

**Международный
Стандарт**

**ISO
19011**

Второе издание 2011-11-15

**Руководящие указания
по аудиту систем менеджмента**

Номер ссылки
ISO 19011:2011

Перевод Ассоциации по сертификации «Русский Регистр»



COPYRIGHT PROTECTED DOCUMENT

© ISO 2011

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester. ISO copyright office Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20 Tel. + 41 22 749 01 11 Fax + 41 22 749 09 47 E-mail copyright@iso.org Web www.iso.org Published in Switzerland

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
Введение	6
Руководящие указания по аудиту систем менеджмента	8
1. Область применения	8
2. Нормативные ссылки	8
3. Термины и определения	8
4. Принципы проведения аудита	11
5. Менеджмент программы аудита	12
5.1. Общие положения	12
5.2. Установление целей программы аудита	13
5.3. Установление программы аудита	14
5.4. Реализация программы аудита	16
5.5. Мониторинг программы аудита	18
5.6. Анализ и улучшение программы аудита	19
6. Проведение аудита	19
6.1. Общие положения	19
6.2. Начало аудита	20
6.3. Подготовка мероприятий аудита	21
6.4. Проведение мероприятий аудита	23
6.5. Подготовка и рассылка отчета по аудиту	27
6.6. Завершение аудита	28
6.7. Действия по результатам аудита	28
7. Компетентность и оценка аудиторов	28
7.1. Общие положения	28
7.2. Определение компетентности аудитора, требуемой для удовлетворения потребностей программы аудита	29
7.3. Установление критериев оценки аудиторов	32

7.4.	Выбор подходящего метода оценки аудиторов	32
7.5.	Проведение оценки аудитора.....	33
7.6.	Поддержание и повышение компетентности аудитора	33
Приложение А (информативное) Руководящие указания и иллюстрирующие их примеры специальных знаний и навыков аудитора.....		34
Приложение В (информативное) Дополнительные руководящие указания для аудиторов по планированию и проведению аудита		39

Предисловие

ISO (Международная организация по стандартизации) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (организаций-членов ISO). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ISO. Каждая организация-член, заинтересованная в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленной в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ISO, также принимают участие в этой работе. Что касается стандартизации в области электротехники, ISO работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (IEC).

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, установленными в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Основной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются организациям-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения по меньшей мере 75% комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Необходимо обратить внимание на возможность того, что некоторые элементы данного документа могут быть объектом патентных прав. ISO не несет ответственность за идентификацию какого-либо или всех таких патентных прав.

ISO 19011 подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176 *"Менеджмент качества и обеспечение качества"*, Подкомитет ПК 3 *"Поддерживающие технологии"*.

Второе издание отменяет и заменяет первое издание (ISO 19011:2002), которое было технически переработано. Основные отличия ISO 19011:2011 и первого издания заключаются в следующем:

- расширена область применения от аудита систем менеджмента качества и системы экологического менеджмента до аудита любых систем менеджмента;
- разъяснены взаимодействия между ISO 19011 и ISO/IEC 17021;
- введены методы удаленного аудита и понятие риска;
- добавлен новый принцип аудита - конфиденциальность;
- пересмотрены пункты стандарта 5, 6 и 7;
- дополнительная информация включена в новое Приложение В, в которое перенесены справочные модули;
- усилены определения компетентности и процесса оценки;
- в новое Приложение А вошли поясняющие примеры специальных знаний и навыков аудиторов;
- Дополнительные рекомендации можно найти на сайте: www.iso.org/19011auditing.

Введение

С тех пор, как в 2002 году было опубликовано первое издание настоящего международного стандарта, был опубликован ряд новых стандартов систем менеджмента. В результате этого сейчас есть необходимость рассматривать более широкую область аудита систем менеджмента, а также сделать руководящие указания более универсальными.

В 2006 году Комитет ISO по оценке соответствия (CASCO), разработал ISO/IEC 17021, который устанавливает требования для сертификации третьей стороной систем менеджмента, и частично был основан на руководящих указаниях, содержащихся в первом издании настоящего международного стандарта.

Второе издание стандарта ISO/IEC 17021, опубликованное в 2011 году, было расширено, чтобы преобразовать руководящие указания, предлагаемые в настоящем международном стандарте, в требования к сертификационным аудитам систем менеджмента. Именно в этой связи второе издание настоящего международного стандарта является руководством для всех пользователей, включая малые и средние организации, и сконцентрирован на так называемых "внутренних аудитах" (первой стороной) и "аудитах потребителями своих поставщиков" (второй стороной). Хотя участники сертификационных аудитов систем менеджмента следуют требованиям ISO / IEC 17021:2011, они также могут найти полезными рекомендации настоящего международного стандарта.

Таблица 1 показывает взаимоотношение между вторым изданием настоящего международного стандарта и ISO/IEC 17021:2011.

Таблица 1 — Область применения настоящего международного стандарта и его взаимоотношение с ISO/IEC 17021:2011

Внутренний аудит	Внешний аудит	
	Аудит поставщиков	Аудит третьей стороной
Так называемый аудит первой стороной	Так называемый аудит второй стороной	Для законодательных, надзорных и подобных целей. Для сертификации (см. также требования стандарта ISO / IEC 17021:2011)

Настоящий международный стандарт не устанавливает требования, но представляет собой руководство по менеджменту программы аудита, планированию и проведению аудита системы менеджмента, а также по компетентности и оценке аудитора и аудиторской группы.

Организации могут использовать более чем одну надлежащим образом оформленную систему менеджмента. Для упрощения читабельности настоящего международного стандарта, предпочитается словосочетание в единственном числе "система менеджмента", но читатель может адаптировать использование руководства к своей конкретной ситуации. Это также относится к использованию "лицо" и "лица", "аудитор" и "аудиторы".

Настоящий международный стандарт предназначен для применения широким кругом потенциальных пользователей, включая аудиторов, организации, внедряющие системы менеджмента, и организации, которым необходимо проводить аудиты систем менеджмента по договорным или надзорным причинам. Однако, пользователи настоящего международного стандарта могут применять настоящее руководство для разработки собственных связанных с аудитом требований.

Рекомендации настоящего международного стандарта могут использоваться для целей самодекларирования, а также быть полезными для организаций, участвующих в подготовке аудитора или сертификации персонала.

Рекомендации настоящего международного стандарта не жесткие. Как указано в различных пунктах текста, использование настоящего руководства может отличаться в зависимости от объема и уровня зрелости системы менеджмента организации, от характера и сложности организации, подлежащей аудиту, также как от целей и области проводимых аудитов.

Настоящий международный стандарт вводит понятие риска в отношении аудита систем менеджмента. Принятый подход, относится как к риску недостижения процессом аудита своих целей, так потенциальной возможности вмешательства аудита в деятельность или процессы проверяемой организации. Стандарт не дает конкретных указаний в отношении процесса менеджмента рисков организации, но признает, что организации могут нацеливать аудит на объекты, важные для системы менеджмента.

Настоящий международный стандарт приемлет проверку двух или более разных систем менеджмента одновременно ("комплексный аудит"). Если эти системы объединены в единую систему менеджмента, принципы и процессы аудита идентичны комплексному аудиту.

Пункт 3 устанавливает основные термины и определения, используемые в настоящем международном стандарте. Предприняты все меры для того, чтобы данные определения не противоречили определениям, используемым в других стандартах.

Пункт 4 описывает основные принципы аудита. Эти принципы помогают пользователю понять сущность аудита и играют важную роль в понимании рекомендаций, изложенных в пунктах с 5 по 7.

Пункт 5 содержит руководство по установлению и менеджменту программы аудита, установлению целей аудита, а также координации мероприятий аудита.

Пункт 6 представляет собой руководство по планированию и проведению аудита системы менеджмента.

Пункт 7 содержит рекомендации, касающиеся компетентности и оценке аудиторов систем менеджмента и аудиторских групп.

Приложение А иллюстрирует применение руководства пункта 7 по различным дисциплинам.

Приложение В содержит дополнительные рекомендации для аудиторов по планированию и проведению аудитов.

Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

1. Область применения

Настоящий международный стандарт представляет собой руководство по аудиту систем менеджмента, включая принципы аудита, менеджмент программы аудита и проведение аудитов систем менеджмента, а также по оценке компетентности лиц, участвующих в процессе аудита, в том числе лица, управляющего программой аудита, аудиторами и аудиторскими группами.

Он применим для всех организаций, которым необходимо проводить внутренние или внешние аудиты систем менеджмента или управлять программой аудита.

Применение международного стандарта к другим видам аудитов возможно, при условии, что особое внимание будет уделено необходимости конкретной компетентности.

2. Нормативные ссылки

Нормативные ссылки не используются. Этот пункт был включен, чтобы сохранить нумерацию разделов, идентичную с другими стандартами ISO по системам менеджмента.

3. Термины и определения

В настоящем документе используются следующие термины и определения

3.1 аудит

систематический, независимый и документированный процесс получения **свидетельств аудита** (3.3) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных **критериев аудита** (3.2)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Внутренние аудиты, иногда называемые аудитами первой стороной, проводятся самой организацией или от ее имени для анализа со стороны руководства и других внутренних целей (например, для подтверждения результативности системы менеджмента или получения информации для ее улучшения). Внутренние аудиты могут служить для организации основанием для самодекларации о соответствии. Во многих случаях, особенно в небольших организациях, независимость может быть продемонстрирована освобождением от ответственности за проверяемую деятельность или свободой от предубеждений и конфликта интересов.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Внешние аудиты включают проверки второй и третьей стороной. Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями, или другими лицами от их имени. Аудиты третьей стороной проводятся независимыми проверяющими организациями, например, надзорными органами или теми, которые осуществляют сертификацию.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Если две или более различные системы менеджмента (например, качества, экологии, профессиональной безопасности и охраны труда) проверяются вместе, это называется комплексным аудитом.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Когда две или более аудиторских организаций сотрудничают в целях аудита одной проверяемой организации (3.7), это называется совместным аудитом.

ПРИМЕЧАНИЕ 5 Заимствовано из ISO 9000:2005, определение 3.9.1.

3.2 критерии аудита

совокупность политик, процедур или требований, используемых в качестве основы для сравнения со **свидетельствами аудита** (3.3).

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Заимствовано из ISO 9000:2005, определение 3.9.3.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Если критериями аудита являются законодательные (в том числе уставные или нормативные) требования, термины "соответствие" или "несоответствие" часто используются как наблюдение аудита (3.4).

3.3 свидетельство аудита

записи, изложение фактов или другая информация, которая связана с **критериями аудита** (3.2) и может быть проверена.

ПРИМЕЧАНИЕ. Свидетельство аудита может быть качественным или количественным.

3.4

наблюдения аудита

результат оценки собранных **свидетельств аудита** (3.3) по отношению к **критериям аудита** (3.2).

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Наблюдения аудита указывают на соответствие или несоответствие.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Наблюдения аудита могут привести к определению возможностей для улучшения или документированию хороших практик.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Если критерии аудита выбираются из законодательных или других требований, наблюдение аудита называется соответствием или несоответствием.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Заимствовано из ISO 9000:2005, (3.9.5).

3.5

заключение по результатам аудита

выходные данные **аудита** (3.1) после рассмотрения целей аудита и всех **наблюдений аудита** (3.4)

ПРИМЕЧАНИЕ Заимствовано из ISO 9000:2005, (3.9.6.)

3.6

заказчик аудита

организация или лицо, заказавшие **аудит** (3.1).

ПРИМЕЧАНИЕ 1 При внутреннем аудите заказчиком аудита может являться и **проверяемая организация** (3.7) или лицо, управляющее программой аудита. Запросы на внешний аудит могут поступать из таких источников, как надзорные органы, вторая сторона контракта или потенциальные клиенты.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Заимствовано из ISO 9000:2005, (3.9.7)

3.7

проверяемая организация

организация, подвергающаяся аудиту

[ISO 9000:2005, определение 3.9.7]

3.8

аудитор

лицо, которое проводит **аудит** (3.1),

3.9

группа аудиторов

один или несколько **аудиторов** (3.8), проводящих **аудит** (3.1), при поддержке, в случае необходимости, **технических экспертов** (3.10)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Один из аудиторов в группе аудиторов назначается руководителем группы аудиторов.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Группа аудиторов может включать аудиторов-стажеров.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.10]

3.10

технический эксперт

лицо, предоставляющее **группе аудиторов** (3.9) специальные знания или опыт

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Специальные знания или опыт включают знания или опыт, относящиеся к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту, а также к языку или культуре.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Технический эксперт не действует как **аудитор** (3.8) в аудиторской группе.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.11]

3.11 наблюдатель

лицо, которое сопровождает группу аудиторов (3.9), но не проводит аудит.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Наблюдатель не является членом **группы аудиторов** (3.9) и не влияет или не вмешивается в проведение **аудита** (3.1).

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Наблюдатель, который является свидетелем проведения **аудита** (3.1), может быть представителем **проверяемой организации** (3.7), надзорного органа или другой заинтересованной стороны.

3.12

сопровожающий

лицо, назначенное **проверяемой организацией** (3.7) для оказания помощи **группе аудиторов** (3.9)

3.13

программа аудита

совокупность одного или нескольких **аудитов** (3.1), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели

ПРИМЕЧАНИЕ Заимствовано из ISO 9000:2005, определение 3.9.2.

3.14

область аудита

объем и рамки **аудита** (3.1)

ПРИМЕЧАНИЕ Область аудита обычно включает описание фактических мест расположения, подразделений организации, деятельности и процессов, а также охватываемый период времени.
[ISO 9000:2005, определение 3.9.13]

3.15

план аудита

описание действий и мероприятий, касающихся аудита (3.1)
[ISO 9000:2005, определение 3.9.12]

3.16 риск

Влияние неопределенности на достижение цели

ПРИМЕЧАНИЕ Адаптировано из ISO Guide 73:2009, определение 1.1.

3.17

Компетентность

способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов

ПРИМЕЧАНИЕ Способность подразумевает соответствующее проявление личного поведения во время процесса аудита.

3.18

соответствие

выполнение требования
[ISO 9000:2005, определение 3.6.1]

3.19

несоответствие

невыполнение требования
[ISO 9000:2005, определение 3.6.2]

3.20

система менеджмента

система для разработки политики и целей и достижения этих целей

ПРИМЕЧАНИЕ Система менеджмента организации может включать различные системы менеджмента, такие, как система менеджмента качества, система менеджмента финансовой деятельности или система экологического менеджмента
[ISO 9000:2005, определение 3.2.2]

4. Принципы проведения аудита

Проведение аудита характеризуется использованием ряда принципов. Эти принципы делают аудит результативным и надежным инструментом в поддержании политики менеджмента и контроля, путем предоставления информации, на основе которой организация может улучшить свою деятельность. Приверженность этим принципам является необходимым условием для предоставления надежных и достаточных заключений по результатам аудита и дает возможность аудиторам, работающим независимо друг от друга, прийти к аналогичным заключениям в аналогичных ситуациях.

Рекомендации, приведенные в пунктах 5 – 7, основаны на шести принципах, изложенных ниже

а) **Целостность:** основа профессионализма

Аудиторам и лицу, управляющему программой аудита, следует:

- выполнять свою работу честно, старательно и ответственно;
- соблюдать и строго следовать всем применимым законодательным требованиям;
- демонстрировать компетентность при выполнении работы;
- выполнять работу беспристрастно, т.е. оставаться справедливыми и непредубежденными во всех отношениях;
- быть восприимчивыми ко всему, что может повлиять на решения при проведении аудита.

б) **Добросовестное изложение:** обязанность предоставлять правдивые и точные отчеты.

Наблюдения, заключения и отчеты аудита должны правдиво и точно отражать действия по аудиту. Следует сообщать о существенных препятствиях, выявленных во время аудита, а также неразрешенные разногласия между группой аудиторов и проверяемой организацией. Обмен информацией должен быть правдивым, точным, объективным, своевременным, ясным и полным.

с) **Должное профессиональное внимание:** приложение усердия и рассудительности при проведении аудита

Аудиторам следует проявлять внимание в соответствии с важностью выполняемой задачи и доверия со стороны заказчика аудита и других заинтересованных сторон. Важным фактором выполнения работ с должным профессиональным вниманием является наличие способности принимать обоснованные решения во всех ситуациях в процессе аудита.

д) **Конфиденциальность:** безопасность информации

Аудиторам следует проявлять осмотрительность при использовании информации, полученной в ходе выполнения своих обязанностей, и защищать ее. Информацию, полученную в ходе аудита, не следует использовать ненадлежащим образом для личной выгоды аудитора или заказчика аудита, или таким образом, который наносит ущерб законным интересам проверяемой организации. Это понятие включает в себя должное обращение с важной или конфиденциальной информацией.

е) **Независимость:** основа беспристрастности аудита и объективности заключений по результатам аудита.

Аудиторам следует быть независимыми от проверяемой деятельности, где это возможно, и во всех случаях действовать таким образом, чтобы быть свободными от предубеждений и конфликта интересов. При проведении внутренних аудитов аудиторам следует быть независимыми от руководителей проверяемых служб. Аудиторы должны сохранять объективность в течение процесса аудита с целью обеспечения того, что наблюдения и заключения по результатам аудита были основаны только на свидетельствах аудита.

Для малых организаций может быть невозможным для внутренних аудиторов быть полностью независимыми от проверяемой деятельности, но следует приложить все усилия для того, чтобы устранить предубежденность и обеспечить объективность.

ф) **Подход, базирующийся на свидетельствах:** рациональный метод достижения надежных и воспроизводимых заключений по результатам аудита в процессе систематического аудита.

Свидетельство аудита должно быть подвергнуто проверке. Оно будет в общем случае основываться на выборках из предоставленной информации, так как аудит проводится в течение ограниченного периода времени и с ограниченными ресурсами. Следует применять соответствующий объем выборки, так как это тесно связано с достоверностью заключения по результатам аудита.

5. Менеджмент программы аудита

5.1. Общие положения

Организация, которой необходимо проводить аудиты, следует разработать программу аудита, что способствует определению результативности системы менеджмента проверяемой организации. Программа аудита может включать аудиты, относящиеся к одному или нескольким стандартам систем менеджмента, проводимым как отдельно, так и комплексно.

Высшее руководство следует обеспечить установление целей программы аудита и назначить одного или несколько компетентных лиц для управления программой аудита. Объем программы аудита должен учитывать размер и тип проверяемой организации, а также характер, назначение, сложность и уровень зрелости системы менеджмента, подлежащей аудиту. Особое внимание следует уделять выделению ресурсов, необходимых для реализации программы аудита, для аудита существенных вопросов системы менеджмента. Они могут содержать ключевые характеристики качества продукции или опасностей, связанных с профессиональной безопасностью и охраной труда или существенных экологических аспектов и управления ими.

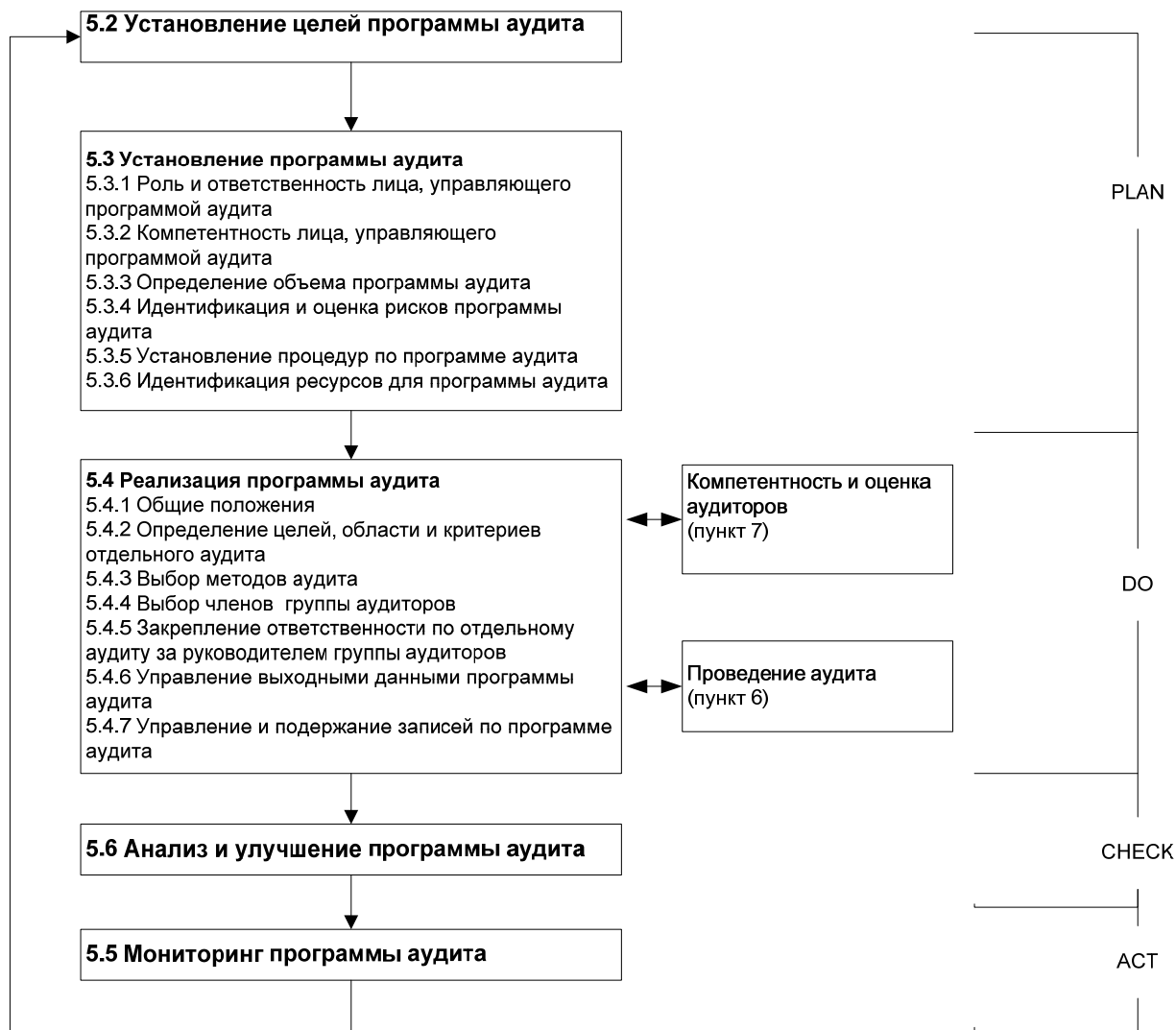
ПРИМЕЧАНИЕ: Данный подход общеизвестен как аудит, основанный на рисках. Настоящий международный стандарт не дает дальнейших рекомендаций по проведению таких аудитов.

В программу аудита следует включать информацию и ресурсы, необходимые для того, чтобы организовать и провести аудиты результативно и эффективно в установленные сроки, а также может включать следующее:

- цели программы аудита и отдельных аудитов;
- объем / количество / тип / продолжительность / местоположение / график аудитов;
- процедуры по программе аудита;
- критерии аудита;
- методы аудита;
- выбор группы аудиторов;
- необходимые ресурсы, включая проезд и проживание;
- процессы обеспечения конфиденциальности, информационной безопасности, здоровья и безопасности и другие аналогичные вопросы.

Внедрение программы аудита следует отслеживать и измерять для обеспечения достижения ее целей. Программа аудита следует анализировать с целью выявления возможности улучшений.

На рисунке 1 показана блок-схема менеджмента программы аудита.



ПРИМЕЧАНИЕ 1 Этот рисунок иллюстрирует применение цикла PDCA в настоящем международном стандарте.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Нумерация пунктов/подпунктов относится к соответствующим пунктам/подпунктам настоящего международного стандарта.

Рисунок 1 – Блок-схема менеджмента программы аудита

5.2. Установление целей программы аудита

Высшему руководству следует обеспечить установление целей программы аудита для руководства планированием и проведением аудитов и результативное внедрение программы аудита. Цели программы аудита должны соответствовать политике и целям системы менеджмента и подтверждать их.

Эти цели могут основываться на рассмотрении:

- a) приоритетов, имеющих у руководства;
- b) коммерческих и иных намерений бизнеса;
- c) характеристик процессов, продукции и проектов, а также любых изменений к ним;
- d) требований к системе менеджмента;
- e) законодательных и контрактных требований и других требований, которые организация обязуется выполнять;
- f) потребностей в оценке поставщиков;
- g) потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, включая потребителей;
- h) уровне деятельности проверяемой организации, выраженном в наличии отказов или инцидентов или жалоб клиентов;
- i) рисков для проверяемой организации;
- j) результатов предыдущих аудитов;
- k) уровня зрелости системы менеджмента, которая подвергается аудиту.

Примеры целей программы аудита включают следующее:

- способствовать улучшению системы менеджмента и показателей ее функционирования;
- выполнить внешние требования, например, требования стандарта на систему менеджмента в целях ее сертификации;
- проверить соответствие контрактным требованиям;
- добиться уверенности в возможностях поставщиков и поддерживать ее;
- определить результативность системы менеджмента;
- оценить согласованность и связь целей системы менеджмента с политикой системы менеджмента и общими целями организации.

5.3. Установление программы аудита

5.3.1. Роль и ответственность лица, управляющего программой аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует:

- установить объем программы аудита;
- идентифицировать и оценить риски для программы аудита;
- установить ответственность за проведение аудита;
- установить процедуры по программе аудита;
- определить необходимые ресурсы;
- обеспечить внедрение программы аудита, в том числе установление целей аудита, области и критериев отдельных аудитов, определение методов аудита, выбор группы аудиторов и оценку аудиторов;
- обеспечить ведение и поддержание соответствующих записей по программе аудита;
- осуществлять мониторинг, анализ и улучшение программы аудита.

Лицу, управляющему программой аудита, следует информировать высшее руководство о содержании программы аудита и, при необходимости, запрашивать ее утверждение.

5.3.2. Компетентность лица, управляющего программой аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует иметь необходимую компетентность для эффективного и результативного управления программой и связанными с ней рисками, а также обладать знаниями и навыками в следующих областях:

- принципы, процедуры и методы аудита;
- стандарты систем менеджмента и справочные документы;
- деятельность, продукция и процессы проверяемой организации;
- применимые законодательные и другие требования, относящиеся к деятельности и продукции проверяемой организации;
- потребители, поставщики и другие заинтересованные стороны проверяемой организации, где применимо.

Лицу, управляющему программой аудита, следует обеспечивать свое постоянное профессиональное развитие в целях поддержания необходимых знаний и навыков для управления программой аудита.

5.3.3. Определение объема программы аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует определить объем программы аудита, который может варьироваться в зависимости от размера и вида деятельности проверяемой организации, а также от характера, назначения, сложности и уровня зрелости системы менеджмента, подлежащей аудиту, и тех вопросов, которые являются существенными для этой системы.

ПРИМЕЧАНИЕ В некоторых случаях, в зависимости от структуры проверяемой организации или ее деятельности, программа аудита может состоять только из единичного аудита (например, небольшой проектной деятельности).

Другими факторами, влияющими на объем программы аудита, являются следующие:

- цель, область и продолжительность каждого аудита и количество аудитов, которые будут проводиться, в том числе в т.ч. проверка устранения несоответствий, выявленных в ходе аудита, если применимо;
- количество, важность, сложность, сходство и место осуществления видов деятельности, подлежащих аудиту;
- факторы, влияющие на результативность системы менеджмента;
- применимые критерии аудита, такие как запланированные мероприятия по соответствующим стандартам, законодательные, контрактные и другие требования, которые организация обязуется выполнять;
- заключения по результатам предыдущих внутренних или внешних аудитов;

- результаты предыдущего анализа программы аудита;
- языковые, культурные и социальные аспекты;
- вопросы заинтересованных сторон, включая жалобы потребителей или несоответствия законодательным требованиям;
- существенные изменения в проверяемой организации или ее деятельности;
- доступность информационных и коммуникационных технологий для поддержки деятельности по аудиту, в частности, использования удаленных методов аудита (см. пункт В.1);
- наличие внутренних и внешних событий, таких, как отказы продукции, утечка защищаемой информации, инциденты в области охраны труда, преступные действия или инциденты в области охраны окружающей среды.

5.3.4.Идентификация и оценка рисков программы аудита

Существует множество различных рисков, связанных с установлением, реализацией, мониторингом, анализом и улучшением программы аудита, которые могут повлиять на достижение ее целей. Лицу, управляющему программой аудита, следует учитывать эти риски в их развитии. Эти риски могут быть связаны с:

- планированием, например, неспособностью установить соответствующие цели аудита и определить объем программы аудита;
- ресурсами, например, выделением недостаточного времени для разработки программы аудита или проведения аудита;
- выбором группы аудиторов, например, выбором такой группы аудиторов, которая не обладает в совокупности компетентностью, необходимой для результативного проведения аудита;
- реализацией, например, нерезультативным обменом информацией по программе аудита;
- записями и их управлением, например, неспособностью обеспечить необходимую защиту записей по аудиту для демонстрации результативности программы аудита;
- мониторингом, анализом и улучшением программы аудита, например, нерезультативным мониторингом выходных данных программы аудита.

5.3.5.Установление процедур по программе аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует установить одну или больше процедур в отношении следующего, если применимо:

- планирования и составления графиков аудитов с учетом рисков программы аудита;
- обеспечения информационной безопасности и конфиденциальности;
- обеспечения компетентности аудиторов и руководителей групп аудиторов;
- выбора соответствующих групп аудиторов и распределения обязанностей и ответственности между членами группы;
- проведения аудитов, включая использование соответствующих методов выборки;
- проведения проверки устранения несоответствий, выявленных в ходе аудита, если применимо;
- предоставления отчета высшего руководства об общих достижениях программы аудита;
- ведения записей по программе аудита;
- мониторинга и анализа деятельности и рисков, а также улучшения результативности программы аудита.

5.3.6.Идентификация ресурсов для программы аудита

При определении ресурсов для программы аудита лицу, управляющему программой аудита, следует принимать во внимание:

- финансовые ресурсы, необходимые для разработки, реализации, управления и улучшения мероприятий по проверке;
- методы аудита;
- наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, требуемой для достижения конкретных целей программы аудита;
- объем и риски программы аудита;
- время и расходы на командировки, размещение и другие потребности для проведения аудита;
- доступность информационных технологий и средств коммуникаций.

5.4. Реализация программы аудита

5.4.1. Общие положения

Лицу, управляющему программой аудита, следует обеспечить реализацию программы аудита посредством:

- доведения соответствующих частей программы аудита до сторон, имеющих к ним отношение, и периодического информирования о ходе их реализации;
- определения целей, области и критериев для каждого отдельного аудита;
- координации и составления графиков аудитов и другой деятельности, связанной с программой аудита;
- обеспечения выбора группы аудиторов с необходимой компетентностью;
- предоставления необходимых ресурсов группам аудиторов;
- обеспечения проведения аудитов в соответствии с программой аудита в согласованные сроки;
- обеспечения того, что мероприятия аудита документируются, записи должным образом управляются и поддерживаются.

5.4.2. Определение целей, области и критериев отдельного аудита

Каждый отдельный аудит должен быть основан на документированных целях, области и критериях аудита. Они должны быть определены лицом, управляющим программой аудита, и согласовываться с общими целями программы аудита.

Цели аудита определяют, что должно быть достигнуто посредством отдельного аудита, и могут включать следующее:

- определение степени соответствия системы менеджмента, подлежащей аудиту, или ее частей критериям аудита;
- определение степени соответствия деятельности, процессов и продукции требованиям и процедурам системы менеджмента;
- оценку способности системы менеджмента обеспечить соответствие законодательным, контрактным и другим требованиям, которые организация обязуется выполнять;
- оценка результативности системы менеджмента в достижении конкретных целей;
- выявление областей потенциального улучшения системы менеджмента.

Область аудита должна быть согласована с программой и целями аудита. Она включает такие факторы, как физическое расположение, структурные подразделения, деятельность и процессы, подлежащие аудиту, а также продолжительность аудита.

Критерии аудита используются как основа для определения соответствия, и могут включать применимые политики, процедуры, стандарты, законодательные требования, требования системы менеджмента, контрактные требования, отраслевые своды правил или другие запланированные мероприятия.

В случае каких-либо изменений целей, области или критериев аудита, программу аудита следует откорректировать, если это необходимо.

Когда две или более различных систем менеджмента проверяются вместе (комплексный аудит), важно, чтобы цели, область и критерии аудита были согласованы с целями соответствующих программ аудита.

5.4.3. Выбор методов аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует выбирать и определять методы для результативного проведения аудита, в зависимости от установленных целей, области и критериев аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Руководящие указания по выбору методов аудита приведено в приложении В.

В случае, если две или более аудиторских организаций проводят совместный аудит одной проверяемой организации, лицам, управляющим различными программами аудита, следует согласовать метод аудита и рассмотреть вопрос ресурсного обеспечения и планирования аудита. Если проверяемая организация применяет две или более различных систем менеджмента, в программу аудита может быть включено проведение комплексного аудита.

5.4.4. Выбор членов группы аудиторов

Лицу, управляющему программой аудита, следует назначать членов группы аудиторов, включая руководителя группы и технических экспертов, необходимых для конкретного аудита.

Группу аудиторов следует выбирать, учитывая компетентность, требуемую для достижения целей отдельного аудита в рамках установленной области. Если задействован только один аудитор, ему следует выполнять все соответствующие обязанности руководителя группы аудиторов.

ПРИМЕЧАНИЕ Пункт 7 содержит руководство по определению компетентности, необходимой для членов группы аудиторов, и описывает процессы оценки аудиторов.

При решении вопроса о размере и составе аудиторской группы для конкретного аудита следует учитывать следующее:

- а) совокупную компетентность аудиторской группы, необходимую для достижения целей аудита, с учетом области и критериев аудита;
- б) сложность аудита, и является ли аудит комплексным или совместным;
- в) выбранные методы аудита;
- г) законодательные и контрактные требования, а также другие требования, которые организация обязуется выполнять;
- д) необходимость обеспечить независимость членов аудиторской группы от проверяемой деятельности и предотвратить любой конфликт интересов [см. принцип е) в пункте 4];
- е) способность членов аудиторской группы результативно взаимодействовать с представителями проверяемой организации и работать друг с другом;
- ж) язык аудита, социальные и культурные особенности проверяемой организации. Эти вопросы могут быть разрешены либо за счет собственных навыков аудиторов, либо при поддержке технического эксперта.

Для обеспечения совокупной компетентности аудиторской группы следует:

- определить знания и навыки, необходимые для достижения целей аудита;
- выбрать членов группы аудиторов таким образом, чтобы наличие всех необходимых знаний и навыков было обеспечено.

Если необходимая компетентность не обеспечивается аудиторами в группе аудиторов, в состав группы аудиторов следует включить технических экспертов с дополнительной компетентностью. Техническим экспертам следует действовать под руководством аудитора, но не следует действовать в качестве аудиторов.

Аудиторы-стажеры могут входить в состав аудиторской группы, но им следует действовать под управлением и руководством аудитора.

В ходе аудита может потребоваться изменение размера и состава группы аудиторов, например, если возникает конфликт интересов или проблема, связанная с компетентностью. При возникновении такой ситуации бытье следует обсудить с соответствующими сторонами (например, руководителем группы аудиторов, лицом, управляющим программой аудита, заказчиком аудита или проверяемой организацией) до того, как будут осуществлены изменения.

5.4.5. Закрепление ответственности по отдельному аудиту за руководителем группы аудиторов

Лицу, управляющему программой аудита, следует закрепить ответственность по проведению отдельного аудита за руководителем группы аудиторов.

Для обеспечения результативного планирования аудита закрепление следует осуществлять заблаговременно до установленной даты проведения аудита.

Руководителю группы аудиторов для обеспечения результативного проведения отдельного аудита следует предоставить следующую информацию:

- а) цели аудита;
- б) критерии аудита и любые справочные документы;

- с) область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных единиц и процессов, подлежащих аудиту;
- д) методы и процедуры аудита;
- е) состав группы аудиторов;
- ф) контактные данные проверяемой организации, места, даты и продолжительность мероприятий аудита, который должен быть проведен;
- г) выделение соответствующих ресурсов для проведения аудита;
- h) информация, необходимая для оценки и учета выявленных рисков для достижения целей аудита.

Предоставляемая информация должна также охватывать следующее:

- язык аудита (рабочий и отчета), в случае, если он отличается от языка аудитора или языка проверяемой организации, или от обоих;
- содержание и рассылка отчета об аудите, требуемые программой аудита;
- вопросы конфиденциальности и информационной безопасности, если это требуется в программе аудита;
- любые требования по охране здоровья и обеспечения безопасности аудиторов;
- любые требования безопасности и предоставления прав доступа;
- любые действия после аудита, например, из предыдущего аудита, если применимо;
- координация с другими мероприятиями по проверке в случае совместного аудита.

При проведении совместного аудита важно еще до его начала достичь согласия между организациями, осуществляющими аудит, о конкретной ответственности каждой из сторон, особенно в части полномочий руководителя группы аудиторов, назначенного на аудит.

5.4.6. Управление выходными данными программы аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует обеспечить выполнение следующих мероприятий:

- анализ и утверждение отчетов по аудиту, в том числе оценку пригодности и адекватности наблюдений аудита;
- анализ первопричины и результативности корректирующих действий и предупреждающих действий;
- рассылку отчетов по аудиту высшему руководству и другим соответствующим сторонам;
- определение необходимости любых действий после аудита.

5.4.7. Управление и поддержание записей программы аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует обеспечить создание, управление и поддержание записей по аудиту для демонстрации реализации программы аудита. Следует определить процедуру, обеспечивающую необходимую конфиденциальность в отношении записей по аудиту.

Записи должны включать следующее:

- а) записи, связанные с программой аудита, такие как:
 - документально оформленные цели и объем программы аудита;
 - записи, относящиеся к рискам программы аудита;
 - записи об анализе результативности программы аудита;
- б) записи, относящиеся к каждому отдельному аудиту, такие как:
 - планы и отчеты по аудитам;
 - отчеты о несоответствиях;
 - отчеты о корректирующих и предупреждающих действиях;
 - отчеты о действиях по результатам аудита, если применимо;
- с) записи, относящиеся к персоналу, участвующему в аудите, по таким вопросам, как:
 - оценка компетентности и деятельности членов группы аудиторов;
 - выбор групп аудиторов и их членов;
 - поддержание и повышение компетентности.

Форма и уровень детализации записей должны демонстрировать достижение целей программы аудита.

5.5. Мониторинг программы аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует проводить мониторинг ее реализации с учетом необходимости:

- а) оценивать соответствие программ аудита, графиков и целей аудита;

- b) оценивать работу членов групп аудиторов;
- c) оценивать способность группы аудиторов выполнять план аудита;
- d) оценивать обратную связь от высшего руководства, проверяемых организаций, аудиторов и других заинтересованных сторон.

Некоторые факторы могут вызвать необходимость изменения программы аудита, например, такие как:

- наблюдения аудита;
- продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента;
- изменения системы менеджмента заказчика аудита или проверяемой организации;
- изменения в стандартах, законодательных и контрактных требованиях и других требований, которые организация обязуется выполнять;
- смена поставщика.

5.6. Анализ и улучшение программы аудита

Лицу, управляющему программой аудита, следует анализировать программу аудита, чтобы оценить, были ли достигнуты ее цели. Выводы, полученные из анализа программы аудита, следует использовать в качестве входных данных для постоянного улучшения процессов программы.

При анализе программы аудита следует учитывать следующее:

- a) результаты и тенденции, выявленные при мониторинге;
- b) соответствие процедурам программы аудита;
- c) изменяющиеся потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- d) записи по программе аудита;
- e) альтернативные или новые методы аудита;
- f) результативность мер по учету рисков, связанных с программой аудита;
- g) вопросы конфиденциальности и информационной безопасности, связанные с программой аудита.

Лицу, управляющему программой аудита, следует проводить анализ реализации программы аудита, выявлять области для улучшения, вносить изменения в программу в случае необходимости, а также:

- анализировать постоянное профессиональное развитие аудиторов в соответствии с пунктами 7.4, 7.5 и 7.6;
- представлять отчет о результатах анализа программы аудита высшему руководству.

6. Проведение аудита

6.1. Общие положения

Настоящий раздел содержит руководящие указания по подготовке и проведению аудитов как части программы аудита. На рис. 2 представлен перечень типовых мероприятий аудита. Степень применимости положений настоящего раздела зависит от целей и области конкретного аудита.



Примечание: нумерация подпунктов относится к соответствующим подпунктам настоящего международного стандарта

Рис. 2 — Перечень типовых мероприятий аудита

6.2. Начало аудита

6.2.1. Общие положения

С начала организации аудита до его завершения (см.6.6) ответственность за проведение аудита остается за назначенным руководителем группы аудиторов(см. 5.4.5).

Для начала аудита следует принимать во внимание стадии, представленные, на рис.2, но их последовательность может отличаться в зависимости от проверяемой организации, процессов и конкретных обстоятельств аудита.

6.2.2 Установление первоначального контакта с проверяемой организацией

Первоначальный контакт с проверяемой организацией для осуществления аудита может быть неофициальным или официальным и должен выполняться руководителем группы аудиторов. Целями первоначального контакта являются следующие:

- установить связи с представителями проверяемой организации;
- подтвердить полномочия на проведение аудита;

- предоставить информацию о целях, области, методах аудита и составе аудиторской группы, включая технических экспертов;
- запросить доступ к соответствующим документам и записям для целей планирования;
- определить применимые законодательные и контрактные требования и другие требования, имеющих отношение к деятельности и продукции проверяемой организации;
- подтвердить соглашение с проверяемой организацией относительно степени раскрытия и обращения с конфиденциальной информацией;
- подготовить мероприятия по аудиту, включая планирование сроков;
- определить конкретных требований с учетом мест проведения аудита по доступу, безопасности, охране здоровья и обеспечения безопасности труда и др.;
- согласовать присутствие наблюдателей и потребность в сопровождающих для группы аудиторов;
- определить области, вызывающие интерес или озабоченность у проверяемой организации по отношению к конкретному аудиту.

6.2.3 Определение осуществимости аудита.

Следует определить осуществимость аудита, чтобы получить обоснованную уверенность в том, что цели аудита могут быть достигнуты.

При определении осуществимости следует учитывать такие факторы, как наличие:

- достаточной и надлежащей информации для планирования и проведения аудита.
- адекватного сотрудничества со стороны проверяемой организации.
- соответствующего времени и ресурсов для проведения аудита.

В случае, если аудит неосуществим, заказчику аудита следует предложить альтернативу по согласованию с проверяемой организацией.

6.3. Подготовка мероприятий аудита

6.3.1 Выполнение анализа документов в рамках подготовки к аудиту

Следует проанализировать соответствующую документацию системы менеджмента проверяемой организации в целях:

- сбора информации для подготовки мероприятий аудита и соответствующих рабочих документов (см. 6.3.4), например, по процессам, функциям;
- проведения анализа полноты документации системы для выявления возможных пробелов.

Примечание: Руководящие указания о том, как выполнять анализ документов, представлено в пункте В.2.

В документацию следует включать, насколько применимо, документы и записи системы менеджмента, а также отчеты по предыдущим аудитам. При проведении анализа документации следует принимать во внимание размер, характер и сложность системы менеджмента проверяемой организации, а также цели и область аудита.

6.3.2 Подготовка плана аудита

6.3.2.1 Руководителю группы аудиторов следует подготовить план аудита на основе информации, содержащейся в программе аудита и в документации, предоставленной проверяемой организацией. В плане аудита следует учитывать влияние мероприятий аудита на процессы проверяемой организации, и план аудита должен предоставлять основание для согласования проведения аудита между заказчиком аудита, группой аудиторов и проверяемой организацией. План должен способствовать эффективному составлению графика работ и координации мероприятий аудита с целью результативного достижения целей.

При детализации плана аудита следует отражать объем и сложность аудита, а также влияние неопределенности на достижение целей аудита. При подготовке плана аудита руководитель группы аудиторов следует быть осведомленным о следующем:

- соответствующих методах выборки (см. п. В.3);
- составе группы аудиторов и ее совокупной компетентности;
- рисках для организации, создаваемых аудитом.

Например, риски для организации могут быть следствием присутствия членов группы аудиторов, влияющих на охрану труда, экологию и качество, и их присутствия, представляющего угрозу продукции, услугам, персоналу и инфраструктуре проверяемой организации (например, загрязнение в чистых помещениях).

При комплексном аудите особое внимание следует уделять взаимосвязи между операционными процессами и разнонаправленными целями и приоритетами различных систем менеджмента.

6.3.2.2 Масштаб и содержание плана аудита могут отличаться, например, между первоначальным и последующим аудитами, а также между внутренними и внешними аудитами. План аудита должен быть достаточно гибким, чтобы допускать изменения, которые могут оказаться необходимыми в ходе аудита. План аудита должен охватывать или ссылаться на следующее:

- а) цели аудита;
- б) область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных единиц, а также процессов, подлежащих аудиту;
- с) критерии аудита и любые справочные документы;
- д) места и даты, предполагаемое время и продолжительность мероприятий аудита, которые должны быть проведены, включая совещания с руководством проверяемой организации;
- е) методы аудита, которые должны быть использованы, включая степень детализации выборки, которая необходима для получения достаточных свидетельств аудита, и разработку плана выборки, если приемлемо;
- ф) роли и ответственность членов групп аудиторов, а также сопровождающих лиц и наблюдателей;
- г) выделение соответствующих ресурсов для критических областей аудита;

План аудита может также включать, если применимо, следующее:

- указание представителя проверяемой организации для аудита;
- язык аудита (рабочий и отчета), в случае, если он отличается от языка аудитора или языка проверяемой организации, или от обоих;
- разделы отчета по аудиту;
- вопросы транспорта и связи, включая конкретные меры для площадок, подлежащих аудиту;
- любые конкретные меры, которые должны быть предприняты для учета влияния неопределенности на достижение целей аудита;
- вопросы конфиденциальности и информационной безопасности;
- любые действия по результатам предыдущего аудита;
- любые последующие действия по результатам планируемого аудита;
- координация с другими мероприятиями аудита в случае совместного аудита.

План может быть проанализирован и принят заказчиком аудита и его следует представить проверяемой организации. Любые возражения со стороны проверяемой организации должны быть разрешены между руководителем группы аудиторов, проверяемой организацией и заказчиком аудита.

6.3.3 Закрепление работ в группе аудиторов

Руководителю группы аудиторов в процессе консультирования с группой аудиторов следует закрепить за каждым членом группы ответственность за аудит конкретных процессов, видов деятельности, функций и площадок. При таких закреплениях следует учитывать независимость и компетентность аудиторов и результативное использование ресурсов, а также различные функции и ответственность аудиторов, стажеров и технических экспертов.

Руководителю группы аудиторов следует проводить, если приемлемо, совещания с членами группы аудиторов с тем, чтобы закрепить ответственность за работу и решить вопрос о возможных изменениях. Для обеспечения достижения целей аудита по ходу аудита могут быть сделаны изменения в закреплении работ.

6.3.4 Подготовка рабочих документов

Членам группы аудиторов следует собирать и анализировать информацию, относящуюся к закрепленным за ними аудитами, и готовить рабочие документы, при необходимости, для использования в качестве справочных (ссылочных) документов и для записей свидетельств аудита. Такие рабочие документы могут включать:

- контрольные листы;
- планы выборки для аудита;
- формы для регистрации информации, такой, как подтверждающие свидетельства, наблюдения аудита и протоколы совещаний.

Использование контрольных листов и форм не должно ограничивать объем мероприятий по аудиту, которые могут изменяться в зависимости от информации, собранной во время аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания по подготовке рабочих документов приведено в п. В.4.

Рабочие документы, включая записи по результатам их использования, следует хранить, по крайней мере, до завершения аудита или как установлено в плане аудита. Хранение документов после завершения аудита описано в п. 6.7. Документы, содержащие конфиденциальную или патентную информацию, членам группы аудиторов следует хранить в течение всего времени надлежащим образом.

6.4. Проведение мероприятий аудита

6.4.1 Общие положения

Мероприятия аудита, как правило, проводятся в установленной последовательности, как показано на рисунке 2. Эта последовательность может быть изменена в соответствии с обстоятельствами конкретных аудитов.

6.4.2 Проведение вступительного совещания

Цель вступительного совещания:

- a) подтвердить согласование всеми сторонами (например, проверяемой организацией, группой аудиторов) плана аудита;
- b) представить группу аудиторов;
- c) обеспечить, чтобы все запланированные мероприятия аудита могли быть выполнены.

Вступительное совещание следует проводить с руководством проверяемой организации и, если целесообразно, ответственными за функции или процессы, подлежащие аудиту. В ходе встречи следует предоставить возможность задавать вопросы.

Степень детализации должна соответствовать осведомленности проверяемой организации о процессе аудита. Во многих случаях, например, при проведении внутреннего аудита в небольшой организации вступительное совещание может просто состоять из сообщения о том, что проводится аудит, и объяснения характера аудита.

Для других случаев проведения аудита совещание может быть официальным и следует вести записи об участниках. Вести совещание следует руководителю группы аудиторов, и, если уместно, следует рассмотреть следующие вопросы:

- представление участников, включая наблюдателей и сопровождающих, и изложение их функций;
- подтверждение целей, области и критериев аудита;
- подтверждение плана аудита и других соответствующих мероприятий с проверяемой организацией, таких как дата и время заключительного совещания, любых промежуточных совещаний группы аудиторов и руководства проверяемой организации, и любых последних изменений;
- представление методов, используемых при проведении аудита, включая информирование проверяемой организации, что свидетельства аудита будут основываться на выборке из имеющейся информации;
- представление методов управления рисками для организации, которые могут быть следствием присутствия группы аудиторов;
- подтверждение официальных каналов связи между группой аудиторов и проверяемой организацией;
- подтверждение языка, используемого во время аудита;
- подтверждение того, что во время аудита проверяемая организация будет информироваться о его ходе;
- подтверждение наличия всех ресурсов и оборудования, необходимых группе аудиторов;
- подтверждение вопросов конфиденциальности и информационной безопасности;
- подтверждение соответствующих процедур охраны здоровья и безопасности для группы аудиторов и процедур на случай чрезвычайных ситуаций;
- информация о форме представления отчета о наблюдениях аудита, включая классификацию, если таковая имеется;
- информация об условиях, при которых аудит может быть прекращен;
- информация о заключительном совещании;
- информация о том, как поступать с возможными наблюдениями в ходе аудита;
- информация о системе обратной связи проверяемой организации по наблюдениям и заключениям аудита, включая жалобы и апелляции.

6.4.3 Проведение анализа документов во время аудита

Соответствующую документацию проверяемой организации следует проанализировать для:

- определения соответствия документированной системы критериям аудита;
- сбора информации для обеспечения мероприятий аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Руководство, как выполнять анализ документов, приводится в пункте В.2.

Анализ документов может быть объединен с другими мероприятиями аудита и может продолжаться в течение всего аудита, если это не вредит результативности проведения аудита.

Если соответствующая документация не может быть предоставлена в сроки, предусмотренные планом аудита, руководителю группы аудиторов следует информировать как лицо, управляющее программой аудита, так и проверяемую организацию. В зависимости от целей и области аудита следует принять решение, должен ли аудит быть продолжен или приостановлен до решения вопросов по документации.

6.4.4 Коммуникация во время аудита

Может возникнуть необходимость применения официальных механизмов для коммуникации в ходе аудита внутри группы аудиторов, а также с заказчиком аудита и, возможно, с внешними органами (например, надзорными), особенно там, где законодательство требует обязательной отчетности о несоответствиях.

Группе аудиторов следует периодически совещаться для обмена информацией, оценки хода аудита и, при необходимости, перезакрепления обязанностей между членами группы аудиторов.

В ходе аудита руководителю группы аудиторов следует периодически доводить информацию о ходе аудита и любых проблемах до сведения проверяемой организации и заказчику аудита, если применимо. Свидетельства, полученные во время аудита, предполагающие прямой и существенный риск для проверяемой организации, следует безотлагательно представить проверяемой организации и, если применимо, заказчику аудита. Любая проблема по вопросу вне области аудита, должна быть отмечена и сообщена руководителю группы аудиторов для возможного информирования заказчика аудита и проверяемой организации.

В случае, когда имеющееся свидетельство аудита указывает на то, что цели аудита недостижимы, руководителю группы аудиторов следует сообщить проверяемой организации и заказчику аудита для определения дальнейших действий. Такое действие может включать повторное подтверждение или изменение плана аудита, изменение целей или области аудита, или прекращение аудита.

Любую потребность в изменениях в плане аудита, которая могут стать очевидной в ходе проведения аудита, следует анализировать и утверждать, если применимо, лицом, управляющим программой аудита, и проверяемой организацией.

6.4.5 Закрепление функций и ответственности за сопровождающими и наблюдателями

Сопровождающие и наблюдатели (например, осуществляющими надзор или другие заинтересованные стороны) могут сопровождать группу аудиторов. Им не следует влиять или вмешиваться в проведение аудита. Если это не может быть гарантировано, руководитель аудиторской группы должен иметь право отказать наблюдателям в участии в определенных мероприятиях аудита.

Для наблюдателей любые обязательства по охране труда, безопасности и конфиденциальности должны быть урегулированы между заказчиком аудита и проверяемой организацией.

Сопровождающим, назначаемым проверяемой организацией, следует помогать группе аудиторов и действовать по просьбе руководителя группы аудиторов. В их обязанности следует включать следующее:

- а) содействие аудиторам в определении лиц для участия в интервью и подтверждении времени;
- б) организация доступа в конкретные места проверяемой организации;
- с) обеспечение того, чтобы правила охраны труда на местах и процедуры по безопасности были известны и соблюдались членами группы аудиторов и наблюдателями.

Функции сопровождающих могут включать также:

- выступление в качестве свидетеля в ходе аудита от имени проверяемой организации;
- разъяснение или помощь в сборе информации.

6.4.6 Сбор и проверка информации

В ходе аудита информацию, относящуюся к целям, области и критериям аудита, включая информацию по взаимодействию функций, видов деятельности и процессов, следует собирать методом соответствующей выборки и следует проверять. Только проверяемую информацию следует принимать в качестве свидетельства аудита. Свидетельство аудита, которое приводит к наблюдению аудита, следует документировать. Если во время сбора свидетельств группе аудиторов становятся известными любые новые или изменившиеся обстоятельства или риски, то они должны быть соответственно рассмотрены.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Руководящие указания по выборке приведены в пункте В.3.

Рис. 3 дает общее представление о процессе, начиная со сбора информации и заканчивая составлением заключения по результатам аудита

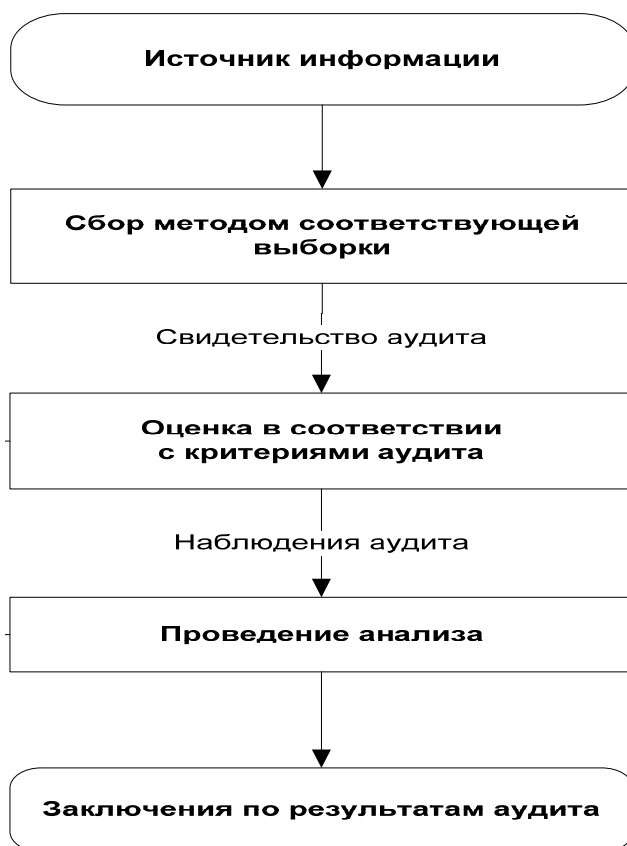


Рис.3 Схема процесса сбора и проверки информации

Методы сбора информации включают:

- опросы, интервью;
- наблюдения;
- анализ документов, включая записи.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Руководящие указания относительно источников информации приведены в пункте В.5.

ПРИМЕЧАНИЕ 3. Руководящие указания по посещению площадок проверяемой организации приведены в пункте В.6.

ПРИМЕЧАНИЕ 4. Руководящие указания по проведению интервью приведены в пункте В.7.

6.4.7 Формирование наблюдений аудита

Свидетельства аудита следует оценивать с точки зрения критериев аудита для формирования наблюдений аудита. Наблюдения аудита могут указать на соответствие или несоответствие критериям аудита. В тех случаях, когда определено планом аудита, отдельные наблюдения аудита должны включать соответствия и передовой опыт вместе с подтверждающими свидетельствами, возможности для улучшения и любые рекомендации проверяемой организации.

Несоответствия и подтверждающие их свидетельства аудита следует документировать. Несоответствия могут быть классифицированы. Их следует проанализировать с проверяемой организацией для получения подтверждения того, что свидетельства аудита верны и несоответствия понятны. Следует предпринять все возможное для устранения любых разногласий, касающихся свидетельств или наблюдений аудита, а неразрешенные проблемы следует документировать.

Группе аудиторов следует при необходимости собираться для анализа наблюдений аудита на соответствующих этапах проведения аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Дополнительное руководящие указания по идентификации и оценке наблюдений аудита приведены в пункте В.8.

6.4.8 Подготовка заключений по результатам аудита

Группе аудиторов следует собраться до заключительного совещания для того, чтобы:

- а) проанализировать наблюдения аудита и любую другую соответствующую информацию, собранную в ходе аудита, относительно целей аудита;
- б) согласовать заключения по результатам аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;
- в) подготовить рекомендации, если это предусмотрено планом аудита;
- г) обсудить действия после аудита, если применимо.

Заключения по результатам аудита могут охватывать следующие вопросы:

- степень соответствия критериям аудита и уровень работоспособности системы менеджмента, включая результативность системы менеджмента в достижении установленных целей;
- результативность внедрения, поддержания и совершенствование системы менеджмента;
- способность процесса анализа со стороны руководства обеспечить постоянную пригодность, адекватность, результативность и совершенствование системы менеджмента;
- достижение целей аудита, охват области аудита и выполнение критериев аудита;
- первопричины наблюдений аудита, если включено в план аудита;
- сходные наблюдения аудита, сделанные в разных областях, где проводился аудит, с целью выявления тенденций.

Если предусмотрено планом аудита, заключения аудита могут повлечь за собой рекомендации для улучшения или для будущих мероприятий аудита.

6.4.9 Проведение заключительного совещания

На заключительном совещании, проводимом руководителем аудиторской группы, следует представить наблюдения и заключения аудита. В число участников заключительного совещания следует включать руководителей проверяемой организации и, если целесообразно, ответственных за функции или процессы, которые были проверены, а также заказчика аудита и другие стороны. Если применимо, в случае возникновения в процессе аудита ситуаций, которые могут отразиться на надежности заключений по результатам аудита, руководителю группы аудиторов следует сообщить об этом проверяемой

организации. Если определено в системе менеджмента или по согласованию с заказчиком аудита, участникам следует согласовать сроки предоставления плана мероприятий по наблюдениям аудита.

Степень детализации должна соответствовать осведомленности проверяемой организации о процессе аудита. Для некоторых случаев проведения аудита совещание может быть официальным и следует вести протокол, включая записи об участниках. В других случаях, например, при проведении внутренних аудитов, заключительное совещание является менее официальным и может состоять исключительно из сообщения наблюдений аудита и заключений по результатам аудита.

Если уместно, на заключительном совещании следует проверяемой организации:

- объяснить то, что собранные свидетельства аудита основаны на выборке из предоставленной информации;
- объяснить метод отчетности;
- объяснить процесс обработки наблюдений аудита и возможные последствия;
- представить наблюдения аудита и заключения по результатам аудита таким образом, чтобы они были поняты и признаны руководством проверяемой организации;
- объяснить любые соответствующие действия после аудита (например, внедрение корректирующих действий, порядок обращения с жалобами и апелляциями).

Любые разногласия между группой аудиторов и проверяемой организацией относительно наблюдений аудита или заключений по результатам следует обсуждать и, по возможности, разрешать. В противном случае, это следует документировать.

Если это установлено целями аудита, могут быть представлены рекомендации по улучшению. Следует подчеркнуть, что рекомендации не являются обязательными.

6.5. Подготовка и рассылка отчета по аудиту

6.5.1 Подготовка отчета по аудиту

Руководителю группы аудиторов следует сообщать результаты аудита в соответствии с процедурами программы аудита.

В отчете по аудиту следует представлять полные, точные, четкие и понятные записи по аудиту, отчету по аудиту следует включать в себя или содержать ссылки на следующее:

- a) цели аудита;
- b) область аудита, в особенности, идентификацию проверяемых организационных и функциональных единиц или процессов
- c) идентификацию заказчика аудита;
- d) идентификацию группы аудиторов и участников аудита от проверяемой организации;
- e) даты и места проведения мероприятий аудита;
- f) критерии аудита;
- g) наблюдения аудита и соответствующие свидетельства;
- h) заключения по результатам аудита.
- i) заявление о степени соответствия критериям аудита .

Отчет по аудиту может также включать или содержать ссылки на следующее, если применимо:

- план аудита, включая график;
- краткое изложение процесса аудита, включая любые возникшие препятствия, которые могли снизить надежность заключений по результатам аудита;
- подтверждение того, что цели аудита были достигнуты в рамках области аудита в соответствии с планом аудита;
- площадки, входящие в область аудита, но не охваченные аудитом;
- краткое изложение заключений по результатам аудита и подтверждающих их основных наблюдений аудита;
- любые неразрешенные противоречия между группой аудиторов проверяемой организацией;
- возможности для улучшения, если это предусмотрено в плане аудита.
- выявленный передовой опыт;
- согласованные планы действий по результатам аудита, при необходимости;
- заявление о конфиденциальном характере содержания;
- любые выводы для программы аудита и последующих аудитов.
- лист рассылки отчета по аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ Отчет по аудиту может быть разработан до заключительного совещания.

6.5.2 Рассылка отчета по аудиту

Отчет по аудиту следует выпустить в согласованный период времени. Если это невозможно, то причины следует довести до проверяемой организации и лица, управляющего программой аудита.

Отчет по аудиту следует датировать, проанализировать и утвердить в соответствии с процедурами программы аудита.

Отчет по аудиту следует затем разослать получателям, определенным в процедурах или в плане аудита.

6.6. Завершение аудита

Аудит считается завершенным, когда все запланированные мероприятия аудита проведены, или, если это не так, с согласия заказчика аудита (например, может возникнуть непредвиденная ситуация, которая препятствует завершению аудита в соответствии с планом).

Документы, относящиеся к аудиту, следует сохранять или уничтожать на основании соглашения между участвующими сторонами и в соответствии с процедурами программы аудита и применимыми требованиями.

За исключением случаев, предусмотренных законом, группе аудиторов и лицу, управляющему программой аудита, не следует разглашать содержание документов, любую другую информацию, полученную во время аудита, или отчеты по аудиту любой другой стороне без явного разрешения заказчика аудита и, где уместно, разрешения проверяемой организации. Если требуется раскрыть содержание документа по аудиту, заказчика аудита и проверяемую организацию следует проинформировать об этом как можно скорее.

Уроки, извлеченные из аудита, следует использовать в качестве основы для процесса постоянного улучшения системы менеджмента проверяемых организаций.

6.7. Действия по результатам аудита

Заключения по результатам аудита могут в зависимости от целей аудита указывать на необходимость коррекций, или корректирующих, предупреждающих действий или действий по улучшению. Такие действия обычно разрабатываются и проводятся проверяемой организацией в согласованные сроки. Если уместно, проверяемой организации следует уведомить лицо, управляющее программой аудита, и группу аудиторов о статусе таких действий.

Завершение и результативность таких действий следует проверять. Проверка может быть частью последующего аудита.

7. Компетентность и оценка аудиторов

7.1. Общие положения

Уверенность в процессе аудита и способность достигать его цели зависит от компетентности тех лиц, которые участвуют в планировании и проведении аудитов, в том числе аудиторов и руководителей группы аудиторов. Компетентность следует оценивать посредством рассмотрения поведения лица и способности применять знания и навыки, приобретенные в процессе образования, опыта работы, подготовки в качестве аудитора и опыта проведения аудитов. Этот процесс должен учитывать потребности программы аудита и ее целей. Некоторые знания и навыки, описанные в пункте 7.2.3, являются общими для аудиторов любой системы менеджмента, другие же являются специфическими для отдельных систем менеджмента. Каждому члену группы аудиторов необязательно обладать одной и той же компетентностью, однако совокупная компетентность аудиторской группы должна быть достаточной для достижения целей аудита. Оценку компетентности аудитора следует планировать, внедрять и документировать в соответствии с программой аудита, включая процедуры, обеспечивающие объективный, последовательный, справедливый и надежный результат. Процесс оценки должен включать 4 основных стадии:

- a) определение компетентности персонала, участвующего в аудите, с точки зрения удовлетворения потребностей программы аудита;
- b) установление критериев оценки;
- c) выбор подходящего метода оценки;

- d) проведение оценки.

Результат процесса оценки должен предоставлять основу для:

- отбора членов группы аудиторов в соответствии с пунктом 5.4.4;
- определения потребности в повышении компетентности (например, дополнительной подготовки);
- оценки текущей деятельности аудиторов.

Аудиторам следует развивать, поддерживать и повышать свою компетентность путем постоянного профессионального развития и регулярного участия в аудитах (пункт 7.6).

Процесс оценки аудиторов и руководителей групп аудиторов описан в пунктах 7.4 и 7.5.

Аудиторов и руководителей групп аудиторов следует оценивать по критериям, приведённым в пунктах 7.2.2 и 7.2.3.

Требуемая компетентность лица, управляющего программой аудита, описана в пункте 5.3.2.

7.2. Определение компетентности аудитора, требуемой для удовлетворения потребностей программы аудита

7.2.1 Общие положения

При определении соответствующих знаний и навыков, требуемых аудитору, следует учитывать следующее:

- размер, вид деятельности и сложность проверяемой организации;
- система менеджмента, подвергающаяся проверке;
- цели и объем программы аудита;
- иные требования, как, например, выдвигаемые внешними органами, если таковые имеются;
- роль процесса аудита в системе менеджмента проверяемой организации;
- сложность проверяемой системы менеджмента;
- неопределенность в достижении целей аудита.

Эта информация должна быть согласована с той, которая приведена в пунктах 7.2.3.2, 7.2.3.3 и 7.2.3.4.

7.2.2 Личное поведение

Аудиторам следует обладать такими личными качествами, которые позволяют им действовать в соответствии с принципами проведения аудита, описанными в разделе 4. Во время осуществления мероприятий по аудиту аудиторам следует проявлять профессионализм в поведении, в том числе быть:

- этичными, т.е. справедливыми, искренними, честными и тактичными;
- открытыми, т.е. готовыми рассмотреть альтернативные идеи или точки зрения;
- дипломатичными, т.е. тактичными в обращении с людьми;
- наблюдательными, т.е. живо воспринимающими окружающую действительность;
- проницательными, т.е. способными осознать и понять ситуации;
- гибкими, т.е. способными быстро приспосабливаться к различным ситуациям;
- настойчивыми, т.е. постоянными нацеленными на достижение целей;
- решительными, т.е. способными своевременно приходить к заключениям, основанным на логичном рассуждении и анализе;
- уверенными в себе, т.е. способными действовать и работать независимо, в то же время результативно сотрудничая с другими.
- стойкими, т.е. способными действовать ответственно и этично, даже если такие действия не всегда популярны и порой могут приводить к несогласиям и противостояниям;
- готовыми к улучшениям, т.е. готовые учиться на ситуациях и стремящиеся к лучшим результатам аудита;
- культурно восприимчивыми, т.е. внимательными к культуре проверяемой организации и уважающими ее;
- готовыми к сотрудничеству, т.е. результативно взаимодействующими с другими, включая членов группы аудиторов и персонал проверяемой организации.

7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.1 Общие положения

Аудиторам следует обладать знаниями и навыками, необходимыми для достижения намеченных результатов аудитов, которые они будут проводить. Всем аудиторам следует обладать общими знаниями и навыками, а также знаниями и навыками, специальными для систем менеджмента и специфическими для

каждой из отраслей. Руководителям группы аудиторов следует обладать дополнительными знаниями и навыками, необходимыми для руководства группой аудиторов.

7.2.3.2 Общие знания и навыки для аудиторов систем менеджмента

Аудиторам следует обладать знаниями и навыками в следующих областях:

а) **Принципы, процедуры и методы аудита** – знания и навыки в этой области позволяют аудитору применять соответствующие принципы, процедуры и методы к различным аудитам и обеспечивать, чтобы аудиты проводились надлежащим и систематическим образом. Аудитору следует быть способным выполнять следующее:

- применять принципы, процедуры и методы аудита;
- результативно планировать и организовывать работу;
- проводить аудит в течение согласованного времени;
- расставлять приоритеты и концентрироваться на важных вопросах;
- собирать информацию посредством результативного опроса, выслушивания, наблюдений и анализа документов, записей и данных;
- понимать и принимать во внимание мнения экспертов;
- понимать применимость и последствия использования метода выборки в ходе аудита;
- проверять соответствие и точность собранной информации;
- подтверждать достаточность и пригодность свидетельств аудита для обоснования наблюдений аудита и заключений по результатам аудита;
- оценивать те факторы, которые влияют на достоверность наблюдений аудита и заключений по результатам аудита;
- использовать рабочие документы для записей в ходе мероприятий аудита;
- документировать наблюдения аудита и подготавливать соответствующие отчеты по аудиту;
- обеспечивать конфиденциальность и защиту информации, данных, документов и записей;
- результативно обмениваться информацией устно или письменно (путем прямого общения или с привлечением переводчиков);
- понимать типы рисков, связанных с процессом проведения аудита.

б) **Система менеджмента и справочные документы:** знания и навыки в этой области позволяют аудитору понимать область аудита и применять критерии аудита и должны включать следующее:

- стандарты систем менеджмента или другие документы, используемые в качестве критериев аудита;
- применение стандартов систем менеджмента проверяемой организацией или другими организациями, где это уместно;
- взаимодействие между элементами системы менеджмента;
- понимание иерархии справочных документов;
- применение справочных документов в различных ситуациях аудита.

в) **Организационная ситуация:** знания и навыки в этой области позволяют аудитору понимать структуру, практику ведения бизнеса и управления деятельностью проверяемой организации и должны включать:

- типы организаций, руководящий состав, размер, структура, функции и взаимоотношения;
- общие концепции бизнеса и менеджмента, процессы и соответствующая терминология, включая планирование, бюджетирование и управление персоналом;
- культурные и социальные аспекты проверяемой организации.

г) **Применимые законодательные и контрактные требования и иные требования, предъявляемые к проверяемой организации:** знания и навыки в этой области позволяют аудитору осознавать и работать с законодательными и контрактными требованиями, предъявляемыми к организации. Знания и навыки, специфичные для юрисдикции или деятельности и продукции проверяемой организации, должны включать:

- законы и нормативы, а также контролирующие органы;
- основная правовая терминология;
- заключение контрактов и распределение ответственности.

7.2.3.3 Специальные знания и навыки аудиторов систем менеджмента, относящиеся к различным стандартам и отраслям

Аудиторам следует обладать специальными знаниями и навыками, применимыми в процессе аудита различных систем менеджмента в различных отраслях.

Не является обязательным для каждого аудитора в группе аудиторов обладать одинаковой компетентностью; тем не менее общая компетентность группы аудиторов должна быть достаточной для достижения целей аудита.

Специальные знания и навыки, относящиеся к различным стандартам и отраслям, включают:

- требования стандартов конкретных систем менеджмента, принципы и их применение;
- законодательные требования, которые относятся к соответствующей системе менеджмента и отрасли, такие, которые позволили бы аудитору ориентироваться в требованиях по юрисдикции и обязательствам проверяемой организации, ее деятельности и продукции;
- требования заинтересованных сторон в отношении конкретной системы менеджмента;
- основы и применение специальных системных, а также бизнес и технических методов, методик, процессов и практик, в объеме, достаточном для того, чтобы позволить аудитору проверить систему менеджмента и сформировать соответствующие наблюдения аудита, а также заключения по результатам аудита;
- специфические знания, которые относятся к определенной отрасли, характеру функционирования или рабочему пространству, подвергающемуся аудиту, в объеме, достаточном для оценки деятельности проверяемой организации, ее процессов и продукции (товаров и услуг);
- принципы риск-менеджмента, его методы и методики, соответствующие проверяемой системе и отрасли, в объеме, достаточном для оценки и управления рисками, связанными с программой аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Руководящие указания и иллюстрирующие их примеры специальных знаний и навыков даны в Приложении А.

7.2.3.4 Общие знания и навыки руководителя группы аудиторов

Руководителям групп аудиторов следует обладать дополнительными знаниями и навыками, позволяющими управлять и руководить группой аудиторов для того, чтобы способствовать эффективному и результативному проведению аудита. Руководителю группы аудиторов следует иметь знания и навыки, необходимые для следующего:

- a) уравнивать сильные и слабые стороны отдельных членов группы аудиторов;
- b) создавать гармоничную рабочую атмосферу среди членов группы аудиторов;
- c) управлять процессом аудита, что включает:
 - планирование аудита и результативное использование ресурсов во время аудита;
 - управление неопределенностью при достижении целей аудита;
 - охрану труда членов группы аудиторов в ходе аудита, включая гарантию соблюдения аудиторами требований по охране труда и безопасности;
 - организация и управление членами группы аудиторов;
 - обеспечение управления и руководства аудиторами-стажерами;
 - предупреждение и разрешение конфликтов, если необходимо;
- d) представлять группу аудиторов при взаимодействии с лицом, управляющим программой аудита, заказчиком аудита и проверяемой организацией;
- e) руководить группой аудиторов при выработке заключений по результатам аудита;
- f) подготавливать и оформлять отчет по аудиту

7.2.3.5 Знания и навыки для проведения аудита систем менеджмента по нескольким стандартам

Аудиторам, которые намерены участвовать в качестве члена группы аудиторов в аудите систем менеджмента по нескольким стандартам, следует обладать компетентностью, необходимой для аудита, по крайней мере, системы менеджмента по одному стандарту и понимания взаимодействия и согласованности различных систем менеджмента.

Руководители групп аудиторов при проведении аудита систем менеджмента по нескольким стандартам должны понимать требования каждого из стандартов систем менеджмента и принимать во внимание ограниченность их знаний и навыков по каждому из стандартов.

7.2.4 Достижение компетентности аудиторов

Знания и навыки могут быть приобретены аудитором путем комбинации следующего:

- официальное образование/обучение и опыт, которые способствуют развитию знаний и навыков по различным направлениям систем менеджмента и отраслям, которые аудитор намерен проверять;
- программы обучения, которые охватывают общие знания и навыки аудитора;
- соответствующий технический, управленческий и профессиональный опыт, включая опыт формирования своих суждений, принятие решений, решение проблем и коммуникации с руководством, специалистами, сотрудниками, занимающими аналогичную должность, клиентами и другими заинтересованными сторонами;
- приобретение опыта проведения аудитов под наблюдением аудитора по тому же направлению

7.2.5 Руководители групп аудиторов

Руководителю группы следует приобретать дополнительный опыт проведения аудитов, чтобы развивать знания и навыки, описанные в 7.3.2. Этот дополнительный опыт следует приобретать работая под руководством другого руководителя группы аудиторов.

7.3. Установление критериев оценки аудиторов

Критерии могут быть качественными (такими, как демонстрируемое личное поведение, знания или проявление навыков при обучении или на рабочем месте) и количественными (такими, как время практического опыта и обучения, количество проведённых аудитов, количество часов подготовки по аудиту)

7.4. Выбор подходящего метода оценки аудиторов

Оценку следует проводить с использованием двух или более методов, выбранных из Табл. 2. При использовании Табл. 2 следует иметь в виду следующее:

- описанные методы представляют собой набор вариантов и не могут применяться во всех ситуациях;
- различные описанные методы могут отличаться по своей надежности;
- для получения объективного, последовательного, полного и достоверного результата следует использовать комбинацию методов.

Таблица 2 — Возможные методы оценки

Метод оценки	Цели	Примеры
Анализ документов	Проверить квалификацию аудитора	Анализ отчетных документов об образовании, подготовке, работе, послужном списке и опыте проведения аудитов
Обратная связь	Получить информацию о том, как воспринимается работа аудитора	Надзор, опросные листы, личные отзывы, рекомендации, претензии, оценка деятельности, мнение коллег.
Собеседование	Оценить поведение и навыки общения, проверить информацию, проверить информацию, проверить знания и получить дополнительную информацию	Личное собеседование
Наблюдение	Оценить поведение и способность применять знания и умения	Ролевые игры, наблюдение в процессе аудита, деятельность на рабочем месте
Тестирование	Оценить поведение, способность применять знания и навыки	Устные и письменные экзамены, психометрические тесты
Анализ после аудита	Получить информацию о деятельности аудитора во время проведения аудита, идентифицировать сильные и слабые стороны	Анализ отчета по аудиту, собеседования с руководителем группы аудиторов и, если это возможно, получить отзыв от проверяемой организации

7.5. Проведение оценки аудитора

Информацию, собранную об аудиторе, следует сравнить с критериями, приведенными в пункте 7.2.3. Если лицо, предполагаемое к участию в программе аудита, не соответствует критериям, то следует провести дополнительную подготовку, работу или обеспечить приобретение недостающего опыта проведения аудитов, после чего следует провести повторную оценку.

7.6. Поддержание и повышение компетентности аудитора

Аудиторам и руководителям групп аудиторов следует постоянно повышать свою компетентность. Аудиторам следует поддерживать свою компетенцию как аудитора посредством регулярного участия в аудитах систем менеджмента и постоянного профессионального развития. Постоянное профессиональное развитие включает поддержание и повышение компетентности. Это может быть достигнуто такими способами, как дополнительный опыт работы, обучение, самообразование, обучение под руководством преподавателя, участие в совещаниях, семинарах, конференциях и т.п.

Лицу, управляющему программой аудита, следует установить подходящие механизмы постоянной оценки деятельности аудиторов и руководителей групп аудиторов.

Мероприятия по постоянному профессиональному развитию должны учитывать:

- изменения в потребностях лица и организации, ответственных за проведение аудита;
- практику проведения аудитов;
- соответствующие стандарты и другие требования.

Приложение А (информативное)

Руководящие указания и иллюстрирующие их примеры специальных знаний и навыков аудитора

А.1 Общие положения

Это приложение приводит общие примеры специальных знаний и навыков для аудиторов систем менеджмента, которые предлагаются в качестве руководящих указаний в целях оказания помощи лицу, управляющему программой аудита, при выборе или оценке аудиторов.

Могут также быть разработаны другие примеры специальных знаний и навыков аудиторов систем менеджмента. Предлагается, там, где это возможно, что такие примеры будут структурированы так же для обеспечения совместимости.

А.2 Примеры специальных знаний и навыков аудиторов менеджмента транспортной безопасности

Знания и навыки, связанные с менеджментом транспортной безопасности и применение методов менеджмента транспортной безопасности, а также методик, процессов и практик должны позволять аудитору проверять систему менеджмента и формировать соответствующие наблюдения аудита и заключения по результатам аудита.

Примеры:

- терминология в области менеджмента безопасности;
- понимание системного подхода к безопасности;
- оценка и снижение рисков;
- анализ человеческих факторов, имеющих отношение к менеджменту транспортной безопасности;
- поведение и взаимодействия людей;
- взаимоотношения людей, машин, процессов и производственной среды;
- потенциальные опасности и другие факторы на рабочих местах, влияющие на безопасность;
- методы и практики расследования инцидентов и мониторинга деятельности по обеспечению безопасности;
- оценка инцидентов и несчастных случаев на производстве;
- разработка проактивных и реактивных мер и параметров.

ПРИМЕЧАНИЕ: За дополнительной информацией обратитесь к ISO 39001 (Системы менеджмента дорожной безопасности), который разрабатывается Комитетом ISO/PC 241.

А.3 Примеры специальных знаний и навыков аудиторов экологического менеджмента

Знания и навыки, связанные с экологическим менеджментом, и применение специфических методов, методик, процессов и практик должны быть достаточными для того, чтобы аудитор мог проверить систему менеджмента и сформировать соответствующие наблюдения аудита и заключения по результатам аудита.

Примеры:

- терминология по охране окружающей среды;
- система экологических показателей и статистические данные;
- методы мониторинга и измерений;
- взаимодействие экосистем и биологическое разнообразие;
- компоненты окружающей среды (например, воздух, вода, земля, фауна, флора);
- методики определения риска (например, оценка экологических аспектов/воздействий на окружающую среду, включая методы оценки значимости);
- оценка жизненного цикла;
- оценка экологической деятельности;
- предотвращение и контроль загрязнений (например, наилучшие доступные технологии для контроля загрязнений и энергоэффективности);
- снижение объема образующихся отходов, минимизация выбросов вредных веществ, методики и процессы вторичного использования, утилизации и переработке отходов;
- использование опасных веществ;
- учет и контроль выбросов парниковых газов;
- менеджмент природных ресурсов (например, органическое топливо, вода, флора, фауна, почва);

- экологическое проектирование;
- экологическая отчетность и другая экологическая информация;
- обеспечение экологичности продукции;
- ресурсосберегающие и основанные на использовании возобновляемых ресурсов технологии.

ПРИМЕЧАНИЕ: За дополнительной информацией обращайтесь к соответствующим стандартам, разработанным ISO/TC 207 по экологическому менеджменту.

A.4 Примеры специальных знаний и навыков аудиторов менеджмента качества

Знания и навыки, связанные с системой менеджмента качества и применение специальных методов системы менеджмента качества, а также ее техник, процессов и практик, должны быть достаточными для того, чтобы позволять аудитору проверять систему менеджмента и формировать соответствующие наблюдения аудита и заключения по результатам аудита.

Примеры:

- терминология, связанная с качеством, менеджментом, организацией, процессами и продукцией, характеристиками, соответствием, документацией, аудитом и процессами измерений;
- ориентация на потребителя, процессы, связанные с потребителем, мониторинг и измерение удовлетворенности потребителя, обработка жалоб, кодекс поведения, разрешение споров;
- роль лидерства высшего руководства, менеджмент в целях непрерывного успеха организации — подход менеджмента качества, реализация финансовых и экономических выгод посредством менеджмента качества, системы менеджмента качества и модели делового совершенства;
- вовлечение людей, человеческий фактор, компетентность, подготовка и осведомленность;
- процессный подход, анализ процессов, возможности и методики контроля, методы управления рисками;
- системный подход к менеджменту (целесообразность систем менеджмента качества, ориентация систем менеджмента качества и других систем менеджмента, документация системы менеджмента качества), типы и ценность, проекты, планы качества, менеджмент конфигураций;
- постоянное улучшение, инновации и обучение;
- подход к принятию решений, основанный на фактах, методики оценки риска (идентификация риска, его анализ и определение его уровня), оценка менеджмента качества (аудит, анализ и самооценка), методики измерения и мониторинга, требования к процессам измерения и измерительному оборудованию, анализ коренных причин, статистические методы;
- характеристики процессов и продукции, включая услуги;
- взаимовыгодные отношения с поставщиком, требования СМК и требования к продукции, специальные требования к управлению качеством в различных секторах.

ПРИМЕЧАНИЕ За дополнительной информацией обращайтесь к стандартам по качеству, разработанным ISO/TC 176 по менеджменту качества.

A.5 Примеры специальных знаний и навыков аудиторов менеджмента записей

Знания и навыки, связанные с менеджментом записей, применение специальных методов, техник, процессов и практик должны быть достаточными для того, чтобы позволять аудитору проверять систему менеджмента и формировать соответствующие наблюдения аудита и заключения по результатам аудита.

Примеры:

- записи, процессы управления записями, системы менеджмента по терминологии записей;
- разработка показателей деятельности;
- исследования и оценка практик ведения записей путем проведения интервью, наблюдений и валидации;
- выборочный анализ записей, созданных в ходе бизнес-процессов. Ключевые характеристики записей, систем записей, процессов и методов управления записями;
- оценка риска (например, оценка рисков через неспособность создавать, поддерживать и управлять соответствующими записями бизнес-процессов организации);
- осуществление и адекватность процессов создания записей, сохранения и управления;
- оценка адекватности и функционирования систем записей (включая бизнес-системы для создания и управления записями), пригодность используемых технологических средств, материально-технической базы и оборудования;
- оценка различных уровней компетентности в процессе управления записями, требуемых в организации и оценка такой компетентности;
- значимость содержания, контекста, структуры, представления и контроля информации (мета-данных), требуемых для определения и управления записями и системами записей;

- методы разработки инструментов для ведения записей;
- технологии, используемые для создания, сохранения, конвертации и переноса, долгосрочного хранения электронных/цифровых записей;
- идентификация и значимость авторизованной документации по процессам записи.

ПРИМЕЧАНИЕ: За дополнительной информацией обращайтесь к стандартам, разработанным ISO/TC 46/SC 11 по управлению записями.

А.6 Примеры специальных знаний и навыков аудиторов менеджмента устойчивости, безопасности, готовности к чрезвычайным ситуациям и непрерывности бизнеса

Знания и навыки, связанные с менеджментом устойчивости, безопасности, готовности к чрезвычайным ситуациям и непрерывности бизнеса, применение специальных методов, техник, процессов и практик, должны быть достаточными для того, чтобы позволять аудитору проверять систему менеджмента и формировать соответствующие наблюдения аудита и заключения по результатам аудита.

Примеры:

- процессы, научные и технологические основы менеджмента устойчивости, безопасности, готовности, реагирования, непрерывности и управления;
- методы сбора информации и мониторинга;
- управление рисками, связанными с внештатными ситуациями (предвидение, исключение, предотвращение, снижение, реагирование, защита от разрушительного воздействия);
- оценка риска (идентификация активов и оценка, а также выявление рисков, анализ (риски, связанные с человеческим фактором, материальными и нематериальными активами), а также
- управление рисками (адаптивные, проактивные и реактивные меры);
- методы и практики для обеспечения целостности информации;
- методы обеспечения безопасности персонала;
- методы и практики защиты активов и обеспечение физической безопасности;
- методы и практики для предотвращения, сдерживания и контроля безопасности;
- методы и практики снижения последствий инцидентов, реагирование, и кризисное регулирование;
- методы и практики непрерывности, чрезвычайных ситуаций и управление восстановлением;
- методы и практики мониторинга, измерения деятельности и отчетности (в том числе практические упражнения и методики тестирования).

ПРИМЕЧАНИЕ: За дополнительной информацией обращайтесь к стандартам, разработанным ISO/TC 8, ISO/TC 223 и ISO/TC 247 по системам менеджмента устойчивости, безопасности, готовности и непрерывности управления.

А.7 Примеры специальных знаний и навыков аудиторов менеджмента информационной безопасности

Знания и навыки, связанные с менеджментом информационной безопасности, применение специальных методов, техник, процессов и практик, которые должны быть достаточными для того, чтобы позволять аудитору проверять систему менеджмента и формировать соответствующие наблюдения аудита и заключения по результатам аудита.

Примеры:

- руководящие указания таких стандартов, как ISO/IEC 27000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27003, ISO/IEC 27004 и ISO/IEC 27005;
- идентификация и оценка требований потребителей и других заинтересованных сторон;
- законы и нормативные акты по информационной безопасности (например, интеллектуальная собственность; содержание, защита и сохранение записей; защита персональных данных; правила управления криптографической информацией; антитерроризм; электронная торговля; электронные и цифровые подписи; надзор за рабочими местами; эргономика рабочих мест; телекоммуникационный перехват и мониторинг данных (например, e-mail), компьютерные атаки, сбор электронных свидетельств, тестирование проникновений и т.д.);
- процессы, научные и технологические основы менеджмента информационной безопасности;
- оценка рисков (идентификация, анализ и определение уровня риска) и тенденции в технологиях, угрозы и уязвимость;
- риск-менеджмент в области информационной безопасности;
- методы и средства управления информационной безопасностью (электронные и физические);
- методы и практики информационной целостности и доступности;

- методы и практики измерения и оценки результативности информационной безопасности и соответствующие методы управления;
- методы и практики измерения, мониторинга деятельности и ведения записей (включая тестирование, аудиты и анализ).

ПРИМЕЧАНИЕ: За дополнительной информацией обращайтесь к стандартам, разработанным ISO/IEC/JTC 1/SC 27 по менеджменту информационной безопасности.

А.8 Примеры специальных знаний и навыков аудиторов менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда

А.8.1 Общие знания и навыки

Знания и навыки, связанные с менеджментом профессиональной безопасности и охраной труда, применение специальных методов, техник, процессов и практик, которые должны быть достаточными для того, чтобы позволять аудитору проверять систему менеджмента и формировать соответствующие наблюдения аудита и заключения по результатам аудита.

Примеры:

- идентификация опасностей, включая те или иные факторы, влияющие на деятельность персонала на рабочем месте (физические, химические, биологические факторы, пол, возраст, физические ограничения или другие физиологические, психологические факторы или медицинские факторы);
- оценка рисков, определение методов управления и коммуникаций в отношении рисков [определение методов управления должно быть основано на "иерархии методов управления" (OHSAS 18001:2007, 4.3.1)];
- оценка медицинских и человеческих факторов (включая психологические и физиологические факторы) и принципы их оценки;
- метод контроля радиоактивного излучения и оценка рисков в области профессиональной безопасности и охраны труда (включая тех, которые являются следствием человеческих факторов, описанных выше, или относящихся к производственной санитарии и гигиене труда), а также соответствующие стратегии их устранения или минимизации;
- поведение людей, межличностные взаимоотношения, взаимодействия людей, машин, процессов и производственной среды (включая принципы проектирования рабочего места, разработки вопросов эргономики и безопасности, информационные и коммуникационные технологии);
- оценка различных типов и уровней компетентности в области профессиональной безопасности и охраны труда, требуемых в организации, и оценка такой компетентности;
- методы поощрения участия и вовлеченности персонала;
- методы поощрения здорового образа жизни работников и воспитания самодисциплины (в отношении курения, наркотиков, алкоголя, веса, тренировок, стресса, агрессивного поведения и др.), как во время рабочего времени, так и за его рамками;
- разработка, использование и оценка проактивных и реактивных показателей деятельности;
- принципы и практики по идентификации потенциальных аварийных ситуаций, планированию в этой области, предотвращению, реагированию и восстановлению;
- методы расследования и оценки инцидентов (включая несчастные случаи и профессиональные заболевания);
- установление и использование медицинской информации (включая мониторинг данных по радиоактивным излучениям и болезням), уделяя особое внимание вопросам конфиденциальности определенных аспектов такой информации;
- понимание медицинской информации (включая знание терминологии, достаточной для понимания данных, касающихся предотвращения ранений и заболеваний);
- система предельно допустимых воздействий;
- методы мониторинга и отчетности по результативности профессиональной безопасности и охраны труда;
- понимание законодательных и других требований, относящихся к профессиональной безопасности и охране труда, достаточное для того, чтобы аудитор мог производить оценку системы менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда.

А.8.2 Знания и навыки, относящиеся к проверяемой отрасли

Знания и навыки, связанные с проверяемой отраслью, должны быть достаточными для того, чтобы позволять аудитору проверять систему менеджмента в конкретной отрасли и формировать соответствующие наблюдения аудита и заключения по результатам аудита.

Примеры:

- процессы, оборудование, сырье, вредные вещества, технологические циклы, ремонтные работы, логистика, организация производственных потоков, практики деятельности, сменность, организационная культура, лидерство, поведение и другие специфические аспекты, характерные для деятельности или отрасли;
- типичные для конкретной отрасли опасности и риски, включая факторы, влияющие на здоровье человека.

ПРИМЕЧАНИЕ: За дополнительной информацией обращайтесь к стандартам, разработанным проектной группой OHSAS по профессиональной безопасности и охране труда.

Приложение В (информативное)

Дополнительные руководящие указания для аудиторов по планированию и проведению аудита

В.1 Применение методов аудита

Аудит может быть проведен с использованием различных методов аудита. Пояснения к распространенным методам аудита описано в настоящем приложении. Выбор методов аудита зависит от установленных целей, области и критериев аудита, а также от продолжительности и места проведения. Следует учитывать существующую компетентность аудитора и неопределенность, возникающих из-за применения методов аудита. Путем варьирования и комбинирования различных методов аудита можно оптимизировать эффективность и результативность процесса аудита и его выходные данные.

Проведение аудита включает взаимодействие людей с системой менеджмента, которая подвергается аудиту, а также технологией проведения аудита. В таблице В.1 показаны примеры методов аудита, которые могут быть использованы отдельно либо совместно для достижения целей аудита. Если аудит предусматривает наличие многочисленной группы аудиторов, одновременно допускается использование метода аудита на местах и методов удаленного аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Дополнительная информация о проведении аудита на местах дана в пункте В.6

Таблица В.1 – Применение методов аудита

Степень взаимодействия аудитора и проверяемой организации	Местонахождение аудитора	
	на месте	удалённое
Личное взаимодействие	Проведение интервью. Составление контрольных листов и опросников с участием проверяемой организации. Проведение анализа документов при участии проверяемой организации. Выборка.	Средства интерактивного взаимодействия: – проведение интервью; – составление контрольных листов и опросников; – проведение анализа документов при участии проверяемой организации.
Неличное взаимодействие	Проведение анализа документа (например, анализ данных, записей). Наблюдение за выполняемой работой. Посещение площадок. Составление контрольных листов. Выборка (например, продукция).	Проведение анализа документа (например, анализ данных, записей). Наблюдение за выполняемой работой посредством средств наблюдения, учитывающих социальные и законодательные требования. Анализ данных
Действия в ходе аудита на месте проводятся на территории проверяемой организации. Действия в ходе удаленного аудита проводятся в любом месте, кроме территории проверяемой организации, вне зависимости от расстояния. Действия в ходе интерактивного аудита предполагают взаимодействие между сотрудниками проверяемой организации и членами группы аудиторов. Действия в ходе не интерактивного аудита не предполагают взаимодействия группы аудиторов с сотрудниками проверяемой организации, но подразумевает аудит оборудования, материально-технической базы и документации.		

Лицо, управляющее программой аудита, или руководитель группы аудиторов несут ответственность за результативное применение на стадии планирования методов аудита для того или иного аудита. Руководитель группы аудиторов несет ответственность за проведение мероприятий в ходе аудита.

Возможность осуществления действий в ходе удаленного аудита может зависеть от степени доверия между аудитором и персоналом проверяемой организации. На уровне программы аудита следует

обеспечить соответствующее и рациональное применение методов аудита на месте и методов удаленного аудита для удовлетворительного достижения целей программы аудита.

В.2 Проведение анализа документа

Аудиторам следует учитывать:

- является ли информация в представленных документах:
 - полной (все ожидаемое содержание представлено в документе);
 - четкой (содержание соответствует другим достоверным источникам, таким как стандарты и нормативные документы);
 - последовательной (документ логично составлен и согласуется с другими сопутствующими документами);
 - актуальной (содержание актуализировано);
- охватывают ли анализируемые документы область аудита и обеспечивают ли достаточную информацию для достижения целей аудита
- способствует ли эффективному проведению аудита использование информации и коммуникационных технологий в зависимости от методов аудита: особое внимание необходимо уделить информационной безопасности в связи с применимыми нормативными документами по защите данных (в частности для информации, которая находится за пределами области аудита, но которая также содержится в документе).

ПРИМЕЧАНИЕ Анализ документа может дать представление о результативности управления документами, в рамках системы менеджмента проверяемой организации.

В.3 Выборка

В.3.1 Общие сведения

Выборочный аудит имеет место быть в тех случаях, когда непрактично или нерентабельно проверять всю доступную информацию в ходе аудита, например, если записи многочисленны или распределены территориально, и это осложняет освидетельствование каждого элемента в совокупности. Выборочный аудит большой совокупности - это процесс выбора менее, чем 100% элементов от общей совокупности доступных данных для получения и оценки свидетельств по характеристикам данной совокупности элементов и для формирования заключения, касающегося совокупности.

Целью выборочного аудита является предоставление информации аудиторам с целью обеспечения уверенности в том, что цели аудита могут или будут достигнуты.

Риск, связанный с выборкой, заключается в том, что выборка может быть нерепрезентативной для выбранной совокупности элементов, и поэтому заключение аудитора может быть ошибочным и отличаться от того, какое оно могло быть при оценивании всех элементов выборки. Могут возникнуть и другие риски, связанные с вариабельностью выбранных элементов совокупности и выбранным методом.

Обычно выборка аудита включает следующие этапы:

- установление целей плана выборки;
- выбор объема и состава совокупности элементов;
- выбор метода выборки;
- определение размера выбранной выборки;
- проведение выборки;
- сбор, оценка, отчетность и документирование результатов.

При применении метода выборки особое внимание следует уделять качеству существующих данных, так как выборка данных, которые являются недостаточными и неточными, не обеспечит желаемых результатов. Выбор подходящего образца должен быть основан как на принципах выборочного метода, так и на типе требуемых данных, например, чтобы сделать заключение о схеме поведения лица в конкретной ситуации или сделать вывод, проанализировав поведение всех задействованных лиц.

Отчётность о принятой выборке должна учитывать размер выборки, метод выбора и оценку, основанные на выборке и уровне достоверности.

При аудите также может быть использована как выборка, основанная на суждениях (см. п. В.3.2), так и статистическая выборка (см. п. В.3.3).

В.3.2 Выборка, основанная на суждениях

Выборка, основанная на суждениях, зависит от знаний, навыков и опыта группы аудиторов (см. п.7). Для выборки, основанной на суждениях, следует учитывать следующее:

- предыдущий опыт аудита в пределах области аудита;
- сложность требований (включая законодательные требования) для достижения целей аудита;
- сложность и взаимодействие процессов организации и элементов системы менеджмента;
- степень изменений процессов технологии, человеческого факторе или системе менеджмента;
- предварительно идентифицированные ключевые области риска и области улучшений;
- выходные данные мониторинга систем менеджмента.

Недостаток выборки, основанной на суждениях, заключается в том, что при ее применении невозможно провести статистической оценки неопределенности аудита и достигнутых заключений.

В.3.3 Статистическая выборка

Если принято решение об использовании статистической выборки, план выборки должен быть основан на целях аудита и информации о характеристиках общего числа совокупности элементов выборки.

– Метод статистической выборки использует процессы селективной выборки и основан на теории вероятности. Выборка, основанная на альтернативном признаке, применяется при наличии двух возможных выходных данных для каждой выборки (например, верный/неверный или прошло успешно/окончилось неудачей). Выборка, основанная на переменных величинах, применяется в тех случаях, когда выходные данные выборки появляются в непрерывном диапазоне значений.

– В плане выборки следует учитывать, относятся ли выходные данные к альтернативной величине или к переменной. Например, при оценке соответствия заполненной формы требованиям, установленным в процедуре, может быть использован подход, основанный на альтернативном признаке. При проверке возникновения инцидентов, связанных с пищевой безопасностью, или нарушений требований безопасности подход, основанный на переменных величинах, будет более подходящим.

– Ключевые элементы, влияющие на план выборки аудита:

- размер организации;
- число компетентных аудиторов;
- периодичность аудитов в течение года;
- время отдельного аудита;
- требуемый внешними сторонами уровень значимости.

– После того, как разработан план статистической выборки, важно рассмотреть уровень риска, который аудитор готов принять. Часто данный уровень риска рассматривается как приемлемый уровень значимости. Например, риск выборки в 5% соответствует приемлемому уровню значимости в 95%. Риск выборки в 5% означает то, что аудитор готов принять риск 5 к 100 (или 1 к 20) проанализированной выборки, и он не отражает фактическое значение, которое получится при анализе всей совокупности значений.

– При использовании статистической выборки аудиторам следует соответствующим образом документировать выполненную работу. Она должна включать описание совокупности элементов, которые подвергались выборке, критерии выборки для оценки (например, что является приемлемой выборкой), использованные статистические параметры и методы, число оценённых выборок и достигнутые результаты.

В.4 Подготовка рабочих документов

При подготовке рабочих документов группе аудиторов по каждому документу следует рассмотреть вопросы, представленные ниже:

- а) Какая запись аудита будет составлена при использовании данного рабочего документа?
- б) Какое мероприятие аудита связано конкретно с этим рабочим документом?
- с) Кто будет использовать данный рабочий документ?
- д) Какая информация необходима для подготовки данного рабочего документа?

Для комплексных аудитов рабочие документы должны быть разработаны так, чтобы избежать дублирования мероприятий аудита путем:

- группировки аналогичных требований различных критериев;
- согласования содержания сопутствующих контрольных листов и опросников.

Рабочие документы должны быть достаточными для того, чтобы учитывать все элементы системы менеджмента в пределах области аудита, и могут быть представлены на любых носителях.

В.5 Выбор источников информации

Источники выбранной информации могут отличаться в зависимости от области и сложности аудита, и могут включать следующее:

- интервью работников и иных лиц;
- наблюдение за деятельностью и за окружающей производственной средой и условиями на рабочем месте;
- документы, такие как политики, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешения, спецификации, схемы, контракты и приказы;
- записи, такие как записи о проведенных инспекциях, протоколы совещаний, отчеты по результатам аудитов, записи по программе мониторинга и результаты измерений;
- сводные данные, анализ и показатели результативности;
- информация о планах выборки в проверяемой организации и о процедурах управления процессами выборки и измерений;
- отчеты из других источников, например, обратная связь с потребителем, внешние исследования и измерения, иная соответствующая информация от внешних сторон и оценки поставщиков;
- база данных и сайты;
- имитация и моделирование.

В.6 Руководство по посещению площадок проверяемой организации

Для того, чтобы минимизировать влияние мероприятий аудита на рабочие процессы проверяемой организации, и для того, чтобы обеспечить охрану здоровья и безопасности труда группы аудиторов при посещении, следует учитывать следующее:

- а) планирование посещения:
 - обеспечить разрешение на посещение и доступ на те площадки проверяемой организации, которые необходимо посетить в соответствии с областью аудита;
 - предоставить аудиторам соответствующую информацию (например, инструктаж) по безопасности, охране здоровья (например, карантин), профессиональной безопасности и охране труда и культурным нормам, включая обязательную и рекомендованную вакцинацию и обследования при необходимости;
 - подтвердить у проверяемой организацией то, что любые требуемые средства индивидуальной защиты (СИЗ) будут доступны для группы аудиторов при необходимости;
 - убедиться в том, что посещаемый персонал будет проинформирован о целях и области аудита, за исключением внеплановых аудитов;
- б) действия на месте:
 - избегать излишнее вмешательство в операционные процессы;
 - обеспечить использование, как положено, группой аудиторов СИЗ;
 - обеспечить доведение до сведения аудиторов процедуры действий в чрезвычайных ситуациях (например, аварийные выходы, места сборов);
 - сообщить о графике аудита, для того чтобы минимизировать его невыполнение;

- установить размер группы аудиторов и число сопровождающих и наблюдателей в соответствии с областью аудита, для того чтобы избежать вмешательства в операционные процессы, насколько это возможно;
- не прикасаться и не управлять оборудованием, в случае, когда не получено однозначное разрешение, даже если достаточно компетентности и есть лицензии;
- при возникновении инцидента в ходе посещения площадки руководителю группы аудиторов следует проанализировать ситуацию с проверяемой организацией и при необходимости с заказчиком аудита и достигнуть согласия в том, будет ли аудит прерван, изменен или продолжен;
- при использовании фото и видео материалов заранее получить разрешение у руководства и учитывать вопросы безопасности и конфиденциальности, избегать съемки отдельных лиц без их на то разрешения;
- при использовании копий любых видов документов заранее получить на это разрешение и учитывать вопросы конфиденциальности и безопасности;
- при ведении записей избегать сбор персональных данных, если этого не требуют цели и критерии аудита.

V.7 Проведение интервью

Интервью - одно из важных средств сбора информации - следует проводить с учетом ситуации и особенностей опрашиваемого лица, лично или посредством коммуникационных средств. Вместе с этим аудитору следует учитывать следующее:

- интервью следует проводить с лицами соответствующего уровня и функций, осуществляющими деятельность и задания, входящие в область аудита;
- интервью следует, как правило, проводить в обычное рабочее время и, где возможно, на обычном рабочем месте опрашиваемого;
- попытаться сделать так, чтобы опрашиваемый человек находился в комфортной для себя обстановке перед началом и в течение интервью;
- причины интервью и ведение записей следует объяснять;
- интервью можно начать с предложения сотруднику описать свою рабочую деятельность;
- тщательно выбирать типы вопросов для интервью (например, открытый, закрытый, наводящий вопрос);
- результаты интервью следует обобщить и проанализировать с опрашиваемым лицом;
- следует поблагодарить опрашиваемого работника за участие и сотрудничество.

V.8 Наблюдения аудита

V.8.1 Определение наблюдений аудита

При определении наблюдений аудита следует учитывать следующее:

- последующие мероприятия по записям и заключениям по предыдущим аудитам;
- требования заказчика аудита;
- наблюдения, выходящие за рамки обычной практики, или возможности для улучшения;
- размер выборки;
- категоризацию (при необходимости) наблюдений аудита.

V.8.2 Запись соответствий

При записи соответствий аудитору следует учитывать следующее:

- идентификацию критериев аудита, относительно которых устанавливается соответствие;
- свидетельство аудита для обоснования соответствия;
- декларирование соответствия при необходимости.

V.8.3 Запись несоответствий

При записи несоответствий аудитору следует учитывать следующее:

- описание или ссылка на критерии аудита;
- декларирование соответствия;

- свидетельство аудита;
- соответствующие наблюдения аудита при необходимости.

В.8.Рассмотрение наблюдений, относящихся к множественным критериям

В течение аудита существует возможность идентифицировать наблюдения, относящиеся к множественным критериям. При идентификации аудитором наблюдений по одному критерию в комплексном аудите аудитор должен учитывать возможное влияние на соответствующие или аналогичные критерии иной системы менеджмента.

В зависимости от договоренности с заказчиком аудита аудитор может выдвигать:

- отдельные наблюдения по каждому критерию; или
- одно наблюдение, объединяющее ссылки на множественные критерии.

В зависимости от договоренности с заказчиком аудита аудитор может давать рекомендации проверяемой организации, как реагировать на данные наблюдения.

Библиография

1. ИСО 2859-4, Процедуры выборочного контроля по альтернативному признаку – Часть 4. Оценка соответствия заявленному уровню качества
2. ИСО 9000:2005, Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
3. ИСО 9001, Системы менеджмента качества. Требования
4. ИСО 14001, Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению
5. ИСО 14050, Менеджмент окружающей среды - Словарь
6. ИСО/МЭК 17021:2011, Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента
7. ИСО/МЭК 20000-1, Информационные технологии. Менеджмент услуг. Часть 1. Требования к системе менеджмента услуг
8. ИСО 22000, Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к любым организациям в продуктовой цепи
9. ИСО/МЭК 27000, Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Общее представление и словарь
10. ИСО/МЭК 27001, Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования
11. ИСО/МЭК 27002, Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Свод установленных правил менеджмента информационной безопасности
12. ИСО/МЭК 27003, Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Руководство по внедрению системы менеджмента информационной безопасности
13. ИСО/МЭК 27004, Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Менеджмент информационной безопасности. Измерения
14. ИСО/МЭК 27005, Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Менеджмент рисков информационной безопасности
15. ИСО 28000, Технические условия на системы менеджмента безопасности цепи поставок
16. ИСО 30301¹, Информация и документация. Системы менеджмента для ведения записей. Требования
17. ИСО 31000, Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания
18. ИСО 39001², Системы управления безопасностью дорожного движения. Требования и руководство по применению
19. ИСО 50001, Системы энергетического менеджмента. Требования с руководством по применению
20. Руководство 73:2009, Менеджмент риска. Словарь
21. OHSAS 18001:2007, Системы менеджмента в области профессиональной безопасности и охраны труда - Требования
22. Группа по практике проведения аудитов согласно ISO 9001, www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
23. Дополнительные руководящие² указания по ИСО 19011, www.iso.org/19011auditing

¹ Опубликован

² В процессе подготовки