероприятий:

a) оценка достижения целей каждого аудита в рамках программы аудита;

b) анализ и утверждение отчётов по аудитам с точки зрения полноты охвата области аудита и достижения целей;

c) анализ результативности мер, принятых по результатам аудита;

d) рассылка отчёта о результатах аудита предварительно определённым сторонам;

e) определение необходимости проведения дополнительного аудита.

Лицу, управляющему программой аудита, следует рассмотреть, в зависимости от обстоятельств, информирование других частей организации о заключениях аудита и лучших практиках.

5.5.7 Управление записями по программе аудита

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита следует обеспечить ведение, управление и сохранение записей по аудиту, чтобы продемонстрировать выполнение программы аудита. Следует разработать процессы, обеспечивающие соблюдение любых требований информационной безопасности и конфиденциальности, связанных с записями по аудиту.

Записи могут включать в себя следующее:

a) Записи, связанные с программой аудита, например:

   — график аудитов;

   — цели и объём программы аудита;

   — определяющие риски и возможности в рамках программы аудита, а также соответствующие внешние и внутренние факторы;

   — результаты анализа результативности программы аудита;

b) Записи, относящиеся к конкретному аудиту, такие как:

   — планы аудита и отчёты по аудиту;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

— свидетельства и выводы аудита;

— соответствующая обратная связь от проверяемой организации, аудитора(ов) и заинтересованных сторон;

— отчёты о несоответствиях;

— отчёты о коррекциях и корректирующих действиях;

— отчёты о последующих действиях;

c) Записи, связанные с аудиторской группой, относящиеся к таким вопросам, как:

1) компетентность и оценка результативности членов аудиторской группы;

2) критерии для формирования аудиторских групп и выбора членов группы;

3) поддержание и повышение компетентности.

Следует обеспечить, чтобы форма и уровень детализации записей давали возможность продемонстрировать, что цели программы аудита были достигнуты.

5.6 Мониторинг программы аудита

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита следует обеспечить оценку:

a) того, что были ли выдержаны графики и достигнуты цели аудита;

b) работы членов аудиторской группы, в том числе руководителя аудиторской группы и технических экспертов;

c) способности аудиторской группы выполнять план аудита;

d) обратной связи от заказчиков аудита, проверяемых организаций, аудиторов, технических экспертов и других соответствующих сторон;

e) достаточности и адекватности документированной информации по процессу аудита.

Некоторые факторы могут указывать на необходимость внести изменения в программу аудита. Они могут включать в себя изменения в:

— выводах аудита;

— продемонстрированном уровне результативности и зрелости системы менеджмента проверяемой организации;

— результативности программы аудита;

— области аудита или объёма программы аудита;

— системе менеджмента проверяемой организации;

— стандартах и других требованиях, которые организация обязалась выполнять;

— организациях, являющихся частью цепочки поставок;

— выявленных конфликтах интересов;

— требованиях заказчика аудита.

5.7 Пересмотр и улучшение программы аудита

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита, и заказчику аудита следует анализировать

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

программу аудита для оценки того, были ли достигнуты её цели. Уроки, извлечённые из анализа программы аудита, следует использовать в качестве исходных данных для постоянного улучшения программы.

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита следует обеспечить следующее:

— анализ выполнения программы аудита в целом;

— выявление областей с возможностями для улучшения;

— внесение изменений в программу аудита в случае необходимости;

— отслеживание постоянного профессионального развития аудиторов в соответствии с разделом 7.6;

— составление отчёта о результатах выполнения программы аудита и анализа их с заказчиком аудита и соответствующими заинтересованными сторонами, если необходимо.

При анализе программы аудита следует учитывать следующее:

a) результаты и тенденции, выявленные при мониторинге программы аудита;

b) соответствие процессам программы аудита и соответствующей документированной информации;

c) возрастающие потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон;

d) записи по программе аудита;

e) альтернативные или новые методы аудита;

f) альтернативные или новые методы оценки аудиторов;

g) результативность мер по обработке рисков и возможностей, а также внутренних и внешних факторов, связанных с программой аудита;

h) вопросы конфиденциальности и информационной безопасности, связанные с программой аудита.

6 Проведение аудита

6.1 Общие положения

Этот раздел содержит руководящие указания по подготовке и проведению конкретного аудита в рамках программы аудита. На Рисунке 1 представлена последовательность шагов, выполняемых при типовом аудите. Степень применимости положений настоящего раздела зависит от целей и области конкретного аудита.

6.2 Инициирование аудита

6.2.1 Общие положения

Ответственность за проведение аудита следует оставлять на назначенном руководителе аудиторской группы (см. 5.5.5) до тех пор, пока аудит не будет завершён (см. 6.6).

При инициировании аудита следует иметь в виду этапы, показанные на Рисунке 1; однако, последовательность может отличаться в зависимости от проверяемой организации, процессов и конкретных обстоятельств аудита.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

6.2.2 Установление контакта с проверяемой организацией

Руководителю аудиторской группы следует обеспечить установление контакта с представителем проверяемой организации в соответствующие сроки для того, чтобы:

a) подтвердить каналы связи с представителями проверяемой организации;

b) подтвердить полномочия для проведения аудита;

c) предоставить соответствующую информацию о цели, области, критериях, методах аудита и составе аудиторской группы, в том числе о технических экспертах;

d) запросить доступ к соответствующей информации для планирования, в том числе информации о рисках и возможностях, выявленных организацией, и мерах по их обработке;

e) определить применимые законодательные, нормативные и иные требования, относящиеся к видам деятельности, процессам, продуктам и услугам проверяемой организации;

f) подтвердить соглашение с проверяемой организацией относительно степени раскрытия и обращения (например, хранения, передачи или разглашения) с конфиденциальной информацией;

g) принять меры по организации аудита, включая план аудита;

h) определить действия, относящиеся к обеспечению доступа, охраны здоровья и безопасности, конфиденциальности или иным вопросам, связанные с конкретным местонахождением;

i) согласовать участие наблюдателей, а также необходимость сопровождающих или переводчиков для аудиторской группы;

j) определить любые области, представляющие интерес, вызывающие озабоченность или представляющие риски для проверяемой организации в отношении конкретного аудита;

k) решить с проверяемой организацией или заказчиком аудита проблемы, связанные с формированием аудиторской группы .

6.2.3 Определение возможности проведения аудита

Чтобы обеспечить обоснованную уверенность в том, что цели аудита могут быть достигнуты, следует определить возможность проведения аудита.

При определении возможности следует учитывать следующие факторы:

a) наличие достаточной и соответствующей информации для планирования и проведения аудита;

b) надлежащее сотрудничество со стороны проверяемой организации;

c) достаточное время и достаточность других ресурсов для проведения аудита

d) события или обстоятельства локального, регионального или мирового масштаба, которые могли бы повлиять на график аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Ресурсы включают в себя доступ к адекватной и необходимой информации и коммуникационным технологиям.

Если проведение аудита не представляется возможным, заказчику аудита следует предложить альтернативу, согласованную с проверяемой организацией.

6.3 Подготовка к проведению аудита

6.3.1 Анализ документированной информации

Члену(ам) аудиторской группы следует проанализировать соответствующую документированную

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

информацию системы менеджмента проверяемой организации для того, чтобы:

— собрать информацию, чтобы понять, как работает проверяемая организация, какие риски ей присущи, а также подготовить мероприятия аудита и соответствующие рабочие документы (см. 6.3.4) (например, о процессах или функциях);

— составить общее представление об объёме документированной информации, чтобы определить её потенциальное соответствие критериям аудита и выявить возможные проблемные области, такие как недостатки, упущения или противоречия.

В эту документированную информацию следует включить, но не ограничиваться этим, документы и записи системы менеджмента, а также отчёты о предыдущих аудитах. При анализе следует принимать во внимание среду проверяемой организации, в том числе её размер, характер деятельности и сложность, а также выявленные риски и возможности. Кроме того, следует учитывать область, критерии и цели аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Рекомендации по тому, как проверять информацию, содержатся в разделе А.5.

6.3.2 Планирование аудита

6.3.2.1 Риск-ориентированный подход при планировании

Руководителю аудиторской группы следует применять риск-ориентированный подход при планировании аудита на основе информации, содержащейся в программе аудита, и документированной информации, предоставленной проверяемой организацией.

Планирование должно способствовать эффективному распределению по времени и координации мероприятий аудита для результативного достижения поставленных целей.

Практическое применение риск-ориентированного подхода может включать в себя определение приоритетности направлений аудита на основе таких факторов, как сложность продукта/процесса, претензии потребителей, результаты предыдущих аудитов, а также изменения в законодательной базе или операционной среде.

Следует, чтобы степень детализации в плане аудита отражала область и сложность аудита. При планировании аудита, руководителю аудиторской группы следует рассмотреть следующее:

a) состав аудиторской группы и её общую компетентность;

b) соответствующие методы выборки (см. раздел А.6);

c) риски для достижения целей аудита, создаваемые нерезультативным планированием аудита;

d) возможности для повышения результативности и эффективности мероприятий аудита;

e) риски для проверяемой организации, создаваемые проведением аудита.

Риски для проверяемой организации могут быть связаны с тем, что присутствие членов аудиторской группы может негативно сказаться на мерах проверяемой организации по обеспечению охраны здоровья и безопасности труда, окружающей среды, а также на качестве продукции, услуг, персонале и инфраструктуре (например, привести к загрязнению в чистых помещениях).

При комбинированных аудитах особое внимание следует уделять взаимодействиям между операционными процессами и любыми конкурирующими целями и приоритетами, связанными с требованиями различных систем менеджмента.

При выявлении потенциальных рисков в ходе совместных аудитов особое внимание следует уделять координации работы различных аудиторских групп, в том числе формированию выборок и распределению времени аудита, чтобы обеспечить достижение целей аудита.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

6.3.2.2 Подробности планирования аудита

При планировании аудита следует учитывать риски, связанные с влиянием аудиторской деятельности на процессы проверяемой организации, и на основе этого согласовывать с заказчиком аудита, аудиторской группой и проверяемой организацией порядок проведения аудита. Область и содержание плана аудита могут различаться, например, при первичном и последующем аудитах, а также при внешнем и внутреннем аудитах. Планированию аудита следует быть достаточно гибким, чтобы обеспечить возможность вносить изменения, которые могут оказаться необходимыми в ходе проведения аудита.

При планировании аудита следует указать непосредственно или ссылками следующее:

a) цели аудита;

b) область аудита, включая реквизиты организации, и её функции, а также процессы, подлежащие аудиту;

c) критерии аудита и любую нормативно-техническую документированную информацию;

d) местонахождение (физическое или виртуальное), даты, ожидаемое время и продолжительность мероприятий планируемого аудита, в том числе встречи с руководством проверяемой организации, перерывы и совещания аудиторской группы;

e) необходимость для аудиторской группы ознакомления с объектами и процессами проверяемой организации (например, путём непосредственного ознакомления на месте (местах) или обзора с помощью информационно-коммуникационных средств);

f) методы аудита, которые будут использоваться, включая объем необходимой выборки для получения достаточных свидетельств аудита;

g) роли и обязанности членов аудиторской группы, в том числе действующих как сопровождающие, наблюдатели или переводчики;

h) выделение соответствующих ресурсов с учётом рисков и возможностей, связанных с видами деятельности, подлежащих аудиту.

При планировании аудита, в зависимости от обстоятельств, следует учитывать следующее:

— определение представителя(ей) проверяемой организации для аудита;

— рабочий язык и язык отчёта по аудиту, если они отличаются от языка аудитора или проверяемой организации, или того и другого;

— ожидаемое содержание отчёта по аудиту;

— меры по обеспечению логистики и коммуникации, в том числе конкретные мероприятия, связанные с площадками, подлежащими аудиту;

— любые конкретные меры, которые необходимо предпринять для обработки возникающих рисков для достижения целей аудита и реализации возможностей;

— любые конкретные меры, которые необходимо предпринять для реализации возможностей;

— вопросы, связанные с конфиденциальностью и информационной безопасностью;

— любые последующие действия, вытекающие из предыдущего аудита или иного источника(ов) (например, извлечённые уроки, анализ проектов);

— любые последующие действия для планируемого аудита, если требуются;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

— координация с другими мероприятиями по аудиту в случае совместного аудита.

Планы аудита следует представить проверяемой организации и заказчику аудита, если требуется. Любые проблемы, связанные с планами аудита, следует решать совместно руководителем аудиторской группы, проверяемой организацией и, если необходимо, лицом(ами), управляющим программой аудита.

6.3.3 Распределение заданий в аудиторской группе

Руководителю аудиторской группы, советуясь с аудиторской группой, следует назначить каждому члену группы ответственность за аудит конкретных процессов, задач, функций или площадок, а также, насколько это применимо, полномочия для принятия решений. Такие назначения следует делать с учётом обеспечения независимости, объективности и компетентности аудиторов и результативного использования ресурсов, а также различных ролей и обязанностей аудиторов, аудиторов-стажёров и технических экспертов.

В случае необходимости руководителю аудиторской группы следует проводить совещания аудиторской группы с целью распределения рабочих заданий и принятия решений по возможным изменениям. Изменения в рабочих заданиях могут быть сделаны и в ходе аудита, чтобы обеспечить достижение целей аудита.

6.3.4 Подготовка документированной информации для аудита

Членам аудиторской группы следует собираться и анализировать информацию, относящуюся к их заданию по аудиту, и готовить документированную информацию для аудита, используя любые соответствующие носители. Такая документированная информация может включать в себя, но не ограничиваться этим, следующее:

a) чек-листы;

b) подробности формирования выборок для аудита;

c) аудио-визуальную информацию.

Использование этих средств не должно ограничивать объём мероприятий по аудиту, который может меняться на основе информации, собранной в ходе аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Рекомендации по подготовке рабочих документов по аудиту приведены в разделе A.13.

Следует сохранять документированную информацию, подготовленную для аудита и полученную в ходе аудита, по крайней мере, до завершения аудита или как это установлено программой аудита. Сохранение документированной информации после завершения аудита описано в разделе 6.6. Членам аудиторской группы следует защищать надлежащим образом на всем протяжении аудита документированную информацию, созданную в процессе аудита, и содержащую конфиденциальную или личную информацию, включая изображения и аудиовизуальную информацию.

6.4 Проведение аудита

6.4.1 Общие положения

Мероприятия аудита, как правило, проводятся в определённой последовательности, как это показано на Рисунке 1. Эта последовательность может быть различной в зависимости от обстоятельств конкретных аудитов.

Мероприятия аудита могут проводиться одновременно и зависеть от результатов предыдущих мероприятий.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

6.4.2 Назначение ролей и обязанностей сопровождающих и наблюдателей

Сопровождающие и наблюдатели могут сопровождать аудиторскую группу при наличии соответствующих согласований с руководителем аудиторской группы, заказчиком аудита и/или проверяемой организации, если требуется. Им не следует влиять или вмешиваться в проведение аудита. Если это не может быть обеспечено, то руководителю аудиторской группы следует иметь право запретить присутствие наблюдателей в ходе определённых мероприятий аудита.

В отношении наблюдателей любые меры, связанные с доступом, охраной здоровья и окружающей среды, безопасностью и конфиденциальностью, следует решать между заказчиком аудита и проверяемой организацией.

Сопровождающим, назначенным проверяемой организацией, следует помогать аудиторской группе и вступать в дело при обращении к ним руководителя аудиторской группы или аудитора, которому они назначены. Им следует назначать следующие обязанности:

a) содействие аудиторам в определении лиц для участия в интервью и подтверждении графика и мест проведения;

b) обеспечение доступа к конкретным площадкам проверяемой организации;

c) обеспечение того, что правила, касающиеся мер доступа, охраны здоровья и окружающей среды, безопасности и конфиденциальности, связанных с конкретной площадкой, доведены до сведения членов аудиторской группы и наблюдателей и соблюдаются ими, а также того, что меры в отношении любых рисков приняты;

d) наблюдение за ходом аудита со стороны проверяемой организации в соответствующих случаях;

e) предоставление разъяснений или оказание помощи в сборе информации, когда это необходимо.

6.4.3 Проведение открывающего совещания

Назначение открывающего совещания состоит в том, чтобы:

a) подтвердить согласие всех сторон (например, проверяемой организации, аудиторской группы) с планом аудита;

b) представить аудиторскую группу и роли в ней;

c) убедиться, что все запланированные мероприятия аудита могут быть выполнены.

Открывающее совещание следует проводить с участием руководства проверяемой организации и, в зависимости от ситуации, лиц, ответственных за функции или процессы, подлежащие аудиту. В ходе совещания следует предоставить возможность задавать вопросы.

Степень детализации должна соответствовать тому, насколько проверяемая организация знакома с процессом аудита. Во многих случаях (например, внутренний аудит в небольшой организации) открывающее совещание может состоять просто из информации, что аудит проводится и пояснения характера аудита.

В других ситуациях совещание может быть официальным и следует сохранять записи об участии.

Совещание следует проводить под председательством руководителя аудиторской группы. Следует представить других участников, в том числе, наблюдателей, сопровождающих технических экспертов и переводчиков и пояснить их роли.

Следует подтвердить или пояснить следующее, в зависимости от ситуации:

— цели, область и критерии аудита;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

— план аудита и другие соответствующие договорённости с проверяемой организацией, такие как дата и время заключительного совещания, любые промежуточные встречи между аудиторской группой и руководством проверяемой организации, а также любые необходимые изменения;

— официальные каналы связи между аудиторской группой и проверяемой организацией;

— язык, который будет использоваться в ходе аудита;

— методы аудита для управления рисками для организации, которые могут возникнуть в связи с присутствием членов аудиторской группы;

— свидетельства аудита, которые необходимо собрать в рамках выборки;

— информирование проверяемой организации о ходе аудита;

— наличие ресурсов и технических средств, необходимых для аудиторской группы;

— вопросы, касающиеся конфиденциальности и информационной безопасности;

— соответствующие меры по обеспечению доступа, охраны труда, безопасности, а также меры на случай чрезвычайных ситуаций и другие меры для аудиторской группы;

— действия на площадке, которые могут повлиять на проведение аудита.

При необходимости следует рассмотреть предоставление следующей информации:

— метод представления выводов аудита, включая критерии их классификации, если таковые имеются;

— условия, при которых аудит может быть прекращён;

— какие меры принимать в отношении возможных выводов в ходе аудита;

— любой план для обратной связи от проверяемой организации по выводам или заключениям аудита, включая претензии или апелляции.

6.4.4 Обмен информацией в ходе аудита

В ходе аудита может оказаться необходимым ввести формализованные процедуры обмена информацией в рамках аудиторской группы, а также с проверяемой организацией, заказчиком аудита и, возможно, с внешними заинтересованными сторонами (например, регулирующими органами), особенно тогда, когда законодательные и нормативные требования устанавливают обязательную отчётность о несоответствиях.

Аудиторской группе следует периодически обмениваться информацией, оценивать степень выполнения мероприятий аудита, а также проводить переназначение работ между членами аудиторской группы, если необходимо.

Во время аудита руководителю аудиторской группы следует периодически информировать проверяемую организацию и заказчика аудита, в зависимости от ситуации, о ходе аудита, любых существенных выводах и любых затруднениях. Свидетельства, собранные в ходе аудита, которые указывают на возможность непосредственного и значительного риска, следует немедленно довести до сведения проверяемой организации и, в случае необходимости, заказчика аудита, а также лиц(а), управляющих(его) программой аудита. Следует фиксировать любую озабоченность по поводу проблем, выходящих за область аудита, и доводить до сведения руководителя аудиторской группы на предмет возможного общения с заказчиком аудита и проверяемой организацией.

В случае, если имеющиеся свидетельства аудита указывают на то, что цели аудита недостижимы,

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

руководителю аудиторской группы следует сообщить причины этого заказчику аудита и проверяемой организации, а также лицу(ам), управляющему(им) программой аудита чтобы определить соответствующие действия. Такие меры могут включать в себя изменения плана аудита, целей или области аудита, или же прекращение аудита.

Следует рассматривать и получать одобрение, в зависимости от ситуации, любой необходимости изменений в плане аудита, которая может стать очевидной в ходе аудита, как лицом(ами), управляющим(и) программой аудита, так и заказчиком аудита, и представлять проверяемой организации. Эти изменения должны быть документированы.

6.4.5 Обеспечение доступа к информации для аудита

Методы, выбранные для аудита, зависят от намеченных целей, области и критериев аудита, а также продолжительности и местонахождения. Местонахождение – это то место, где информация, необходимая для выполнения конкретной задачи аудита, может быть получена аудиторской группой. Оно может быть как физическим, так и виртуальным.

Критически важно для аудита, где, когда и как получить доступ к информации. Это не зависит от того, где создаётся информация, где она используется и/или хранится. Исходя из этих аспектов и должны быть определены методы аудита (см. раздел A.1). В ходе аудита можно использовать комбинацию методов. Кроме того, обстоятельства аудита могут вызывать необходимость изменения методов в ходе аудита.

6.4.6 Анализ документированной информации в ходе аудита

Следует проанализировать соответствующую документированную информацию проверяемой организации, чтобы:

— определить соответствие системы, в той мере, в какой она документирована, критериям аудита;

— получить информацию для обеспечения реализации мероприятий аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Рекомендации о том, как проверять информацию, содержатся в разделе A.5.

Анализ может сочетаться с другими действиями в рамках аудита (например, интервью с соответствующими сотрудниками проверяемой организации, наблюдение за деятельностью в проверяемой организации) и может продолжаться в течение всего аудита, при условии, что это не наносит ущерба результативности проведения аудита.

Если соответствующая документированная информация не может быть предоставлена в сроки, указанные в плане аудита, руководителю аудиторской группы следует проинформировать об этом как лицо(а), управляющее(ие) программой аудита, так и проверяемую организацию. В зависимости от целей и области аудита, следует принять решение, продолжать ли аудит или приостановить до тех пор, пока проблемы с предоставлением документированной информации не будут решены.

6.4.7 Сбор и проверка информации

В ходе аудита следует собрать информацию, значимую с точки зрения целей, области и критериев аудита, в том числе информацию, касающуюся взаимосвязей между функциями, видами деятельности и процессами, с помощью соответствующих методов выборки и проверить, в той мере, в какой это практически возможно.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 О проверке информации см. раздел A.5.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Руководство по выборке дано в разделе A.6.

В качестве свидетельств аудита следует принимать только ту информацию, которая может быть проверена с определённой степенью. В тех случаях, когда степень проверяемости низкая, аудитору

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

следует использовать своё профессиональное суждение для определения степени надёжности, с которой эта информация может рассматриваться как свидетельство. Следует зафиксировать свидетельства аудита, на основании которых делаются выводы аудита. Если в ходе сбора свидетельств, аудиторская группа узнает о каких-либо новых или изменившихся обстоятельствах либо рисках или возможностях, то в отношении них группе следует предпринять соответствующие меры.

На рисунке 2 представлен общий вид типового процесса от сбора информации до формирования заключений аудита.

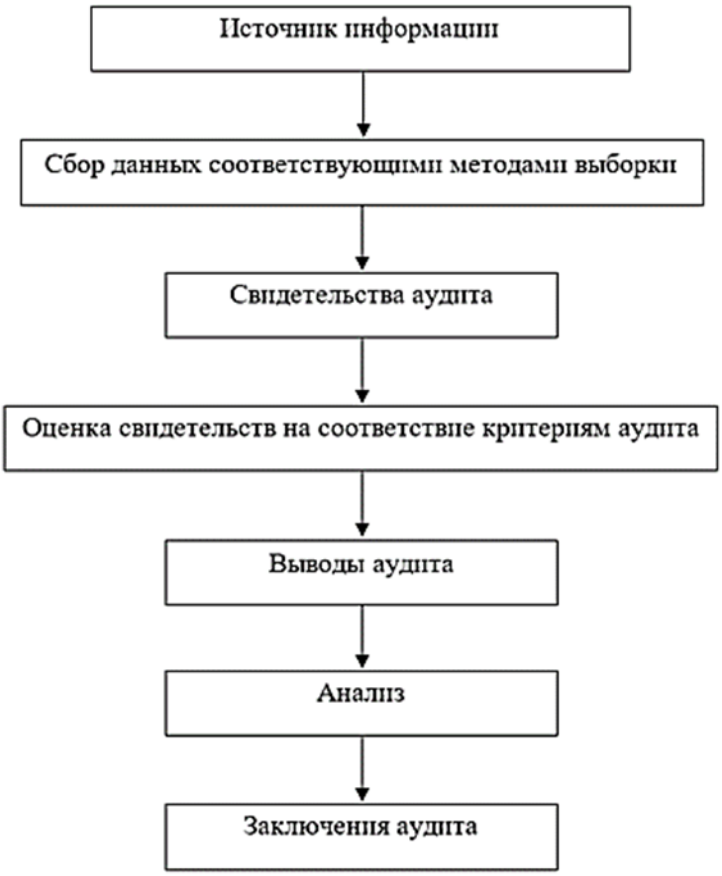


Рисунок 2 – Общий вид типового процесса сбора и проверки информации

Методы сбора информации включают в себя, но не ограничиваются этим, следующее:

— интервью;

— наблюдения;

— анализ документированной информации (см. разделы A.5 и A.14).

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Рекомендации по выбору источников информации и наблюдениям даны в разделе A.14.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Рекомендации по посещению площадок проверяемой организации даны в разделе A.15.

ПРИМЕЧАНИЕ 5 Рекомендации по проведению интервью даны в разделе A.17.

6.4.8 Формирование выводов аудита

Следует оценить свидетельства аудита в соответствии с критериями аудита для формирования выводов аудита. Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита. Если это предусмотрено в плане аудита, то в выводы конкретного аудита следует включать

оценку соответствия критериям аудита и лучшие практики организации с приложением подтверждающих свидетельств, возможности для улучшения, а также любые рекомендации проверяемой организации и выводы следует документировать.

Несоответствия и подтверждающие их свидетельства аудита следует зафиксировать.

Несоответствия могут классифицироваться в зависимости от среды организации и её рисков. Такая классификация может быть количественной (например, от 1 до 5) или качественной (например, несущественное, существенное). При классификации несоответствий проверяющей организации следует определить и сообщить использованные ею критерии.

Несоответствия следует обсудить с проверяемой организацией, чтобы убедиться, что свидетельства аудита точны, а несоответствия понятны. Следует приложить все усилия, чтобы устранить расхождения во мнениях относительно свидетельств или выводов аудита. Неурегулированные вопросы следует отразить в отчёте по аудиту.

При необходимости аудиторская группа должна проводить совещания для обсуждения результатов аудита на соответствующих этапах проверки.

В ходе аудита аудиторской группе следует проводить совещания на соответствующих этапах по мере необходимости для анализа выводов аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Дополнительные рекомендации по формированию и оценке выводов аудита даны в разделе А.18.

6.4.9 Формирование заключений аудита

6.4.9.1 Подготовка к заключительному совещанию

Аудиторской группе следует провести встречу до заключительного совещания, чтобы:

a) рассмотреть с точки зрения целей аудита выводы аудита, а также любую другую соответствующую информацию, собранную в ходе аудита;

b) согласовать заключения аудита с учётом неопределённости, присущей процессу аудита;

c) подготовить рекомендации, если это предусмотрено планом аудита;

d) обсудить последующие действия, если применимо.

6.4.9.2 Содержание заключений по аудиту

В заключение по аудиту следует включать такие положения, как:

a) степень соответствия критериям аудита и устойчивость системы менеджмента, в том числе:
   1) результативность системы менеджмента в достижении ожидаемых результатов;
   2) выявление рисков;
   3) результативность действий, предпринимаемых проверяемой организацией для обработки рисков;

b) результативное внедрение, поддержание и улучшение системы менеджмента;

c) достижение целей аудита, степень охвата области аудита и выполнение критериев аудита;

d) подобные выводы, сделанные в других областях, где прошёл аудит, или при совместном либо предыдущем аудите с целью выявления тенденций.

Если это предусмотрено планом аудита, то на основании заключений аудита могут формироваться рекомендации по улучшению или дальнейшим мероприятиям по аудиту.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

При составлении рекомендаций следует проявлять осторожность, чтобы не повлиять негативно на беспристрастность аудита.

6.4.10 Проведение заключительного совещания

Следует проводить заключительное совещание, чтобы представить выводы и заключения аудита.

Заключительное совещание следует проводить под председательством руководителя аудиторской группы с участием руководства проверяемой организации, а также, насколько это применимо:

— лиц, ответственных за функции и процессы, которые проверялись на аудите;

— представителей заказчика аудита;

— других членов аудиторской группы;

— иных соответствующих заинтересованных сторон, определённых заказчиком аудита и/или проверяемой организацией.

Если это применимо, руководителю аудиторской группы следует сообщить проверяемой организации о ситуациях, возникавших в ходе аудита, которые могли бы снизить степень доверия к заключениям аудита. Если это определено в системе менеджмента или по соглашению с заказчиком аудита, участникам следует договориться о сроках выполнения плана действий, вытекающих из выводов аудита.

При определении степени детализации следует принимать во внимание результативность системы менеджмента в достижении целей проверяемой организации, с учётом её среды, а также рисков и возможностей.

В ходе заключительного совещания следует принимать во внимание степень знакомства проверяемой организации с процессом аудита, чтобы обеспечить участникам надлежащий уровень детализации.

В некоторых ситуациях совещание может быть официальным и протоколы, в том числе с регистрацией участников, следует сохранять. В других случаях, например, при внутреннем аудите, заключительное совещание может носить менее формальный характер и включать только обсуждение выводов и заключений аудита.

В зависимости от ситуации, на заключительном совещании проверяемой организации следует:

a) пояснить, что собранные свидетельства аудита основаны на выборке из имеющейся информации и могут не отражать в полной мере результативность проверенных процессов;

b) указать на способ отчётности;

c) пояснить, каким образом следует принимать меры по выводам аудита на основе согласованного процесса;

d) указать на возможные последствия несоответствующего принятия мер по выводам аудита;

e) сделать представление выводов и заключений аудита таким образом, чтобы они были понятны и признавались руководством проверяемой организации;

f) обсудить всё, что связано с последующими действиями (например, осуществление и анализ корректирующих действий, рассмотрение претензий по аудиту, процесс апелляции).

Любые расхождения во мнениях относительно выводов или заключений аудита между аудиторской группой и проверяемой организацией следует обсудить и, если это возможно, устранить. Если устранить не удаётся, это следует зафиксировать.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Если предусмотрено целями аудита, то могут быть в качестве рекомендаций представлены возможности для улучшения. Следует подчеркнуть, что рекомендации не являются обязательными.

6.5 Подготовка и рассылка отчёта по аудиту

6.5.1 Подготовка отчёта по аудиту

Руководителю аудиторской группы следует представить заключения по аудиту в соответствии с программой аудита. В отчёте по аудиту следует представлять полную, точную, краткую и ясную информацию об аудите с использованием специальных форматов отчётности, если это необходимо, и включать в него непосредственно или в виде ссылок следующее:

a) цели аудита;

b) область аудита, в частности, информацию об организации (проверяемой) и проверенные функции или процессы;

c) информацию о заказчике аудита;

d) состав аудиторской группы и участников от проверяемой организации;

e) даты и площадки, где были проведены мероприятия по аудиту;

f) критерии аудита;

g) выводы аудита и связанные с ними свидетельства;

h) заключения аудита;

i) заявление о степени соответствия критериям аудита

j) все неразрешённые расхождения во мнениях между проверяемой организацией и аудиторской группой;

k) пояснение, что аудиты по своей природе носят выборочный характер; таким образом, существует риск, что полученные свидетельства аудита не дают полной и точной картины.

Отчёт по аудиту также может включать в себя или ссылаться на следующее, в зависимости от ситуации:

— план аудита, включая график;

— краткое изложение процесса аудита, включая любые встретившиеся препятствия, которые могли снизить надёжность заключений аудита;

— подтверждение того, что цели аудита были достигнуты в рамках области аудита в соответствии с планом аудита;

— все, что не было охвачено аудитом, но было включено в область аудита, включая все проблемы с получением свидетельств, ресурсами или конфиденциальностью с соответствующим обоснованием;

— выявленные лучшие практики проверяемой организации;

— согласованный план последующих действий, если таковые имеются;

— заявление о конфиденциальном характере содержания;

— любые последствия для программы аудита или последующих аудитов.

Несоответствия, которые не были представлены и обсуждены во время аудита или заключительного

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

совещания, не следует включать в заключение по аудиту.

6.5.2 Рассылка отчёта об аудите

Отчёт по аудиту следует выпустить в течение согласованного периода времени. Если он задерживается, то причины следует довести до сведения проверяемой организации и лица (лиц), управляющего(их) программой аудита.

Отчёт по аудиту следует датировать, рассмотреть и одобрить, если необходимо, в соответствии с программой аудита.

Отчёт по аудиту следует разослать соответствующим заинтересованным сторонам, определённым в программе аудита или плане аудита.

При рассылке отчёта следует учесть соответствующие меры обеспечения конфиденциальности.

6.6 Завершение аудита

Аудит завершается, когда все запланированные мероприятия по аудиту выполнены, или же по согласованию с заказчиком аудита (например, в случае неожиданной ситуации, которая не позволяет завершить аудит в соответствии с планом аудита).

Документированную информацию, имеющую отношение к аудиту, следует сохранять или уничтожать по соглашению между участвующими сторонами и в соответствии с программой аудита и применимыми требованиями.

Аудиторской группе и лицу (лицам), управляющему(им) программой аудита, не следует раскрывать любую информацию, полученную в ходе аудита, или содержание отчёта по аудиту какой-либо другой стороне без явного согласия заказчика аудита и, при необходимости, проверяемой организации. Если раскрытие содержания документов по аудиту требуется (например, по закону), следует незамедлительно проинформировать об этом заказчика аудита и проверяемую организацию.

Уроки, извлечённые из аудита, могут указывать на риски и возможности для программы аудита и проверяемой организации.

6.7 Выполнение последующих действий

Результаты аудита могут, в зависимости от целей аудита, указывать на необходимость коррекций или корректирующих действий, или на возможности для улучшения. Решения по таким действиям и их выполнение осуществляется проверяемой организацией в согласованные сроки. В зависимости от ситуации, проверяемой организации следует информировать лицо(а), управляющее(ие) программой аудита, и/или аудиторскую группу о состоянии этих действий.

Завершение и результативность этих действий следует проверить. Эта проверка может быть частью последующего аудита. Результаты следует сообщить лицу, управляющему программой аудита, и заказчику аудита для проведения анализа руководством.

7 Компетентность и оценка аудиторов

7.1 Общие положения

Доверие к процессу аудита и способность достигать поставленных целей зависит от компетентности тех лиц, которые участвуют в проведении аудитов, в том числе аудиторов и руководителей аудиторских групп. Компетентность следует регулярно оценивать с помощью процесса, который рассматривает личные качества и способность применять знания и навыки, приобретённые вследствие образования, опыта работы, подготовки в качестве аудитора и опыта проведения аудитов.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Необходимо, чтобы этот процесс учитывал потребности, вытекающие из программы аудита, и её цели. Часть знаний и навыков, описанных в разделе 7.2.3, являются общими для аудиторов всех систем менеджмента; другие являются специфическими для конкретных видов систем менеджмента. Нет необходимости каждому аудитору в группе иметь одинаковую компетентность. Однако, общая компетентность аудиторской группы должна быть достаточной для достижения целей аудита.

Оценку компетентности аудиторов следует планировать, осуществлять и документировать, чтобы обеспечить объективный, непротиворечивый, беспристрастный и надёжный результат. В процесс оценки следует включить следующие четыре основных этапа:

a) определение необходимой компетентности для удовлетворения потребностей, вытекающих из программы аудита;

b) установление критериев оценки;

c) выбор соответствующего метода оценки;

d) проведение оценки.

Результаты процесса оценки следует взять за основу для следующих действий:

— выбор членов аудиторской группы (как это описано в разделе 5.5.4);

— определение необходимости повышения компетентности (например, дополнительная подготовка);

— постоянная оценка результатов деятельности аудиторов.

Аудиторам следует поддерживать и повышать свою компетентность путём постоянного профессионального развития и регулярного участия в аудитах (см. 7.6).

Процесс оценки аудиторов и руководителей групп по аудиту описан в разделах 7.3, 7.4 и 7.5.

Аудиторов и руководителей групп по аудиту следует оценивать на основании критериев, установленных в разделах 7.2.1, 7.2.2 и 7.2.3.

Требуемая для лица (лиц), управляющего(их) программой аудита, компетентность описана в разделе 5.4.2.

7.2 Определение компетентности аудитора

7.2.1 Общие положения

При принятии решения о необходимых для проведения аудита или участия в нём знаниях и навыках аудитора, относящихся к нижеперечисленному, следует учитывать:

a) размер, характер, сложность проверяемой организации, а также её продукты, услуги и процессы;

b) методы аудита, включая применение новейших технологий для облегчения проведения аудита или аудита процессов, основанных на новейших технологиях;

c) виды систем менеджмента, подлежащих аудиту;

d) сложность системы менеджмента, подлежащей аудиту;

e) методы оценки рисков и возможностей;

f) цели и объём программы аудита;

g) неопределённость в достижении целей аудита;

h) другие требования, например, те, что устанавливаются заказчиком аудита или другими

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

соответствующими заинтересованными сторонами, в зависимости от ситуации.

Эта информация должна соответствовать тому, что указано в разделе 7.2.3.

7.2.2 Личные качества

Аудиторам следует обладать необходимыми качествами, обеспечивающими им возможность действовать в соответствии с принципами аудита, описанными в разделе 4. Аудиторам следует проявлять профессиональные качества при выполнении аудита. Желаемые профессиональные качества включают в себя:

a) этичность, т.е. быть справедливым, правдивым, искренним, честным и сдержанным;

b) непредвзятость, т.е. быть готовым рассматривать альтернативные идеи или точки зрения;

c) дипломатичность, т.е. тактичность в общении с людьми;

d) наблюдательность, т.е. активно отслеживать окружающую обстановку и действия;

e) проницательность, т.е. видеть и быть в состоянии понимать ситуации;

f) гибкость, т.е. способность легко адаптироваться к различным ситуациям;

g) целеустремлённость, т.е. настойчивость и сосредоточенность на достижении поставленных целей;

h) решительность, т.е. способность своевременно делать выводы на основе логических рассуждений и анализа;

i) уверенность в себе, т.е. способность действовать независимо, при этом результативно взаимодействуя с другими;

j) готовность к совершенствованию, т.е. иметь желание извлекать уроки из ситуаций;

k) уважительность к культурным особенностям, т.е. соблюдение и уважение культурных традиций проверяемой организации;

l) настроенность на сотрудничество, т.е. результативное взаимодействие с другими, в том числе членами аудиторской группы и персоналом проверяемой организации.

7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.1 Общие положения

Аудиторам следует обладать:

a) знаниями и навыками, необходимыми для достижения намеченных результатов аудитов, которые они должны проводить,

b) общей компетентностью, а также знаниями и навыками, относящимися к конкретному виду системы менеджмента и отрасли.

Руководителям групп по аудиту следует иметь дополнительные знания и навыки, необходимые для обеспечения руководства аудиторской группой (см. 7.2.3.4).

7.2.3.2 Общие знания и навыки аудиторов систем менеджмента

Аудиторам следует обладать знаниями и навыками в областях, указанных ниже.

a) Принципы, процессы и методы аудита: знания и навыки в этой области позволяют аудитору обеспечить целостное и системное проведение аудита. Аудитору следует быть способным:

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

1) понимать виды рисков и возможностей, связанных с аудитом, и принципы риск-ориентированного подхода к аудиту;
2) результативно планировать и организовывать работу;
3) проводить аудит в рамках согласованного графика;
4) расставлять приоритеты и фокусироваться на вопросах, имеющих важное значение;
5) результативно обмениваться информацией в устной и письменной форме (лично или через переводчиков);
6) собирать информацию путём результативного интервьюирования, выслушивания, наблюдения и анализа документированной информации, включая записи и данные;
7) понимать пригодность и последствия использования методов выборки для аудита;
8) воспринимать и учитывать мнения экспертов;
9) проводить аудит процесса от начала до конца, включая взаимосвязи с другими процессами и различными функциями, где это применимо;
10) понимать целесообразность и последствия использования информационно-коммуникационных технологий, а также новых технологий для проведения аудита (например, инструментов оценки на основе искусственного интеллекта);
11) подтверждать актуальность и достоверность собранной информации;
12) подтверждать достаточность и адекватность свидетельств аудита для подтверждения выводов и заключений аудита;
13) оценивать факторы, которые могут повлиять на достоверность выводов и заключений аудита;
14) документировать мероприятия по аудиту и выводы аудита, а также формировать отчёты по аудиту;
15) соблюдать конфиденциальность и меры защиты информации;
16) достигать запланированных результатов аудита.

b) Стандарты на системы менеджмента и другие справочные документы: знания и навыки в этой области позволяют аудитору понимать область аудита и применять критерии аудита. Знания и навыки должны включать в себя следующее:
1) стандарты на системы менеджмента или другие нормативные или руководящие/вспомогательные документы, используемые для установления критериев и методов аудита;
2) применение стандартов на системы менеджмента проверяемой и другими организациями;
3) отношения и взаимодействия между процессами систем(ы) менеджмента;
4) понимание значимости и приоритетности различных стандартов или справочных документов;
5) применение стандартов или справочных документов в различных ситуациях аудита.

c) Организация и её среда: знания и навыки в этой области позволяют аудитору понять структуру, цели и методы управления проверяемой организации. и Знания и навыки должны включать в себя следующее:
1) потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон, которые влияют на

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

систему менеджмента;

2) тип организации и её управление, размер, структуру, функции и связи;

3) общий подход к бизнесу и управлению, процессы и соответствующую терминологию, в том числе планирование, бюджетирование и управление людьми;

4) культурные и социальные аспекты проверяемой организации.

d) Применимые законодательные, нормативные и другие требования: знания и навыки в этой области позволяют аудитору быть осведомлённым о требованиях к организации и работать в рамках этих требований. Знания и навыки, характерные для юрисдикции или деятельности проверяемой организации, процессов, продуктов и услуг, должны включать в себя следующее:

1) законодательные и нормативные требования и устанавливающие их государственные и регулирующие органы;

2) основную юридическую терминологию;

3) порядок заключения договоров и ответственность,

4) методы защиты данных и информационной безопасности.

ПРИМЕЧАНИЕ. Знание законодательных и нормативных требований не предполагает наличия юридических знаний и аудит системы менеджмента не следует рассматривать как аудит соблюдения законодательства.

7.2.3.3 Компетентность аудиторов в конкретных видах систем менеджмента и отраслях

Аудиторской группе следует иметь коллективную компетентность, связанную с видами систем менеджмента и конкретными отраслями, подходящую для аудита конкретных видов систем менеджмента и отраслей.

Компетентность аудиторов в отдельных видах систем менеджмента и конкретных отраслях включает в себя следующее:

a) требования и принципы системы менеджмента и их применение;

b) основы конкретного(ых) вида(ов) систем(ы) менеджмента и отрасли(ей), связанные со стандартами на системы менеджмента, применяемыми проверяемой организацией;

c) применение методов, технических средств, процессов и процедур, относящихся к конкретным видам систем менеджмента и отраслям, позволяющих аудиторской группе оценить соответствие в рамках установленной области аудита и сформировать соответствующие выводы и заключения аудита;

d) принципы, методы и технические средства, относящиеся к конкретному виду системы менеджмента и отрасли, чтобы аудитор мог определить и оценить риски и возможности, связанные с целями аудита.

7.2.3.4 Общая компетентность руководителя аудиторской группы

В целях содействия результативному и эффективному проведению аудита руководителю аудиторской группы следует обладать компетентностью для:

a) планирования аудита и назначения задач по аудиту в соответствии с имеющейся компетентностью конкретных членов аудиторской группы;

b) обсуждения стратегических вопросов с высшим руководством проверяемой организации с целью определить, учитывало ли оно эти вопросы при оценке рисков и возможностей;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

c) установления и поддержания конструктивных рабочих отношений между членами аудиторской группы;

d) управления процессом аудита, в том числе:

1) результативного использования ресурсов в ходе аудита;

2) управления неопределённостью в достижении целей аудита;

3) обеспечения охраны здоровья и безопасности членов аудиторской группы во время аудита, в том числе соблюдение ими соответствующих мер по охране здоровья, труда и безопасности;

4) руководства членами команды по аудиту;

5) руководства и консультирования аудиторов-стажёров;

6) предотвращения и урегулирования конфликтов и проблем, которые могут возникать в ходе аудита, включая, если необходимо, и те, что возникают в аудиторской группе.

e) представления аудиторской группы в отношениях с лицом(ами), управляющим(и) программой аудита, заказчиком аудита и проверяемой организацией;

f) руководства аудиторской группой с целью формирования заключений по аудиту;

g) подготовки и окончательного формирования отчёта по аудиту.

7.2.3.5 Знания и навыки для аудита в разных областях

Когда аудит проводится для нескольких систем менеджмента, члену аудиторской группы следует иметь представление о взаимодействии и синергии между различными системами менеджмента.

Руководителям групп по аудиту следует понимать требования каждого из стандартов на проверяемые системы менеджмента и осознавать ограниченность своей компетентности в каждом из видов систем менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ Одновременный аудит по нескольким системам менеджмента может проводиться как комбинированный аудит или аудит интегрированной системы управления, охватывающей несколько видов менеджмента.

7.2.4 Обеспечение компетентности аудитора

Аудитор может получить надлежащую компетентность, используя комбинации следующего:

a) успешное завершение учебных программ, которые охватывают общие знания и навыки аудитора;

b) опыт работы на соответствующих технических, управленческих или профессиональных должностях, связанных с формированием суждений, принятием решений, разрешением проблем и общением с руководителями, специалистами, коллегами, потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;

c) образование/подготовка и опыт в конкретной системе менеджмента и отрасли;

d) опыт аудита, полученный под руководством аудитора, компетентного в этой области.

ПРИМЕЧАНИЕ Успешное завершение учебного курса будет зависеть от типа курса. Для курсов с экзаменом это может означать успешную сдачу экзамена. Для других курсов это может означать прохождение и завершение курса.

7.2.5 Обеспечение компетентности руководителя аудиторской группы

Руководителю аудиторской группы следует обладать дополнительным опытом аудита для расширения компетентности, определённой в 7.2.3.4. Этот дополнительный опыт следует

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

приобретать при работе под руководством другого руководителя аудиторской группы.

7.3 Определение критериев оценки аудитора

Критериям, используемым для оценки аудиторов, следует иметь качественный характер (например, демонстрируемые желаемые личные качества, знания или реализация навыков при обучении или на рабочем месте) и количественный (например, стаж работы и длительность обучения в годах, количество проведённых аудитов, количество часов подготовки в сфере аудита).

7.4 Выбор соответствующего метода оценки аудитора

Оценку следует проводить с использованием двух или более методов, указанных в Таблице 2. При использовании Таблицы 2 следует иметь в виду следующее:

a) описанные методы представляют собой набор возможностей и могут быть неприменимы в некоторых ситуациях;

b) разные методы из представленных могут отличаться по своей надёжности;

c) для обеспечения объективного, непротиворечивого, беспристрастного и надёжного результата следует использовать комбинацию методов.

Таблица 2 - Методы оценки аудитора

Метод оценки	Цели	Примеры
Анализ записей	Проверить базовый уровень аудитора	Анализ записей об образовании, подготовке, стаже, профессиональной квалификации и опыте аудитов
Обратная связь	Получить информацию о том, как воспринимается работа аудитора	Опросы, анкеты, личные рекомендации, отзывы, претензии, оценка результатов работы, экспертная оценка
Интервью	Оценить желаемые личные качества и навыки общения, подтвердить информацию и проверить знания, получить дополнительную информацию	Личные интервью
Наблюдение	Оценить желаемые личные качества и способность применять знания и навыки	Ролевые игры, наблюдение в ходе аудита, фактическое качество работы
Тестирование	Оценить желаемые личные качества, знания, навыки и их применение	Устные или письменные экзамены, психометрическое тестирование
Анализ после аудита	Получить информацию о действиях аудитора в ходе аудита, определить сильные стороны и возможности для улучшения	Анализ отчёта по аудиту, интервью с руководителем аудиторской группы, членами аудиторской группы и, при необходимости, анализ мнения проверяемой организации

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

7.5 Проведение оценки аудитора

Информацию, собранную об оцениваемом аудиторе следует сопоставить с критериями, установленными в 7.2.3. Если оцениваемый аудитор, чьё участие предполагается в программе аудита, не отвечает критериям, то следует провести дополнительное обучение, дать возможность получить дополнительный опыт работы или аудита, после чего следует выполнить повторную оценку.

7.6 Поддержание и повышение компетентности аудитора

Аудиторам и руководителям групп по аудиту следует постоянно повышать свою компетентность. Аудиторам следует поддерживать свою компетентность в сфере аудита посредством регулярного участия в аудитах систем менеджмента и постоянного профессионального развития. Это может быть достигнуто с помощью таких средств, как дополнительный опыт работы, обучение, самообразование, наставничество, участие в совещаниях, семинарах и конференциях или других соответствующих мероприятиях.

Лицу(ам), управляющему(им) программой аудита, следует разработать соответствующие механизмы для постоянной оценки деятельности аудиторов и руководителей групп по аудиту.

Для постоянного профессионального развития следует учитывать следующее:

a) изменения в потребностях отдельных лиц и организации, ответственных за проведение аудита;

b) развитие практик аудита, включая применение технологий;

c) соответствующие стандарты, включая руководящие/вспомогательные документы и другие требования;

d) изменения в отрасли или направлениях менеджмента,

e) анализ обратной связи от проверяемых организаций и заинтересованных сторон.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Приложение А
(информационное)
Дополнительные руководящие указания для аудиторов по планированию и проведению аудитов

А.1 Применение методов аудита

Аудит может быть выполнен с использованием целого ряда методов. Пояснения по часто используемым методам аудита можно найти в данном приложении. Методы, выбранные для аудита, зависят от намеченных целей, области и критериев аудита, а также продолжительности и местонахождения. Также следует учесть имеющуюся у аудиторов компетентность и любую неопределённость, возникающую в результате применения методов аудита. Применяя разнообразие и сочетание различных методов аудита можно оптимизировать результативность и эффективность процесса аудита и его итог.

Выполнение аудита предполагает взаимодействие между участниками в рамках проверяемой системы менеджмента и средствами, используемыми для проведения аудита. В Таблице А.1 приведены примеры методов аудита, которые могут быть использованы, как по отдельности, так и в комбинации, для достижения целей аудита. Если аудит предполагает привлечение аудиторской группы, состоящей из нескольких человек, могут быть использованы одновременно как методы для работы на месте, так и методы удалённого аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Дополнительная информация по посещению физических мест приведена в разделе А.15.

Таблица А. 1 – Методы аудита

Характер взаимодействия аудитора и проверяемой организации[b]	**Местонахождение аудитора[a]**	
	Непосредственно на рабочем месте	**Дистанционно**
С участием людей	– Проведение интервью – Заполнение чек-листов и вопросников с участием проверяемого лица – Анализ документов с участием проверяемого лица – Выборка образцов	С использованием интерактивных средств общения: — проведение интервью — наблюдение за работой в присутствии удалённого представителя — заполнение чек-листов и вопросников с участием аудитора — анализ документированной информации с участием проверяемого лица — проведение выборки
Без участия людей	– Анализ документированной информации (например, записей, данных). – Наблюдение за выполнением	– Анализ документированной информации (например, записей, данных) – Наблюдение за выполнением работы средствами видеонаблюдения с

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

	работы – Посещение рабочих мест – Заполнение чек-листов – Выборка образцов	соблюдением социальных, законодательных и нормативных требований – Анализ данных

[a] Мероприятия аудита непосредственно на рабочем месте выполняются по месту нахождения проверяемого лица. Мероприятия удалённого аудита выполняются в любом месте, за исключением места нахождения проверяемого лица, независимо от расстояния.

[b] Мероприятия аудита с взаимодействием с человеком предполагают взаимодействие между персоналом проверяемой организации и аудиторской группой. Мероприятия аудита без взаимодействия с человеком не подразумевают личного взаимодействия с теми, кто, представляет проверяемую организацию, но предполагают работу с оборудованием, техническими средствами и документацией.

Ответственность за результативное применение методов аудита для любого конкретного аудита на стадии планирования лежит либо на лице(ах), управляющем(ими) программой аудита, либо на руководителе аудиторской группы. Руководитель аудиторской группы несёт ответственность за осуществление мероприятий по аудиту.

Возможность удалённого аудита может зависеть от нескольких факторов (например, уровня риска для достижения целей аудита, уровня доверия между аудитором и персоналом проверяемой организации, а также регламентирующих требований). Для дополнительных требований по методам удалённого аудита см. раздел A.16 ISO/IEC TS 17012 и ссылочный документ [4].

На уровне программы аудита следует обеспечить уверенность, что использование удалённых методов аудита и аудита «на месте», является пригодным и сбалансированным для того, чтобы обеспечить удовлетворительное достижение целей программы аудита.

A.2 Аудит процесса

Система менеджмента включает в себя политики и цели организации, а также процессы для достижения этих целей. Аудит системы менеджмента - это, в основном, аудит процессов организации и их взаимодействия в соответствии с одним или несколькими стандартами на системы менеджмента. Аудиторам следует понимать, что взаимосвязанные процессы должны функционировать как единая система, если необходимо достичь согласованных и предсказуемых результатов.

A.3 Профессиональное суждение

Аудиторам следует выносить профессиональное суждение в процессе аудита и избегать акцентирования внимания на конкретных требованиях каждого раздела стандарта в ущерб оценке достижения намеченных результатов системы менеджмента. Некоторые разделы стандартов ISO на системы менеджмента не позволяют провести аудит путём сравнения набора критериев с содержанием процедуры или рабочей инструкции. В этих ситуациях аудиторам следует использовать своё профессиональное суждение, чтобы определить, достигнуты ли цели, заложенные в этом разделе.

A.4 Результаты функционирования

Аудиторам в ходе всего процесса аудита следует акцентировать внимание на предполагаемом результате системы менеджмента. Несмотря на важность процессов и их результатов, главное — это результат работы системы управления и её результативность. Также важно учитывать уровень интеграции различных систем управления и их ожидаемые результаты.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Отсутствие документированной информации может иметь большое значение для организации с высоким уровнем риска или сложной структурой, но не так критично для других организаций

A.5 Проверка информации

Насколько это практически осуществимо, аудиторам следует проверять, представляет ли информация значимое объективное свидетельство, демонстрирующее выполнение требований, будучи:

a) полной (в документированной информации имеются все ожидаемые сведения);

b) правильной (содержание подтверждается другими достоверными источниками, такими как стандарты и регламентирующие документы);

c) целостной (документированная информация не противоречит сама себе и согласуется с соответствующими документами);

d) актуальной (содержит сведения на данный момент).

Если информация предоставляется в ином порядке, нежели ожидался (например, другими лицами, иными средствами передачи), следует оценить достоверность свидетельств.

Особое внимание следует уделять безопасности данных (в частности, информации, которая не входит в область аудита, но содержится в какой-либо документированной информации).

После того как необходимость в хранении информации и свидетельствах аудита отпадёт, следует решить вопрос с их уничтожением, независимо от типа носителя и используемых методов.

A.6 Формирование выборки

A.6.1 Общие положения

Выборка при аудите осуществляется, когда практически невозможно или экономически нецелесообразно изучать в ходе аудита всю имеющуюся информацию (например, слишком много записей или они слишком разбросаны географически, чтобы проверять каждую из них). Выборка при аудите из большого количества – это процесс отбора менее 100% элементов в пределах общего набора данных (генеральной совокупности) для получения и оценки свидетельств по определённой характеристике этой генеральной совокупности, чтобы сформировать заключение, относящееся ко всей совокупности.

Задачей выборки при аудите является получение информации аудитором для обретения уверенности в том, что цели аудита могут или будут достигнуты.

Риск, связанный с выборкой, проявляется в том, что образцы могут быть не репрезентативными для генеральной совокупности, из которой они были отобраны. Таким образом, заключение аудитора может быть искажённым и будет отличаться от того, которое было бы, если бы исследовалась вся генеральная совокупность. Могут быть и другие риски, в зависимости от вариабельности в генеральной совокупности, из которой должны быть взяты образцы, и выбранного метода.

Выборка при аудите, как правило, включает в себя следующие шаги:

a) установление целей выборки;

b) выбор объёма и состава генеральной совокупности для выборки;

c) определение метода выборки;

d) определение объёма выборки;

e) осуществления самой выборки;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

f) сбор данных, оценка, формирование отчёта и документирование результатов.

При выборке следует уделить внимание качеству имеющихся данных, т.к. выборка из неполных и неточных данных не даст полезного результата. Отбор подходящих образцов следует основывать как на методе выборки, так и на типе требуемых данных (например, для выявления определённой модели поведения или обобщения данных по всей совокупности).

При описании сделанной выборки может приниматься во внимание размер выборки, метод отбора и оценки, сделанные на основе выборки и уровня доверительной вероятности.

Аудиты могут использовать либо детерминированные выборки (см. A.6.2) или случайные выборки (см. A.6.3).

A.6.2 Детерминированная выборка

Детерминированная выборка опирается на компетентность и опыт аудиторской группы (см. раздел 7).

Она должна быть обоснована с точки зрения метода статистической выборки и возможных последствий рисков.

При проведении детерминированной выборки может принято во внимание следующее:

a) опыт предыдущих аудитов в пределах области аудита;

b) сложность требований (включая законодательные и нормативные требования) с точки зрения достижения целей аудита;

c) сложность и взаимодействие процессов организации и элементов системы менеджмента;

d) степень изменений в технологии, эргономических факторах или системе менеджмента;

e) ранее выделенные существенные риски и возможности для улучшения;

f) результат мониторинга систем менеджмента.

Недостатком детерминированной выборки является то, что невозможна какая-либо статистическая оценка влияния неопределённости на выводы и заключения аудита.

A.6.3 Случайная выборка

Если принято решение использовать случайную выборку, план выборки следует основывать на целях аудита и том, что известно о характеристиках генеральной совокупности, из которой должна быть сделана выборка.

План случайной выборки включает процесс отбора образцов, основанный на теории вероятности. Атрибутивное выборочное исследование используется, когда есть только два возможных варианта для каждого элемента выборки (например, правильный/неправильный или годный/не годный). Вариационное выборочное исследование используется, когда элементы выборки образуют непрерывный диапазон.

При составлении плана выборки следует учитывать, будут ли анализируемые результаты атрибутивными или вариационными. Например, при оценке соответствия заполненных форм требованиям, изложенным в регламенте, можно использовать подход, основанный на атрибутах. При анализе случаев нарушения безопасности пищевых продуктов или количества случаев нарушения безопасности более подходящим может быть подход, основанный на переменных.

План выборки должен учитывать, какой вид исследования лучше подходит проверяемым результатам – атрибутивный или вариационный. Например, при оценке соответствия заполненных

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

форм требованиям, изложенным в процедуре, мог бы быть использован атрибутивный подход. При изучении случаев инцидентов, связанных с безопасностью пищевых продуктов, или количества нарушений мер защиты, вариационный подход, скорее всего, будет более подходящим.

Факторы, которые могут влиять на план выборки аудита:

a) среда, размер, характер и сложность организации;

b) число компетентных аудиторов;

c) частота аудитов;

d) срок конкретного аудита;

e) любой уровень доверия, задаваемый внешними требованиями;

f) имели ли место нежелательные и/или неожиданные события.

При разработке плана статистической выборки важно учесть тот уровень риска выборки, который аудитор готов принять. Это часто называют «приемлемым уровнем достоверности». Например, риск выборки в 5% соответствует приемлемому уровню достоверности в 95%. Риск выборки в 5% означает, что аудитор готов принять риск того, что 5 из 100 (или 1 из 20) исследованных образцов не будут отражать действительные значения, которые были бы, если бы исследовали всю генеральную выборку.

Когда используется статистическая выборка, аудиторам следует надлежащим образом документировать выполненную работу. Следует включать описание генеральной совокупности, которая предполагалась для выборки, критерии выбора, использованные для оценки (например, что является приемлемым образцом), статистические параметры и методы, которые были использованы, количество оценённых выборок и полученные результаты.

A.7 Аудит соответствия в рамках системы менеджмента

Когда законодательные или нормативные требования являются критериями аудита, аудиторской группе следует проверить, есть ли у проверяемой организации результативные процессы для:

a) выявления законодательных и нормативных требований, которые она обязана выполнять;

b) управления её действиями, продуктами и услугами для достижения соответствия этим требованиями;

c) оценки её статуса соответствия.

В дополнение к общим указаниям, данным в настоящем документе, при оценке процессов, которые выполняла проверяемая организация чтобы обеспечить соответствие этим установленным требованиям, аудиторской группе следует принять во внимание в отношении проверяемой организации:

- имеет ли она результативный процесс для идентификации изменений в требованиях соответствия и учёта их в рамках управления изменениями;
- имеет ли она компетентных лиц для управления процессами обеспечения соответствия;
- поддерживает ли она и предоставляет ли соответствующую документированную информацию о её статусе соответствия, как это требуется регулирующими органами или другими заинтересованными сторонами;
- включает ли она требования соответствия в её программу внутренних аудитов;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

- принимает ли она меры по несоответствиям;
- рассматривает ли она показатели соответствия при анализе системы менеджмента.

A.8 Аудит среды

Многие стандарты на системы менеджмента требуют от организации определения её среды, включая потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон, а также внешние и внутренние факторы. Чтобы выполнить это организация может использовать различные методы стратегического анализа и планирования.

Аудиторам следует подтвердить, что для этого разработаны и используются подходящие процессы, в силу чего их результаты обеспечивают надёжную основу для определения области действия и развития системы управления. Для этого аудиторам следует рассмотреть объективные свидетельства, связанные со следующим:

a) используемый(ые) процесс(ы) или метод(ы);

b) пригодность и компетентность лиц, участвующих в процессе(ах);

c) результаты процесса(ов);

d) применение результатов для определения области действия и развития системы менеджмента;

e) периодический анализ среды в зависимости от ситуации.

Аудиторы следует обладать знаниями в соответствующей отрасли и пониманием инструментов управления, которые организации могут использовать для оценки результативности процессов, применяемых для определения среды.

A.9 Аудит лидерства и выполнения обязательств

Многие стандарты на системы менеджмента устанавливают конкретные требования к участию высшего руководства.

Эти требования включают демонстрацию лидерства и обязательств путём принятия ответственности за результативность системы менеджмента и выполнения ряда обязательств. К ним относятся задачи, выполнение которых руководству целесообразно взять на себя, а также другие, выполнение которых может быть делегировано.

Аудиторам следует получить объективные свидетельства степени, в которой высшее руководство участвует в принятии решений, связанных с системой менеджмента, и как оно подтверждает выполнение обязательств по обеспечению её результативности. Это может быть достигнуто путём анализа результатов соответствующих процессов (например, политик, целей, доступных ресурсов, коммуникаций со стороны высшего руководства, анализа системы менеджмента) и интервьюирования персонала для определения степени участия высшего руководства.

Аудиторам следует также проводить интервью с высшим руководством, чтобы убедиться, что оно осознает свою ответственность и имеет адекватное представление о проблемах, которые влияют на конкретную систему менеджмента, а также о среде, в которой работает организация, чтобы обеспечить достижение системой менеджмента поставленных целей.

Аудиторам не следует сосредотачиваться на лидерстве только на высшем уровне управления, но также проверять лидерство и выполнение обязательств на других уровнях управления, насколько это применимо.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

A.10 Аудит рисков и возможностей

В рамках конкретного аудита может быть проведена оценка рисков и возможностей организации, а также управление ими. Основными целями такого аудита являются:

— убедиться в надёжности процесса(ов) выявления рисков и возможностей;

— убедиться в правильности определения и управления рисками и возможностями;

— проанализировать, как организация принимает меры в отношении выявленных ею рисков и возможностей.

Аудит подхода организации к определению рисков и возможностей не следует выполнять как отдельное мероприятие. Ему следует быть частью всего аудита системы менеджмента, в том числе и интервью с высшим руководством. Аудитору следует действовать в соответствии с ниже приведёнными шагами и собирать следующие объективные доказательства:

a) исходные данные, используемые организацией для определения рисков и возможностей, которые могут включать:
   1) результаты анализа внешних и внутренних факторов;
   2) стратегию развития организации;
   3) информацию от заинтересованных сторон, связанных с конкретной системой менеджмента, и их требования;
   4) потенциальные источники риска, такие как экологические аспекты, угрозы безопасности и т. д.
b) методы оценки рисков и возможностей, которые могут различаться для разных систем менеджмента и отраслей.

Осуществление организацией мер в отношении рисков и возможностей, включая приемлемый уровень рисков и способ управления ими, потребует принятия профессионального суждения аудитором.

A.11 Жизненный цикл

Некоторые системы менеджмента требуют применения концепции жизненного цикла к соответствующим продуктам и услугам. Аудиторам не следует рассматривать это как требование принятия концепции жизненного цикла. Идея жизненного цикла предполагает учёт степени контроля и влияния, которое организация имеет на протяжении всех этапов жизненного цикла своего продукта и услуги. Этапы жизненного цикла включают в себя приобретение ресурсов и материалов, проектирование, производство/модификацию, транспортировку/доставку, использование/функционирование, утилизацию по окончании срока службы и окончательный вывод из эксплуатации/утилизацию. Этот подход позволяет организации идентифицировать те области, где, рассматривая её сферу деятельности, она может минимизировать влияние на окружающую среду при одновременном добавлении ценности организации. Аудитору следует руководствоваться своим профессиональным суждением о том, как организация применяет концепцию жизненного цикла в рамках своей стратегии в отношении:

a) срока жизни продукта или услуги;

b) влияния организации на цепочку поставок;

c) сложности цепочки поставок;

d) технологической сложности продукта.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Если организация интегрировала несколько систем менеджмента в единую систему менеджмента для удовлетворения собственных потребностей, аудитору следует внимательно изучить любое дублирование с точки зрения жизненного цикла.

A.12 Аудит цепочки поставок

Если требуется аудит цепочки поставок, необходимо разработать программу аудита с учётом применимых критериев аудита для организаций, входящих в цепочку поставок. Область аудита цепочки поставок может быть разной (например, аудит всей системы менеджмента, аудит отдельного процесса, аудит продукта, аудит конфигурации).

Аудит второй стороной может проводиться организацией в отношении организаций, входящих в цепочку поставок, по поставляемым продуктам или услугам, условиям поставки (например, договоров, заказов на поставку) или другим согласованным критериям, имеющим отношение к взаимоотношениям между двумя организациями.

Аудит второй стороной может проводиться самой организацией или от её имени.

Аудит второй стороной обычно проводится для:

- выявления и количественной оценки характера и степени рисков до заключения договора на поставку;
- обеспечения выполнения процессов организациями, входящими в цепочку поставок, в соответствии с договорённостями;
- проведения надзорного аудита с целью подтверждения постоянного соответствия требованиям;
- улучшения деятельности.

С их помощью также можно определить, были ли приобретённые или планируемые к приобретению продукты или услуги произведены с соблюдением этических норм и соответствуют ли они требуемому уровню качества.

Для проведения полного аудита цепочки поставок от оценки поставщиков ресурсов и материалов до окончательной поставки продукции или услуг организации, скорее всего, потребуется проводить аудит в нескольких местах и привлекать несколько организаций.

Аудит со стороны может быть запланирован в рамках программы аудита или инициирован в связи с конкретным сбоем в цепочке поставок или потенциальной возможностью, возникшей в результате изменений в организации.

A.13 Подготовка рабочих документов

При подготовке рабочих документов аудиторской группе следует рассмотреть приведённые ниже вопросы применительно к каждому документу.

a) Какие записи аудита будут созданы с использованием этого рабочего документа?

b) Какое мероприятие аудита связано с данным конкретным рабочим документом?

c) Кто будет пользователем этого рабочего документа?

d) Какая информация необходима для подготовки данного рабочего документа?

При комбинированных аудитах рабочие документы следует разрабатывать так, чтобы избежать дублирования мероприятий за счёт:

— группировки аналогичных требований из разных источников;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

— координации содержания соответствующих чек-листов и вопросников.

Рабочим документам аудита следует быть достаточными для охвата всех элементов системы менеджмента в рамках области аудита и они могут быть представлены на любых носителях.

A.14 Выбор источников информации

Выбранные источники информации могут варьироваться в зависимости от области и сложности аудита и могут включать в себя следующее:

a) интервью с работниками и другими лицами;

b) наблюдения за действиями, окружающей рабочей средой и условиями;

c) документированную информацию, такую как политики, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешения, спецификации, чертежи, контракты и заказы;

d) записи, такие как записи результатов контроля, протоколы совещаний, отчёты по аудитам, отчёты программ мониторинга и результаты измерений;

e) сводки данных, результаты анализа и показатели функционирования;

f) информацию о планах выборки для проверяемой организации и любых процедурах контроля процессов выборки и измерений;

g) отчёты из других источников (например, отзывы потребителей, внешние исследования и измерения, другая соответствующая информация от внешних сторон, оценки внешних поставщиков;

h) базы данных и веб-сайты;

i) результаты имитации и моделирования.

A.15 Проведение аудита на месте

Чтобы свести к минимуму влияние, вносимое аудитом в рабочие процессы проверяемой организации, и для обеспечения здоровья и безопасности аудиторской группы во время визита, следует принимать во внимание следующее:

a) Планирование посещения:

1) обеспечить разрешения и доступ к тем участкам проверяемой организации, которые необходимо посетить в соответствии с областью аудита;

2) предоставить аудиторам достоверную информацию, связанную с мерами безопасности и обеспечения здоровья (например, требуемые и рекомендованные прививки, карантин), по вопросам охраны здоровья и безопасности труда, а также культурных нормах и рабочем графике для посещения, включая визы или допуск к закрытой информации, если применимо;

3) получить подтверждение от проверяемой организации, что любые требуемые средства индивидуальной защиты (СИЗ) будет предоставлены аудиторской группе, если применимо;

4) подтвердить договорённости с проверяемой организацией относительно использования мобильных устройств и камер, включая информацию о такого рода записях, как фотографии рабочих мест и оборудования, копии экрана или фотокопии документов, а также видеозаписи действий и интервью, с учётом вопросов безопасности и конфиденциальности;

5) за исключением внеплановых аудитов, аудитов с коротким сроком уведомления, обеспечить информирования посещаемого персонала о целях, критериях и объёме аудита.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

b) Проведение аудита на месте:

1) избегать любого неоправданного нарушения рабочих процессов;
2) гарантировать, что члены аудиторской группы используют средства индивидуальной защиты должным образом, если применимо;
3) гарантировать, что действия в чрезвычайной ситуации доведены до сведения (например, расположение аварийных выходов, точек сбора);
4) выстраивать коммуникации так, чтобы минимизировать прерывания в работе организации;
5) подстраивать размер аудиторской группы и количество сопровождающих и наблюдателей под область аудита, чтобы избежать помех для рабочих процессов, насколько это практически возможно;
6) не трогать или не управлять каким-либо оборудованием, если явным образом не разрешено, даже при наличии компетентности или лицензии;
7) если производится копирование документов на любом носителе, то следует заранее запросить разрешение и учесть вопросы обеспечения защиты и конфиденциальности;
8) при ведении заметок избегать сбора личной информации, если это не требуется целями или критериями аудита;

A.16 Применение методов удалённого аудита

Применение методов удалённого аудита может дать множество преимуществ как аудитору, так и проверяемой организации. При использовании методов удалённого аудита ответственность за результативное проведение аудита и достижение его целей лежит как на проверяемой организации, так и на аудиторах.

Методы удалённого аудита могут быть необходимы при аудите виртуальных местонахождений.

При аудите с использованием методов удалённого аудита в процессе проверки применяются технические средства (например, для наблюдения, интервью и проверки объективных доказательств).

Использование методов удалённого аудита может привести к возникновению дополнительных рисков и возможностей в процессе аудита.

Проверяемой организации и аудиторской группе следует обеспечить наличие соответствующих ресурсов при использовании методов удалённого аудита. Это может включать в себя:

- обеспечение использования аудиторской группой согласованных протоколов удалённого доступа, включая запрашиваемые устройства, программное обеспечение и т. д.;
- проведение технической проверки перед аудитом для устранения технических проблем;
- обеспечение наличия и информирование о планах на случай непредвиденных обстоятельств (например, при прерывании доступа, использовании альтернативных технологий), в том числе предоставление дополнительного времени для проведения аудита в случае необходимости.

К компетентности аудитора следует отнести:

- технические навыки использования соответствующих технических средств при проведении аудита;
- знания и навыки для результативного проведения удалённого аудита.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

При использовании методов дистанционного аудита могут быть учтены следующие дополнительные факторы:

- безопасность и управление данными, конфиденциальность и необходимость наличия планов на случай непредвиденных обстоятельств, связанных с отказом оборудования;
- использование поэтажных планов/схем удалённых мест в качестве справочного материала или схемы размещения информации в электронном виде;
- обеспечение предотвращения сбоев и прерываний, вызванных фоновым шумом;
- предварительное получение разрешения на создание скриншотов документированной информации или любых записей, а также соблюдение требований конфиденциальности и безопасности;
- обеспечение конфиденциальности и приватности во время перерывов в аудите (например, отключение микрофонов или приостановка работы камер).

Подробные рекомендации по использованию методов удалённого аудита в процессе проверки см. в стандарте ISO/IEC TS 17012.

A.17 Проведение интервью

Интервью являются важным средством сбора информации и их следует проводить методом, соответствующим ситуации и интервьюируемому лицу, либо лично, либо с помощью средств коммуникаций. Однако аудитору следует иметь в виду следующее:

a) интервью следует проводить с лицами соответствующих уровней и функций, осуществляющих деятельность или выполняющих задачи в рамках области аудита;

b) интервью, как правило, следует проводить в обычное рабочее время интервьюируемого и, где это практически осуществимо, на его рабочем месте;

c) следует стараться создать для интервьюируемого непринуждённую обстановку до и во время интервью;

d) следует пояснить причину интервью и комментировать любые делаемые заметки;

e) интервью могут начинаться с просьбы к интервьюируемому описать свою работу;

f) следует должны тщательно выбирать типы вопросов (например, открытые, закрытые, наводящие вопросы, вопросы, ориентированные на выявление сильных сторон);

g) понимание ограниченности невербальных средств общения в виртуальной среде; вместо этого следует сосредоточиться на типе вопросов, чтобы использовать их для получения объективных свидетельств;

h) результаты интервью следует обобщить и проанализировать вместе с интервьюируемым;

i) следует поблагодарить интервьюируемых за их участие и сотрудничество.

A.18 Выводы аудита

A.18.1 Определение выводов аудита

При определении выводов аудита следует учитывать следующее:

a) последующие действия по записям и заключениям предыдущего аудита;

b) требования заказчика аудита;

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

c) точность, достаточность и пригодность объективного свидетельства для подтверждения выводов аудита;

d) степень, с которой запланированные мероприятия аудита были выполнены и запланированные результаты получены;

e) выводы аудита, выходящие за границы принятой практики, или возможности для улучшения;

f) размер выборки;

g) классификация (если используется) результатов аудита.

A.18.2 Регистрация соответствий

При фиксации соответствия следует предусмотреть следующее:

a) описание или ссылка на критерии аудита, в сравнении с которыми подтверждается соответствие требованиям;

b) свидетельства аудита, подтверждающие соответствие и результативность, если применимо;

c) заявление о соответствии, если применимо.

A.18.3 Регистрация несоответствий

При фиксации несоответствия следует предусмотреть следующее:

a) описание или ссылка на критерии аудита;

b) свидетельства аудита;

c) заявление о несоответствии, включая пояснение, почему критерии аудита считаются невыполненными;

d) соответствующие выводы аудита, если это применимо;

e) категория несоответствия, если используется их классификация (см. 6.4.8).

A.18.4 Обработка выводов, связанных с множественными критериями

В ходе аудита могут быть выявлены ситуации, оцениваемые по нескольким критериям. Если аудитор при комбинированном аудите выявляет ситуацию, связанную с одним критерием, то ему следует проанализировать возможное влияние на соответствующие или аналогичные критерии других систем менеджмента.

В зависимости от договорённостей с заказчиком аудита аудитор может фиксировать либо:

a) отдельные выводы по каждому критерию; или

b) один вывод аудита с указанием ссылки на несколько критериев.

В зависимости от договорённостей с заказчиком аудита аудитор может указать проверяемой организации, каким образом реагировать на эти выводы.

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Библиография

[1] ISO 9000:2026, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

[2] ISO/IEC TS 17012:2024, *Conformity assessment — Guidelines for the use of remote auditing methods in auditing management systems*

[3] ISO/IEC 17021-1, *Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 1: Requirements*

[4] ISO 9001 Auditing Practices Group (APG) papers. Available at https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html

ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ