

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP



СОДЕРЖАНИЕ

- НАПРАВЛЕНИЕ АУДИТА (AUDIT TRAIL)**
- АУДИТ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА**
- АУДИТ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ И НОРМАТИВНЫХ ТРЕБОВАНИЙ**
- ПОДХОД К ДЕМОСТРИРОВАНИЮ
ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТИ* РЕЗУЛЬТАТОВ ИЗМЕРЕНИЯ**
- ОБЪЕКТИВНОСТЬ
АУДИТОРА ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ И КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ**

Материалы ISO 9001 Auditing Practices Group
предоставлены по совместному разрешению

International Accreditation Forum, Inc.
53 Manuka Circle, Cherrybrook
NSW 2126
Australia
Email: secretary@iaf.nu



International Organization for Standardization (ISO)
1, rue de Varembe
CH-1211 Geneve 20
Switzerland
Email: central@iso.org



Авторские права принадлежат IAF и ISO.
Разрешение предоставлено 23.10.2009

- Перевод осуществлен на средства редакции журнала «Das Management»
- Редакция журнала «Das Management» выражает персональную благодарность Чарльзу Корри (секретариат ISO/TC 176/SC 2 и ISO 9001 Auditing Practices Group) за содействие и предоставление разрешения на перевод и публикацию «Материалов ISO 9001 Auditing Practices Group» и «Пакета вводных и вспомогательных документов по ISO 9000»
- Материал размещен в свободном доступе на интернет-сайте www.das-management.info



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 10 декабря 2009

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство по вопросу:**

Направление аудита (Audit trail)

Нижеприведенная работа Дэвида Джона Сира (David John Seer) является адаптацией статьи в журнале IRCA's **INform** journal (выпуск № 24, декабрь 2009, <http://www.irca.org/inform/issue24/Seear.html>)

1. Введение

Существует большое количество важных элементов, имеющих место при проведении аудита на профессиональном уровне. Некоторые требования, как, например, необходимость проверить процесс, определены в ISO 9000. Однако, есть один элемент проведения аудита, который отсутствует в терминах и определениях стандарта ISO 9000 – это **направление аудита**. (audit trail)

Проведение аудита процесса, не следуя направлению аудита, является единственной наиболее важной причиной того, что аудиты не являются результативными.

2. Что такое путь аудита?

При том, что в ISO 9000 отсутствует определение, стандартный словарь дает следующее определение понятиям 'audit' и 'trail':

Систематический подход к сбору данных на основе определенной выборки, так чтобы выходные данные серии взаимосвязанных процессов соответствовали ожидаемым выходным данным.

Но что это означает на практике?

Следование направлению аудита хотя и реализуется некоторыми аудиторами, однако, ни в коем случае не является общепринятым. Не удастся гарантировать, что все аудиты осуществляют проверки процессов, следуя направлению аудита, который подрывает их надежность. Аудиторам следует понимать путь процесса, который они проверяют, и проводить аудит соответствующим образом, гарантируя выполнение требований процесса.

Например, само собой разумеется, что аудиторы посетят торговый зал. Это позволит аудитору увидеть, что происходит, и определить конкретные номера заказов на работы, выполняемые в это время. По этой информации в отделе сбыта легко определить установленную спецификацию на данный продукт или услугу и сделать необходимую выборку. Это значит, что процесс может быть проконтролирован для того, чтобы убедиться в том, что происходящее управляется и будет соответствовать требуемой спецификации. Так устанавливается направление аудита, и затем осуществляется прослеживание.

Используя в качестве примера деятельность по закупкам, вам необходимо определить, какой материал или оборудование закуплено по отобранному вами заказу. Всегда важно понять, что движет процессом. В данном случае, это обычно заявка, которая определяет желаемое.

Если аудитор не понимает спецификации, то он или она не может проверить, отвечает ли прослеживаемый процесс требованиям заявки.

- Чего требует заявка – соответствует ли это установленной спецификации?
- Как принимается решение о закупке?
- Как принимается решение о спецификации? Адекватно ли это?
- Кто решает, что требуется, и имеет ли он полномочие?
- Кто выбирает поставщика и по каким критериям?
- Каков процесс анализа цены?
- Какова спецификация, рекомендованная поставщику?
- Какие стандарты используются: национальные или международные?
- Что управляет процессом?
- Есть ли специальные требования к упаковке при поставке?

Таковы некоторые из вопросов, которые необходимо рассмотреть и многие из которых подчиняются пунктам стандарта ISO 9001.

3. Правильные выборки

Стартовая точка аудита заключается в использовании выборки и определении пути процесса и применяемых мер контроля. Существенное значение имеет то, чтобы выборки были связаны и их источником был один и тот же путь. Очень часто, выборки берутся на разных стадиях процесса и не имеют отношение или не связаны с первоначальной выборкой, а это значит, что аудитор не сможет проверить функционирование процесса. Он сможет только проверить, заполнен ли правильно конкретный документ.

Процедуры, формы, контрольные листки и т.д. - все это гарантирует, что процесс управляется и контролируется результативно. Важно, чтобы аудитор уделит время тому, чтобы понять, что требуется согласно проверяемому им процессу.

Для аудитора второй или третьей стороны невозможно проводить аудит организации, если

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP

он не уделяет время пониманию спецификации на продукцию или услугу, включая нормативные и правовые требования. Именно данный профессиональный подход к проведению аудита позволяет аудитору определить любые слабые стороны процесса и принять решение в отношении того, способна ли организация соответствовать установленным требованиям. Подход, основанный на следовании направлению аудита, применим к любому аудиту, будь-то внутренний аудит или аудит второй либо третьей стороной.

Об авторе

David John Seear C. Eng. (daveseear@btinternet.com) провел 12 лет на море, где дослужился до должности Главного инженера, после чего последовало 20 лет с Shell UK, где он был назначен 'Руководителем по качеству и достижениям' в отделе Shell UK Materials. Он представлял UK в Техническом комитете ISO /TC176 в течение 3 лет, а также Конфедерацию Британской Промышленности (Confederation of British Industry) в соответствующем национальном (зеркальном комитету ISO/TC 176) комитете UK. В настоящее время работает в PDQ Management Services.

Дальнейшую информацию по ISO 9001 Auditing Practices Group смотрите в: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group*

Обратная связь используется *ISO 9001 Auditing Practices Group* для того, чтобы определить, нужна ли разработка дальнейших рекомендательных документов и следует ли пересмотреть действующие рекомендации.

Комментарии к статьям или презентации можно присылать по адресу email: charles.corrie@bsigroup.com.

Другие статьи и презентации ISO 9001 Auditing Practices Group можно скачать с web sites:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Disclaimer

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.

© ISO & IAF 2009 – All rights reserved



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 5 июня 2009

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство по вопросу:**

Аудит результативности внутреннего аудита

1. Введение

Организациям, стремящимся к созданию соответствующей, адекватной и результативной системы менеджмента качества, необходимо проводить внутренние аудиты для того, чтобы обеспечить функционирование СМК в соответствии с намеченными целями, выявление слабых звеньев, а также потенциалов улучшения. Внутренний аудит действует как механизм обратной связи для высшего руководства; он может дать высшему руководству и другим заинтересованным сторонам уверенность в том, что система отвечает требованиям ISO 9001. То, каким образом управляется процесс внутреннего аудита, является ключевым фактором обеспечения результативности системы менеджмента качества.

2. Требования и рекомендации

2.1 ISO 9001, пункт 8.2.2, утверждает следующее:

8.2.2 Внутренний аудит

“Программа аудита должна планироваться с обязательным учетом при этом статуса и значения проверяемых процессов и подразделений, а также результатов предыдущих проверок.”

Это требование имеет целью сконцентрировать программу внутреннего аудита на тех процессах и участках, где ранее случались проблемы или где существует вероятность их возникновения (по причине характера самих процессов). Эти проблемы могут быть обусловлены, например, человеческим фактором, возможностями процесса, чувствительностью измерения, изменением требований потребителя, изменениями в производственной среде и т.д..

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP

Процессы с высоким уровнем риска в отношении дефектов или несоответствий следует считать приоритетными в программе внутреннего аудита.

Особое внимание следует уделять процессам, у которых высокий уровень риска обусловлен такими факторами, как:

- серьезные последствия выхода из строя для производительности процесса;
- неудовлетворенность клиентов;
- несоответствие нормативным и регуляторным требованиям к продукту (или процессу).

2.2 ISO 9004:2000, пункт 8.2.1.3

“Высшему руководству следует обеспечить разработку эффективного и результативного процесса проведения внутренних аудитов для оценки сильных и слабых сторон системы менеджмента качества. Процесс внутренних аудитов служит инструментом управления в целях независимой оценки любого указанного процесса или деятельности. Процесс внутренних аудитов дает нам независимый инструмент для применения с целью получения объективного доказательства выполнения установленных требований, поскольку внутренний аудит оценивает результативность и эффективность организации”.

Эта рекомендация ISO 9004 подчеркивает необходимость в эффективном использовании ресурсов при проведении внутренних аудитов. (Примечание. Эта рекомендация ISO 9004 не является аудитуемым требованием для оценки соответствия ISO 9001).

3. Рекомендация по аудиту

При проверке процессов внутренних аудитов аудиторами третьей стороны им следует дать оценку таким факторам, как:

- компетентность, необходимая и задействованная при аудите,
- анализ риска, выполненный организацией (если он выполнен) при планировании внутренних аудитов,
- степень участия высшего руководства в процессе внутренних аудитов,
- рекомендация ISO 19011 (однако обратить внимание на то, что ISO 9001 *не требует* от организации применять ISO 19011),
- каким образом результаты процесса внутренних аудитов используются организацией для оценки результативности ее СМК и для определения возможностей улучшения.

Аудитору третьей стороны необходимо:

а) дать оценку подходу организации к определению критических моментов, а также других параметров;

Например, определила ли организация:

- свои процессы, являющиеся критическими для качества продукции;
- свои комплексные процессы или те, которые требуют особого внимания;
- процессы, требующие утверждения (валидации);
- процессы, требующие квалифицированного персонала;
- процессы, требующие плотного мониторинга (контроля) параметров;

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP

- свои контрольно-измерительные средства, требующие частой калибровки и/или поверки;
- свои действия и процессы, происходящие в многочисленных территориальных подразделениях и/или являющиеся трудоемкими и т.д. ;
- процессы, в которых возникли проблемы или имеется риск;
- разработанные индикаторы качества продуктов, определяющие результативность и эффективность мероприятий и их согласованность с общими целями и задачами организации.?

Использует организация подобную информацию при установлении периодичности аудита таких процессов и работ?

b) дать оценку компетентности внутренних аудиторов и групп организации;

Следует найти доказательство того, что организация:

- определила требования к компетентности своих внутренних аудиторов;
- провела соответствующее обучение;
- имеет процедуру мониторинга уровня своих внутренних аудиторов и групп аудиторов;
- включает в группы персонал, обладающий соответствующими профессиональными знаниями (так, чтобы сотрудники были способны определить, в каких случаях вероятность отклонения может привести в конкретном процессе или работе к значительным последствиям для качества продукта).

Следует также оценить, понимают ли внутренние аудиторы риск утраты доверия, который может отразиться на результате процесса аудита, если они:

- не обратят внимание на что-либо, имеющее отношение к результату аудита;
- сделают неадекватную выборку;
- придадут значение неправильно отобранному доказательству;
- отклонятся от плана аудита и процедур проведения внутренних аудитов.

c) дать оценку планированию аудитов;

Организации следует максимально использовать имеющиеся ресурсы в процессе выполнения работ по проведению внутренних аудитов. Этому может помочь применение основанного на риске подхода при планировании внутренних аудитов.

Следует выяснить, рассматривала ли организация (во время процесса внутренних аудитов) применение основанного на риске подхода при разработке плана аудитов, в целях обеспечения результативного и эффективного использования ресурсов. Это позволило бы также минимизировать присущий риск провала аудита и результатов аудита при реализации процесса внутренних аудитов.

Организации следует иметь процедуру использования результатов предыдущих аудитов при планировании будущих.

d) найти подтверждение того, что организация внедрила результативную программу внутренних аудитов.

Учитывая вышеуказанные факторы и проверив, приводят ли внутренние аудиты к ощутимым улучшениям СМК, аудиторы 3^{ей} стороны должны сделать вывод о том, внедрила ли организация результативную программу внутренних аудитов и дают ли результаты внутренних аудитов подтверждение анализа результативности СМК.

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP

Дальнейшую информацию по ISO 9001 Auditing Practices Group смотрите в: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group*

Обратная связь используется *ISO 9001 Auditing Practices Group* для того, чтобы определить, нужна ли разработка дальнейших рекомендательных документов и следует ли пересмотреть действующие рекомендации.

Комментарии к статьям или презентации можно присылать по адресу email: charles.corrie@bsigoup.com.

Другие статьи и презентации ISO 9001 Auditing Practices Group можно скачать с web sites:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Disclaimer

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.

© ISO & IAF 2009 – All rights reserved



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 5 июня 2009

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство по вопросу:**

Аудит законодательных и нормативных требований

ISO 9001 требует от организации определения и управления законодательными и нормативными требованиями, **применимыми к ее продукции (в том числе услугам)**. Организация сама решает, как это сделать в рамках своей СМК.

Организации следует продемонстрировать, что законодательные и нормативные требования, применимые к ее продукции / услугам, надлежащим образом идентифицированы, являются доступными и легко находимыми.

Аудиторам необходимо знать общие и специальные законодательные и нормативные требования, применимые к продукции / услугам, входящим в сферу действия СМК. На стадии подготовки к аудиту аудиторам следует получить соответствующую информацию от внутренних и внешних источников касательно этих законодательных и нормативных требований. Это позволит им сделать вывод о пригодности СМК обращаться с такими требованиями. Эти требования необходимо определить и интегрировать в деятельность организации по управлению ресурсами и осуществлению жизненного цикла продукции.

На этапе проведения аудита аудиторам следует:

- убедиться в том, что у организации имеется методология идентификации, поддержания и актуализации всех применимых законодательных и нормативных требований;
- убедиться в том, что эти законодательные и нормативные требования применяются как «входные данные процесса» в ходе мониторинга «выходных данных процесса» для достижения соответствия требованиям;
- убедиться в том, что любое заявленное соответствие стандартам, законодательным и нормативным требованиям и т.д. демонстрируется организацией надлежащим образом;
- при выявлении во время аудита свидетельства о том, что не учтена конкретная информация, касающаяся законодательных и нормативных требований, аудиторам следует оформить несоответствие;
- аудиторам следует оформить несоответствие так же в том случае, если непосредственно установлено отклонение от таких требований.

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP

Аудиторам следует избегать делать заявления о том, какие законодательные и нормативные требования применимы к продукции / услугам организации, или в отношении способов соответствия в связи с возможной ответственностью.

Несоответствия следует оформлять только в ситуациях, когда установлены недостатки системы или прямое нарушение в отношении законодательных и нормативных требований, применяющихся к продукции / услугам организации.

Однако, если во время аудита в этой связи обнаруживается несоответствие другому типу законодательных и нормативных требований (например, охрана здоровья и безопасность, защита окружающей среды и т.д.), то этот факт не может быть проигнорирован аудиторами. О нем следует немедленно сообщить проверяемой организации и, если требуется, клиенту (заказчику) аудита.

Если аудиторы узнают о каком-либо преднамеренном правовом несоответствии, которое может повлиять на имидж и доверие к СМК, перед, во время или после аудита (в том числе, например, нарушение антимонопольного закона, закона о труде, норм охраны здоровья и безопасности или защиты окружающей среды), то это следует принять во внимание и проанализировать затем соответствующим образом. Помимо действия, связанного с регуляторными органами, аудиторы должны дать оценку результативности СМК в отношении выполнения требований потребителя (установленных или обычно предполагаемых) и сообщить об этом руководству органа по сертификации/регистрации в целях принятия им соответствующих мер.

Дальнейшую информацию по ISO 9001 Auditing Practices Group смотрите в: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group*

Обратная связь используется ISO 9001 Auditing Practices Group для того, чтобы определить, нужна ли разработка дальнейших рекомендательных документов и следует ли пересмотреть действующие рекомендации.

Комментарии к статьям или презентации можно присылать по адресу email: charles.corrie@bsigroup.com.

Другие статьи и презентации ISO 9001 Auditing Practices Group можно скачать с web sites:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Disclaimer

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The ISO 9001 Auditing Practices Group does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.

© ISO & IAF 2009 – All rights reserved



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 10 декабря 2009

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство по вопросу:**

Подход к демонстрированию прослеживаемости* **результатов измерения**

1. Краткая справка

Одно из требований стандарта ISO 9001 заключается в “управлении контрольно-измерительным оборудованием”, а подпунктом этого требования является следующее “...измерительное оборудование должно калиброваться или поверяться, либо то и другое, через определенные промежутки времени, или перед применением относительно образцовых средств измерения, прослеживаемых до международных или национальных образцовых средств измерения...”

Для аудиторов важно найти демонстрируемое, объективное доказательство такой прослеживаемости для измерительного оборудования в процессе проведения аудита в организации. Прослеживаемость⁶ требует установленной иерархии калибровки.

Организациям следует обеспечить такое положение, чтобы измерения, выполняемые с целью оценки их продукции, услуг или оборудования (для безопасности, качества, охраны здоровья и окружающей среды), или измерения, выполняемые при помощи их собственных изделий, прослеживались до единиц Международной системы измерений (SI) либо до оговориваемого способа испытаний.

При испытании не всегда может оказаться возможным добиться прослеживаемости до единиц SI; в таких случаях прослеживаемость может быть достигнута благодаря применению проверенных способов испытания, калиброванного оборудования и сертифицированных стандартных образцов. Даже при определении эмпирической величины можно проследить измерение до результата специального применяемого метода испытания (например, содержание жира, подсчет колонии насекомых).

⁶ Международный словарь по метрологии (VIM/3-2007) использует выражение “Метрологическая прослеживаемость” и именно это подразумевается под “Прослеживаемостью” в настоящей статье.

Требование к прослеживаемости измерений и связанным с этим процедурам управления качеством установлены для лабораторий в ISO/IEC 17025 *Общие требования к компетентности лабораторий по испытаниям и калибровке* (см. Раздел 5.6 и 5.9).

Аудиторам, занимающимся сертификацией, следует всегда стремиться к нахождению объективного доказательства такой прослеживаемости измерений.

2. Осуществление

Аудиторам органов по сертификации следует знать о том, что существуют четко установленные требования в отношении принятия подтверждения прослеживаемости измерений.

При оценке прослеживаемости следует учитывать следующее утверждение, взятое из ILAC/IAF JCCC:

“Единица измерительного оборудования должна быть признана как обеспечивающая прослеживаемость до международно или национально признанных образцовых средств измерения, если она была калибрована/поверена одним из следующих органов и имеет точность, соответствующую проводимому измерению:

(a) Можно ли проследить калибровку до оборудования, калиброванного в метрологической или калибровочной лаборатории, аккредитованной для рассматриваемого измерения национальным органом по аккредитации лабораторий, подписавшим Соглашение Международной Кооперации по Аккредитации Лабораторий (ILAC) о взаимопризнании.

(b) Если калибровка проведена Национальной Лабораторией по Метрологии (НЛМ), то приведена ли НЛМ в списке Приложения С в базе данных Международного Бюро Мер и Весов (BIPM), разработанной по Соглашению Комитета Мер и Весов (CIPM) о взаимопризнании, для рассматриваемого измерения.

В качестве гарантии того, что измерения входят в область аккредитации органа по измерениям, виды измерений должны быть представлены на сертификате или в отчете, содержащем логотип одной из вышеуказанных организаций.”

Аудиторам следует проверить тот факт, что измерения являются прослеживаемыми и что по возможности используются аккредитованные лаборатории.

Дальнейшую информацию по ISO 9001 Auditing Practices Group смотрите в: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group*

Обратная связь используется *ISO 9001 Auditing Practices Group* для того, чтобы определить, нужна ли разработка дальнейших рекомендательных документов и следует ли пересмотреть действующие рекомендации.

Комментарии к статьям или презентации можно присылать по адресу email: charles.corrie@bsigroup.com.

Другие статьи и презентации ISO 9001 Auditing Practices Group можно скачать с web sites:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Disclaimer

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.

© ISO & IAF 2009 – All rights reserved



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 30 July 2005

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство по вопросу:**

ОБЪЕКТИВНОСТЬ АУДИТОРА **ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ И КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ**

Независимость и объективность аудиторов являются основными предпосылками результативного и последовательного аудита.

Настоящая работа дает рекомендации самим аудиторам и органам, заинтересованным в эффективной работе аудиторов, т. е. органам по сертификации/регистрации (CRB) и аккредитации (см. также ISO/PAS 17001).

1. Область применения

1.1 Общей целью сертификации третьей стороной является обеспечение доверия ко всем сторонам, рассчитывающим на сертификацию. Основными принципами обеспечения доверительности являются независимость, объективность и компетентность как в поступках, так и по внешнему виду.

1.2 Настоящая работа касается только вопросов, связанных с угрозами для независимости и объективности аудиторов и с гарантирующими их мерами.

2. Обязательство объективности органов по сертификации/регистрации

2.1 Организационная структура и процедуры органа сертификации (CRB), пользующегося услугами аудиторов, должны давать представление о том, как выполняется важнейшее требование ОБЪЕКТИВНОСТИ.

2.2 CRB должен продемонстрировать при помощи политик, процедур и учебных мероприятий, каким образом он поступает с прессингом и другими факторами, которые могут или ожидается, что могут скомпрометировать объективность аудитора, и которые могут возникнуть в результате разнообразия видов деятельности, взаимоотношений и других обстоя-

тельств, а также разных личных качеств и характеристик аудиторов, которые могут стать источниками предвзятого отношения.

3. Угрозы для объективности аудитора

3.1 Угрозы для объективности аудитора являются источниками потенциальной предвзятости, которые могут или ожидается, что могут скомпрометировать способность аудитора делать беспристрастные наблюдения и выводы во время аудита.

Поскольку угрозы могут или ожидается, что могут скомпрометировать способность аудитора делать беспристрастные наблюдения и выводы во время аудита, органы по сертификации должны идентифицировать и проанализировать влияния угроз, являющихся источником потенциальной предвзятости.

3.2 Угрозы создаются разными видами деятельности, взаимоотношений и другими обстоятельствами. Чтобы понять характер этих угроз и их потенциальное влияние на объективность аудитора, CRB следует идентифицировать виды угроз, вызываемых конкретными видами деятельности, взаимоотношений или другими обстоятельствами. Ниже приводится перечень примеров видов угроз, которые могут вызвать прессинг и другие факторы, способные привести к предвзятости при проведении аудита.

Хотя этот перечень не является взаимоисключающим или исчерпывающим, он показывает, тем не менее, широкое разнообразие видов угроз, которые необходимо учитывать органам по сертификации при анализе проблем независимости и объективности аудиторов.

- Угрозы заинтересованности (своекорыстия) — это угрозы, возникающие, когда аудитор действует в своих интересах. Сюда относятся эмоциональные, финансовые или другие личные интересы аудитора. Аудиторы могут предпочесть, осознанно или неосознанно, свои интересы интересам проведения аудита системы менеджмента. Например, взаимоотношения CRB с клиентами создают финансовую заинтересованность, поскольку клиенты платят CRB за услуги. У аудиторов тоже есть финансовая заинтересованность, если они владеют акциями проверяемой организации, и они могут иметь эмоциональную или финансовую заинтересованность, если между членами семьи аудитора и проверяемой организацией существуют трудовые отношения.
- Угрозы, вытекающие из самоанализа — это угрозы, возникающие, когда аудитор анализирует работу, сделанную им самим или коллегами. Бывает труднее оценить беспристрастно работу своей организации, чем работу кого-либо другого или другой организации. Поэтому угроза самоанализа может возникнуть, когда аудиторы анализируют оценки и решения, сделанные ими самими или кем-либо из их организации.
- Угрозы, вытекающие из дружественных отношений (или доверия) — это угрозы, возникающие, когда аудиторы находятся под влиянием тесных взаимоотношений с проверяемой организацией. Такая угроза существует, если аудиторы относятся недостаточно скептически к заявлениям проверяемой организации и в результате этого слишком легко принимают точку зрения проверяемого благодаря своим близким отношениям или доверию к проверяемому. Например, такая угроза может возникнуть, когда аудитор имеет особенно близкие или продолжительные личные или профессиональные взаимоотношения с проверяемой организацией.

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP

- Угрозы устрашения — это угрозы, возникающие, когда аудиторы принуждаются или считают, что их принуждают, открыто или тайно со стороны проверяемой организации или другой заинтересованной стороны. Такая угроза может возникнуть, например, когда аудитору или CRB угрожает замена из-за несогласия с применением проверяемой организацией какого-либо конкретного требования нормативного документа, используемого в качестве основы аудита.
- Угрозы, связанные с юридической защитой (например, орган или его персонал действует в поддержку или против данной проверяемой организации, которая в то же время является его клиентом, при решении спорного вопроса или судебного рассмотрения).
- Угрозы конкуренции (например, между проверяемой организацией и законтрактованным техническим экспертом).

4. Меры, гарантирующие объективность аудиторов

4.1 CRB следует обеспечить меры, смягчающие или исключаящие угрозы для объективности аудиторов. К этим мерам могут относиться запреты, ограничения, раскрытие сведений, политика, процедуры, практики, стандарты, правила, установленные мероприятия и условия окружающей среды. Их следует регулярно пересматривать для обеспечения непрерывной актуальности.

Примечание 1. Меры гарантии существуют в среде, в которой аудиты проводятся или могут быть санкционированы независимыми инстанциями, принимающими решение в ответ на угрозы, вызванные различными видами деятельности, взаимоотношений и другими обстоятельствами. Один из способов описания мер гарантии определяется средой, в которой они действуют.

4.2 Например, к мерам гарантии, существующим в среде проведения аудита, относятся:

- значимость CRB и отдельных аудиторов накладывается на их репутацию;
- аккредитационные программы органов по сертификации, которые дают оценку соответствия всей организации профессиональным стандартам и регуляторным требованиям в отношении объективности;
- общий контроль со стороны комитетов CRB и структур управления (например, правления директоров), касающийся соответствия критериям объективности;
- другие аспекты корпоративного управления, в том числе культура CRB, поддерживающая процесс сертификации и объективность аудиторов;
- правила, стандарты и кодексы профессионального поведения аудиторов;
- увеличение количества санкций и возможность таких действий со стороны аккредитационных органов/IAF и др. и
- юридическая ответственность органов по сертификации.

4.3 Например, к мерам гарантии, существующим в самих органах по сертификации в качестве компонента системы менеджмента, относятся:

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP

- поддержание культуры в CRB, подчеркивающей ожидания того, что аудиторы не будут действовать в узких интересах, и важность хорошего качества аудитов и объективности аудитора;
- сохранение профессиональной среды и культуры в CRB, поддерживающей поведение всего персонала в соответствии с требованиями объективности аудитора;
- системы менеджмента, включающие политику, процедуры и практики, непосредственно связанные с поддержанием объективности аудитора;
- другие политика, процедуры и практики, такие, как те, что касаются ротации персонала, внутреннего аудита и требований в отношении внутренних консультаций по техническим вопросам;
- политика в отношении приема на работу, учебы, продвижения, удержания и поощрения, процедуры и практики, подчеркивающие важность объективности аудитора, потенциальные угрозы, вызываемые разными обстоятельствами, с которыми аудиторы могут столкнуться в CRB, и необходимость для аудиторов оценивать свою объективность по отношению к конкретному клиенту после рассмотрения мер гарантии на месте с целью уменьшения или исключения этих угроз.

4.4 Другой способ описания гарантий определяется их характером. Например:

- превентивные меры гарантии — например, вводная программа для вновь принятых аудиторов, подчеркивающая важность объективности аудитора;
- меры гарантии в отношении угроз, возникающих при специальных обстоятельствах — например, запреты, касающиеся определенных трудовых отношений между членами семей аудиторов и клиентами CRB;
- меры гарантии, эффект которых заключается в сдерживании нарушений, других мер путем наказания нарушителей — например, методика нулевой толерантности, позволяющая аккредитационным органам немедленно приостановить или отменить аккредитацию.

4.5 Альтернативным способом описания мер безопасности является описание по степени, в которой они ограничивают действия или взаимоотношения, которые считаются угрозой для объективности аудиторов, например, запрет на проведение консультаций аудитуемых клиентов аудиторами.

4.6 При оценке независимости своих аудиторов CRB следует учитывать:

- прессинг и другие факторы, которые могут привести или предполагается, что могут привести к предвзятости при аудите — описываются здесь как угрозы для независимости аудитора;
- контрольные действия, которые могут снизить или исключить эффект такого прессинга или других факторов — описываются здесь как меры гарантии независимости аудитора;
- значение такого прессинга и других факторов и результативность контроля;
- вероятность того, что прессинг и другие факторы после рассмотрения результативности контроля, достигают уровня, когда они компрометируют или могут считаться, что компрометируют способность аудитора сохранять беспристрастность при аудите.

5. Оценка уровня риска для объективности

Органу по сертификации следует оценить уровень риска для объективности путем рассмотрения типа и значимости угроз для объективности аудитора и типы и результативность мер гарантии. Этот основной принцип описывает процесс, которым CRB следует идентифицировать и оценивать уровень риска для объективности, возникающего как следствие различных видов деятельности, взаимоотношений или других обстоятельств.

Примечание 1. Уровень риска может быть выражен в виде точки на континууме (сплошной среде), которая колеблется от “нет риска” до “максимального риска.” Один из способов описания этих конечных точек, сегментов континуума риска между этими конечными точками и вероятности компрометации объективности, которой соответствуют конечные точки и сегменты, выглядит следующим образом:

Таблица 1 — Уровень риска объективности

| Нет риска | Отдаленный риск | Некоторый риск | Высокий риск | Максимальный риск |
|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Компрометация объективности фактически невозможна | Компрометация объективности очень маловероятна | Компрометация объективности возможна | Компрометация объективности вероятна | Компрометация объективности фактически реальна |

Повышение вероятности компрометации объективности →

Примечание 2. Хотя это невозможно измерить точно, тем не менее, уровень риска для какого-либо конкретного вида деятельности, взаимоотношения или других обстоятельств, способных вызвать угрозу объективности аудитора, можно описать как один из сегментов или одну из конечных точек на континууме риска.

6. Определение приемлемости уровня риска для объективности

6.1 Органу по сертификации следует определить, находится ли уровень риска в приемлемой позиции на континууме риска. CRB следует оценить приемлемость риска, возникающего в результате различных видов деятельности, взаимоотношений или других обстоятельств. Эта оценка требуется для того, чтобы определить, исключают ли или адекватно смягчают меры гарантии угрозы для объективности аудитора, возникающие в результате различных видов деятельности, взаимоотношений или других обстоятельств. Если нет, то CRB следует принять решение о том, какие дополнительные меры (в том числе запретительные) или их комбинация смогут снизить риск и соответствующую вероятность компрометации объективности до приемлемо низкого уровня.

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP

6.2 Некоторые риски в среде прохождения аудита, например, когда проверяемая организация платит аудитору, не могут быть полностью исключены и поэтому CRB всегда акцептирует некоторую долю риска для объективности аудитора. Тем не менее, при наличии угроз CRB следует ориентироваться на приемлемость только очень низкого уровня риска. Только такая небольшая вероятность компрометации объективности согласуется как с определением, так и с целью понятия объективности аудитора.

6.3 Некоторые угрозы для объективности аудитора могут действовать только на некоторых представителей или некоторые группы внутри CRB и значимость некоторых угроз может быть разной в зависимости от представителей или групп. Чтобы обеспечить приемлемо низкий уровень этого риска, CRB следует определить представителей или группы, подверженные угрозам и значимость этих угроз. Для разных представителей и групп можно подобрать разные виды мер гарантии в зависимости от их роли во время аудита.

6.4 CRB следует обеспечить, чтобы выгода от снижения риска в результате введения дополнительных мер превышала затраты на эти меры. Хотя выгоды и затраты часто трудно идентифицировать и измерить, CRB следует рассматривать эти аспекты при принятии решений по вопросам объективности аудитора.

ПРИМЕЧАНИЕ. Разные стороны несут разные расходы для поддержания объективности аудитора. Некоторые из этих расходов связаны непосредственно с разработкой, поддержанием и укреплением мер гарантии, включая и расходы CRB по контролю качества применительно к объективности и расходы, связанные с системами аккредитации и саморегулирования объективности аудиторов. Другие, косвенные, расходы по поддержанию объективности аудитора, иногда именуемые “эффектами второго порядка” или “непреднамеренными последствиями”, тоже могут иметь место. Эти расходы связаны с возможным снижением качества аудита или другими негативными последствиями, которые могут стать результатом мер гарантии, запрещающих или ограничивающих действия аудиторов и взаимоотношения. Например, ограничения консалтинговой или преподавательской деятельности аудитора могут снизить привлекательность CRB в качестве работодателя и привести, таким образом, к снижению качества аудита. Прямые и косвенные затраты на поддержание объективности аудитора могут зависеть от многих переменных, в том числе от количества персонала в организации, к которому применяются меры гарантии. Поскольку объективность аудиторов важна не только для них самих, но и для обеспечения достижения целей широкой общественности, CRB следует принимать во внимание эффекты второго порядка или непреднамеренные последствия, выходящие за рамки прямого воздействия на их решения об объективности аудиторов.

7. Организационные и структурные вопросы

7.1 Помимо вышеуказанных аспектов, объективность аудитора должна быть еще защищена путем введения ее в организационную структуру, которая будет гарантировать внедрение мер гарантии. Организационная структура должна быть такой, чтобы CRB мог продемонстрировать свою объективность информированной и незаинтересованной третьей стороне.

МАТЕРИАЛЫ ISO 9001 AUDITING PRACTICES GROUP

7.2 Структура и организация CRB, выбранная для соответствия этим целям, должны быть прозрачными и поддерживать развитие и применение процессов, необходимых для достижения вышеприведенных целей. Эти процессы должны включать:

- понимание потребностей и ожиданий потребителей и других акционеров;
- разработку политики и целей организации;
- определение процессов и ответственных лиц, необходимых для достижения целей;
- определение и обеспечение инфраструктуры и ресурсов, необходимых для достижения целей;
- разработку и применение методов определения результативности и эффективности каждого процесса;
- идентификацию возможного конфликта интересов на уровне как организации, так и личностей и средства их идентификации и управления;
- определение средств, предотвращающих несоответствия и устраняющих их причины;
- разработку и применение процесса непрерывного улучшения вышеуказанных процессов.

Примечание. Рекомендации в данной работе адресованы аудиторам CRB, однако могут быть применены (адаптированы) и к аудиторам аккредитационных органов.

Дальнейшую информацию по ISO 9001 Auditing Practices Group смотрите в: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group*

Обратная связь используется *ISO 9001 Auditing Practices Group* для того, чтобы определить, нужна ли разработка дальнейших рекомендательных документов и следует ли пересмотреть действующие рекомендации.

Комментарии к статьям или презентации можно присылать по адресу email: charles.corrie@bsigroup.com.

Другие статьи и презентации ISO 9001 Auditing Practices Group можно скачать с web sites:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Disclaimer

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.

© ISO & IAF 2009 – All rights reserved