

АУДИТ КАЧЕСТВА



Аудит Качества -

систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита

ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»

Во-первых, аудит это систематический процесс, следовательно, он должен проводиться в организации с определенной, запланированной периодичностью.

- * Периодичность проведения аудита будет зависеть от того, к какому виду относится аудит - внутреннему или внешнему.
- * Если осуществляется **внутренний аудит** (т.е. организация проверяет сама себя), то периодичность проведения такого аудита организация устанавливает самостоятельно.
- * Если осуществляется **внешний аудит**, то периодичность такого аудита устанавливается правилами органа по сертификации или заказчиком.

Во-вторых, независимый, означает, что специалисты, проводящие аудит, не должны отвечать за результаты той работы, которую они проверяют.

Такая независимость обеспечивается по-разному.

Для **внутреннего аудита** независимость обеспечивается выбором аудиторов из различных подразделений организации.

Для **внешнего аудита** независимость обеспечивается «непричастностью» аудиторов к разработке и внедрению системы качества в проверяемой организации. Внешние аудиторы не могут выступать в качестве консультантов по вопросам внедрения системы менеджмента качества для организации, которую они в дальнейшем будут проверять.

В-третьих, аудит это документированный процесс - все этапы аудита, порядок его проведения, требования к аудиту и результаты аудита должны быть представлены документально. В качестве свидетельств аудита могут выступать записи, документы или факты выполнения работы.

В-четвертых, аудит должен проводиться по согласованным критериям аудита. Под согласованными критериями аудита понимаются требования нормативных документов (внешние стандарты, например ИСО 9001:2008 или внутренние стандарты - процедуры, схемы работ, регламенты и пр.). Таким образом, в качестве критериев аудита могут выступать любые нормативные документы, в которых представлены требования подлежащие проверке. Согласованность критериев аудита обеспечивается принятием этих критериев сторонами аудита. Например, организация принимает на себя обязательства соответствовать требованиям стандарта ИСО 9001:2008, а орган по сертификации принимает на себя обязательства провести аудит ее системы качества на соответствие требованиям ИСО 9001:2008.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ АУДИТА

Аудит качества ориентирован на выявление причин возникновения несоответствий в системе качества, процессах или продуктах (услугах) организации.

Отсюда возникает и основная цель аудита - собрать объективные свидетельства, которые позволят выявить несоответствия в процессах, продуктах (услугах) или системе качества.

Исходя из основной цели, определяются и задачи аудита:

В ходе аудита необходимо определить действие и результативность системы менеджмента качества. Т.е. в ходе аудита определяется насколько внедрена система качества в организации, работает ли она, и помогает ли система качества достигать результатов по основной деятельности организации.

Аудит должен дать информацию об эффективности системы качества - т.е. аудит должен показать работает ли система качества именно как система, либо от этой системы работают только отдельные элементы, а все остальные требования выполняются только формально, либо не выполняются вовсе.

Необходимо определить уровень соответствия стандартам и процедурам СМК - т.е. аудит показывает, насколько близко к правилам, установленным в процедурах системы качества, выполняется работа в организации и есть ли различия между реальной работой и тем, что установлено в документации системы качества.

Следующей задачей будет являться **проверка качества выполнения работ** - т.е. в ходе аудита может проверяться соответствие результатов работ, тем требованиям, которые установлены в договорах или технических заданиях.

Аудит должен позволить оценить влияние изменений в организации на систему менеджмента качества - организация никогда не стоит на месте, в любой организации происходят какие-либо изменения. Эти изменения в той или иной степени могут влиять на систему качества.

Аудит системы качества может показать, как эти изменения отразились на системе качества, происходят ли в системе качества изменения, адекватные изменениям организации.

Главный результат, к которому должен приводить аудит - это определение возможностей для улучшения в работе организации.

Поэтому в любом аудите существенное значение имеют объективные свидетельства, которые аудиторы обнаруживают в ходе проведения аудита. Получить такие свидетельства можно только в том случае, когда критерии аудита и правила оценки несоответствий являются четкими и не допускают различного толкования.



УЧАСТНИКИ АУДИТА

Аудит это процесс, в выполнении которого всегда задействовано множество участников. В зависимости от того, какие задачи решаются участниками в этом процессе можно выделить несколько основных ролей. Как правило, вне зависимости от того внешний это аудит или внутренний существуют следующие роли участников аудита:

Заказчик аудита - стандарт ИСО 19011:2011 определяет заказчика аудита как организацию или лицо, заказавшее аудит.

Заказчик аудита, это сторона наиболее заинтересованная в его проведении и получении результатов аудита. Заказчиком аудита, как правило, выступает руководство проверяемой организации. В том случае, когда проводится внутренний аудит руководство организации заинтересовано в том, чтобы аудиторы объективно и точно оценили работу системы качества и предоставили данные о всех несоответствиях в работе и возможностях по оптимизации работы. В том случае, когда проводится внешний аудит руководство организации заинтересовано в том, чтобы система качества была признана соответствующей требованиям и это было подтверждено документально (выдачей сертификата - в случае сертификационного аудита, или заключением контракта - в случае проверки со стороны потенциального заказчика продукции, работ или услуг организации).

Аудиторы - лица обладающие компетентностью для проведения аудита (ИСО 19011:2011). Качество и результативность проведения аудита во многом зависит от квалификации и подготовки auditors. В связи с этим квалификации auditors уделяется особое внимание. Общие требования к квалификации auditors представлены в стандарте ИСО 19011:2011. Как правило, они применяются к профессиональным auditors, работающим в органах по сертификации.

Требования к квалификации внутренних auditors организация может устанавливать сама, но это не значит, что auditors может быть назначен любой сотрудник организации.

Для того, что сотрудник организации мог результативно и эффективно проводить внутренние аудиторские проверки он должен быть обучен методам и техникам проведения аудита, знать требования системы качества, знать, как работает система качества организации и хорошо разбираться в той предметной области деятельности, которую он будет проверять.

Технические эксперты - это лица, предоставляющие аудиторам специальные знания или опыт.

В ходе аудита, могут возникать вопросы, для проверки которых знаний и квалификации аудиторов оказывается недостаточно. В таких случаях к аудиту могут привлекаться технические эксперты.

Привлечение технических экспертов возможно как при внутреннем аудите, так и при внешнем. В случае внутреннего аудита техническими экспертами могут выступать сотрудники подразделений, которые выполняют работу, аналогичную проверяемой, но при этом они не должны проверять свою работу или работу своего подразделения.

Например, если в организации существуют два проектных отдела, то специалист из одного отдела может выступать в качестве технического эксперта при аудите второго отдела и наоборот.

В случае внешнего аудита технические эксперты привлекаются внешними аудиторами из сторонних организаций.

Проверяемая сторона. В качестве проверяемой стороны выступают сотрудники проверяемой организации. В случае как внутреннего, так и внешнего аудита проверяемой стороной может быть любой сотрудник организации, в том числе и руководство организации, и внутренние аудиторы.

СТАТУС АУДИТА СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аудит систем менеджмента качества относится к видам аудита, которые не регламентируются федеральным или международным законодательством.

Соответственно, не существует обязательных законодательных норм для определения порядка и правил аудита систем качества, определения требований к аудиторам и необходимой отчетности.

Связано это с тем, что сертификация систем качества относится к добровольной области сертификации и все работы, связанные с построением и внедрением системы качества являются добровольной инициативой организации.

Соответственно, для организаций, занимающихся аудитом систем качества нет необходимости в получении лицензий, либо других разрешительных документов для ведения этой деятельности. Для проведения внутренних аудитов таких документов тем более не требуется.

Однако, несмотря на отсутствие законодательных норм, существуют определенные правила, регламентирующие проведение аудитов систем менеджмента качества.

Примером таких правил, выступает международный стандарт ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента».

Этот стандарт может использоваться как для случая внутреннего аудита, так и для внешнего аудита. Кроме того, для регламентирования работы органов по сертификации, разработаны определенные правила проведения аудитов органами по сертификации, установлены требования к их работе и требования к аудиторам. Эти правила устанавливаются системой сертификации, в которой аккредитована организация, осуществляющая сертификацию систем качества.

Для целей внутреннего аудита организация сама разрабатывает свои собственные правила по проведению аудита СМК.

Эти правила устанавливаются в одной из обязательных процедур системы качества - [процедуре проведения внутренних аудитов](#).

Виды аудитов качества

В зависимости от направленности различают три основных вида аудита качества: аудит системы, аудит процесса (производства) и аудит продукции.

Аудит системы.

Ему посвящена значительная и важная часть аудита системы качества. Это самый трудоемкий процесс. Он длится от двух до пяти дней. Проводится, чтобы выяснить на основе объективных доказательств, претворяются ли в жизнь система управления качеством и планы организации и соответствуют ли они предъявленному к ним набору требований. **Аудит системы может быть внешним (например, аудит поставщика) или внутренним (самоаудит).**

Для аудита системы надо установить цель и масштаб. Аудит системы качества поставщика может проводиться до принятия решения о заключении с ним контракта.

Цель доконтрактного обследования - оценка способности потенциального поставщика поставлять товары или услуги, которые удовлетворяют требованиям заказчика, а также определение того, нужна ли какая-либо помощь поставщику для производства требуемого товара.

При значительных изменениях на предприятии, влияющих на качество продукции, выполняются аудиты системы, которые часто называют пересмотрами (ревизиями) системы качества.

Этот аудит может понадобиться также при ухудшении качества продукции или при изменении в структуре организации. Организация может стать объектом аудита потребителя.

Аудит процесса

Аудиты процессов:

- обычно направлены на один или несколько конкретных процессов производства товаров или оказания услуг;
- могут быть как внешними, так и внутренними;
- требуют меньшего объема планирования, чем аудит системы;
- требуют меньшего объема документации;
- их можно выполнить за время от одного часа до двух дней (это зависит от масштаба аудита, от рассматриваемых различных процессов, производственных линий, требований стандартов и т.д.);
- обычно для этих аудитов требуется меньше аудиторов, чем при выполнении аудитов системы.
- (Масштаб аудита поможет определить требуемое число аудиторов.) Например, для выполнения простого внутреннего аудита процесса потребуются один аудитор, а для внешнего - два или более;
- этот аудит удостоверяет соответствие стандартам, методам, процедурам или другим требованиям.

Аудит продукции

Это оценка свойств конечного продукта или услуги, их соответствие установленным требованиям.

Аудит продукции ориентирован на потребителя (производится с его точки зрения).

Он может производиться как минимум одним аудитором, но может потребовать и большой группы аудиторов.

Философия аудита

Аудиты качества формализованы, систематизированы и независимы.

Их результаты основываются на фактах. Эффективность и полнота аудита сильно зависят от квалификации и опыта аудитора (аудиторов).

Философия аудита основывается на следующих основных посылках:

- 1) аудиторы должны обнаруживать факты, а не просто фиксировать ошибки;
- 2) аудиты не должны проводиться скрытно (секретно) и внезапно.
- 3) надо помнить, что проверяемый - это еще и неформальный потребитель аудита.

Услуги, предоставляемые проверяемой организации, это отчет об аудите, предназначенный прежде всего для целей

Основными видами аудита качества являются внешний и внутренний аудиты



Внутренний аудит - проводится сотрудниками предприятия или от его имени.

При этом аудит осуществляют сотрудники, не несущие прямой или косвенной ответственности за работу проверяемых подразделений. По результатам внутреннего аудита определяется разница между фактическим положением дел на предприятии (организации) и заданным.

Внешний аудит - проводится внешними по отношению к предприятию организациями - заказчиком продукции или, например, органом по сертификации. Когда аудит осуществляется заказчиком продукции, он называется аудитом второй стороной.

Внешний аудит, проводимый независимой от предприятия и заказчика организацией, называется аудитом третьей стороной. **Такой вид аудита используется при сертификации.**

На практике используются следующие формы аудита второй стороной:

полный аудит на соответствие определенному стандарту;

частичный аудит, касающийся какого-либо аспекта деятельности предприятия;

вспомогательный аудит, проводимый заказчиком при наличии нескольких претендентов на заключение контракта;

аудит соблюдения требований контракта.

Наиболее объективную степень подтверждения обеспечивает аудит третьей стороной. Это достигается его масштабностью, глубиной и более высокой квалификацией проводящих его специалистов.

Проведение внутреннего и внешнего аудитов практически не отличается как с процедурной, так и с методической точки зрения. Однако необходимо учитывать специфику этих аудитов.

Например, внешний аудит всегда нейтрален по отношению к аудируемому предприятию, т.к. специалисты осуществляющие его не работают на этом предприятии, либо пришли от заказчика или третьей независимой стороны.

В силу этого заключения, выданные внешними аудиторами, не подвергаются воздействию внешних факторов и являются более объективными. Вместе с тем внешний аудит системы качества обладает не только достоинствами по сравнению с внешним, но и недостатками.

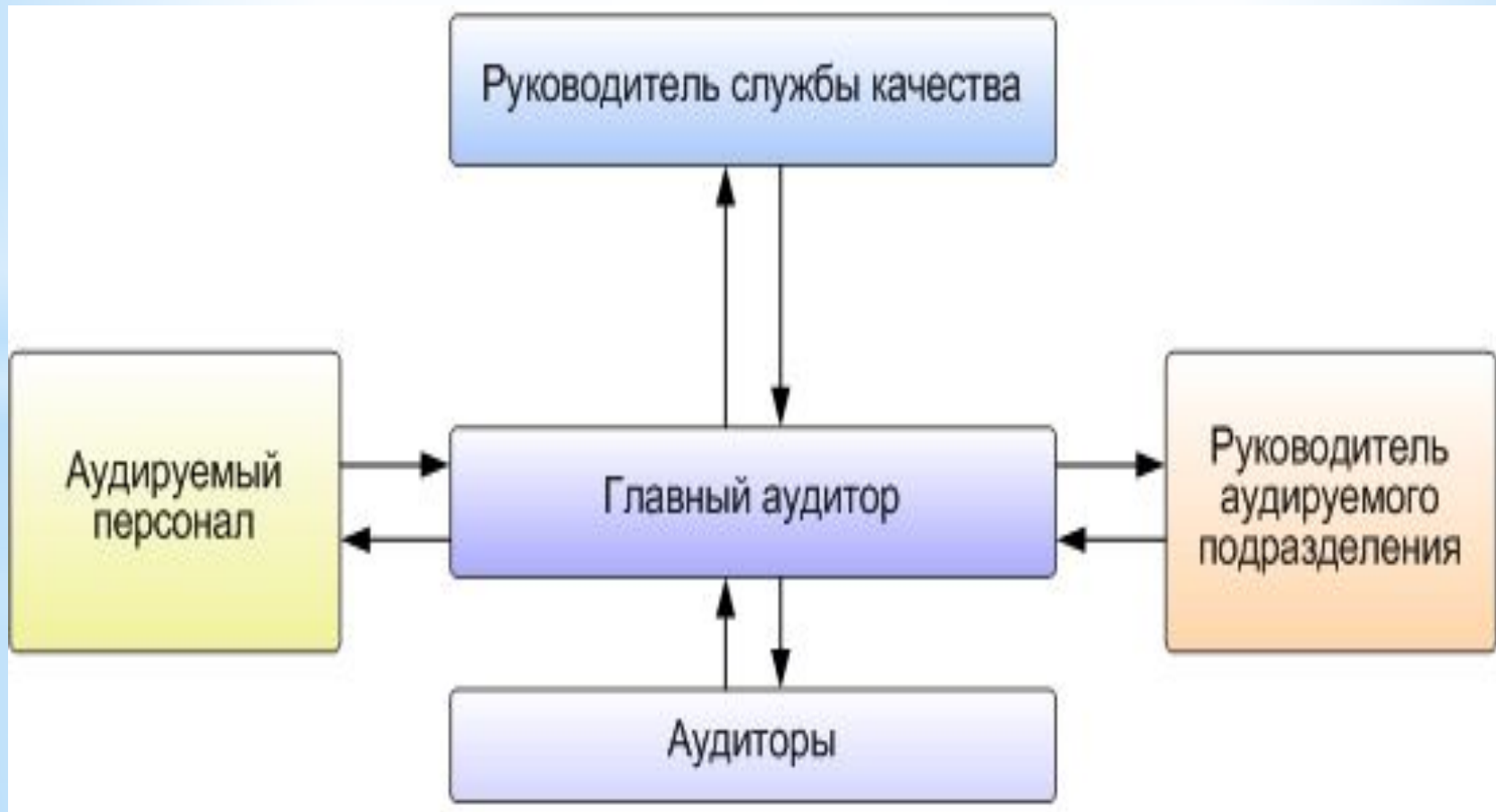
Внешний аудит в отличие от внутреннего проводится только по заявке. Предприятие, выступающее в роли заказчика внешнего аудита, само определяет цели аудита и документ, на соответствие которому аудит должен проводиться. Программа внешнего аудита отличается от внутреннего обязательным указанием языка аудита и гарантией соблюдения конфиденциальности.

Достоинства и недостатки внешнего аудита

(по сравнению с внутренним)

1. Более высокий, чем при внутреннем аудите, уровень объективности заключения, обусловленный непредвзятостью внешних аудиторов.	1. Незнание внешними аудиторами производственных особенностей аудируемого предприятия
2. Более высокая эффективность работы аудиторов, обусловленная жесткими временными рамками.	2. Предубежденность сотрудников предприятия к аудиторам, как к посторонним лицам
3. Критику со стороны выдержать легче, чем критику своего сотрудника, т.к. у внешнего аудитора не может быть намерения уличить кого-либо в некомпетентности или невыполнении своих служебных обязанностей.	3. Отсутствие у внешнего аудитора информации о путях коммуникации на аудируемом предприятии.
4. Внешние аудиторы являются более квалифицированными специалистами, иначе они лишаются своей работы.	4. Незнание неформальных лидеров на аудируемом предприятии.
5. Результаты аудита можно использовать для рекламы предприятия.	5. Конфиденциальная информация не может быть использована в отчете об аудите
6. Результаты аудита можно продемонстрировать не только заказчику.	6. Дефицит времени при аудите ограничивает возможность более детального обследования системы.
7. Расходы на аудит можно определить более точно.	7. Зависимость работы внешних аудиторов от сверхурочной работы сотрудников аудируемого предприятия.
	8. Выборочность аудита, исключающая возможность полного обследования системы качества.

Схема взаимодействия участников аудита системы качества



Внутренний аудит системы качества предназначен для обеспечения руководства предприятия объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным требованием.

Координация работ по внутреннему аудиту должна возлагаться приказом руководителя предприятия на службу внутреннего аудита системы качества, созданную в виде отдельного структурного подразделения предприятия в процессе внедрения стандартов ИСО.

Если по каким либо причинам создание такой службы на предприятии затруднено, аудит системы качества проводится временно сформированными группами. Обязанности аудиторов возлагаются на специалистов подразделений предприятия, имеющих отношение к разработке и функционированию системы качества (без освобождения от их основной работы). На предприятии должно быть минимум два человека, подготовленных к проведению аудита, так как при аудите своего подразделения он не может быть задействован.

Служба качества может сама подвергаться внутреннему аудиту для установления соответствия требований системы качества предприятия, предъявляемых к аудиту качества.

Внутренний аудит можно разделить на три стадии:

***предварительный анализ предприятия;**

***проверка на месте;**

***подготовка отчёта.**

Предварительный анализ предприятия.

Планирование аудита

Проведение аудита - это плановая работа. Годовой план (или другой календарный срок) на проведение внутреннего аудита разрабатывается начальником службы внутреннего аудита в различных формах. Впоследствии этот план утверждается руководителем предприятия.

Подготовка аудита включает несколько этапов.

Первый этап - разработка главным аудитором плана аудита, который должен содержать цели и задачи аудита, наименование объекта и область аудита, сроки проведения, календарный график работ аудиторов, идентификацию членов аудиторской группы, перечень документов, на соответствие которых проводится аудит, график совещаний, требования к конфиденциальности, расчет-рассылку отчета об аудите и ожидаемую дату выпуска.

Любые разногласия по пунктам плана, возникающие между главным аудитором и проверяемой организацией, должны быть устранены до начала проведения работ. По согласованию сторон допустима корректировка пунктов плана аудита в процессе его проведения.

План аудита утверждается руководителем службы аудита предприятия.

Второй этап - распределение обязанностей между членами групп экспертов-аудиторов. Каждому эксперту-аудитору для оценки главным аудитором выделяются конкретные элементы системы качества или конкретные функциональные подразделения проверяемого предприятия.

Третий этап - подготовка рабочих документов.

Члены аудиторской группы должны быть обеспечены необходимыми документами (рабочие документы системы качества(руководства по качеству, стандарты предприятия) на соответствие требованиям которых проводится аудит; облегчающие работу аудитора (опросные листы, вопросники, бланки для записей); формы для документирования вспомогательных доказательств, подтверждающих выводы экспертов аудиторов.

Осуществление аудита

1. Вступительное совещание проводит главный аудитор. Оно проходит в кабинете начальника, проверяемого подразделения. Присутствуют: начальник проверяемого подразделения, аудитор, помощники (если имеются), контактные партнеры (сотрудники проверяемого подразделения, с которыми в дальнейшем аудитор будет вести работу).

2. Проверка непосредственно на месте. Аудиторы проводят сбор доказательств о соответствии системы качества установленным требованиям, в частности подтверждение наличия и доступности всех документов системы качества, обязательных для выполнения в данном подразделении; подтверждение соответствия деятельности подразделения и ее результатов запланированным мероприятиям в системе качества; подтверждение соответствия знаний, умений сотрудников подразделения установленным требованиям в области качества.

Основными методами работы аудитора являются опрос,

Итоговое совещание.

На нём аудитор делает доклад о предварительных результатах проверки: представляет наблюдения и выводы группы аудиторов относительно эффективности системы качества в обеспечении достижения целей, установленных в области качества. Зарегистрированные данные должны быть сохранены.

Подготовка отчёта.

На этом этапе аудитор составляет отчет о результатах аудита. Отчет является важнейшим документом любой проверки. В отчете аудитор излагает свою позицию по данному вопросу. Поэтому он не требует утверждения (в отдельных случаях может утверждаться).

В отчете содержится три раздела:

- *паспортные данные (цель проверки, аудитор, проверяемые участки, т. е. кто, что, когда и где проверял);
- *содержательная часть (кратко излагаются позитивные моменты проверки и подробно излагаются выявленные несоответствия и недостатки).
- *выводы, предложения, рекомендации (итог).

Отчёт подписывается аудитором, его помощниками и предоставляется заказчику.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!!!**

