



**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*





## 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 объективность 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**



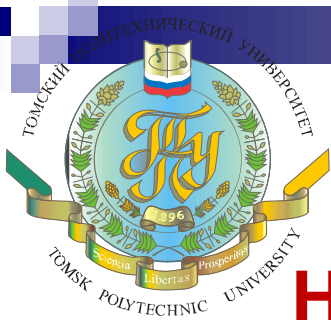
# Градация несоответствий

## 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:

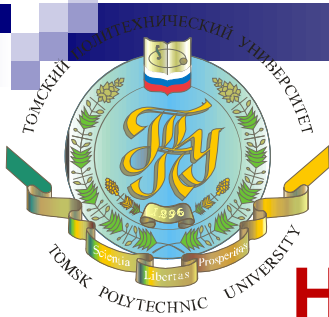
**Система не соответствует требованиям стандарта**

*✓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!*