



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 12 декабря 2005

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство**

Аудит политики и целей в области качества и анализа со стороны руководства

1. Аудит политики в области качества

Политику в области качества и результативность ее внедрения можно достоверно оценить, основываясь только на результатах аудита в целом.

Методы аудита должны включать:

- Интервьюирование высшего руководства с целью понимания его подхода и степени заинтересованности в вопросах качества; см. указания APG по аудиту высшего руководства
- Определение (на основе отчетов по результатам анализа со стороны руководства) степени того, насколько высшее руководство вовлечено в установление, осуществление, мониторинг и актуализацию политики в области качества и заинтересовано в этом;
- Оценка того, насколько эффективно руководство преобразовало политику в области качества в доступные для всех уровней организации распоряжения и указания, с соответствующими целями на каждом уровне;
- Проведение интервью с персоналом для проверки, демонстрируют ли работники требуемый уровень осведомленности, знаний и понимания в том, как именно политика организации в области качества **связана с их собственной деятельностью** (независимо от того, какие термины люди используют для объяснения);
- Поиск свидетельств успешного распространения политики в области качества через соответствующие способы взаимодействия

2. Аудит целей качества

Аудитору необходимо убедиться в том, что общие цели в области качества определены, отражают политику организации в области качества, являются в основном

последовательными и согласуются с общими целями бизнеса, включая ожидания потребителей. Если это не так, аудитор должен более внимательно оценить степень заинтересованности высшего руководства в качестве.

Достижение целей в области качества необходимо измерять и документировать.

Не существует точно определенного специфического способа определять и документировать достижение целей качества, поскольку данные об этом могут содержаться в бизнес-планах, результатах анализа со стороны руководства, годовом бюджете и т.д. Аудитор сам вправе определять, удовлетворяет ли его то, как документированы цели качества.

Аудиторы должны собрать свидетельства того, что цели качества надлежащим образом последовательно разворачиваются через структуру организации и процессы, связывая общие стратегические цели с целями управления и далее с конкретными подразделениями.

Цели в области качества при аудите рекомендуется исследовать на стадии изучения документации.

Перед окончанием аудита у аудитора не должно оставаться сомнений в том, что цели качества реалистичны и актуальны, и организация выделила ответственному персоналу ресурсы, необходимые для их достижения. Подтверждения этого необходимо получить на всех уровнях организации.

Цели в области качества не являются статичными, их необходимо актуализировать в соответствии с текущим положением дел и задачей постоянного улучшения. Аудитор должен удостовериться в том, что общее функционирование организации отражает задачи политики качества и в достаточной степени соответствует целям качества.

Аудиторы не должны забывать о том, что степень достижения целей можно измерить количественно и качественно. Также необходимо помнить, что существует тесная связь между динамичными аспектами пересмотра политики в области качества, целями качества и заинтересованностью организации в постоянном улучшении.

3. Аудит анализа со стороны руководства

Стандарт ISO 9001:2000 требует от высшего руководства проводить анализ системы менеджмента качества организации через запланированные промежутки времени – с целью проверки постоянной пригодности, соответствия и результативности СМК. Анализ могут быть посвящены специальные совещания, хотя это и не является требованием стандарта. Существует множество способов, которыми высшее руководство может проводить анализ системы менеджмента качества – например, получая и анализируя отчеты, создаваемые ответственными исполнителями или другим персоналом, с помощью обмена электронными документами, или как часть обычных совещаний руководства, на которых также рассматриваются вопросы бюджетирования и постановки целей.

Анализ со стороны руководства – это такой процесс, проводить который и выполнять аудит которого необходимо с использованием процессного подхода.

Раздел 5.6.2 стандарта ISO 9001 определяет входы процесса анализа со стороны руководства, и их необходимо использовать. Однако это не единственные объекты, которые могут быть включены в анализ. Их можно рассматривать не по отдельности или одновременно, а как часть общего анализа бизнеса. Аудиторы должны знать, что входами могут служить многие объекты, например отчеты, диаграммы, и так далее.

В качестве выходов процесса анализа со стороны руководства должны присутствовать данные о решениях, принятых по вопросам:

- изменений политики в области качества и целей качества,
- планирования и возможной деятельности по улучшениям,
- изменения ресурсов,
- пересмотров бизнес-планов,
- бюджетирования.

Выход может быть связан не только с изменениями или улучшениями, но и с решениями по другим важным вопросам, таким как планы освоения новой продукции.

Регистрация данных анализа со стороны руководства необходима, но формат их документирования жестко не задан. Наиболее распространенный тип регистрации – протоколы совещаний, но электронные документы, статистические диаграммы, презентации также являются приемлемыми способами документирования.

Процесс анализа со стороны руководства также может включать в себя элементы планирования СМК, особенно если речь идет об изменении процессов и систем. В таких случаях аудиторы должны определить, приняты ли во внимание следующие вопросы:

- Повлияют ли изменения системы менеджмента или бизнеса в целом на другие части системы или бизнеса?
- Исследовались ли предложенные изменения перед их осуществлением?
- Рассмотрены ли вопросы, подобные вопросам из раздела 4.1 стандарта, при подготовке стратегических планов?
- Определены ли необходимые элементы управления перед тем, как процесс передан для исполнения?

Процесс анализа со стороны руководства – не просто некий ритуал, производимый исключительно для удовлетворения требований стандарта и аудиторов; он должен быть составной частью процессов менеджмента бизнеса организации. Общий анализ бизнеса – комплексный процесс, проводимый на разных уровнях структуры организации. Это всегда двухсторонний процесс, генерируемый высшим руководством и имеющий входы на всех уровнях организации. Эти входы могут быть различными – от ежедневных, еженедельных или ежемесячных совещаний в структурном подразделении до простых обсуждений или отчетов.

Аудиторы должны искать подтверждения того, что входы и выходы процесса анализа со стороны руководства соответствуют размерам и сложности структуры организации, и что они используются для улучшения бизнеса. Также аудиторы должны принимать во внимание то, как структурировано управление организацией, и то, как процесс анализа со стороны руководства используется в этой структуре.

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

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

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

central@iso.org

Авторские права принадлежат IAF и ISO.

Разрешение предоставлено 28.02.2007