



Томский политехнический университет

Аудит и сертификация



Оценка соответствия

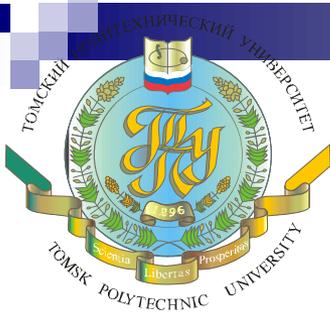
- ❖ ***Необходимость подтверждения соответствия заданному уровню***
- ❖ ***Соответствие не только стандарту, а требованиям потребителя***
- ❖ ***Принципы TQM.***



Определение

ISO 9000:2008

Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств и их объективной оценки с целью установления степени соответствия критериям аудита.



Аудиты

Руководящие указания

ISO 10011-1 – Проведение аудита

ISO 10011-2 – Требования к квалификации аудиторов

ISO 10011-3 – Составление программ аудита

Единый стандарт ISO 19011 Руководящие указания для проведения аудита систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента



Аудиты

Типы аудитов

**Аудит 1-й стороны - Внутренний аудит.
Проводится самой организацией.**

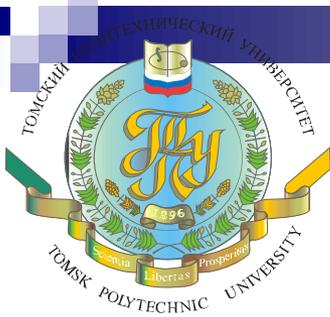
Аудит 2-й стороны - Аудит поставщиков.

**Аудит 3-й стороны - Внешний аудит.
Проводится органом по сертификации.**

предварительный

сертификационный

надзорный



Цели внутреннего аудита

Требование стандарта

Оценивается:

Соответствие стандарту

- *‘соответствует ли то, что мы делаем, требованиям стандарта’*

Соответствие системе

- *‘делаем ли мы то, что говорим’*

Эффективность системы

- *на основе полученной информации – выработка методов и путей улучшения системы*

Самый сложный, но самый информативный элемент

Методика выбора характеристик качества процессов

Регламентирующие документы процесса
(процедуры, инструкции, положения и т.п.)

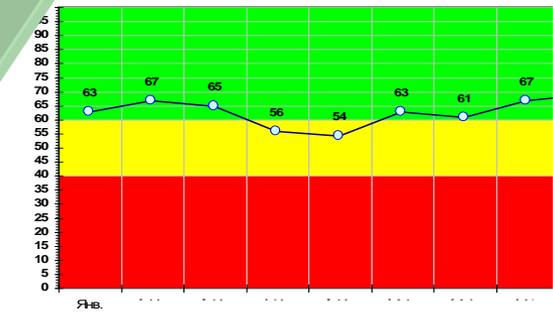
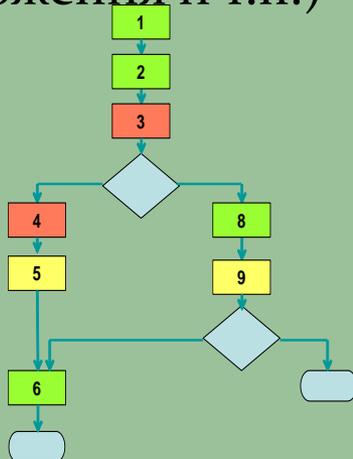
Требования потребителя процесса к выходам

Входные характеристики качества процесса

Внутренние характеристики качества процесса

Процесс / деятельность

Ресурсы процесса



Выходные характеристики качества процесса

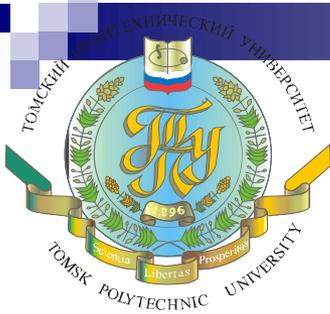


Аудит поставщиков

- ❖ *Причины проведения –*
 - *новый поставщик*
 - *большой контракт*
 - *проблемы с поставками или качеством продукции*
 - *изменение номенклатуры поставляемых изделий*

- ❖ *Проводится в дополнение к аудиту 3-й стороны*

- ❖ *Позволяет сосредоточиться на наиболее важных для заказчика элементах*



Цели внешнего аудита

- ❖ *Соответствие стандарту*
- ❖ *Соответствие документированной системе и ее процедурам*
- ❖ *Соответствие требованиям органа по сертификации (например, использование знака соответствия)*

Цели проверяемой организации:

Внутренняя

– получение независимой оценки

Внешние -

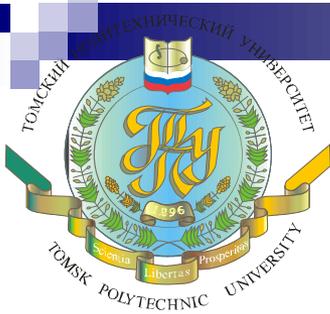
-получение сертификата, признаваемого во всем мире

-инструмент маркетинга



Основными задачами аудита качества заключаются в следующем

- **определить действие и результативность управления;**
- **получить информацию насколько хорошо работает система / процесс;**
- **определить уровень соответствия стандартам и процедурам;**
- **проверить качество производства продукции;**
- **оценить влияние изменений в организации систему управления;**
- **определить возможные улучшения в деятельности.**



Область аудита

- ✓ Определяется, какой элемент стандарта или какая деятельность будут проверяться
- ✓ Организация имеет множество видов деятельности. В область регистрации включены несколько из них.
- ✓ Расширение области при последующих проверках



Внешний аудит

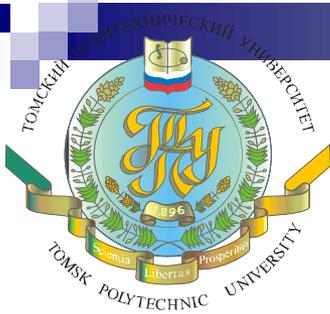
Продолжительность аудита

Таблица определения аудито-дней



- ✓ *Проверка документации*
- ✓ *Сертификационный аудит*
- ✓ *Надзорный аудит*

Зависит от размера и сложности организации (стоимость аудита!)



Внутренний аудит

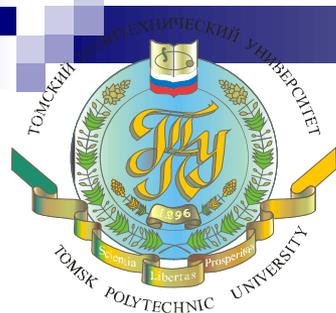
Периодичность и объем аудита

- ❖ *Объемы должны планироваться в зависимости от статуса и важности проверяемой деятельности*
- ❖ *Расписание аудитов*
- ❖ *Периодичность – стандартом не регламентируется.*



Обычная практика – ежегодно вся система в полном объеме.

Особые случаи – реорганизация, отклонения в работе, надзорные мероприятия.



Требования к аудиторам

- ✓– При выборе аудиторов и проведении аудитов должны обеспечиваться принципы объективности и независимость
- ✓ Аудитор не должен проверять свою собственную работу

Требования к аудиторам



ISO 19011– Требования к квалификации аудиторов

- Коммуникабельный
- Квалифицированный специалист
- Чуткий
- Профессиональный
- Честный
- Тактичный и дипломатичный
- Убедительный
- Объективный
- Логичный

**Подготовка
к аудиту**

**Вступительное
собрание**

**Аудиторская
деятельность**

**Отчет
аудитора**

КПМ



Подготовка к аудиту

Важно:



- ✓ **Четко определить и согласовать область и цели аудита**
- ✓ **Предварительный визит**
- ✓ **Отбор аудиторов**
- ✓ **Программа аудита**
- ✓ **Анализ документации и отчет**
- ✓ **Детальная подготовка (чек-лист)**



Проведение аудита

Направление аудита :

Ход по цепочке

Входные данные – выходные данные

Прослеживается взаимодействие между
разными областями деятельности



Проведение аудита

Аудиторская деятельность :

Во время проверки аудитор должен:

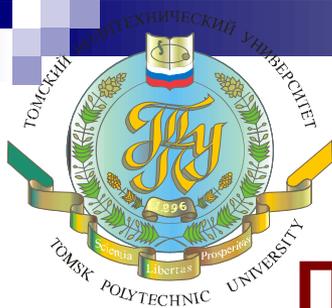
- ✓ ***Задавать вопросы***
- ✓ ***Внимательно слушать ответы***
- ✓ ***Проверять доказательства***
- ✓ ***Делать записи***
- ✓ ***Следовать чек-листу***
- ✓ ***Знакомиться с процедурами***
- ✓ ***Сверяться со стандартом***
- ✓ ***Следить за временем***



Проведение аудита

Аудиторы будут (могут) :

- ✓Беседовать с любым сотрудником**
- ✓Перепроверять полученную информацию и ответы**
- ✓Проводить перекрестные проверки**
- ✓Проверять взаимодействие внутри подразделения**



Проведение аудита

Письменный отчет о проведении аудита :

Содержание:

- ✓ *Административная информация (номер, дата и т.п.)*
- ✓ *Область и цели аудита*
- ✓ *Заявление о соблюдении конфиденциальности*
- ✓ *Имена и функции аудиторов*
- ✓ *Имена и функции ключевых работников*
- ✓ *Копия программы аудита*
- ✓ *Выводы по наблюдениям*
- ✓ *Выявленные несоответствия и замечания*
- ✓ *План корректирующих мероприятий*
- ✓ *Подпись ведущего аудитора и представителя организации \ подразделения*

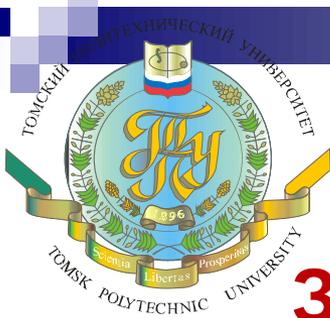


Градация несоответствия

**Значительное
несоответствие**

Несоответствие

**Не значительное
несоответствие**



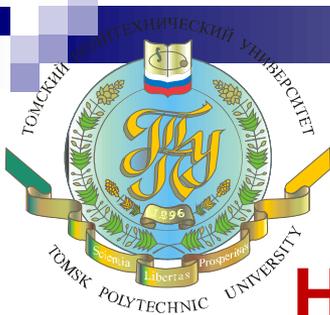
Градация несоответствий

Значительное несоответствие :

❖ Отсутствие системы или ее отдельных элементов

не предусмотрена процедура проведения анализа со стороны руководства

❖ Полное невыполнение требований системы *разработаны процедуры, процессы, но не обнаружено доказательств, того что они выполняются*



Градация несоответствий

Несоответствие :

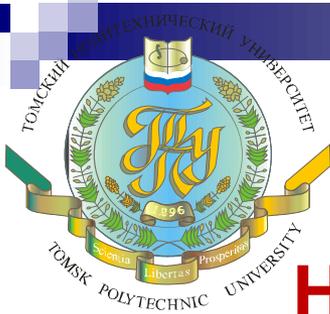
Примеры:

Система не соответствует требованиям стандарта

✓В документации системы качества отсутствует описание проверки и утверждения внесения изменений в учебные планы

Практика не соответствует документированной системе

✓Оформление отчета по выполнению индивидуального плана проводится не во всех случаях согласно требованиям, как указано в процедуре XXX, п. XXX



Градация несоответствий

Незначительное несоответствие :

Примеры:

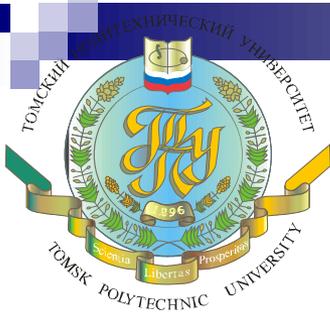
- ✓ *Прибор ХХХ не имеет статуса поверки согласно план-графику*
- ✓ *Подписи и даты на документах не проставлены*



Надзорные мероприятия

Во время каждого визита проверяются:

- ✓ ***Отчеты внутренних аудитов***
- ✓ ***Анализ со стороны высшего руководства***
- ✓ ***Жалобы потребителей***
- ✓ ***Изменения в системе***
- ✓ ***Корректирующие и предупреждающие мероприятия***
- ✓ ***Управление процессами***



Слабые и сильные стороны аудита

Сильные стороны:

- ✓ Независимая оценка
- ✓ Объектная информация для анализа и постоянного улучшения
- ✓ Сертификация \ партнерство

Слабые стороны:

- ✓ 'Стрельба по движущейся мишени'
- ✓ Требуется времени и сил
- ✓ Человеческий фактор



Спасибо за внимание!