Аудит систем качества

Аудит (инспекция) качества – систематическая и независимая экспертиза (оценка) качества компании

Типы аудита

Процесса;
Продукта;
Сервиса;
Системы качества.

ВИДЫ АУДИТА

Аудит первой стороны – является внутренним аудитом либо продуктов, либо системы качества, проводимым либо предварительно подобранным и обученными сотрудниками компании, которые называются внутренними аудиторами, либо приглашенными внешними аудиторами, которые выполняют в этом случае роль аудиторов первой стороны. Современная компания, выбравшая миссию TQM, должна из числа сотрудников иметь своих аудиторов, обладающих знаниями.

Аудит второй стороны – является внешним аудитом, (инспекцией) компании, проводимым покупателем (потребителем компании с целью выявления соответствия процесса и продукта поставщика контрактным условиям, заранее установленным потребителем.

Аудит третьей стороной – является независимым внешним аудитом, проводимым агентством, сертифицированным на право проведения аудита качества.

Аудит качества продукции можно разделить на сертифицированный аудит и внутренний аудит качества, который может быть проводимым высшим руководством для сертифицированного аудита.

Название аудита	Тип аудита		
	Процесс	Продукция	Система
Аудит для оценки соответствия	м	м	м
Аудит деятельности компании	м	м	Ч
Внешний аудит	м	м	Ч
Полномасштабный аудит	м	м	Ч
Внутренний аудит	м	м	Ч
Анализ деятельности руководства	м	м	Ч
Предконтрактное обследование	м	м	Ч
Аудит процедур	м	-	Ч
Аудит процесса	Ч	-	-
Аудит продукции	-	Ч	-
Аудит качества	м	м	Ч
Оценка программы обеспечения качества	м	м	Ч
Аудит поставщика	м	м	м
Аудит систем	-	-	Ч
Аудит третьей стороной	м	м	м

Обозначения: Ч – часто применяемые типы аудита; м – может применяться указанный тип аудита.

При внутреннем аудите качества продукции учитывается

- Контроль со стороны представителя заказчика
- Количество продукции, принятой с первого предъявления
- Количество рекламаций

Проверка техпроцессов включает

- Проверку технологической документации
- Проверку техпроцессов на точность и стабильность
- Проверку соблюдения техпроцесса в производстве

При проверке специальных технологических процессов проверяются правила поддерживания в надлежащем состоянии:

- используемого оборудования
- аттестации рабочих мест
- технологической оснастки и инструмента
- средств измерений
- аттестации персонала

Аудит системы качества

1.Аудит для сертификации системы качества (сертификационный аудит), который, в свою очередь, может быть:

Обязательным (принудительным) для получения сертификата и занесения организации в регистр,

Проводимым по просьбе клиента квалифицированными аудиторами;

Проводимым по требованию сертификационного агентства (регистратора)

2.Внутренний аудит качества, который может быть;

Проводимым высшим руководством (генеральным менеджером) для выяснения состояния дел внутри и вне компании;

Проводимым на соответствие ISO 9001

3. Внешний аудит системы качества, проводимый у поставщика.

Аудит качества, рассматриваемый ISO 19011, является аудитом системы качества, а не продукта.

Подготовка к внутренним аудитам

Задачи аудиторов

- Оценка системы качества компании, её эффективности и уровня применения;
- Подтверждение того, что действующая в организации система качества полностью соответствует установленным требованиям;
- Обеспечение (совместно с тем подразделением, в котором проводилась инспекционная проверка) возможности улучшения системы качества

Проведение аудита

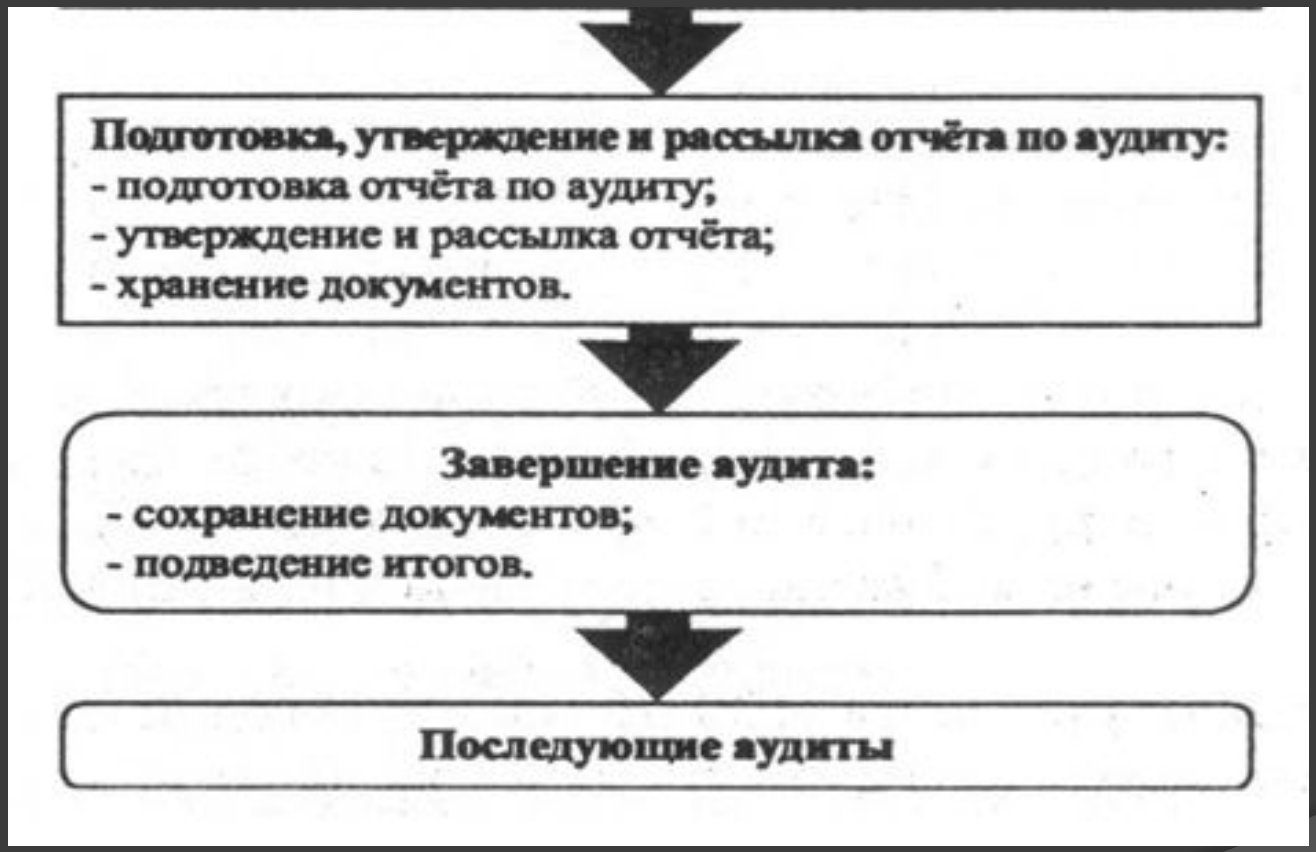
Инициирование аудита:
- назначение руководителя группы аудита;
- определение целей, области распространения и критериев;
- определение возможностей аудита;
- определение группы по аудиту
- начальный контакт с проверяемой организацией.

Анализ документов:
- анализ соответствующих документов системы менеджмента, включая записи и определение их

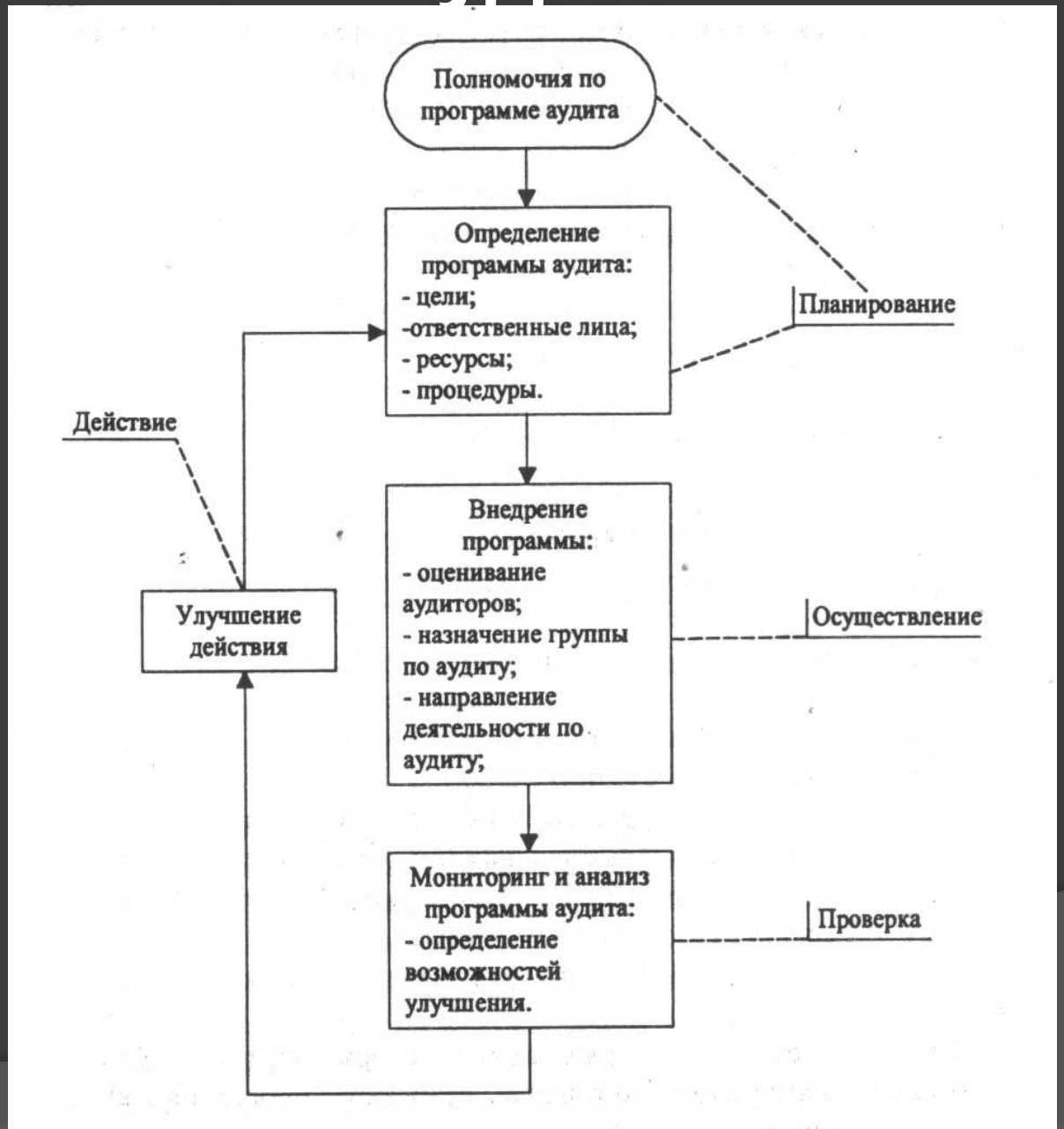
Подготовка к аудиту «на месте»:
- планирование аудита «на месте»;
- определение работы для групп по аудиту;
- подготовка рабочей документации.

Аудит «на месте»:
- проведение предварительного совещания;
- обмен информацией во время аудита;
- роль и ответственность;
- сбор и проверка данных;
- получение наблюдений аудита;
- подготовка заключительного совещания;
- заключительное совещание.

Проведение аудита



Управление программой аудита



Рабочая документация аудита

- Контрольный лист, используемый для оценки элементов системы качества (обычно готовится аудитором, назначенным для инспекционной проверки конкретного элемента);
- Формы для записи результатов аудиторских наблюдений;
- Формы документального фиксирования недостатков, выявленных в процессе инспекционной проверки, для последующего отчёта аудита.

Содержание отчета о проделанной проверке

- Область деятельности и цели проверки;
- Подробный план проверки, состав группы аудиторов и представителей проверяемого подразделения, даты проведения;
- Наблюдения несоответствия;
- Оценку аудиторами степени адекватности деятельности проверяемого подразделения стандарту по системе качества и соответствующей документацией;
- Окончательные рекомендации по устранению выявленных несоответствий и возможные предупреждающие действия в области качества;
- Адреса рассылки отчёта (в проверенные подразделения, и в подразделения, связанные с решением выявленных проблем качества, руководству предприятия

Отчёт должен содержать следующее

- Область деятельности и цели проверки;
- Подробный план проверки, состав группы аудиторов и представителей проверяемого подразделения, даты проведения;
- Индетификация ссылочных документов, на соответствие которым проводилась проверка (стандарты, руководства, указания и т.д.)
- Наблюдение несоответствий;
- Оценку аудиторами степени адекватности деятельности проверяемого подразделения стандарту по системе качества и соответствующей документацией;

Отчёт должен содержать следующее

- Окончательные рекомендации по устранению выявленных несоответствий и возможные предупреждающие действия в области систем качества;
- Оценку способности систем качества достичь определённых целей в области качества;
- Адреса рассылки отчёта (в проверенные подразделения, а также в подразделения, связанные с решением выявленных проблем качества, руководству предприятия).

Процесс сертификационного аудита состоит из 2-х частей

- Проверка документации, связанной с системой качества, на предмет соответствия её стандарту ISO 9000;
- Проверка действующей системы качества организации на соответствие представленной документации.

Участники аудитов

- Участников инспекционных проверок, задействованных в проведении как внешнего, так и внутреннего аудита, выделяют в три группы:
- заказчик,
- аудитируемая организация или аудитируемое подразделение,
- аудитор и главный аудитор

Компетенции аудитора

- Высшее образование в конкретной области, которая будет в дальнейшем им инспектироваться (в то же время ISO 10011 этого не требует, а на практике большинство зарубежных сертификационных агентств в случае необходимости привлекают на контрактной основе независимых специалистов в инспектируемой области для оказания консультаций аудиторам.
- Пройти обучение в течении примерно трёх месяцев правилам аудита.
- Пройти четыре-пять стажировок по аудиту.
- После этого сдать экзамены в Госстандарте, подав личное заявление руководителю (для внешних аудиторов).

Личностные качества аудиторов

- **Беспристрастно собирать и оценивать объективные доказательства;**
- **Сохранять верность целям проверки, постоянно оценивать последствия проверки и взаимодействия с персоналом проверяемого подразделения;**
- **Осуществлять процесс проверки, не отвлекаясь на второстепенное, реагировать быстро и адекватно в стрессовых ситуациях;**
- **Приходить к заключению на основании наблюдений в процессе проверки;**
- **Сохранять верность принятому заключению, вопреки давлению.**