

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 29.05.2023 12:24:58

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»

(ЮЗГУ)

Кафедра дизайна и индустрии моды

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова

«16» 05

2023 г.



АУДИТ КАЧЕСТВА

Методические указания по выполнению практических работ и
самостоятельной работы

УДК 658.56(075)

Составители: С.В. Ходыревская

Рецензент

Доктор технических наук, доцент *В.В. Куц*

Аудит качества: методические указания по выполнению практических работ и самостоятельной работы / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Ходыревская. – Курск, 2023. – 48 с.:– Библиогр.: с. 42.

Содержат сведения о планировании и подготовке внутренних и внешних аудитов системы менеджмента качества, рекомендациях по классификации несоответствий, выявленных во время внутренних и внешних проверок в системах менеджмента качества, а также оформлению отчетной документации по результатам аудита. Рассмотрены ситуации, имевшие место в ходе практических проверок системы менеджмента качества. Приведены задания для самостоятельного выполнения, контрольные вопросы, а также тест для самоконтроля.

Методические указания соответствуют Федеральному Государственному образовательному стандарту направления подготовки 27.04.02 Управление качеством.

Предназначены для магистров всех форм обучения направлений подготовки, изучающих дисциплину «Аудит качества».

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.

Усл.печ. л. 2,79. Уч.-изд. л. 2,53.

Тираж 100 экз. Заказ *414* Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

Содержание

Практическая работа №1 Планирование внутреннего аудита системы менеджмента качества	4
Контрольные вопросы	6
Практическая работа №2 Подготовка внутреннего аудита системы менеджмента качества	8
Контрольные вопросы	11
Практическая работа №3 Планирование и подготовка внешнего аудита (аудита поставщика)	13
Контрольные вопросы	16
Практическая работа №4 Изучение рекомендаций по классификации несоответствий, выявленных во время внутренних и внешних проверок в системах менеджмента качества	17
Контрольные вопросы	26
Практическая работа №5 Рассмотрение ситуаций, имевших место в ходе практических проверок в СМК	28
Контрольные вопросы	32
Практическая работа №6 Оформление отчетной документации по результатам аудита	33
Контрольные вопросы	36
Тестовые задания для самоконтроля	38
Библиографический список	42
Приложение А – Формы годового плана аудитов и календарного графика проведения аудиторских проверок	43
Приложение Б – Форма плана-графика проверки системы качества	44
Приложение В – Форма протокола о несоответствии	45
Приложение Г – Форма отчета об аудите	46
Приложение Д – Формы журналов регистрации корректирующих и предупреждающих действий	47

Практическая работа №1

Планирование внутреннего аудита системы менеджмента качества

Цель работы: формирование навыков планирования внутреннего аудита системы менеджмента качества (СМК)

Краткие теоретические сведения

Внутренние аудиты систем менеджмента качества являются обязательным требованием стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015 и проводятся с целью подтверждения соответствия СМК установленным требованиям, планам, а также для определения ее результативности.

Согласно ГОСТ Р ИСО 9001–2015 внутренние аудиты должны проводиться через запланированные интервалы времени.

Планирование аудитов СМК осуществляется с учетом:

- статуса и важности аудируемых процессов и участков;
- результатов предыдущих аудитов.

Исходными данными при планировании внутренних аудитов СМК являются:

- организационная структура;
- список аудиторов с указанием должностей и опыта работы;
- перечень видов выпускаемой продукции;
- перечень процессов организации;
- перечень документов СМК.

Годовой план внутренних аудитов СМК должен содержать:

- объекты аудитов;
- критерии (область) аудитов;
- даты проведения каждого аудита;
- состав аудиторских групп для проведения каждого аудита.

Объектом аудита могут быть подразделения организации и/или осуществляемые в ней процессы. Необходимо планировать аудиты таким образом, чтобы все организационные единицы проверялись хотя бы один раз в два года.

Критерии (область) аудита – это нормативные документы, на соответствие требованиям которых проверяется объект.

При определении дат проведения аудитов учитывают характер и значимость объектов аудита. Наиболее ответственные

подразделения и процессы проверяются чаще других. Необходимо выделить время на подготовку auditors и проверяемых подразделений к аудиту. Время подготовки и самой проверки зависит от целей, сложности и значимости объектов и количества критериев аудита. Поскольку проведение аудита предполагает обязательное участие руководителей аудируемых подразделений или процессов, то необходимо согласовать с ними точные даты проведения аудитов. Поэтому в годовом плане можно указать период времени, в течение которого должен проводиться аудит.

При формировании состава аудиторских групп требуется обеспечить объективность и беспристрастность аудита. Аудиторы не должны проверять свою собственную работу. Поэтому если в организации нет отдельной службы внутреннего аудита, и аудиторы являются сотрудниками различных подразделений, то необходимо, чтобы аудиторы проверяли подразделения, с которыми они меньше всего контактируют в процессе выполнения основных обязанностей, или процессы, в которых они не участвуют (если, конечно, это возможно). Кроме того, необходимо учитывать опыт auditors: начинающие аудиторы проводят аудит под руководством более опытных коллег.

Планирование аудитов может осуществляться по двум вариантам (рисунок 1.1).



Рисунок 1.1 – Процедура планирования аудита

Годовой план внутренних аудитов СМК разрабатывается службой качества или главным аудитором организации и утверждается руководителем организации. На основании годового плана аудиторских проверок разрабатываются индивидуальные календарные планы работ для каждого аудитора. Примерные формы этих документов приведены в Приложении А.

Порядок выполнения работы

1. Для организации по указанию преподавателя составить перечень видов выпускаемой продукции и/или предоставляемых услуг.
2. Разработать организационную структуру с указанием численности персонала в подразделениях.
3. Составить перечень процессов, осуществляемых в организации (основных, вспомогательных, обеспечивающих).
4. Составить перечень документов СМК, необходимых для управления процессами. При этом следует руководствоваться требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Определить нормативные документы по каждому элементу СМК. Составить перечень документов СМК для каждого подразделения.
5. Составьте список аудиторов организации.
6. Разработать годовой план внутренних аудитов СМК организации.
7. Разработать индивидуальный календарный план работ для одного из аудиторов.

Содержание отчета

Отчет по практической работе должен содержать:

- 1) Цель работы.
- 2) Краткую теоретическую часть.
- 3) Разработанные проекты документации.
- 4) Вывод.

Контрольные вопросы

1. Какие факторы учитываются при планировании аудитов СМК согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2015?
2. Исходными данными при планировании внутренних аудитов СМК являются:

- а) организационная структура;
- б) даты проведения каждого планируемого аудита;
- в) список аудиторов;
- г) состав аудиторских групп для каждого планируемого аудита;
- д) перечень документов СМК;
- е) перечень процессов организации;
- ж) все перечисленное.

3. Какую информацию должен содержать годовой план внутренних аудитов СМК?

4. Каким образом обеспечивается объективность и беспристрастность внутреннего аудита СМК:

- а) аудиторы проверяют работу друг друга;
- б) аудиторы не проверяют свою собственную работу;
- в) приглашаются внешние аудиторы;
- г) формируется специальная служба внутреннего аудита;
- д) работу аудиторов никто не проверяет?

5. Горизонтальный аудит предполагает:

- а) проверку процессов жизненного цикла;
- б) проверку отдельных элементов СМК во всех подразделениях;

в) проверку каждого подразделения по всем элементам СМК?

6. Вертикальный аудит предполагает:

- а) проверку процессов жизненного цикла;
- б) проверку отдельных элементов СМК во всех подразделениях;

в) проверку каждого подразделения по всем элементам СМК?

7. Кем утверждается годовой план внутренних аудитов СМК:

- а) главным аудитором;
- б) руководителем службы качества;
- в) руководителем организации?

Практическая работа №2

Подготовка внутреннего аудита системы менеджмента качества

Цель работы: формирование навыков подготовки внутреннего аудита системы менеджмента качества (СМК).

Краткие теоретические сведения

Подготовка аудита является одним из ответственных этапов процесса аудита, от качества которого во многом зависит достижение поставленных целей и задач. Подготовка осуществляется перед каждым конкретным аудитом как проверяющей, так и проверяемой сторонами.

При этом выполняются следующие действия:

1. Руководитель аудиторской группы разрабатывает программу (план-график) аудита и распределяет работы между аудиторами.

2. Руководитель аудиторской группы обеспечивает аудиторов необходимой документацией.

3. Аудиторы разрабатывают вопросы, по которым необходимо получить информацию в соответствии с критериями (областью) аудита.

4. Руководитель аудиторской группы информирует руководителя аудируемого подразделения о предстоящем аудите не позднее, чем за 2 дня до проверки.

5. Руководитель подразделения информирует сотрудников подразделения об аудите и назначает ответственных лиц для сопровождения аудиторов.

6. Руководитель подразделения предоставляет аудиторам необходимую информацию по их запросу.

Программа каждого аудита включает:

- наименование объекта аудита (подразделения, процесса);
- критерии (область) аудита;
- цель аудита;
- дату аудита;
- список аудиторской группы;
- график работы аудиторской группы (с указанием времени и видов работ каждого аудитора);

- подпись руководителя аудиторской группы.

Программа аудита утверждается руководителем службы внутреннего аудита или главным аудитором организации.

Цель аудита обычно заключается в подтверждении соответствия деятельности установленным требованиям или определении результативности СМК. Возможны более конкретные цели аудита, связанные с необходимостью решения той или иной проблемы.

Поскольку процессный подход является одним из важнейших принципов менеджмента качества и основой современных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000, то всё более актуальными становятся организация и проведение аудита процессов. Основным его преимуществом является возможность проследить взаимодействия в процессах и более глубоко проанализировать причины выявленных несоответствий. Однако по сравнению с аудитом подразделений он более сложен и нередко требует разработки специальных методик. При этом порядок действий и продолжительность аудита могут быть различны и зависят от проверяемого процесса.

Обследование процесса может проводиться по одной из следующих схем.

Прослеживаемость вперед – обследование от начала процесса до его результата или до заданной точки. Такая схема легка для освоения, дает целостную картину процесса и позволяет быстро находить очевидные недостатки.

Прослеживаемость назад – обследование от результата процесса к его истоку. В этом случае недостатки выявляются в конце обследования, целостная картина объекта отсутствует.

Прослеживаемость методом случайного отбора – обследование с любой произвольно выбранной точки процесса. Такая схема используется в условиях дефицита времени и при небольшой численности аудируемого персонала; характеризуется гибкостью и минимизацией простоев, но требует большого опыта аудиторов и значительного объема записей.

При разработке программы аудита необходимо подробно изучить процедуру аудируемого процесса и другую нормативную документацию, регламентирующую его выполнение. Поскольку

чаще всего проводится выборочная проверка процесса, то следует запланировать обследование наиболее сложных, проблемных его участков; при этом учитываются результаты предыдущих аудитов.

Уведомление о внутреннем аудите может выглядеть следующим образом:

Уважаемый (Руководитель подразделения)!

В соответствии с годовым планом внутренних аудитов системы менеджмента качества в период с _____ по _____ в Вашем подразделении должен быть проведен внутренний аудит. Прошу Вас рассмотреть программу предстоящего аудита, предложить удобные для Вас дату и время проверки в пределах указанного срока и обеспечить проведение аудита.

Для сокращения времени проверки прошу Вас в срок до _____ предоставить следующую информацию, необходимую для подготовки к аудиту: ...

(Руководитель аудиторской группы).

Возможно объединение письма-уведомления и программы аудита в одном документе.

При составлении вопросов, которые должны быть рассмотрены в ходе аудита, необходимо руководствоваться документами, указанными в критериях (области) аудита. Требования этих документов подробно изучаются аудиторами при подготовке к проверке, и по ним формулируются вопросы. Основной задачей является получение наиболее полной информации о выполнении требований нормативных документов.

Если в процедуре процесса указаны документы, которые необходимо оформлять при выполнении тех или иных работ, то надо узнать, оформляются ли эти документы. При этом возможна постановка открытых вопросов, например: «Какие документы оформляются в процессе...?». Если указаны сроки выполнения тех или иных функций, то следует выяснить, соблюдаются ли они. Это можно сделать, попросив показать записи (журналы регистрации, отчеты и др.), в которых должны быть отражены даты выполнения работ.

Процесс аудита должен документироваться, поэтому на этапе подготовки необходимо также разработать формы документов, отражающих результаты аудита. Это могут быть бланки для

записей наблюдений, протоколы несоответствий, индивидуальные отчеты аудиторов и др.

Порядок выполнения работы

1. Выберите из годового плана внутренних аудитов СМК, разработанного в ходе выполнения практической работы по планированию внутреннего аудита СМК, конкретный аудит.

2. Разработайте программу выбранного аудита. Оформите уведомление об аудите.

3. Разработайте основные требования одного из нормативных документов, входящих в критерии (область) рассматриваемого аудита. Это может быть политика в области качества, процедура процесса, положение о подразделении, стандарт предприятия и др.

4. На основании требований документов, указанных в критериях (области) аудита, составьте перечень вопросов, подлежащих рассмотрению.

5. Разработайте формы документов, необходимых для записи результатов аудита.

Содержание отчета

Отчет по практическому занятию должен содержать:

- 1) Цель работы.
- 2) Краткую теоретическую часть.
- 3) Разработанные проекты документации.
- 4) Вывод.

Контрольные вопросы

1. Кем разрабатывается программа (план-график) конкретного аудита:

- а) руководителем службы внутреннего аудита;
- б) руководителем аудиторской группы;
- в) аудитором;
- г) руководителем службы качества?

2. Кто распределяет работы в аудиторской группе:

- а) руководителем аудиторской группы;
- б) аудитором;
- в) руководителем службы внутреннего аудита;
- г) руководителем службы качества?

3. Всегда ли руководитель проверяемого подразделения информируется о предстоящем аудите?
4. Кто и в какие сроки информирует руководство проверяемой стороны о времени проведения аудита?
5. Какие схемы обследования процессов Вам известны?
6. Какая схема дает наиболее полную информацию о процессе и позволяет быстро выявлять несоответствия?
7. Какая схема используется в условиях дефицита времени?
8. Какая схема может использоваться для определения причин выявленных несоответствий?

Практическая работа №3

Планирование и подготовка внешнего аудита (аудита поставщика)

Цель работы: научиться осуществлять планирование и подготовку внешнего аудита на примере аудита поставщика.

Краткие теоретические сведения

Аудит поставщика является важным условием обеспечения высокого и стабильного качества поставок. Он может осуществляться перед заключением договора на поставку на этапе выбора поставщика (предконтрактное обследование), а также в процессе сотрудничества с целью предотвращения возможных проблем или оказания помощи в их решении. В первом случае это может быть внеплановый аудит (то есть не внесенный в годовой план аудиторских проверок), во втором – аудит поставщика планируется и проводится, как правило, ежегодно.

В случае, если производится выбор поставщика из нескольких потенциальных поставщиков, то возможно составление отдельного плана внешних аудитов. План аудитов поставщиков содержит ту же информацию, что и годовой план внутренних аудитов.

В качестве объектов аудита могут рассматриваться системы менеджмента качества поставщиков или отдельные наиболее важные процессы (если поставщик производит несколько видов продукции, а проверяющую организацию интересует только один из них).

Главной целью аудита является определение наличия и подтверждение эффективности системы менеджмента качества у поставщика, поэтому основным критерием является стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Возможно также предъявление дополнительных требований и включение в план соответствующих критериев (документов). На основании этих требований составляется опросный лист, который может быть оформлен следующим образом (таблица).

При составлении опросного листа обычно используют вопросы закрытого типа, требующие краткого и конкретного ответа: «да» или «нет».

Для этого необходимо:

- разложить на отдельные требования каждое предложение каждого пункта стандарта;
- проанализировать, интерпретировать каждое требование;
- сформулировать и записать к каждому отдельному требованию соответствующие действия по управлению качеством;
- сформулировать вопросы, сопоставить их с текстом стандарта и проверить на полноту.

Например, согласно п. 4.1(в) стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «организация должна определить внешние и внутренние факторы, относящиеся к её намерениям и стратегическому направлению и влияющие на ее способность достигать намеченного(ых) результата(ов) ее системы менеджмента качества».

Вопросы по этому пункту могут быть сформулированы следующим образом: «Определены ли в организации критерии результативности процессов? Определены ли методы, необходимые для обеспечения результативности при осуществлении процессов и при управлении ими?» и т.д.(см. таблицу 2.1).

Таблица 2.1

Примерная форма опросного листа

№ раздела документа	Вопрос	Подтверждающий документ	Краткая характеристика
	1. Назначен ли ответственный представитель руководства (ОПР) по СМК, является ли он членом высшего руководства организации?		
	2. Достаточна ли ответственность и полномочия ОПР, чтобы иметь возможность вводить нормы по качеству, поддерживать СМК предприятия в соответствии с нормами, информировать высшее руководство о состоянии СМК?		
	...		

Для оценки системы менеджмента качества организации требуется от 3 до 5 дней. Время проверки процесса зависит от его длительности и сложности. Состав аудиторских групп также увеличивается по сравнению с внутренним аудитом подразделений. При этом желательно, чтобы аудиторы проверяли известную или наиболее понятную им работу.

При подготовке внешнего аудита руководителем аудиторской группы запрашиваются основные документы, характеризующие организацию: миссия, политика, цели в области качества, организационная структура, перечень процессов, документы по качеству. На основе анализа этих документов и ответов в опросном листе составляется программа (план-график) аудита.

Уведомление об аудите может быть следующим:

Уважаемый (Руководитель организации-поставщика)!

Как одного из постоянных поставщиков предприятия (название) просим Вашу компанию принять участие в нашей программе привлечения поставщиков. Пожалуйста, рассмотрите предложенный ежегодный план аудита систем качества. Дайте предложения по срокам, удобным для Вашей компании, в пределах указанного месяца.

Для разработки программы проверки просим Вас в срок до _____ заполнить опросный лист и предоставить следующие документы, необходимые для подготовки к аудиту: ...

(Руководитель предприятия).

(Руководитель аудиторской группы).

Пример оформления плана-графика внешнего аудита приведен в Приложении Б.

Порядок выполнения работы

1. Определите поставщиков основных процессов выбранной Вами организации.

2. Разработайте план аудитов поставщиков.

3. Исходя из требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015, разработайте опросный лист поставщика, который должен содержать не менее 20 вопросов, охватывающих все элементы СМК.

4. Оформите уведомление об аудите для одного из поставщиков с перечнем необходимых для предварительного анализа документов.

5. Обменяйтесь опросными листами и уведомлениями с другой подгруппой студентов. Заполните полученный опросный лист.

6. На основании полученных ответов на вопросы разработайте план-график аудита поставщика.

Содержание отчета

Отчет по практическому занятию должен содержать:

- 1) Цель работы.
- 2) Краткую теоретическую часть.
- 3) Разработанные проекты документации.
- 4) Вывод.

Контрольные вопросы

1. Какие требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 предъявляет к программе аудита?
2. Приведите определение – программа аудита. Какие элементы должны быть определены в программе аудита.
3. Какие основные вопросы включаются в программу аудита?
4. Как осуществляется управление программой аудита?
5. Как осуществляется процедура планирование аудита?
6. Какие данные должны быть включены в план аудита.
7. Чем отличаются процессы подготовки внешнего и внутреннего аудита?

Практическая работа №4

Изучение рекомендаций по классификации несоответствий, выявленных во время внутренних и внешних проверок в системах менеджмента качества

Цель работы: изучить классификации несоответствий, выявленных при проведении внутренних проверок, в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 и внутренних документированных процедур СМК предприятия.

Организация практической подготовки

При проведении практических занятий наибольшее внимание уделяется рассмотрению ситуаций, которые могут иметь место при проведении внутренних проверок (аудитов) в подразделениях предприятий. Абсолютное большинство этих ситуаций ранее имели место при проведении тренировочных и сертификационных аудитов на российских предприятиях.

Во время практических занятий, помимо классификации несоответствий рассматриваются следующие вопросы.

1. Состав и иерархия документации СМК.
2. Виды и цели проверок (аудитов), этапы проверки систем менеджмента, подготовка к проведению и реализация программы проверки, в том числе, порядок разработки чек-листов, проведение аудита на местах, издание акта (отчета) о результатах проверки, сопроводительные действия после проверки.
3. Требования к аудиторам, в том числе общие требования к квалификации, образованию, к опыту работы и подготовке в качестве аудитора и руководителя аудиторской группы, к профессиональным умениям аудиторов.
4. Требования к способностям и личным качествам аудиторов при общении с проверяемыми (проведение опроса, проведение наблюдений, напористость аудитора, умение хорошо писать при заполнении форм для регистрации несоответствий), страхи и заботы аудиторов и проверяемых, особенности внутреннего аудита.
5. Проведение проверок на местах, элементы психологии аудитора и проверяемого, примерный перечень вопросов, задаваемых проверяемым, и типовые наблюдения, проводимые при проверке подразделений.

Специальные вопросы, рассматриваемые на практических занятиях

При проведении практических занятий следует сконцентрировать внимание на следующих вопросах:

1) Каждое свидетельство аудита должно быть оценено с точки зрения критериев аудита для формирования наблюдений аудита, которые могут указывать либо на соответствие, либо на несоответствие.

2) Несоответствия и подтверждающие их свидетельства и наблюдения аудита должны быть зарегистрированы, классифицированы и проанализированы совместно с представителем проверяемого подразделения (организации) для получения подтверждения того, что свидетельства аудита верны и несоответствия понятны.

3) Должно быть сделано все возможное для преодоления любых разногласий относительно свидетельств и/или наблюдений аудита, все нерешенные вопросы должны быть зарегистрированы.

4) Отчет по аудиту должен быть представлен проверяемым в установленные сроки и подлежит рассылке получателям, определенным заказчиком аудита.

5) Отчет по аудиту является собственностью заказчика аудита; члены аудиторской группы и все получатели отчета должны учитывать и обеспечивать конфиденциальность содержания отчета.

6) Каждое обнаруженное при проверке свидетельство несоответствия (симптом, проявление, следствие) может быть обусловлено различными причинами, причем, во многих случаях одновременно несколькими причинами.

7) В большинстве случаев аудитор не обязан устанавливать первопричины обнаруженного свидетельства несоответствия и, более того, не должен искать виновников (предметом аудита является деятельность в СМК, а не осуществляющие ее сотрудники; аудитор анализирует и оценивает факты, а не личные достоинства, недостатки и виновность сотрудников).

8) В форме для регистрации несоответствий достаточно указать проявление (следствие, симптом) обнаруженного свидетельства/наблюдения с обязательной классификацией этого

несоответствия в виде ссылки на элемент ГОСТ Р ИСО 9001 или на требование документа СМК организации).

9) Поиски и преодоление причин обнаруженных несоответствий, а также выявление виновных сотрудников (если таковые имеются), входят в обязанность руководства проверяемого подразделения (организации) и должны осуществляться при оценке и анализе фактической ситуации, планировании и осуществлении корректирующих действий.

Примечание: при проведении проверок (особенно внутренних) аудитор не обязан скрывать свое мнение о возможных причинах обнаруженного несоответствия, однако во всех случаях должен избегать обсуждения каких-либо мнений и суждений о предполагаемых виновниках сложившейся ситуации.

10) Аудитор должен быть готов к различным уловкам персонала аудируемого подразделения (которые могут выражаться в попытках вовлечь аудитора в разговоры на отвлеченные темы, заставить аудитора ждать прихода сотрудников для беседы или предъявления необходимых документов, а иногда в виде длительного разговора по телефону), ведущим к потере времени и отвлечению от стоящих перед аудитором задач.

11) При открытом противодействии или личной враждебности по отношению к аудитору со стороны сотрудников проверяемого подразделения, аудитор должен сообщить об этом главному аудитору и/или руководителю службы качества организации, которые должны принять меры к тому, чтобы аудит был завершен, например, за счет направления в это подразделение другого аудитора.

Классификация выявленного несоответствия по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001

Ситуация № 1.

Описание ситуации. После возвращения из магазина, перекладывая покупки в холодильник, Вы обнаружили банки с йогуртом с просроченной датой реализации.

Задание. Заполните форму регистрации несоответствий, ссылаясь на требования ГОСТ Р ИСО 9001 или на требования документа СМК организации. Напишите план корректирующих действий и план выполнения мероприятий по коррекции

сложившейся ситуации.

При первой же попытке осуществить классификацию выявленного свидетельства несоответствия возникают следующие предположения о том, в ходе каких процессов, возможно, появилось это несоответствие, например:

- можно предположить, что не выполнены требования четвертого раздела «Система менеджмента качества» стандарта ГОСТ Р ИСО 9001, например, отсутствуют рабочие инструкции, определяющие порядок действий персонала с целью предотвращения продажи несоответствующей продукции;

- возможно, что это несоответствие возникло из-за того, что не работают процессы пятого раздела «Ответственность руководства» стандарта, например, руководство не установило политику и цели в области качества, не определило задачи и распределение ответственности персонала за управление процессами в магазине;

- возможно, не работают процессы шестого раздела «Менеджмент ресурсов», в частности, может быть, персонал не был обучен и поэтому не выполняет свои обязанности, что сделало возможным продажу йогурта с просроченной датой реализации;

- можно предположить, что не функционируют процессы седьмого раздела «Процессы жизненного цикла продукции», в частности, возможно:

- были закуплены йогурты с просроченной датой;

- или эти йогурты "залежались" в глубине полки-прилавка и вовремя не были проданы;

- возможно, что это несоответствие возникло из-за отказа процессов восьмого раздела «Измерения, анализ и улучшение», в частности, из-за невыполнения требований к процессу 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» работники магазина не в полном объеме осуществляют работу по контролю и своевременному изъятию продуктов с завершающимся сроком реализации.

Исходя из изложенного выше понятно, что имеется большое количество вариантов классификации выявленного свидетельства несоответствия. Однако в форме регистрации несоответствий обычно должен быть указан только один элемент-процесс ГОСТ Р ИСО 9001 или один конкретный пункт внутреннего документа

СМК организации. В связи с этим до слушателей доводится следующая рекомендация:

а) если несоответствие могло возникнуть в ходе нескольких процессов СМК, то список этих процессов следует расположить в соответствии с этапами петли (спирали) качества, например, в рассматриваемом случае этот список может быть представлен в виде:

- планирование процессов жизненного цикла продукции (7.1);
- процесс закупок (7.4.1) и верификация закупленной продукции (7.4.3);
- управление производством и обслуживанием (7.5.1);
- идентификация и прослеживаемость (7.5.3);
- сохранение соответствия продукции (7.5.5);
- внутренние аудиты (проверки) (8.2.2);
- мониторинг и измерение процессов (8.2.3);
- мониторинг и измерение продукции (8.2.4);
- управление несоответствующей продукцией (8.3);

б) при классификации имеющееся несоответствие следует связать с последним по петле качества процессом, занимающим нижнюю позицию в этом списке. В частности, в рассматриваемом случае факт продажи йогуртов с просроченной датой реализации должен быть классифицирован как несоответствие требованию пункта 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» ГОСТ Р ИСО 9001.

Примечание.

При проведении реальных проверок обычно достаточно в соответствующей графе формы регистрации несоответствия вписать ссылку на конкретный пункт ГОСТ Р ИСО 9001 и/или на раздел внутреннего документа СМК организации, например, так, как это показано в приведенном ниже примере заполнения такой формы.

Однако при проведении практических занятий перед слушателями ставится задача не только назвать пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001, но и указать конкретные слова (например, п. 7.5.2 ГОСТ Р ИСО 9001, второй абзац, подпункт б) или п. 8.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001, второй абзац, последнее предложение), сформулированные в этом пункте, по которым в

рассматриваемой ситуации имеется несоответствие.

В частности, правильным ответом при классификации несоответствия, имеющегося в ситуации № 1, будет такой. В ситуации № 1 имеется несоответствие по первому предложению первого абзаца пункта 8.3 ГОСТ Р ИСО 9001, а именно: не выполнено требование, записанное в этом предложении «Организация должна обеспечивать, чтобы продукция, которая не соответствует требованиям, была идентифицирована и управлялась с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки».

Если руководство магазина при оценке и анализе реально сложившейся ситуации установит, что причиной рассматриваемого несоответствия является невыполнении требований процессов:

7.4.1 Процесс закупок (была закуплена слишком большая партия йогуртов);

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции (из-за занятости продавца вовремя не были проконтролированы имеющиеся на прилавке продукты);

8.3 Управление несоответствующей продукцией (йогурты с просроченной датой реализации не были вовремя идентифицированы и изъяты с прилавка), то по каждому из этих процессов должны быть намечены конкретные корректирующие действия, приведенные ниже;

Примечание: напоминаем еще раз, что аудитор не обязан «докапываться» до истинных причин выявленного свидетельства несоответствия, ему достаточно указать симптом (проявление, следствие) этого несоответствия, а находить причины и намечать корректирующие действия является обязанностью руководства проверяемого подразделения (организации).

В рассматриваемом случае могут быть запланированы следующие корректирующие действия.

1) Заместителю директора магазина осуществлять более частые закупки меньших по объему партий йогуртов.

2) Заведующему продовольственным отделом провести дополнительный инструктаж работников торгового зала о порядке и периодичности контроля (проверки) имеющихся на прилавке продуктов с немедленной идентификацией и изъятием

несоответствующей продукции.

Наряду с выполнением корректирующих действий в большинстве случаев требуется осуществление так называемой коррекции. Для рассматриваемой ситуации коррекция может состоять в том, что работники торгового зала выполняют дополнительную (внеплановую) проверку имеющихся на прилавке продуктов, в том числе и йогуртов, с целью обнаружить и изъять с прилавков несоответствующую продукцию.

Примечание:

1) напомним, что корректирующие действия направлены на процессы, осуществляемые в подразделении (организации), а коррекция обычно направлена на дефектную продукцию и может осуществляться в виде переделки или снижения градации;

2) при правильной организации работы в торговом зале, предупреждающие действия могут состоять в обнаружении и изъятии продуктов (за 1 – 2 дня до истечения срока их реализации), снижении градации и размещении их на специальном прилавке для продажи по сниженной цене.

Для рассматриваемой ситуации описание несоответствия, запланированные корректирующие действия и последующая оценка их результативности должны быть внесены в форму регистрации несоответствия так, как это показано в приведенном ниже примере.

О возможности проведения «интервью» и наблюдений во время практических занятий

При проведении реальных проверок аудитор на месте проводит наблюдения и интервью (задает вопросы и выслушивает ответы проверяемых), что позволяет ему принять правильное решение при классификации выявленного несоответствия. По аналогии с этим, при проведении практических занятий слушателям может быть предоставлена возможность проводить «наблюдения» и «интервью», задавая вопросы преподавателю. Однако для уменьшения потерь времени методика проведения практических занятий обычно выбирается такая, когда на все вопросы слушатели получают ответы «в защиту» проверяемого подразделения (исходя из «презумпции невиновности»). Например, на вопрос: «Имеется ли в этом подразделении документированная

процедура СТО СМК 8.3?» - дается ответ: «Да, имеется». Аналогично, на вопрос: «Возможно, в документированной процедуре СТО СМК 4.2.3 не прописана часть требований второго абзаца п. 4.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001, а именно отсутствует требование подпункта г) об обеспечении наличия соответствующих версий документов в местах их применения?» - поступает ответ: «Это требование подпункта г) имеется в документированной процедуре СТО СМК 4.2.3».

После установления договоренности со слушателями о том, какого характера ответы будут поступать на их вопросы, они успешно рассматривают предлагаемые их вниманию ситуации, оставаясь в рамках имеющейся формулировки ситуации без потерь времени на обсуждение возможных предположений.

В конце практических занятий, когда у обучаемых появляются определенные умения и навыки классификации несоответствий, бывает полезно рассмотреть 2... 3 ситуации в условиях, когда «наблюдения» и «интервью» слушателей приводят к различным вариантам классификации несоответствий. В этом случае практическое занятие по существу превращается в некоторое подобие деловой игры.

Классификация выявленного несоответствия по требованиям документации СМК

В качестве примера рассмотрим ситуацию, имевшую место при проведении одной из внутренних проверок.

Ситуация 2

Описание ситуации. «На участке консервации и упаковки аудитор обнаружил документированные требования к упаковке, составленные и утвержденные техническим отделом, датированные 5 марта, в то время как заключенный 10 марта контракт установил новые требования к упаковке продукции».

Задание. Заполните форму регистрации несоответствий, ссылаясь на требования ГОСТ Р ИСО 9001 или на требования документа СМК организации. Напишите план корректирующих действий и план выполнения мероприятий по коррекции сложившейся ситуации.

При рассмотрении подобных ситуаций обучаемые в большинстве случаев быстро находят решение, кажущееся им

правильным. Это неверное решение обычно формулируется в виде предложения внести в форму регистрации несоответствий следующую правильную формулировку несоответствия: «На участке консервации и упаковки используются устаревшие документированные требования к упаковке продукции», однако с неправильной классификацией этого несоответствия как «невыполнения требования подпункта г) второго абзаца п. 4.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001».

При рассмотрении этой и аналогичных ситуаций необходимо обратить внимание слушателей на то, что нельзя подпункт г) вырывать из текста второго абзаца п. 4.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001, в котором записано следующее.

«4.2.3 Для определения необходимых средств управления должна быть разработана документированная процедура, предусматривающая:

- а) проверку документов на адекватность до их выпуска;
- б) анализ и актуализацию по мере необходимости и переутверждение документов;
- в) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- г) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- д) обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
- ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей».

При внимательном чтении текста второго абзаца п. 4.2.3 становится очевидным, что предлагаемая слушателями классификация этого несоответствия по подпункту г) второго абзаца п. 4.2.3 была бы правильной, если бы в документированной процедуре отсутствовали требования подпункта г), текст которого приведен выше.

Принимая во внимание изложенную выше в п. 2.2.2 данной

статьи договоренность о проведении практических занятий, обсуждаемую ситуацию № 2 следует рассматривать исходя из «презумпции невиновности проверяемой организации». При правильном ответе на задание по ситуации № 2 имеющееся несоответствие должно быть сформулировано в форме для регистрации несоответствий в виде:

«На участке консервации и упаковки используются устаревшие документированные требования к упаковке продукции», так, как это обычно и предлагается слушателями, однако это несоответствие должно быть классифицировано как невыполнение требований документированной процедуры с указанием ее конкретного раздела, пункта и подпункта.

Намеченные корректирующие действия (в зависимости от причин, установленных при анализе обсуждаемого несоответствия) могут предусматривать, например, повторное обучение работников технического отдела, вовремя не обеспечивших замену старого документа на новый, или аналогичное обучение работников участка консервации и упаковки, если именно они допустили ошибку в работе.

Коррекция в данном случае может быть выполнена путем немедленного изъятия старых требований к упаковке и их замене на новый (актуальный, утвержденный) документ.

Контрольные вопросы

1. Какие предположения возникают при первой же попытке классифицировать несоответствия в ситуации с просроченной датой реализации йогурта?

2. Какие две рекомендации можно дать начинающему аудитору о том, каким образом следует классифицировать выявленные несоответствия?

3. Почему во время практических занятий студенты должны не только определить номер пункта ГОСТ Р ИСО 9001, но и указать конкретные слова (предложение или его часть) в этом пункте, определяющие сущность нарушенного требования?

4. Каким образом следует классифицировать выявленное несоответствие в рассматриваемой ситуации с просроченной датой продажи йогурта?

5. Какие корректирующие действия могут быть

запланированы и выполнены в рассматриваемой ситуации с просроченной датой продукции йогурта?

6. Каким образом может быть осуществлена коррекция в рассматриваемой ситуации с просроченной датой продажи йогурта?

7. Чем коррекция отличается от корректирующих действий?

8. Каким образом может быть организована работа в магазине для исключения (предупреждения) убытков от списания залежавшихся на прилавках продуктов с просроченной датой реализации?

9. Поясните, каким образом можно проводить «интервью» и «наблюдения» во время практических занятий?

10. Какая методика проведения практических занятий (с точки зрения проведения «интервью» и «наблюдений») обычно выбирается преподавателем?

11. В какую ловушку часто попадают начинающие аудиторы при классификации несоответствий, связанных с использованием устаревшей документации?

12. Почему при классификации несоответствий, связанных с нарушениями в использовании документации, не следует ссылаться на подпункты второго абзаца элемента 4.2.3?

13. Каким образом следует классифицировать несоответствия, связанные с использованием документации?

14. В каких случаях следует ссылаться на подпункты элемента 4.2.3 при выявлении связанных с документацией несоответствий?

15. Какие корректирующие действия могут быть запланированы и выполнены при выявлении причин несоответствия, связанного с использованием устаревшей документации?

16. В чем должна заключаться коррекция по выявленному несоответствию, связанному с использованием устаревшей документации?

17. Каким образом может быть проведена деловая игра с проведением «интервью» и «наблюдений» во время практического занятия?

Практическая работа №5

Рассмотрение ситуаций, имевших место в ходе практических проверок в СМК

Цель работы: приобретение практических умений и навыков классификации несоответствий, выявляемых в ходе проверок (аудитов) в СМК.

Во время практического занятия необходимо рассмотреть и классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов), по приведенным ниже ситуациям:

Ситуация №1

Инструкция по ТБ (ОТ), закрепленная на прессе, предусматривает включение пресса двумя кнопками «пуск» одновременно двумя руками. Рабочий фактически включает пресс одной рукой, предварительно установив проволочную перемычку на вторую кнопку «пуск».

Ситуация №2

На складе готовой продукции отсутствует политика в области качества; кладовщица Петрова И. Н. не ответила на вопросы, касающиеся ее роли в выполнении политики в области качества. Зав. складом пояснила, что Петрова И.Н. болела в тот день, когда проводили занятия по ПвОК и СМК.

Ситуация №3

В БУК эксперту не представили утвержденный план качества на новый подвид продукции, выпуск которой вели в течение последней недели. Пояснили, что план качества разработан, но находится на утверждении.

Ситуация №4

Аудитор при проверке ЦЗЛ обнаружил протокол, утвержденный в установленном порядке руководителем химической лаборатории, содержащий результаты химического анализа сырья:

Содержание Погрешность

К №1 64,2% ±0,1%

К №2 24,3% ±0,1%

К №3 14,7%±0,1%

К №4 1,8% ±0,1%

Итого: 105,0% ±0,5%

Ситуация №5

При контроле параметров и управлении процессом использовалась компьютерная автоматизированная система. При проверке аудитор выяснил, что применяемое программное средство не было аттестовано и отсутствовали данные о проведении испытаний системы в производственных условиях.

Ситуация №6

На участке погрузочно-разгрузочных работ эксперт обнаружил документированные требования к упаковке, составленные и утвержденные техническим отделом, датированные 15 ноября, в то время как заключенный 20 ноября контракт установил новые требования к упаковке продукции.

Ситуация №7

При проведении проверки эксперт обнаружил, что на стадии первичной проверки правильности заполнения сопроводительной документации, объема и номенклатуры исходных материалов, контролер входного контроля использовал приемочную ведомость (ограничительный перечень), которая содержала информацию по возможности замены материалов аналогами, не актуализированную техническим отделом (устаревшую).

Ситуация №8

Анализ организационной структуры предприятия показал, что в цехе №7 контроль качества продукции осуществляют контролеры, подчиненные начальнику этого цеха.

Ситуация №9

При проверке организационной структуры предприятия эксперт обнаружил, что представителем руководства является мастер одного из цехов. Дополнительной должностной инструкции эксперту представлено не было.

Ситуация №10

На складе готовой продукции хранятся в одном месте как комплекты готовых изделий по специальным заказам потребителя, так и комплекты, предназначенные для обычной реализации. Причем в комплектах используются аналогичные комплектующие, но с доработкой, не видимой при визуальном осмотре. На складе эксперту представили данные о наличии готовых изделий без идентификационных номеров комплектов, изготовленных по

обычным заказам и по спецзаказам.

Ситуация №11

При проверке метрологического отдела аудитор не обнаружил требований к погрузочно-разгрузочным работам и транспортировке измерительного оборудования при поверке сторонней организацией.

Ситуация №12

В производственном цеху при выполнении специального процесса сварку производил рабочий данного цеха, ранее аттестованный для работ меньшего класса сложности

Ситуация №13

В отделе переподготовки кадров эксперту представили две программы обучения инженерно-технического персонала по вопросам техники безопасности (охраны труда) с одинаковой тематикой, но разного содержания и с различными сроками согласования и утверждения.

Ситуация №14

Проверка экспертом отдела сбыта обнаружила рекламации по срокам отгрузки продукции. При выяснении причин установлено, что не были вовремя закуплены материалы из-за того, что запланированных средств не хватило на оплату материалов в конце года.

Ситуация №15

В службе качества эксперт ознакомился с рекламацией на качество микросхем, которые доставлялись потребителю партией менее 10 штук россыпью в картонной коробке, при обязательных требованиях к герметичности упаковки.

Ситуация №16

При производственном контроле работник цеха сортировал соответствующую и несоответствующую продукцию в две одинаковые корзины, предоставленные ему грузчиком цеха.

Ситуация №17

При проверке отдела закупок эксперт в разговоре установил, что, из-за трудностей снабжения, работники отдела проводили закупки у частных лиц материалов, на которых указаны название и марка известной фирмы. Документы и записи, подтверждающие происхождение материалов и их качество, отсутствовали

Ситуация №18

При изучении результатов промежуточного контроля эксперт обнаружил, что причиной появления несоответствующей продукции на 4 точках контроля является неисправный манометр, установленный в начале производственного участка.

Ситуация №19

При проведении окончательных испытаний по словам контролера были проведены все виды испытаний, но эксперт не нашел подтверждения проведения визуального контроля, установленного требованиями договора.

Ситуация №20

Представленные эксперту в отделе маркетинга протоколы разногласия имели дату утверждения требований к продукции более позднюю, чем дата подписания самого договора, однако, измененные требования не прошли согласования, предусмотренного документированной методикой анализа договоров.

Ситуация №21

Проверка экспертом сборочного цеха показала, что на участке №3 мастер своим распоряжением разрешил использование деталей, отбракованных контролером ОТК инструментального цеха. Эти детали были признаны годными после доработки, выполненной силами сборочного цеха, но не прошли повторную проверку в ОТК.

Ситуация №22

В процессе проверки метрологической службы эксперт обнаружил, что в плане калибровки приборов находилось измерительное средство, подлежащее государственной поверке.

Ситуация №23

В отделе ремонта продукции, поступившей от потребителя, аудитор обнаружил, что работы по анализу причин брака не проводятся. Процедура (методика) анализа изделий, поступающих в ремонт, отсутствует.

Ситуация №24

При проверке эксперт обнаружил, что на этапе окончательного контроля продукции часть испытаний проводится сторонней организацией. По запросу эксперта аттестат аккредитации этой лаборатории представлен не был.

Контрольные вопросы

1. Каким международным стандартом ИСО регламентированы проверки (аудиты) систем менеджмента?
2. Дайте определение аудита (проверки).
3. Расскажите об основных видах аудитов (проверок), а именно:
 - внутренние аудиты первой стороной;
 - внешние аудиты второй и третьей сторонами;
 - комплексный аудит;
 - совместный аудит.
4. Что может быть объектом аудита (проверки)?
5. Почему проверки должны вести внутренние аудиторы, не несущие непосредственной ответственности за проверяемые участки?
6. Для достижения каких целей планируются проверки систем менеджмента?
7. Перечислите основные этапы проверки системы менеджмента.
8. Расскажите о содержании и основных результатах менеджмента программы аудита.
9. Расскажите о содержании и основных результатах этапа реализации программы аудита.
10. Расскажите о содержании и основных результатах этапа проведения проверки.
11. Что необходимо учитывать при определении размера и состава аудиторской группы?
12. Что может служить основанием для замены конкретных членов аудиторской группы?
13. Как осуществляется подготовка к проведению аудита на месте?
14. Поясните основные этапы проведения аудита на месте?

Практическая работа №6

Оформление отчетной документации по результатам аудита

Цель работы: изучение и приобретение навыков оформления отчетной документации по результатам аудита.

Краткие теоретические сведения

Одним из организационных принципов аудита является принцип документированности. Он позволяет обеспечить сохранность и сравнимость информации о фактическом состоянии аудируемого объекта.

Первичной информацией, которая обязательно должна быть задокументирована являются несоответствия, фиксируемые в протоколах о несоответствиях. При внутреннем аудите они оформляются сразу после или в процессе обследования объекта аудита в проверяемом подразделении. При внешнем аудите СМК обычно рассматривается деятельность всех подразделений, включенных в план-график проверки, затем аудиторы обсуждают и обобщают полученную информацию и оформляют протоколы о несоответствиях по всей системе менеджмента качества. Несответствия доводятся до сведения проверяемой стороны на заключительном совещании. Примерная форма протокола о несоответствии приведена в Приложении В. Для сокращения количества документов протоколы о несоответствиях объединяют с планами корректирующих действий и записями об устранении несоответствий.

Следующим документом являются индивидуальные отчеты аудиторов. Они оформляются в случае, если каждый аудитор занимался проверкой отдельного объекта и объектов достаточно большое количество. Индивидуальный отчет должен содержать проанализированную аудитором информацию (наблюдения, количество несоответствий, их значимость, причины и др.) и выводы о соответствии проверяемого объекта установленным требованиям. Такие отчеты по окончании проверки аудиторы передают руководителю аудита.

На основании индивидуальных отчетов аудиторов и собственных наблюдений руководитель аудиторской группы формирует отчет об аудите, который в общем случае включает:

- наименование объекта аудита;
- критерии (область) аудита;
- состав аудиторской группы;
- положительные результаты деятельности;
- количество и значимость выявленных несоответствий;
- планируемые сроки устранения несоответствий;
- необходимость последующего инспекционного контроля, сроки его проведения;
- заключение о соответствии или несоответствии объекта аудита установленным требованиям;
- другая необходимая информация.

После проведения инспекционного контроля в отчете указывают его результаты: фактическую дату устранения несоответствия, результативность действий и др. Возможно составление отдельного отчета.

Форма отчета об аудите стандартизируется в организации. Пример такой формы приведен в Приложении Г.

По результатам всех проведенных за год аудитов главный аудитор организации (руководитель службы внутреннего аудита) составляет годовой отчет. В годовой отчет о внутреннем аудите СМК рекомендуется включать следующую информацию:

- количество проведенных за год аудитов, степень выполнения годового плана аудитов;
- положительные аспекты деятельности организации;
- количество, значимость и содержание выявленных несоответствий (для удобства анализа и представления информации о несоответствиях их целесообразно классифицировать);
- потенциальные несоответствия (если они определены в ходе аудита);
- причины несоответствий;
- возможные пути решения выявленных проблем;
- результаты анализа самого процесса аудита;
- другую информацию по согласованию с руководителем организации.

Годовой отчет должен быть представлен руководителю

организации в установленные сроки.

Результаты аудита должны быть зарегистрированы. Для этого ведется журнал регистрации аудитов, в котором указывают основную информацию об аудиторских проверках:

- дата проведения аудита;
- объект аудита;
- критерии (область) аудита;
- руководитель аудита и состав аудиторской группы;
- дата представления отчета об аудите;
- количество и значимость несоответствий с указанием номеров протоколов;
- отметка руководителя аудита о выполнении.

Выявленные несоответствия с корректирующими и предупреждающими действиями также регистрируются в специальных журналах, формы которых приведены в Приложении Д.

Порядок выполнения работа

1. На основе информации, зафиксированной в ходе проведения условного аудита, оформить протоколы несоответствий.

2. Предложить форму индивидуального отчета аудитора и заполнить ее.

3. Разработать наиболее удобную форму отчета об аудите для выбранной Вами организации.

4. Оформить отчет об условном аудите, который был проведен в ходе предыдущих практических работ.

5. Разработать форму журнала регистрации аудитов и зарегистрировать проведенный аудит.

Содержание отчета

Отчет по практическому занятию должен содержать:

- 1) Цель работы.
- 2) Краткую теоретическую часть.
- 3) Разработанные проекты документации.
- 4) Вывод.

Контрольные вопросы

1. Какие отчетные документы оформляются по результатам аудита?
2. Индивидуальные отчеты аудиторов оформляются:
 - а) всегда;
 - б) при выполнении аудиторами отдельных заданий в рамках конкретного аудита;
 - в) при большом объеме аудиторской проверки?
3. Индивидуальные отчеты аудиторов передаются:
 - а) руководителю организации;
 - б) руководителю аудита;
 - в) руководителю проверяемого подразделения?
4. Какую информацию включает отчет об аудите?
5. Какую информацию включает годовой отчет об аудите?
6. Какая информация регистрируется в журнале регистрации аудитов:
 - а) дата проведения аудита;
 - б) дата представления отчета об аудите;
 - в) объект аудита;
 - г) количество и значимость несоответствий с указанием номеров протоколов;
 - д) характер каждого несоответствия;
 - е) критерии (область) аудита;
 - ж) сроки выполнения корректирующих (предупреждающих) действий;
 - з) руководитель аудита и состав аудиторской группы;
 - и) причина несоответствия;
 - к) содержание корректирующих (предупреждающих) действий;
 - л) ответственный за реализацию корректирующих (предупреждающих) действий;
 - м) затраты на разработку и реализацию корректирующих (предупреждающих) действий?
7. Какая информация регистрируется в журнале регистрации корректирующих (предупреждающих) действий:
 - а) дата проведения аудита;
 - б) дата представления отчета об аудите;

- в) объект аудита;
- г) количество и значимость несоответствий с указанием номеров протоколов;
- д) характер каждого несоответствия;
- е) критерии (область) аудита;
- ж) сроки выполнения корректирующих (предупреждающих) действий;
- з) руководитель аудита и состав аудиторской группы;
- и) причина несоответствия;
- к) содержание корректирующих (предупреждающих) действий;
- л) ответственный за реализацию корректирующих (предупреждающих) действий;
- м) затраты на разработку и реализацию корректирующих (предупреждающих) действий?

Тестовые задания для самоконтроля

Решите тесты, используя ГОСТ Р ИСО 9001–2015 и ГОСТ Р ИСО 9000–2015

1. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности преобразующих входы и выходы:

- а) процедура;
- б) система;
- в) процесс;
- г) программа аудита.

2. Совокупность политики, процедур или требований, которые применяют в виде ссылок:

- а) критерии аудита;
- б) цели аудита;
- в) программа аудита;
- г) политика в области качества.

3. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей:

- а) контроль;
- б) анализ;
- в) верификация;
- г) испытание.

4. Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия:

- а) восстановление;
- б) коррекция;
- в) переделка;
- г) ремонт.

5. Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятых для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам:

- а) управление качеством;
- б) ремонт;
- в) проект;
- г) валидация.

6. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов:

- а) результативность;
- б) программа аудита;
- в) политика в области качества;
- г) эффективность.

7. Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой:

- а) анализ;
- б) контроль;
- в) аудит;
- г) испытание.

8. Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству:

- а) управление качеством;
- б) менеджмент качества;
- в) программа аудита;
- г) аудит.

9. Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре:

- а) запись;
- б) верификация;
- г) испытание;
- д) анализ.

10. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования:

- а) коррекция;
- б) корректирующие действие;
- в) ремонт;
- г) переделка.

11. Высшее руководство должно обеспечивать использование корректирующих действий:

- а) как средство улучшения;
- б) метод контроля;
- в) способ улучшения;

г) принцип улучшения.

12. Тщательное оценивание, обычно проводимое самим руководством, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровню зрелости СМК:

- а) анализ;
- б) самооценка;
- в) верификация;
- г) валидация.

13. Представителем руководства по качеству может являться:

- а) первый руководитель предприятия;
- б) один из заместителей первого руководителя предприятия;
- в) один из руководителей среднего звена;
- г) один из рядовых сотрудников предприятия.

15. От чего не зависит объём аудита?

- а) подбор аудиторских групп
- б) размер подразделения
- в) периодичности проводимых аудитов
- г) тип и сложности выполняемых операций

16. С чем могут быть связаны риски программы аудита?

- а) планирование, ресурсы
- б) внедрение, записи и их управления
- в) формирование групп по аудиту
- г) все вышеперечисленные ответы верны

17. Какой ответ не относится к целям программы аудита?

- а) определение степени соответствия СМК организации
- б) мониторинг, улучшение программы аудита
- в) оценка результативности системы менеджмента в достижении целей
- г) определение областей возможного улучшения менеджмента

18. Какие записи относятся к конкретным аудитам?

- а) планы аудитов
- б) отчеты по аудитам
- в) отчеты о несоответствии
- г) все вышеперечисленные ответы верны

19. Что не предусматривает реализация программ аудита?

- а) доведение программы аудита до сведения

заинтересованных сторон

б) соответствие программам и графикам аудитов

в) обеспечение подбора аудиторских групп

г) обеспечение проведения последующего аудита, если это необходимо.

20. Что должен учитывать анализ программ аудита?

а) наблюдение за определенными видами работ

б) суммирование обнаруженных недостатков

в) результаты и тенденции, выявленные при мониторинге

г) Рассмотрение и анализ несоответствий

21. Что должен включать в себя отчет о проведении аудита?

а) цель аудита, область аудита

б) заключение по результатам аудита

в) критерии аудита

г) все вышеперечисленные ответы верны

22. Какие этапы оценки результативности деятельности подразделения?

а) позитивные моменты, отклонения, предполагаемые причины

б) корректирующие мероприятия, общие выводы, дискуссия

в) все ответы верны

г) нет правильных ответов

24. Что такое смысл аудита, выберите правильное определение?

а) средство непрерывного совершенствования внутренней системы менеджмента качества

б) состав аудиторов, проводящих конкретный аудит

в) определение целей, области и критериев для каждого конкретного аудита

г) нет правильного ответа

25. Отметьте неверный вид несоответствия:

а) многозначительный

б) малозначительный

в) значительный

г) все ответы верны.

Библиографический список

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования.
2. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 (ISO 9004:2018) Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации.
4. Федюков, В. И. Аудит качества : учебное пособие / В. И. Федюков, Е. Ю. Салдаева ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 187 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476966> . – Библиогр.: с. 98. – ISBN 978-5-8158-1406-6. – Текст : электронный.
5. Зубков, Ю. П. Внутренний аудит систем менеджмента качества : учебное пособие / Ю. П. Зубков. – Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2012. – 160 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137057> . – ISBN 978-5-93088-103-5. – Текст : электронный.
6. Злобин, Э. В. Внутренний аудит в системе менеджмента качества: учебное электронное издание: учебное пособие / Э. В. Злобин ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2018. – 83 с. : табл., граф., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570590> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8265-2005-5. – Текст : электронный.

Приложение А

**Формы годового плана аудитов и календарного графика
проведения аудиторских проверок**

Таблица А1

Примерная форма годового плана аудитов

№ про-вер-ки	Цель про-вер-ки	Объ-ект	Органи-зацион-ная еди-ница	Место проведе-ния	Дата про-вер-ки	Область (критерии) аудита	Ф.И.О. ведущего аудитора и аудиторов	Требуе-мые ре-сурсы
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Примечание: В план аудита могут включаться проверки отдельных документов, подразделений, процессов и системы в целом, а также проверки поставщиков организации.

Таблица А.2

Примерная форма календарного графика проведения
аудиторских проверок

Объект аудита	Область (критерии) аудита	Руководитель аудита	Месяц года												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
			X												
			X					X							
						X									
								X							

Примечание: Вместо знака «X» вписываются планируемые даты проведения проверок.

Приложение Б

Форма плана-графика проверки системы качества

Наименование организации: _____
 Местонахождение _____
 Виды продукции, на которые распространяется аудит: _____
 Виды деятельности, на которые распространяется аудит: _____
 Сроки проведения аудита: _____
 Язык аудита: _____
 Цель аудита _____
 Критерии аудита _____
 Стандарты, на соответствие которым проводится аудит: _____
 Состав аудиторской группы:
 Руководитель аудита *Фамилия Имя Отчество*
 Аудиторы: *Фамилия Имя Отчество*
 Фамилия Имя Отчество
 Фамилия Имя Отчество
 Технические эксперты: *Фамилия Имя Отчество*
 Первый день проверки. Дата «__» _____ 20__ г

1. Предварительное совещание аудиторской группы с представителями предприятия (руководитель, представитель руководства по СМК, руководители служб и отдельных подразделений).
 Ознакомление с процедурой аудита. Время: _____

2. Проверка служб и подразделений

№ п/п	Наименование подразделения / процесса	Представитель предприятия (Ф.И.О.)	Аудиторы	Время	Проверяемые пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015
1					
2					
3					

3. Анализ и оформление результатов проверки за день.

Оформление результатов проверки. Время: _____

Подготовка и представление заключения по результатам проверки руководству предприятия.

Время: _____

Заключительное совещание с представителями предприятия. Время: _____

СОГЛАСОВАНО

Представитель
руководства по СМК

(подпись) (Ф.И.О.)

«__» _____ 20__ г.

Руководитель аудита

(подпись) (Ф.И.О.)

«__» _____ 20__ г.

Форма отчета об аудите

ОТЧЕТ ОБ АУДИТЕ	Пер. № аудита _____
Наименование объекта аудита	
Аудитируемое подразделение	
Руководитель подразделения	
Дата проведения аудита	
Критерии (область) аудита	
Цель аудита	
Ф.И.О. руководителя аудита	
Ф.И.О. аудитора	
Ф.И.О. аудитора	
Результаты проверки	
Объем проверки: <input type="checkbox"/> полная, <input type="checkbox"/> не полная ¹ Количество обнаруженных несоответствий _____, в том числе значительных _____, незначительных _____ Количество отмеченных замечаний _____ Протоколы № _____	
Выводы	
Общая оценка соответствия: <input type="checkbox"/> полное, <input type="checkbox"/> не полное* Эффективность деятельности (процесса): <input type="checkbox"/> высокая, <input type="checkbox"/> удовлетворительная, <input type="checkbox"/> неудовлетворительная Результативность деятельности (процесса): <input type="checkbox"/> высокая, <input type="checkbox"/> удовлетворительная, <input type="checkbox"/> неудовлетворительная	
Рекомендации по улучшению	
Руководитель аудита _____ (подпись) _____ (дата)	
Аудитор _____ (подпись) _____ (дата)	
Аудитор _____ (подпись) _____ (дата)	

¹ Приводится поясняющая информации в последующих листах отчета.

Приложение Д

Формы журналов регистрации корректирующих и предупреждающих действий

Таблица Д.1

Форма журнала регистрации корректирующих действий

№ п/п	Код проверки и № протокола о несоответствии	Характер несоответствия	Причина несоответствия	Содержание корректирующего действия	Сроки выполнения	
					Начало	Конец
1	2	3	4	5	6	7

Окончание таблицы Д.1

Ответственный за реализацию корректирующего действия	Отметка ответственного о выполнении корректирующего действия	Отметка ведущего аудитора о выполнении корректирующего действия	Затраты на разработку и реализацию корректирующего действия	
			План	Факт
8	9	10	11	12

Таблица Д.2

Форма журнала регистрации предупреждающих действий

№ п/п	Код проверки и № протокола о потенциальном несоответствии	Характер потенциального несоответствия	Причина потенциального несоответствия	Содержание предупреждающего действия	Сроки выполнения	
					Начало	Конец
1	2	3	4	5	6	7

Окончание таблицы Д.2

Ответственный за реализацию предупредительного действия	Отметка ответственного о выполнении предупредительного действия	Отметка ведущего аудитора о выполнении предупредительного действия	Затраты на разработку и реализацию предупредительного действия	
			План	Факт
8	9	10	11	12