



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Управление качеством»

ВИДЫ АУДИТОВ КАЧЕСТВА.
ПОДГОТОВКА К АУДИТУ

Методические указания по дисциплине

«АУДИТ КАЧЕСТВА»

Авторы
В.П. Димитров
В.И. Мирный
О.А. Голубева
Е.М. Зубрилина

Ростов-на-Дону, 2017



Аннотация

«Тип электронного ресурса» предназначен для студентов очных форм обучения направлений 27.03.02 «Управление качеством».

Авторы

д.т.н., профессор,
Декана ф-та ПИТР
Димитров В.П.

к.т.н., доцент
каф. «Управление
качеством»
Мирный В.И.

к.т.н., доцент
каф. «Управление
качеством»
Голубева О.А.

к.т.н., доцент
каф. «Управление
качеством»
Зубрилина Е.М.



Оглавление

Виды аудитов качества	Ошибка! Закладка не определена.
Подготовка к аудиту.....	5
Задания для самостоятельной работы.....	9
Список литературы.....	10

Цель работы: изучить виды аудита и порядок проведения аудита качества в организации.

ВИДЫ АУДИТОВ КАЧЕСТВА

Аудит качества бывает трех видов: аудит качества продукции, аудит качества процесса, аудит системы качества.

а) Аудит качества продукции — количественное оценивание соответствия установленным показателям качества продукции. Аудит продукции может проводиться сам по себе и направляться на один или несколько видов продукции. Этот вид аудита сориентирован на потребителя (проводится с его точки зрения). Он может проводиться как минимум одним аудитором, но может требовать и большой группы аудиторов. Аудит продукции может выполняться:

1. Из середины, т.е. внутри предприятия, когда рассматриваются результаты технологического процесса, когда каждый продукт рассматривается как входной материал для следующего процесса (или внутреннего потребителя);

2. Извне, при этом аудит продукции может проводиться или у поставщика материалов, или у заказчика, или же при участии конечного потребителя.

б) Аудит качества процесса — анализ элементов процесса, оценивание его полноты и возможной эффективности. Во время проводки аудита всего процесса определенное время отводится аудиту продукции. Такой аудит нацелен на результаты, которые получаются на выходе процесса. Этому виду аудита посвящена значительная и важная часть аудита системы качества. Независимый аудит процесса - наиболее распространенный и удобный, такой, что приносит быстрее и лучшие результаты. Причина в том, что поставщик скорее согласится с необходимостью изменений в конкретном процессе, чем с необходимостью заниматься глубокими проблемами системы управления, которые сказываются на результате аудита системы.

Аудит процесса:

менее широкий, чем аудит системы;

по обыкновению есть направленным на один или несколько конкретных процессов производства продукции;

требует меньшего объема планирования, чем аудит системы;

может оказаться очень полезным в усовершенствовании процесса, который рассматривается;

менее формальный, чем аудит системы;

можно выполнить за время от одного часа до двух дней.

Этот вид аудита удостоверяет соответствие стандартам, методам, процедурам или другим требованиям.

в) Аудит системы качества — документированная деятельность, которая осуществляется для получения объективных доказательств того, что элементы системы качества, которые применяются, отвечают ей, что она развивается, документируется и эффективно используется согласно конкретным требованиям. Аудит системы направлен на всю систему обеспечения качества как результата деятельности руководства, и таким образом, включает в себя аудит процесса. Итак, это наиболее трудоемкий вид аудита. По обыкновению он длится от двух до пяти дней. Проводится для того, чтобы выяснить на основе объективных доказательств, как воплощается в жизнь система управления качеством и планы организации и отвечают ли они предъявленному к ним набору требований.

Объектом аудита может выступать: СМК (верхний уровень), процесс, подразделение, информационная система и др.

При проведении внутреннего аудита СМК также рекомендуется использовать международный стандарт ISO 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и / или систем экологического менеджмента».

Поскольку архитектура СМК состоит из 2-х уровней, то и внутренний аудит СМК включает 2 соответствующих этапа (процедуры) плюс общий этап «Подготовка к аудиту».

- Подготовка к аудиту. Исполнитель: служба качества.
- Внутренний аудит СМК (верхнего уровня). Исполнитель: служба качества.
- Аудит процесса. Исполнитель: процессная команда.

Рассмотрим эти этапы более подробно.

ПОДГОТОВКА К АУДИТУ

Состоит из следующих функций.

- Разработка, согласование и утверждение программы внутренних аудитов

Выход: программа внутренних аудитов. В данном документе указывается перечень всех видов аудитов с наименованиями (на ближайший год). Для каждого аудита указывается: перечень объектов аудита, ФИО руководителя аудита, срок проведения аудита.

- Формирование и обучение (при необходимости) группы внутренних аудиторов

Параллельно с разработкой программы аудитов определя-

ется потребность в аудиторах, формируется и обучается (при необходимости) группа аудиторов, назначаются аудиторы для каждой процессной команды, назначаются аудиторы для аудита СМК верхнего уровня, утверждается главный аудитор.

- Подготовка и издание Приказа о проведении внутренних аудитов

Вход: программа внутренних аудитов.

Выход: приказ о проведении внутренних аудитов.

Приказ утверждает программу аудитов, состав группы аудиторов и их обязанности, обязанности членов процессных команд, руководителей подразделений и сотрудников банка при проведении аудитов.

- Подготовка учебно-методических материалов по внутреннему аудиту

Выход: учебно-методические материалы по внутреннему аудиту

- Разработка Единого Чек-листа для аудита процесса

Выход: чек-лист для аудита процесса (единый шаблон).

Чек-лист – это таблица, которая используется аудитором для проверки выполнения установленных требований. Фрагмент чек-листа (3 столбца таблицы) для аудита процесса приведён в Табл. 1.

Чек-лист состоит из 6 столбцов.

- Номер строки
- Проверяемое требование
- Уточняющие вопросы (при необходимости)
- Способ оценки выполнения требования (изучение документации, наблюдение, опрос и др.)

- Отметка о соответствии / несоответствии

- Свидетельство аудита (запись и комментарии аудитора)

Единый чек-лист для аудита процесса необходим для того, чтобы все процессные команды и аудиторы проводили аудит процессов по одним и тем же требованиям.

- Рассылка документации по внутреннему аудиту процессным командам

Выход: документация внутреннему аудиту для процессных команд. Включает все документы, разработанные в предыдущих процедурах.

Табл. 1. Чек-лист для аудита процесса (фрагмент)

	Требование	Способ оценки
.	Документация и модели процесса	
.1.	Полнота документации (перечень)	Изучение документации
.2.	Актуальность документов и моделей процесса	Изучение документации, наблюдение, опрос
.3.	Содержание моделей и документации в соответствии с требованиями ISO 9001 (если к данному процессу есть требования) – например, разработка продуктов, управление документацией, работа с претензиями, закупки и т.д.	Изучение документации
.4.	Наличие доступа к актуальной документации с рабочих мест сотрудников	Наблюдение, опрос
.5.	Соответствие печатных документов их электронными версиям	Изучение документации
.	Выполнение процесса	
.1.	Выполнение процесса в соответствии с утверждёнными регламентами и стандартом	Наблюдение, опрос
.2.	Эффективность взаимодействия процедур и процесса с другими процессами банка	Наблюдение, опрос
.	Персонал процесса	

.1.	Знание процесса сотрудниками и квалифицированность по его выполнению	Опрос, наблюдение
.2.	Соответствие количества сотрудников трудоёмкости процесса	Расчёт трудоёмкости процесса, опрос, наблюдение
.3.	Знание сотрудниками основных нормативных документов СМК (Политика в области качества, Положение о СМК)	Опрос
.	Ресурсы, инфраструктура и производственная среда процесса	
.1.	Наличие достаточных операционных ресурсов для процесса и их качество	Опрос, наблюдение
.2.	Наличие достаточной инфраструктуры для процесса и её качество: - программное обеспечение - здания (офис), внутренний интерьер - техническое оборудование офиса и телекоммуникации	Опрос, наблюдение
.	Управление процессом	
.1.	Управление записями процесса (ведение записей) – в соответствии с ISO 9001. Перечень записей, содержание.	Изучение записей
.2.	Оперативный мониторинг показателей	Опрос, наблюдение
.3.	Разработка и выполнение предупреждающих действий	Опрос, изучение записей
.4.	Разработка и выполнение корректирующих действий, улучшение процесса	Опрос, изучение записей

.5.	Проведение аудитов и анализа процесса	Опрос, изучение записей
.	Цели, показатели и измерение процесса	
.1.	Наличие и полнота целей и показателей процесса	Изучение документации
.2.	Наличие эффективных средств для измерения показателей процесса	Опрос, наблюдение
.3.	Динамика изменения значений показателей	Изучение записей

ЗАДАНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

- 3.1. Изучить виды аудитов. Порядок подготовки аудита.
- 3.2. На основании данных практики за третий курс подготовить предложения по аудиту СМК организации в которой вы проходили практику.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие для вузов. С.В. Пономарев. Москва : РИА «Стандарты и качество», 2004-243 с.
2. Средства и методы управления качеством: Учебное пособие для вузов В.В. Ефимов. Москва: КНОРУС.-2007-225с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Требования.
4. ГОСТ Р ИСО 40.003-2005. Порядок сертификации СМК на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001.