



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата 10 ноября 2004

ISO 9001 Auditing Practices Group *Руководство*

Идентификация процессов

1. Различение понятий «процесс» и «деятельность»

Если аудируемая организация не способна различить понятия процесса и деятельности, аудитор может кратко разъяснить, в чем их отличие, используя руководство ISO 9000:2000 (раздел 2.4 и определение (раздел 3.4.1)) в качестве базовой информации. Аудитор должен суметь приспособиться к ситуации; его обязанность – понимать подход аудируемой организации и то, как работают ее системы.

В процессе аудита необходимо определить, заключается ли проблема только в терминологических различиях, или в аудируемой организации недостаточно полно реализован процессный подход. Если организация не отвечает требованиям, изложенным в разделе 4.1 ISO 9001:2000, может возникнуть необходимость сделать запись о несоответствии требованиям (NCR, nonconformity record). Если проблема только в терминологии, а все требования раздела 4.1 выполнены, необходимости в такой записи нет.

Аудируемая организация имеет право использовать собственную терминологию, если удовлетворяются требования стандарта. Аудитор должен создать в уме список соответствий, чтобы обеспечить согласованность и лучшее понимание терминологии.

2. Процесс имеет определенные цели, входы, выходы, ресурсы и является совокупностью определенных видов деятельности

Если представители аудируемой организации не понимают, что процесс должен иметь определенные (но необязательно измеримые) цели, входы, выходы ресурсы и являться совокупностью определенных видов деятельности, то аудитор должен постараться переформулировать вопросы к ним, избегая использования «жаргона» СМК, например: Объясните мне, какие здесь выполняются операции? Какие основные работы производит ваше подразделение? Какая информация вам необходима, чтобы начать работу? Откуда она поступает? Куда отправляется результат вашей работы? По каким признакам можно судить, что работа выполнена правильно? и т.д.

Это поможет аудитору установить, определены ли процессы в соответствии с ISO 9001:2000, и имеют ли они ясные входы, выходы, цели и т.д.

3. Должны проводиться анализ, мониторинг и/или измерение, а также улучшение процессов

Если после применения вышеупомянутых техник аудита все еще отсутствуют отчеты (или другие свидетельства) о том, что процессы подвергаются анализу, мониторингу, измерению и (или) улучшаются, то можно сделать вывод о несоответствии стандарту ISO 9001:2000, раздел 4.1.

4. Организация/аудитор полагает, что каждый раздел или подраздел ISO 9001:2000 необходимо определить как отдельный процесс

Если аудитор считает этот подход правильным, ему необходимо обратиться к соответствующим документам ISO (в особенности к документу ISO/TC 176/SC 2 [N544 ISO 9000 Introduction and Support Package: Guidance on the Concept and Use of the Process Approach](#)), который однозначно утверждает обратное.

Если этот подход правильным считает аудируемая организация, рекомендуется использовать технику, описанную выше в разделе 2.

5. Является ли процессный подход требованием стандарта в том виде, в каком он описан во введении в ISO 9001:2000?

Описание процессного подхода, данное во введении в ISO 9001:2000, носит чисто информационный характер и само по себе не устанавливает никаких дополнительных требований. Раздел 4.1 определяет шаги, необходимые для реализации процессного подхода в отношении процессов системы менеджмента качества. Примечание к разделу 4.1 содержит примеры процессов, необходимых для СМК. Соответственно, методология аудита должна быть ориентирована на анализ процессов организации.

Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group)*

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group на английском языке можно загрузить с сайта

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Другие переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайта

www.new-quality.ru/lib/apg

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF).

Приведенная выше информация предназначена для образовательных целей. *ISO 9001 Auditing Practices Group* и *Новое Качество* не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут возникнуть в результате использования этой информации.

Материалы ISO 9001 Auditing Practices Group предоставлены по совместному разрешению

International Accreditation Forum, Inc.
53 Manuka Circle,
Cherrybrook
NSW 2126
Australia

Email: secretary@iaf.nu

Авторские права принадлежат IAF и ISO.

Разрешение предоставлено 28.02.2007

International Organization
for Standardization (ISO)
1, rue de Varembe
CH-1211 Genève 20
Switzerland

central@iso.org