



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 14 октября 2004

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство**

Понимание процессного подхода

Помощь аудитору в понимании процессного подхода

В том случае, если аудитор совсем не понимает процессный подход или понимает его неверно, ему необходимо обратиться к общепризнанным источникам информации, таким как стандарт ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь» и «[ISO 9000 Введение и основы. Руководство по концепциям и использованию системного подхода в системах менеджмента](#)» (документ ISO/TC176/SC2/N544, доступный по адресу <http://www.iso.org/tc176/sc2>).

Орган сертификации/регистрации должен позаботиться о том, чтобы все его аудиторы прошли необходимое обучение, касающееся новых требований стандарта ISO, и в особенности требований, связанных с процессным подходом. Поэтому аудитор должен понимать, что проверка потребует выполнения нескольких действий, включая следующие:

- определение процессов и обязанностей, необходимых для достижения целей организации в области качества;
- определение и предоставление необходимой информации и ресурсов;
- установление и применение методов мониторинга, измерения и анализа для каждого процесса;
- установление и применение процесса постоянного улучшения результативности СМК.

Аудиторы также должны в такой степени понимать концепцию процессного подхода, чтобы не ограничиваться терминологией стандарта, поскольку организация может использовать свою «фирменную» терминологию. Аудиторы должны осознавать, что процессный подход может применяться по-разному в разных организациях – в зависимости от размера и сложности структуры организации и видов ее деятельности. Особое внимание необходимо уделить малым и средним предприятиям – аудитор не должен выделять слишком большое количество процессов в их СМК.

Помощь аудируемой организации в понимании процессного подхода

Если аудитор сталкивается с полным непониманием процессного подхода организацией, эта ситуация, как правило, возникает на первом этапе аудита.

В таком случае аудитор должен направить организацию к общепризнанным источникам информации, перечисленным выше. Особенно полезен упомянутый документ ISO/TC 176/SC 2/N544, который описывает различные шаги процессного подхода и содержит руководство с полезными примерами.

Организация должна уделять достаточное внимание

- установлению целей процесса,
- планированию процесса,
- наличию соответствующих документов.

Организации часто определяют слишком много процессов, некоторые или даже все из которых соответствуют видам деятельности, не удовлетворяющим критериям процесса в том смысле, в каком ISO 9001:2000 использует эту концепцию. В этой ситуации аудитор должен (еще на первом этапе аудита) предложить организации выполнить переопределение процессов, основываясь, к примеру, на критичности видов деятельности. Это может быть особенно важно для малых и средних предприятий.

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.

Материал ISO 9001 Auditing Practices Group представлен совместно с разрешениями

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

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

Email: secretary@iaf.nu

central@iso.org

Авторские права принадлежат IAF и ISO.

© ISO & IAF 2004 – All rights reserved

www.iaf.nu; <http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup>
www.new-quality.ru/lib/apg

© Перевод – НовоеКачество, 2008

[www.new-](http://www.new-quality.ru/lib/apg)

Разрешение предоставлено 28.02.2007