

## 9.2 ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ

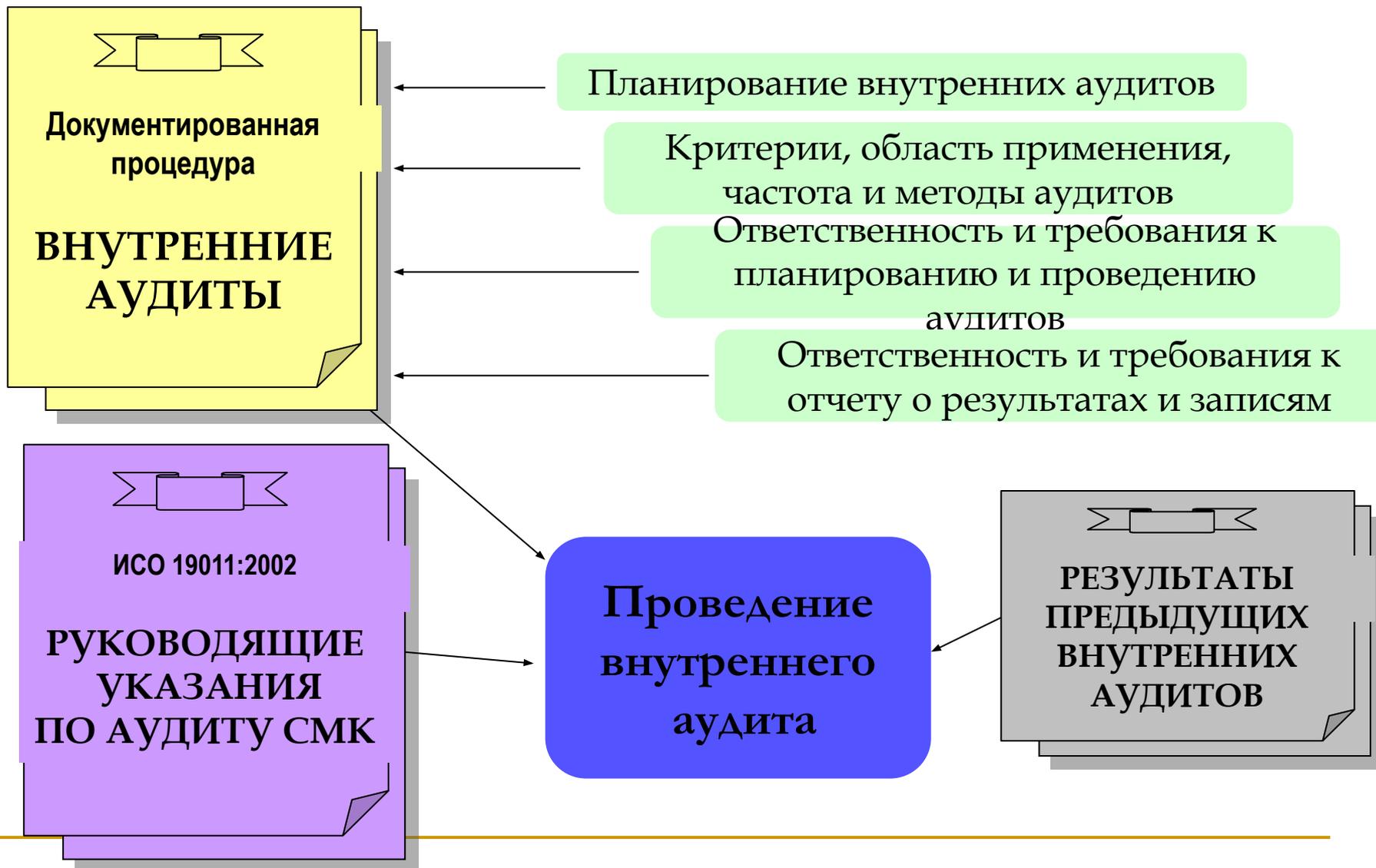


---

**Внутренний аудит** должны проводить обученные сотрудники предприятия или специализированная организация.

**Аудит** строится на принципе независимости, т.е. аудиторы не должны зависеть от проверяемой деятельности (не должны проверять сами себя).

## 9.2 ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ





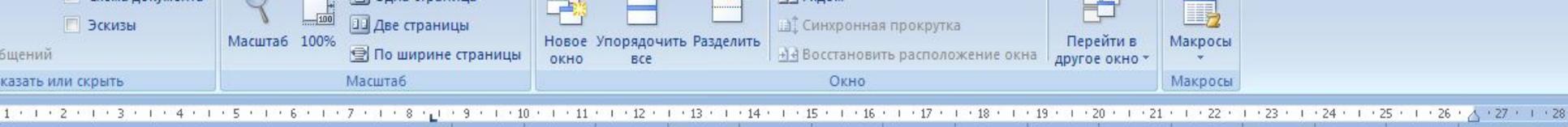
## Аудит

### Внутренний:

проводится сотрудниками самой организации, прошедшими соответствующую подготовку и назначенными руководством внутренними аудиторами

### Внешний:

проводится сотрудниками органа по сертификации. В течение срока действия сертификата проходят периодические аудиты, а по истечении – ресертификационный аудит.



**УТВЕРЖДАЮ**  
**Хозяин процесса**  
 \_\_\_\_\_  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**План корректирующих действий процесса \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.**

отклонение (где?)	причина	Мероприятия по устранению причины несоответствия (как?)	ответственный исполнитель (кто?)	срок		необходимые ресурсы (чем?)	отметка о результатах <u>исполнения</u> (да/нет)	примечание
				план	факт			
Повторно или нет?		Коррекция:						
		Корректирующие действия:						
Наличие аналогичного несоответствия или возможность его возникновения (указать где)?								

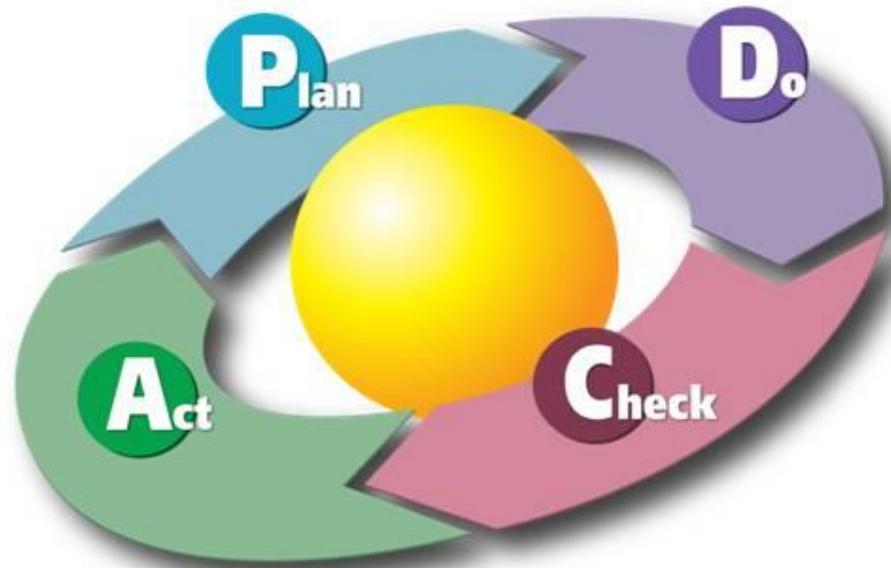
## 10.3 Постоянное улучшение

NEW

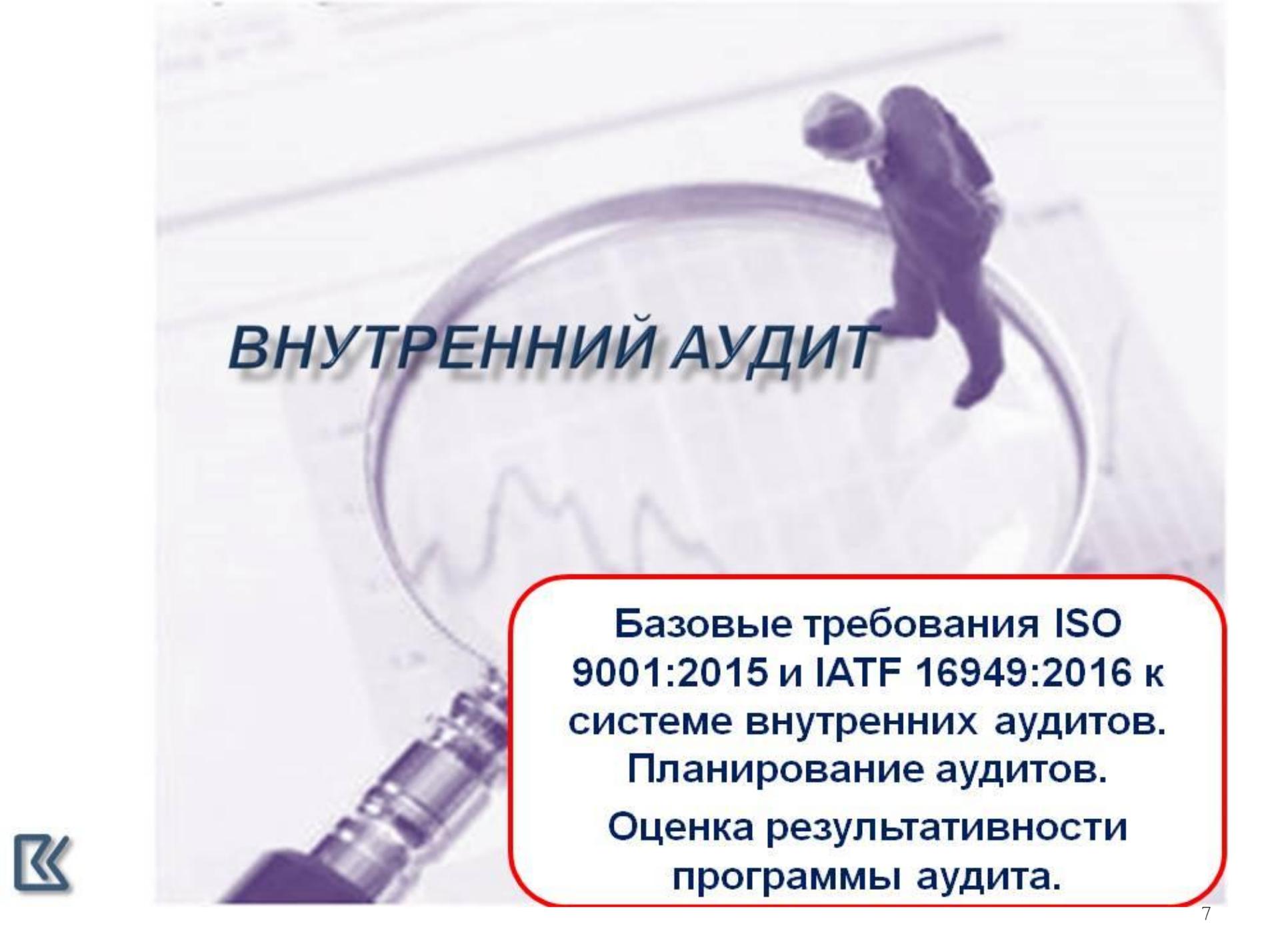
Организация должна постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества.

NEW

Организация должна рассматривать результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.



© БИЗНЕС-КОНСАЛТ Р10-41



# **ВНУТРЕННИЙ АУДИТ**

**Базовые требования ISO 9001:2015 и IATF 16949:2016 к системе внутренних аудитов.  
Планирование аудитов.  
Оценка результативности программы аудита.**

## ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (ISO 19011:2011)

**Свидетельства аудита** - записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к **критериям аудита** и могут быть проверены.

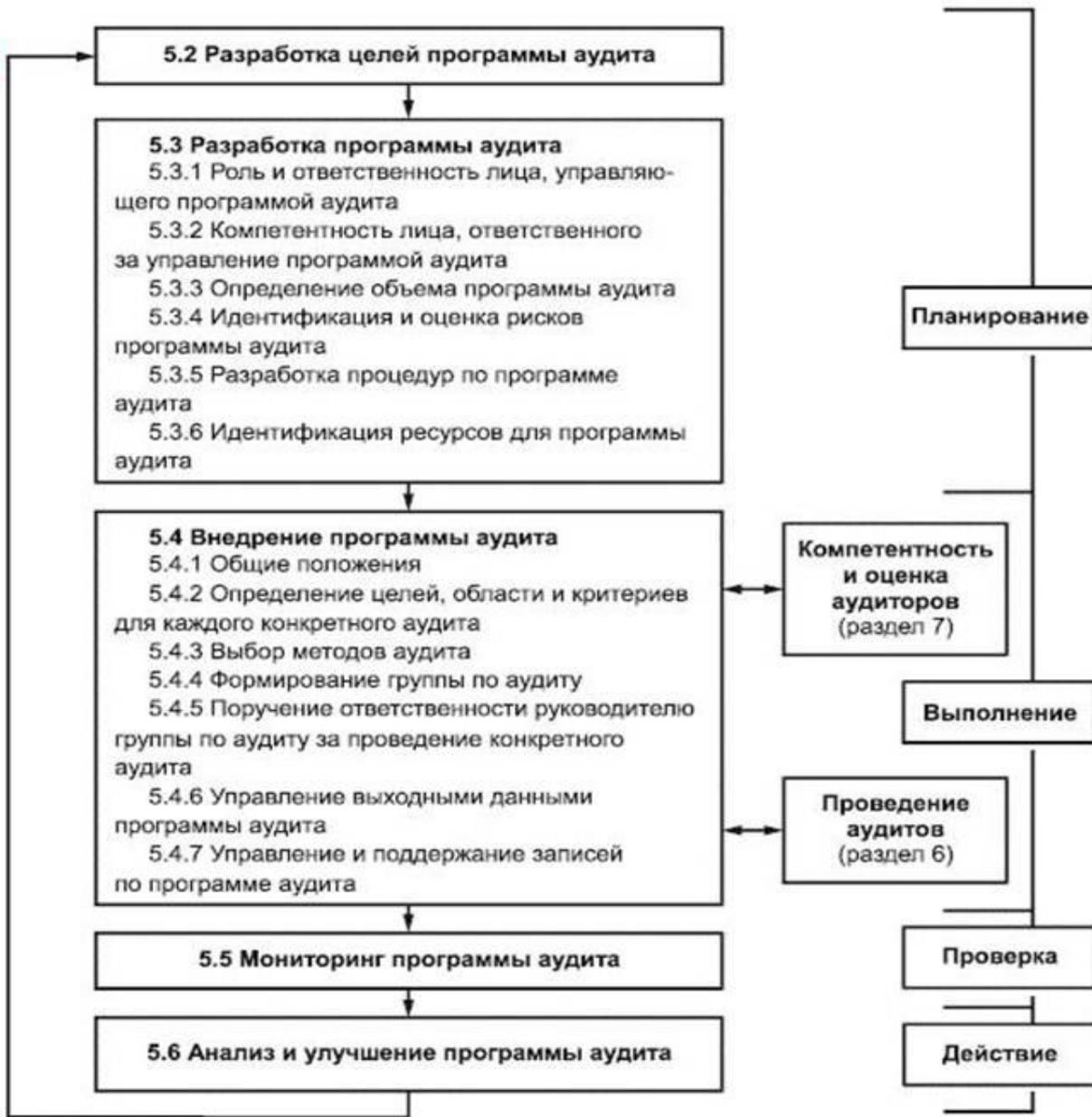
**Критерии аудита** - совокупность политик, процедур и требований, используемых в качестве основы для сопоставления со **свидетельствами аудита**.

**Программа аудита** - совокупность мероприятий по проведению одного или нескольких аудитов (3.1), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

**План аудита** - описание деятельности и мероприятий по проведению аудита



(ISO 19011:2011)



ИСО 19011 4



## ISO 9001 9.2 Внутренние аудиты

---

9.2.1 Организация должна проводить внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для получения информации, что система менеджмента качества:

а) соответствует:

- 1) собственным требованиям организации к ее системе менеджмента качества;
- 2) требованиям настоящего стандарта;

б) результативно внедрена и функционирует.



## ISO 9001 9.2 Внутренний аудит

---

9.2.2 Организация должна:

- а) планировать, устанавливать, применять и поддерживать программу(мы) аудитов, включая
- периодичность,
  - методы,
  - ответственность,
  - требования к планированию и отчетности.

Программа(мы) аудитов должна(ы) разрабатываться **с учетом:**

- важности** проверяемых процессов,
- изменений**, оказывающих влияние на организацию, и
- результатов предыдущих аудитов;**

- б) определять критерии аудитов и область проверки для каждого аудита;
- в) отбирать аудиторов и проводить аудиты так, чтобы обеспечивалась объективность и беспристрастность процесса аудита;



## ISO 9001 9.2 Внутренний аудит

---

### 9.2.2 Организация должна:

d) обеспечивать, чтобы отчетность о результатах аудитов предоставлялась соответствующим руководителям;

e) осуществлять соответствующую коррекцию и корректирующие действия без необоснованной задержки;

f) сохранять документированную информацию, как свидетельства реализации программы аудитов и полученных результатов аудитов.

*Примечание - См. ISO 19011 для руководства.*



# Требования к системе планирования аудитов

**Итого, при планировании нужно учесть:**

№	Критерий планирования	Плановая периодичность	Внеплановый/ доп. аудит
1	Важность / критичность процесса	x	
2	Ожидаемые / произошедшие изменения		x
3	Результаты предыдущих аудитов	x	x
4	Тенденции функционирования (внутр / внешн)	x	?
5	Наличие несоответствий (внутр / внешн) и претензий	x	x
6	Наличие значимых рисков	x	?



## КЛАССИФИКАЦИЯ ПРОЦЕССОВ (процессный подход в автопроме)

**COP** (Customer-Oriented Processes): Процесс имеющий взаимодействие / интерфейс с потребителем

Например: поставка, анализ контракта, производство, проектирование и разработка, маркетинг.

**MOP** (Management-Oriented Processes): Процессы для управления

Например: постановка целей, анализ СМК, стратегическое планирование.

**SOP** (Support-Oriented Processes): Процесс выделенный в организации для поддержки COP - процессов.

Например: ремонт, развитие персонала, развитие поставщиков.



# Планирование аудитов СМК :

Критерии определения периодичности проведения плановых аудитов:

ВП	Важность / критичность процесса					
	SOP		MOP		COP	
	2		1		0	
ТПФ	Тенденции показателей функционирования процесса (рез / эфф):					
	Положительная		Отсутствует		Отрицательная	
	2		1		0	
РА	Результаты аудитов:					
	ОС / Потребитель:	Нет НС	Только малозначительные НС	Есть значительные / критические НС		
	ВА:	НС < меньше половины прошлого периода	НС больше половины прошло периода , но не превышает в 1,5 раза	НС больше чем в 1,5 раза по сравнению с прошлым периодом		
		2	1	0		

# Планирование аудитов СМК :

Критерии определения периодичности проведения плановых аудитов:

УП	Удовлетворенность потребителей		
	Высокая	Средняя	Низкая
	2	1	0
ПК	Претензии по качеству		
	Мало	Среднее	Много
	Меньше 50% от контрактного значения	50-100% контрактного уровня	Контрактный уровень превышен
	2	1	0

# Планирование аудитов СМК :

Критерии определения периодичности проведения плановых аудитов:

ур	Уровень рисков		
	Низкий	Средний	Высокий
	<p>Не ожидается работа с новыми ключевыми потребителями</p> <p>Не ожидаются значимые изменения в работе с ключевыми потребителями</p> <p>Не ожидаются изменения в правилах работы или в требованиях</p>	<p>Возможны незначительные изменения в правилах работы или в требованиях, которые могут повлиять на функционирование процесса</p>	<p>Появление новых ключевых потребителей.</p> <p>Ожидаются значимые изменения в работе с ключевыми потребителями.</p> <p>Ожидаются значительные изменения в правилах работы или в требованиях</p>
2	1	0	

Коэффициент планирования:

$$\text{КП} = \text{ВП} \times 2 + \text{ТПФ} + \text{РА} + \text{УП} \times 2 + \text{ПК} \times 2 + \text{УР}$$

КП-макс: 18 баллов  
КП-мин: 0 баллов

Коэффициент планирования / периодичность		
12-18	8-12	0-8
1 раз / 18 мес	1 раз / 12 мес	1 раз / 6 мес



© УКЦБК 112

# Требования к системе планирования аудитов

## Проведение внеплановых / дополнительных аудиоов

№	Иницилирующее событие
1	Рассмотрена необходимость проведения верификационного аудита нового измененного процесса, новой / измененной процедуры
2	Верификация результативности ПКД по результатам предыдущих аудитов (внутр / внешних)
3	Руководителем процесса принято решение о необходимости проведения аудита для анализа причин ухудшения функционирования процесса (результативность / эффективность)
4	Получена претензия от потребителя
5	Не выполнена цель по качеству
6	В результате выполнения анализа рисков определена потребность в проведении аудита.

# Результативность программы аудитов

**Результативность программы аудитов должна анализироваться как часть рассмотрения руководством.**

№	Показатель	Формула
1	Результативность выполнения графика аудита	$\frac{\text{Кол-во проведенных плановых аудитов}}{\text{Кол-во запланированных аудитов}}$
2.	Результативность выявления несоответствий	$\frac{\text{Кол-во разделов ISO 9001 и IATF 16949 по которым выявлены несоответствия как на внутренних аудитах, так и на внешних аудитах}}{\text{Кол-во разделов ISO 9001 и IATF 16949 по которым выявлены несоответствия на внешних аудитах}}$
3	Результативность выявления несоответствий	0 значительных несоответствий на аудите 3-ей стороной

© УКЦБК 114

## IATF 16949:

### 9.2.2.2 Аудит системы менеджмента качества

---

NEW

Организация должна проводить аудит всех процессов системы менеджмента качества **в течение каждого трех – летнего календарного периода**, согласно ежегодной программе, применяя процессный подход для верификации требований настоящего Стандарта СМК автомобильной промышленности.

NEW

**Как составляющее единое целое с данными аудитами, организация должна выборочно проверять специфические требования потребителей к системе менеджмента качества на их результативное выполнение.**



# Требования к системе внутренних аудитов



# ISO 19011:2011 – Проведение аудита



# ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ АУДИТОВ

## П. 4.е ISO 19011:2011 – «Независимость»:

е) Независимость (independence) - основа беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита.

Аудиторы должны быть независимыми от проверяемой деятельности во всех случаях, когда это осуществимо, и всегда выполнять свою работу таким образом, чтобы быть свободными от предубеждений и конфликта интересов. При проведении внутренних аудитов аудиторы должны быть независимыми от руководителей подразделений и направлений деятельности, которые они проверяют. Аудиторы должны сохранять объективное мнение в течение всего процесса аудита для обеспечения того, чтобы выводы и заключения аудита основывались только на свидетельствах аудита.

Для малых организаций может оказаться невозможным обеспечение независимости внутренних аудиторов от проверяемой ими деятельности, однако следует предпринять все возможные усилия для исключения какой бы то ни было заинтересованности и обеспечения объективного рассмотрения проверяемой деятельности.

### Пример заявления о беспристрастности аудитора:

*Подтверждают отсутствие рисков, связанных с обеспечением беспристрастности на этапах определения целей аудита, разработки плана аудита, проведения аудита и формирования выводов аудита.*

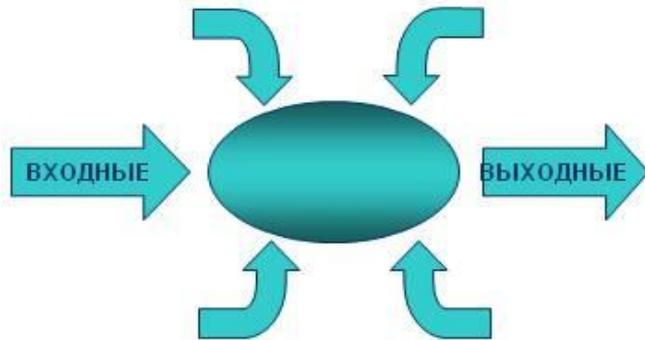
ФИО аудитора / дата / подпись

Подтверждено: ФИО директора / дата / подпись



# «Методы проведения аудитов»

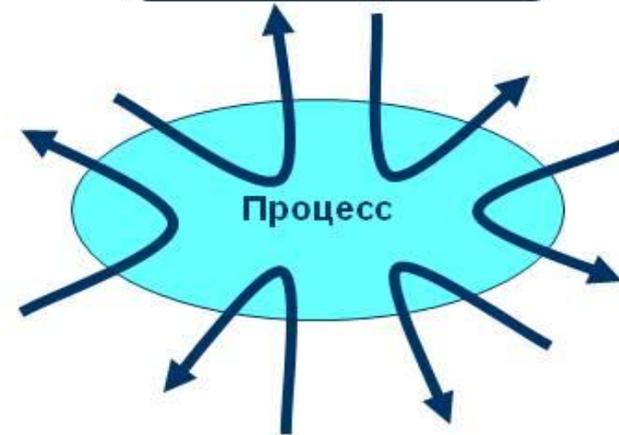
Черепаша



Проблемно - ориентированный



Осьминог



Формализованный

Плановый  Внеплановый  Особый

**ОТЧЕТ ПО АУДИТУ ПРОДУКЦИИ** № \_\_\_\_\_

Дата начала аудита: \_\_\_\_\_ Аудитор(ы): \_\_\_\_\_  
 № ТУ: \_\_\_\_\_ № Частота / Ту / год: \_\_\_\_\_  
 Продукт / категория: \_\_\_\_\_

Вид аудита:  готовый продукт  коллекторский, автогонки, п/фабрика

Цель аудита: Оценки соответствия требованиям ТД

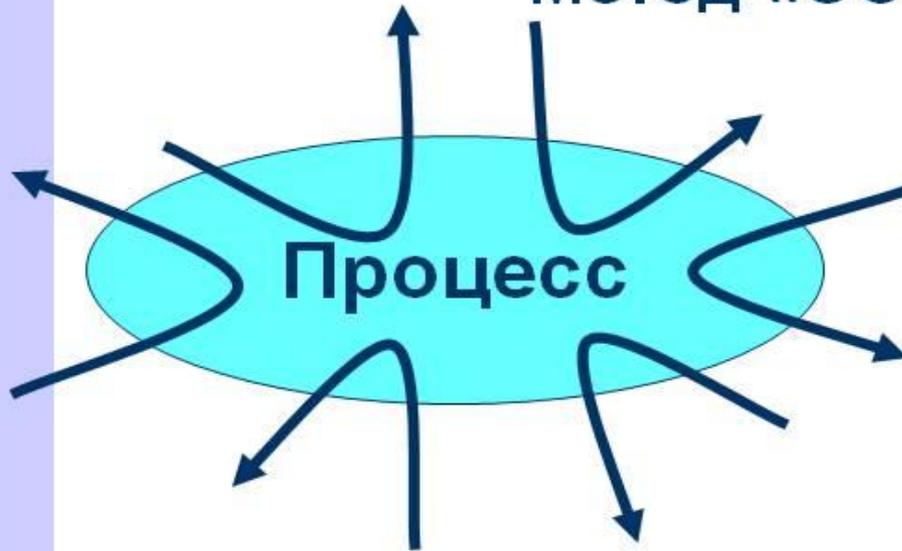
№ п/п	Власт. ОК	Описание характеристики	Допуск	Метод контроля	№ деп.	Выборка	Результат +/-												
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1		Полнота закупочных документов	н.в. 70	выборочный по проекту	05	1 шт / папка													
2		Полнота массы документов по плану испытаний и сертификации (ИТД и ОС 2009)	н.в. 0,10%	полное обследование для определения факта	05	1 шт / папка													
3	И	Содержание командного СИ на основе испытаний на соответствие МП (включая / соответствие требованиям)	н.в. 10%	Методом стандарта	05	1 шт / папка													
4	И	Содержание командного СИ по плану испытаний на соответствие МП (включая / соответствие требованиям)	н.в. 10%	Методом стандарта	05	1 шт / папка													



# «Методика черепахи»



## Метод «ОСЬМИНОГ»



**ЦЕЛЬ:** Оценить согласованность входов и выходов процесса.

**на входе:** требования, ресурсы, материалы

**на выходе:** услуга/продукт

**в центре:** черный ящик – «Процесс»

Проследить как входы преобразуются в выходы процесса и наоборот.



# Метод «Проблемно - ориентированный»



ЦЕЛЬ: Поиск возможностей для устранения проблемных зон в процессе

Последовательность:

1. Идентифицируйте основные проблемы результативности и эффективности процесса (показатели мониторинга процесса, TOP – проблем).
2. На основании интервью и системных правил постройте (схематично) четкую последовательность действий для получения нужного результата процесса.
3. Для наиболее значимых этапов процесса:
  - оцените на сколько упорядочены виды работ влияющих на результаты процесса. Защищены ли они от ошибок.
  - выясните каким образом персонал действует при появлении изменений и нетипичных ситуаций. Идентифицируйте риски.
4. На основании обнаруженных проблем сформулируйте предложения по улучшению или несоответствия.

© ООО БИЗНЕС-КОНСАЛТИНГ 13



# Пример аудита системы решения проблем

ЦЕЛЬ: Найти возможности для улучшения системы решения проблем

Последовательность:

1. Идентифицируйте основные проблемы функционирования процесса (показатели мониторинга процесса, TOP – проблем).
2. Оцените адекватность завершенных действий по устранению проблем.
3. Проверьте ход решения проблемы (определение причин, разработка действий, внедрение, оценка результата).
4. Убедитесь «на месте», что проблема действительно устранена.
5. Если проблема не устранена определите системные причины низкой результативности.



# Метод «Формализованный»

1. Определите критерии аудита.
2. Разработайте чек-лист охватывающий все критерии аудита.
3. Выполнить оценку процесса по чек-листу.
4. Вопросы чек - листа могут быть дополнены в ходе аудита.

Формализованный метод позволяет упорядочить процесс проведения аудита и обеспечивает меньшую зависимость от компетентности аудитора.

Вопрос:	Да	Нет



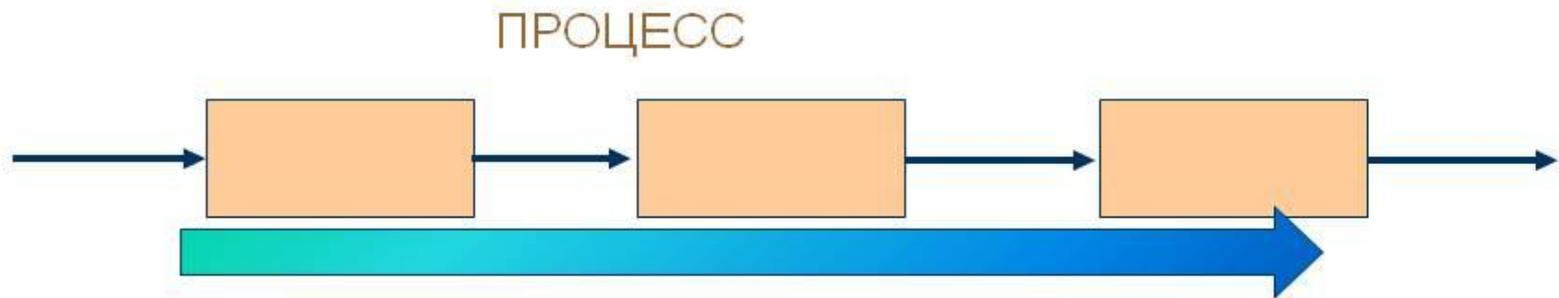


# Метод «Формализованный» (с открытыми вопросами) «ПОДГОТОВКА ПРОИЗВОДСТВА»



# Схемы аудита процесса

**Прослеживаемость вперед** — от начала процесса (входов) до его результата (выходов)



«+» - каждый следующий этап процесса рассматривается с точки зрения добавления ценности

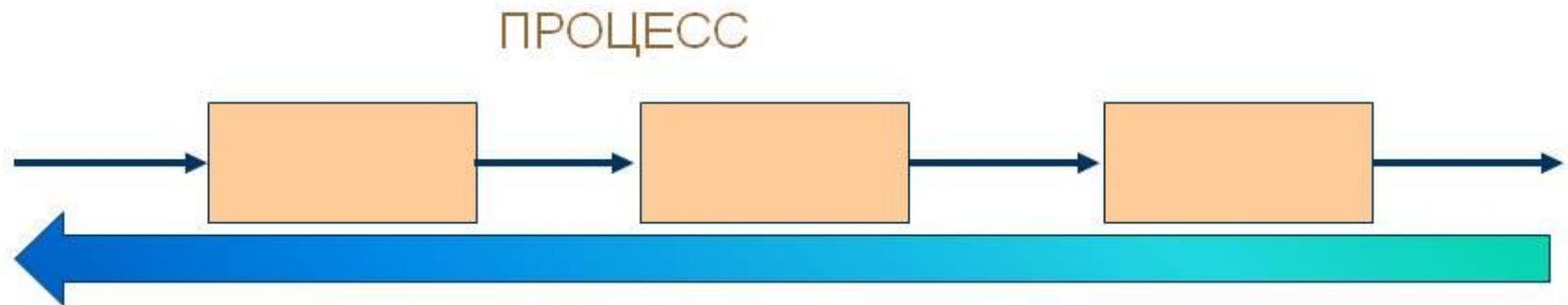
«+» — позволяет оценить необходимость информационных и материальных потоков («теряются» они или нет?, ведут ли к результату?).

«-» — сложно оценить значимость рисков для конечного результата (выходов)



# Схемы аудита процесса

**Прослеживаемость назад** — от результатов (выходов) к началу процесса (входов)



«+» - каждый следующий этап процесса рассматривается с точки зрения потребителя (предшествующего этапа).

«+» – позволяет оценить значимость рисков на каждом этапе процесса, т.к. аудитору известны последствия с предшествующих этапов процесса.

«+» – позволяет оценить достаточность информационных и материальных потоков (что необходимо для получения результата от следующих этапов процесса?)

© ООО БИЗНЕС-КОНСАЛТ 18



## Схемы аудита процесса

«Точечный» аудит - отдельный вид деятельности, или область процесса



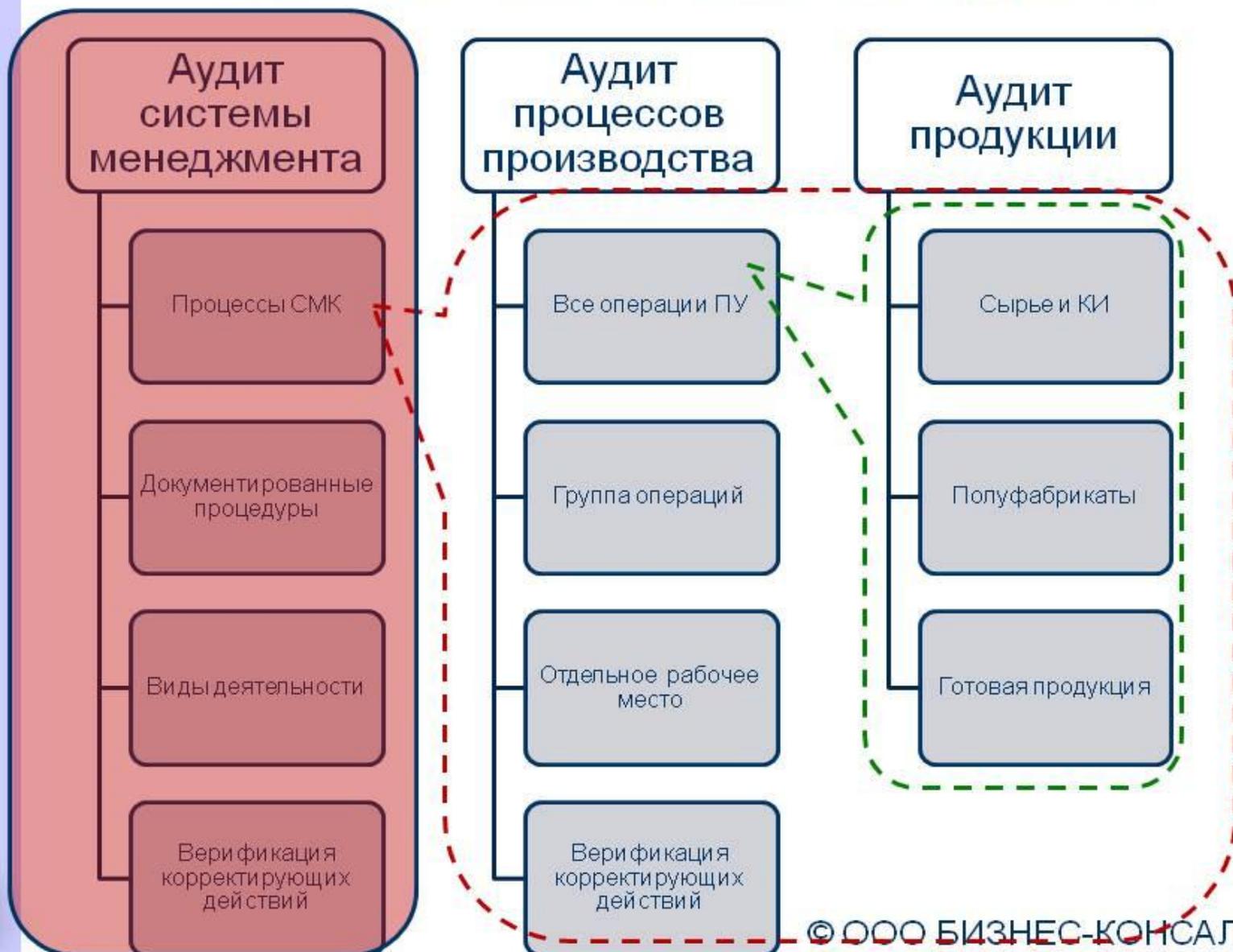
«+» – удобный метод для оценки результативности корректирующих действий и их распространения.

«+» – позволяет обнаружить системные ошибки (общие для группы однородных действий).

«+» - метод хорошо подходит для верификации внедрения новой документированной процедуры или изменений

процессов / процедур.

# ОБЛАСТИ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ



## Пример общих вопросов для аудита процесса СМК

1	Руководитель процесса может объяснить назначение, цели, границы и показатели процесса?	Да	Нет
2	Оценка процесса проводится в соответствии с установленными правилами?		
3	Корректирующие / предупреждающие действия предпринимаются в случаях недостижения процессом установленных нормативов?		
4	Корректирующие и предупреждающие действия адекватны несоответствиям и носят системный характер?		
5	Показатели процесса корреспондируются с выходами процесса и поддерживаются соответствующими видами деятельности?		
6	Правила управления процессом и система оценочных показателей способна идентифицировать наличие проблем с результативностью и эффективностью процесса?		
7	Входы и выходы процесса согласованы между собой (не теряются и достаточны)?		
8	Документация по процессу достаточно четко регламентирует правила реализации процесса и отдельных видов деятельности?		

# Правила формулировки несоответствий



# ТИПЫ НЕСООТВЕТСТВИЯ



# Формула описания несоответствия

## ХАРАКТЕР НЕСООТВЕТСТВИЯ (ВВОДНАЯ ФРАЗА)

- НЕ ВЫДЕРЖИВАЕТСЯ...
- ОТСУТСТВУЕТ...
- НЕ ПРОВОДИТСЯ...
- НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ...
- НЕ В ПОЛНОЙ МЕРЕ...
- НЕ РЕАЛИЗОВАНО...
- НЕ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ...
- НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ...
- НЕ ПРЕДСТАВЛЕНО...
- НЕ ВЕДУТСЯ...
- НЕ ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ...
- НЕ ПОДДЕРЖИВАЕТСЯ...
- НЕ ОПРЕДЕЛЕНО...
- НЕ ЧЕТКО...
- НЕ ПРОДЕМОНСТРИРОВАНО...



## ОПИСАНИЕ ТРЕБОВАНИЯ (И) ИЗ НОРМАТИВА

Выбирается и описывается конкретное требование конкретного документа (пункта документа) , которое нарушено.



## СВИДЕТЕЛЬСТВО

Указываются пример(ы) который(е) раскрывает(ют) суть несоответствия для лучшего понимания (событие, наименование операции, процесса, оборудования, ФИО работника, название и № цеха , документа и т.д.)



## №№ ПУНКТОВ И № ДОКУМЕНТОВ

# Формула описания несоответствия (пример)

**ХАРАКТЕР  
НЕСООТВЕТСТВИЯ  
(ВВОДНАЯ ФРАЗА)**

НЕ ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ



**ОПИСАНИЕ  
ТРЕБОВАНИЯ (И) ИЗ  
НОРМАТИВА**

*НАЛИЧИЕ СООТВЕТСТВУЮЩИХ  
ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТОВ В  
МЕСТАХ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ*



**СВИДЕТЕЛЬСТВО**

*НАПРИМЕР: РАБ. ЭКЗ. ПРОЦЕДУРЫ  
ДЕЙСТВИЙ С НС ПРОДУКЦИЕЙ  
(ДП 003) НА УЧАСТКЕ №2 НЕ  
АКТУАЛИЗИРОВАН В  
СООТВЕТСТВИИ С ИЗМ.3*



**№№ ПУНКТОВ И №  
ДОКУМЕНТОВ**

*П. 7.5.3.2 (с) ISO 9001, П. 3.4 ДП  
001-2012*

© ООО БИЗНЕС-КОНСАЛТ 28

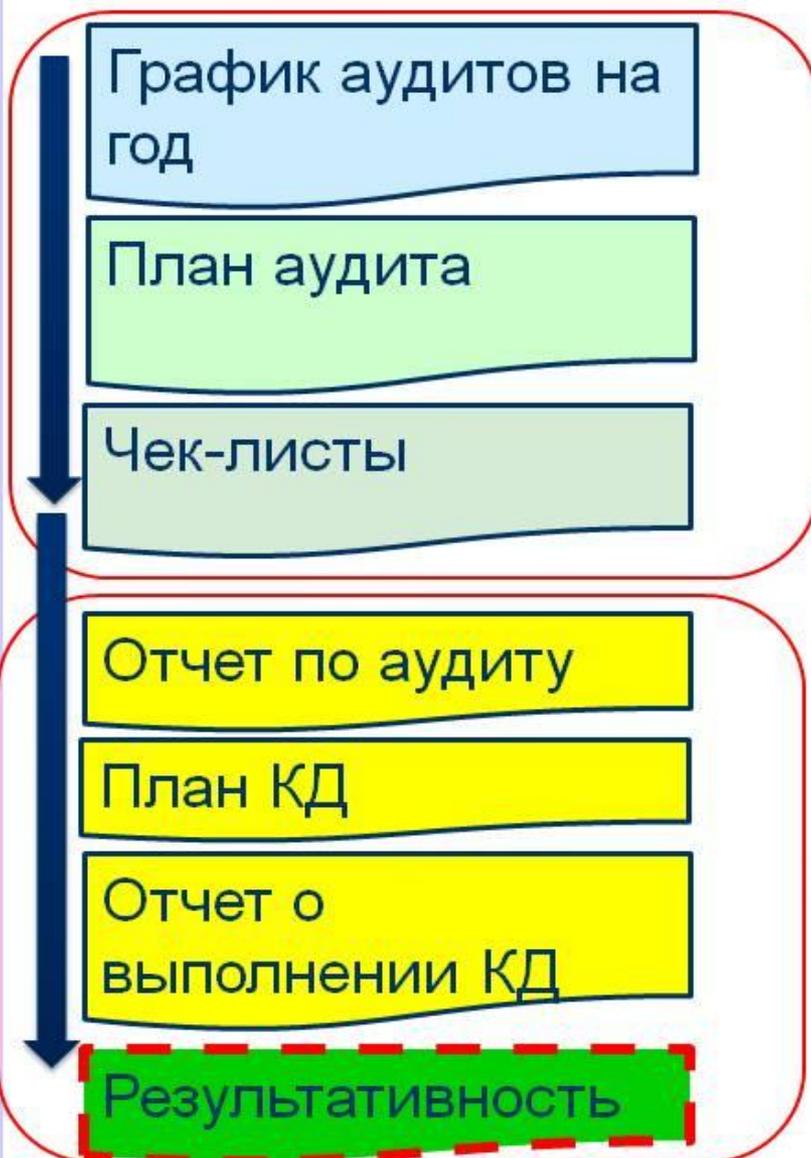
# Рекомендации по формулированию несоответствий

Характер несоответствия	Пример
Не предоставлено...	Не предоставлен актуальный график проверок геометрической точности металлообрабатывающего оборудования.
Не продемонстрировано....	Оператор линии ХХ не смог продемонстрировать контроль детали на калибре № ХХХХ.
Не обеспечено....	Рабочее место по настройке моментных ключей не обеспечено соответствующей рабочей инструкцией .
В отчете / ПУ не указан / отсутствует и т.п.	В ПУ на оп. № 20 не указан допуск для контроля ширины паза 5 мм.
Не четко определены правила / методы и проч.	Не четко определены правила добавления новой оснастки в график ППО.

# Рекомендации по формулированию несоответствий

Характер несоответствия	Пример
Не выполнено требование .....	Не выполнено требование к проведению внутренних аудитов
Не в полной мере выполнено требование .....	Не в полной мере выполняется требование к управляемым условиям производства в части информации описывающей характеристики продукции.
Не всегда выполняется требование К .....	Критерии оценки результативности процессов не всегда пригодны для адекватной оценки процесса.

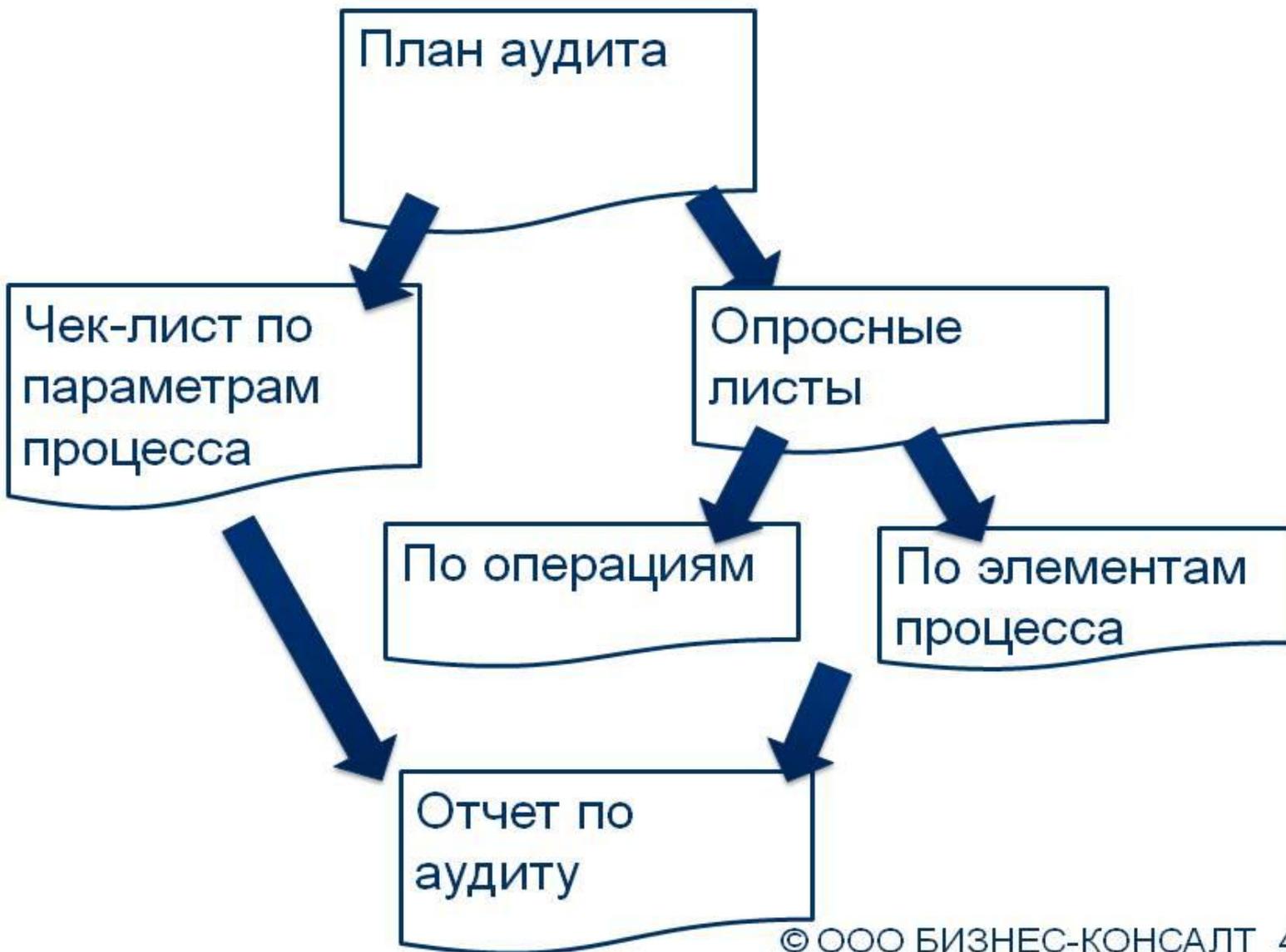
# ЗАПИСИ ПО АУДИТУ



← До аудита

← После аудита

# Структура рабочих документов аудитора



# Структура рабочих документов аудитора



# Чек-лист по аудиту процесса. 1М (пример)

Проверка осуществляется: Д – по документам, Н – наблюдение, О – опрос, З – по записям

1М ПЕРСОНАЛ. ВЫПОЛНЕНИЕ РИ	1-Д. К самостоятельной работе допущен персонал прошедший полный цикл подготовки (см. записи по обучению)?		
	2-Н. Работник выполняет последовательность действий в соответствии с РИ (проверить не менее 3-х циклов)?		
	3-О. Работник объяснил требования к контролю и действия при обнаружении несоответствий?		
	4-О. Работник перечислил наиболее массовые дефекты?		
	5-О. Работник объяснил значимость специальной характеристики.		
	6-О. Работник правильно назвал цели по дефектности (внутренней и внешней для своего участка).		
	7-Д+Н. Стандартизированные действия с несоответствующей продукцией применимы на данной операции?		
	8-Н+О. Требования РИ выполнимы?		
	9-Н+О. Стандартизованная последовательность действий оптимальна, удобна и безопасна (проверить не менее 3-х циклов)?		
	10-Д. Записи о контроле наладке и проч. ведутся на рабочем месте (всегда и без ошибок).		
	11-Н+О. До перевода работника к самостоятельной работе выполняется дополнительный контроль деталей наставником?		

# Чек-лист по аудиту процесса. 2 М (пример)

Проверка осуществляется: Д – по документам, Н – наблюдение, О – опрос, З – по записям

2М. Оборудование, оснастка, инструмент, СИ, тара	1-Д. СИ, калибры, стенды поверены / аттестованы?		
	<u>2-Д. Последний ремонт оборудования выполнялся в соответствии с графиком (согласованные корректировки допустимы)?</u>		
	<u>3-Д. Следующий ремонт запланирован?</u>		
	4-Н. Процессы / операции обеспечены исправными средствами производства (состояние оборудование, оснастка, инструмент, меритель, тара)?		
	5-Н. На СИ, калибрах, стендах есть данные о поверке/аттестации?		
	6-Н+О. Пневмо-, Электро-, Гидро- системы работают стабильно, без сбоев?		

# Чек-лист по аудиту процесса. 3М (пример)

Проверка осуществляется: Д – по документам, Н – наблюдение, О – опрос, З – по записям

3М Технология	1-Д. Документация на рабочем месте актуальна?		
	2-Д. Требования РИ соответствуют плану управления?		
	3-Д. Требования к наладке оборудования есть в РИ?		
	4-Д. Требования к контролю есть в РИ?		
	5-Д. Действия при обнаружении дефектов есть в РИ?		
	6-Д. Схемы укладки деталей в тару есть в РИ?		
	7-Д. Требования к идентификации есть в РИ?		
	8-Д. Требования к СИЗ и ОТ есть в РИ?		
	9-Д+Н. В РИ достаточно описаны все шаги операции (наблюдать не менее 3-х циклов)?		
	10-Д. Записи проверок первых деталей после наладки предоставлены?		
	11-Д+О. Действия с несоответствующей продукцией при наладке выполнены (записи, изолирование)?		
	12-О+Н. Запуск оборудования / наладка выполняются в соответствии с правилами?		
	13-О+Н. Выполняется проверка первых деталей после наладки?		
	14-Д. План управления актуален?		
	15-Д+О. № № Операций соответствуют ПУ?		
	16-Д+О. Требования к управлению характеристик ами процесса и продукта выдерживаются?		
	17-Д+О. Процесс результативен в соответствии с установленными параметрами (критериями)?		

# Чек-лист по аудиту процесса. 4М (пример)

Проверка осуществляется: Д – по документам, Н – наблюдение, О – опрос, З – по записям

4М. Управление продукцией	<u>1-Н. Количество деталей в таре соответствует указанному в идентификационной бирке?</u>		
	2-Н. Поступившие комплектующие соответствуют по номенклатуре и идентифицированы?		
	3-Н. В упаковке нет посторонней номенклатуры деталей?		
	4-Н. Идентификация продукции выполнена в соответствии с требованиями РИ?		
	5-Н. Укладка деталей в таре выполнена в соответствии с РИ?		
	6-Н. Идентификационные бирки напечатаны без дефектов (четкость, цвет, правильность данных)?		
	7-Н. Тара для несоответствующей продукции есть и расположена в легко доступном для оператора месте?		
	8-Н+О. Нет оформленных заранее талонов качества?		
	9. Д+Н+О. Выдерживаются Планы реагирования из плана управления?		

# Чек-лист по аудиту процесса . 5М (пример)

Проверка осуществляется: Д – по документам, Н – наблюдение, О – опрос, З – по записям

5М. Организация РМ и чистота	1-Д. Имеется планировка РМ?		
	2-Н. Разметка на РМ соответствует планировке?		
	3-Н. Размещение оборудования, оснастки, тары соответствует разметке и планировке?		
	4-Н. На РМ нет посторонних предметов (мусор, не используемая оснастка, детали не известного статуса и прочее)?		
	5-Н. Достаточно хорошее освещение (все лампы работают)?		
	6-Н. Тара для продукции чистая, без посторонних предметов (мусор, грязь и прочее)?		

# Чек-лист по аудиту процесса

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ПО АУДИТУ ПРОЦЕССА ПРОИЗВОДСТВА				ДАТА:	22.11.2012
№ Линии:		61		Марка	
Элемент	Вопросы для проверки: Д - по документам, => Н - наблюдение, => О - опрос, => З - по записям	OK	NOK	Описание несоответствия (указать ссылки на №№ документов, оборудования и проч) / предложения по улучшению	
<b>ОП. № 10 ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ</b>					
1-д	На рабочем месте применяется актуальный график входного контроля?	X			
2-н+д	Применяемые средства измерения и контроля соответствуют требованиям ТУ и ГОСТ	X			
3-н+з	Применяемые средства измерения и контроля поверены?	X			
4-н+з	Правила идентификации и управления несоответствующей продукции выполняются?	X			
5-з	Записи по результатам контроля выполняются?	X			
6-о+з	Требования к обеспечению компетентности персонала выполнены?				
<b>ОП. № 20 ХРАНЕНИЕ СЫРЬЯ</b>					
1-н	Размещение упаковок материала соответствует разметке и планировке?	X			
2-д	Условия хранения соответствуют "Реестру условий хранения"?	X			
3-н	Не нарушена целостность упаковки?	X			
4-н+з	Правила идентификации и управления несоответствующей продукции выполняются?	X			
5-о+з	Требования к обеспечению компетентности персонала выполнены?	X			
6-н	Используются ли надлежащие СИЗ, при выполнении данной операции?	X			

**ПО ОПЕРАЦИЯМ**

# Чек-лист по аудиту процесса

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ПО АУДИТУ ПРОЦЕССА ПРОИЗВОДСТВА			ДАТА:
№ Плана управления:		№№ оп. ПУ	
Вопросы <b>ЖИРНЫМ ШРИФТОМ</b> проверяются выборочно но не менее 2-х операций. Остальные на каждой операции.		Рекомендуемая последовательность аудита: Д (проверка по документам) - Н (наблюдение) - О (опрос).	
Элемент	Вопросы для проверки Д - по документам, => Н - наблюдение, => О - опрос	NOK / записать № оп	Описание несоответствия (указать ссылки на №№ документов, оборудования и проч) / предложения по улучшению
1. План управления	1-Д. План управления актуальный?		
	2-Н. №№ и последовательность операций соответствуют ПУ?		
	3-Д. Требования к характеристикам процесса выполняются? (см. Отчет по параметрам процесса производства).		
	4-Д. В партии продукции, идентифицированной как "соответствующая" нет деталей с дефектами? (см. "План-Отчет по АП").		
2. Организация РМ и ЧИСТОТА	1-Д. Имеется планировка РМ?		
	2-Н. Разметка на РМ соответствует планировке?		
	3-Н. Размещение оборудования, оснастки, тары соответствует разметке и планировке?		
	4-Н. На РМ нет посторонних предметов (мусор, не используемая оснастка, детали не известного статуса и проч.)?		
	5-Н. Достаточно хорошее освещение (все лампы работают)?		
	6-Н. Тара для продукции чистая, без посторонних предметов (мусор, грязь и проч.)?		

ПО ЭЛЕМЕНТАМ

# Чек-лист по аудиту процесса

3. Рабочие инструкции	1-Д. Документация на рабочем месте актуальна?		
	2-Д. Требования РИ соответствуют плану управления?		
	3-Д. Требования к наладке оборудования есть в РИ?		
	4-Д. Требования к контролю есть в РИ?		
	5-Д. Действия при обнаружении дефектов есть в РИ?		
	6-Д. Схемы укладки деталей в тару есть в РИ?		
	7-Д. Требования к идентификации есть в РИ?		
	8-Д. Требования к СИЗ и ОТ есть в РИ?		
	9-Д+Н. В РИ достаточно описаны операции (наблюдать не менее 3 циклов)?		
4. Запуск производства	1-Д. Записи проверок первых деталей после наладки предоставлены?		
	2-Д+О. Действия с несоответствующей продукцией при наладке выполнены (записи, изолирование)?		
	3-О+Н. Запуск оборудования / наладка выполняются в соответствии с правилами?		
	4-О+Н. Выполняется проверка первых деталей после наладки?		

ПО ЭЛЕМЕНТАМ

# Чек-лист по аудиту процесса

<p>5. Оборудование, оснастка, инструмент, СИ, тара</p>	<p>1-Д. СИ, калибры, стенды поверены / аттестованы?                  2-Д. Последний ремонт оборудования выполнялся в соответствии с графиком (согласованные корректировки допустимы)?                  3-Д. Следующий ремонт запланирован?                  4-Н. Процессы / операции обеспечены исправными средствами производства (состояние оборудование, оснастка, инструмент, меритель, тара)?                  5-Н. На СИ, калибрах, стендах есть данные о поверке/аттестации?                  6-Н+О. Пневно-, Электро-, Гидро-системы работают стабильно, без сбоев?</p>		
<p>6. ЛОГИСТИКА: идентификация, упаковка, прослеживаемость</p>	<p>1-Н. Количество деталей в таре соответствует идентификационной бирке?                  2-Н. Поступившие комплектующие идентифицированы по номенклатуре и идентифицированы?                  3-Н. В упаковке нет посторонней номенклатуры деталей?                  4-Н. Идентификация продукции выполнена в соответствии с требованиями РИ?                  5-Н. Укладка деталей в таре выполнена в соответствии с РИ?                  6-Н. Идентификационные бирки напечатаны без дефектов (четкость, цвет, правильность данных)?                  7-Н. Тара для несоответствующей продукции есть и расположена в легко доступном для оператора месте?                  8-Н+О. Нет оформленных заранее талонов качества?</p>		

**ПО ЭЛЕМЕНТАМ**

# Чек-лист по аудиту процесса

7. ПЕРСОНАЛ. ВЫПОЛНЕНИЕ РИ	1-Д. К самостоятельной работе допущен персонал прошедший полный цикл подготовки (см. записи по обучению)?		
	2-Н. Работник выполняет последовательность действий в соответствии с РИ (проверить не менее 3-х циклов)?		
	3-О. Работник объяснил требования к контролю и действия при обнаружении несоответствий?		
	4-О. Работник перечислил наиболее массовые дефекты?		
	5-О. Работник объяснил значимость специальной характеристики.		
	6-О. Работник правильно назвал цели по дефектности (внутренней и внешней для своего участка).		
	7-Д+Н. Стандартизированные действия с несерийной продукцией применимы на данной линии?		
	8-Н+О. Требования РИ выполнены?		
	9-Н+О. Стандартизированная последовательность действий оптимальна, удобна и безопасна (проверить не менее 3-х циклов)?		
	10-Д. Записи о контроле наладке и проч. ведутся на рабочем месте (всегда и без ошибок).		
	11-Н+О. До перевода работника к самостоятельной работе выполняется дополнительный контроль деталей наставником?		
Прочее	Записать дополнительные вопросы:		

**ПО ЭЛЕМЕНТАМ**

## ■ 4.2. ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ

### ■ 4.2.1. Общие положения

- 4.2.1.1. Аудит должен проводиться на соответствие процесса требованиям стандарта ИСО 9001:2015, а также требованиям СМК организации.
- В ходе проведения аудита подлежат проверке:
  - - полнота и достаточность процессов СМК;
  - - полнота и достаточность установленных целей и показателей процессов;
  - - взаимодействие процессов;
  - - корректность документации СМК по отношению к установленным требованиям ИСО 9001:2015;
  - - выполнение требований, установленных документацией (нормативной, технологической, законодательной), при функционировании процессов СМК;
  - - выполнение корректирующих действий по результатам предыдущих аудитов;
  - - выполнение мероприятий по минимизации рисков (анализ рисков) и планов улучшений (мероприятий и задач стратегического плана) процессов;
  - - актуальность внутренних и внешних факторов, влияющих на функционирование процесса.
- В ходе аудита на производственной площадке проводится проверка выполнения отдельных видов деятельности на соответствие требованиям:
  - - выполнение деятельности должно соответствовать её описанию в документации;
  - - доступность документированной информации, регламентирующей указанную деятельность (нормативной, технологической, законодательной, договоров и т.д.), ее полнота, адекватность и актуальность;
  - - соответствие персонала установленным компетенциям, его способность обеспечить выполнение требований, установленных к оказанию услуг (выполнению работ), ознакомление с документацией, регламентирующей его работу и осведомленность о:
    - а) политике общества в области качества;
    - б) целях, установленных для процесса, и результатах их достижения;
    - в) своём вкладе в результативность СМК, включая преимущества от улучшения результатов деятельности;
    - г) последствиях несоответствий требованиям СМК;
  - - наличие необходимых ресурсов (материальных, финансовых и т.д.);
  - - фиксация несоответствий, работа по их устранению.
- Аудит на производственной площадке проводится для бизнес – процессов, результатом деятельности которых является удовлетворение требований сторонних потребителей услуг (работ).

- **4.2.1.2.** В ходе аудита установление соответствия требованиям, выявление объектов, нуждающихся в улучшении, должно проводиться путем:
  - - анализа документации и записей;
  - - осмотра, наблюдения за деятельностью и условиями на рабочих местах, измерений;
  - - интервью персонала;
- Аудит должен проводиться по чек – листу, оформленному в соответствии с требованиями Приложения 3 к настоящему СТП.
- Выявленные и подтвержденные фактами несоответствия подлежат обязательному документированию.
- Отчеты о проверках являются конфиденциальными, к ним должен быть обеспечен доступ только для высшего руководства и хозяина проверяемого процесса деятельности.
- При проведении аудитов второй или третьей сторонами реестр рассылки отчета может быть определен и согласован между проверяемой и проверяющей сторонами (в случае необходимости).
- 
- **4.2.1.3.** Все внутренние аудиторы имеют право на получение полной и достоверной информации о деятельности проверяемого подразделения или процесса, но при этом представителю подразделения следует обращать внимание аудиторов на то, какая информация является конфиденциальной и не подлежит разглашению.
- Все лица, связанные с проверкой, должны уважать и поддерживать независимость и неприкосновенность аудиторов.
- Внутренние аудиторы должны соблюдать принципы проведения аудита.
- Аудиторы должны обеспечивать в ходе аудита:
  - - сохранность конфиденциальности данных;
  - - результативный обмен информацией.
- 
- **4.2.1.4.** Аудиторская группа назначается приказом генерального директора.
- В состав аудиторской группы входят:
  - - старший аудитор;
  - - внутренние аудиторы.
- Внутренний аудитор – участник аудиторской группы с правом самостоятельного проведения аудита и подготовки отчёта.
- Старший аудитор – участник аудиторской группы с правом самостоятельного проведения аудита и подготовки отчёта, организующий проведение внутренних аудитов.

- Старший аудитор и внутренние аудиторы СМК должны соответствовать требованиям, предъявляемым к личным качествам, образованию, знанию и навыкам, опыту работы, обучению на аудитора и опыту проведения аудитов, изложенных в должностных инструкциях.
- Начальник отдела по качеству несет ответственность за необходимое обучение аудиторов, при необходимости обучения формирует заявку на обучение аудиторов по СТП «Управление персоналом» (58060.6.2).
- Аудиторами организации должны назначаться лица с такими личными качествами как порядочность, открытость, корректность в поведении, наблюдательность, умение анализировать, самостоятельность, решительность, принципиальность.

■

#### ■ **4.2.2. Порядок планирования аудита**

■

- Этапы проведения аудита включают в себя:
  - - планирование аудита;
  - - проведение аудита, оценка соответствия деятельности процесса требованиям МС ИСО 9001:2015 (на основе чек - листа – Приложение 3);
  - - заключительное совещание, оглашение выявленных несоответствий, отраженных в отчете аудиторов;
- Планирование работ по внутреннему аудиту должен выполнять старший аудитор по форме Программы проведения внутреннего аудита (ф. 58042.5-03) с приложением Графика проведения внутренних аудитов (ф. 58042.5-04).
- Программа аудита разрабатывается на год, должна учитывать проверку выполнения всех требований МС ИСО 9001:2015.
- В случае появления внутренних/внешних несоответствий или жалоб заинтересованных сторон частота аудита должна увеличиваться, область проверки и проверяемые требования могут меняться, либо проводится внеплановый аудит.
- График проведения внутренних аудитов (ф. 58042.5-04) должен быть согласован с начальником отдела по качеству, утвержден генеральным директором организации и направлен хозяевам процессов.
- График проведения внутренних аудитов может корректироваться по мере поступления информации:
  - - изменения стандартов, регламентирующих требования к СМК, основополагающей нормативной документации по сертификации СМК;
  - - существенные изменения в процессах и процедурах деятельности предприятия;
  - - выявление критических или повторяющихся несоответствий, в том числе претензий потребителей продукции, услуги;

- - завершение работ по выполнению корректирующих действий, мероприятий по анализу рисков и планов улучшений (мероприятий и задач стратегического плана) при наличии фактов, требующих проведения оценки внедренных мероприятий с точки зрения их влияния на СМК в целом;
- - другие причины.
- Соответствующее изменение Графика проведения внутренних аудитов (ф. 58042-04) согласовываются с начальником отдела по качеству.

#### 4.2.3. Ход проведения аудита

- На предварительном совещании старший аудитор и хозяин проверяемого процесса (при его отсутствии - лицо, им назначенное, ответственное за проведение проверки со стороны проверяемого подразделения), представляют участников проверки, уточняют область, объекты, систему требований, продолжительность проверки, согласуют возможные изменения и организационные вопросы.
- Затем аудитор (аудиторы) и сопровождающие ответственные представители проверяемого процесса приступают к проверке на основе чек – листа, оформленного в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 (Приложение 3).
- Сбор и проверку данных о деятельности объекта аудита проводят члены группы аудиторов. Сбор информации производится методом опроса, анализа документов и наблюдения за деятельностью процесса (подразделения). В обязательном порядке производится проверка выполнения мероприятий по отклонениям, выявленным при проведении предыдущих аудитов, а также их результативность.
- Признаки, указывающие на несоответствия в деятельности подразделения, требованиям, изложенным в документах, описывающих и регламентирующих деятельность подразделения, фиксируются, если они представляются существенными, даже в том случае, когда они не входят в перечень вопросов.
- Все случаи выявленных в результате проверки несоответствий должны документироваться в Отчете о проведении внутреннего аудита (ф. 58042.5-05). Регистрируются все несоответствия по любому объекту, даже в том случае, если объект не указан в Программе проведения внутреннего аудита (ф. 58042.5-03).
- В случае обнаружения несоответствий услуги или процессов, аудитор и представитель проверяемой стороны обязаны немедленно сообщить о выявленных фактах руководителю проверяемого подразделения (хозяину процесса) для принятия корректировок, корректирующих и предупреждающих действий, в соответствии с порядком, установленным п.5.4. настоящего стандарта.
- Все конфликтные ситуации могут разрешаться через старшего аудитора и лицо, ответственное за проведение проверки со стороны проверяемого подразделения.

- Все замечания аудиторы передают старшему аудитору для формирования выводов и подготовки заключения по результатам аудита, которые оглашаются на заключительном совещании. По завершении проверки старший аудитор оформляет Отчет о проведении внутреннего аудита (ф. 58042.5-05). Отчет утверждается начальником отдела по качеству и направляется хозяину проверенного процесса.
- По завершению проверки аудиторская группа анализирует и совершенствует программу аудита, а проверяемый процесс планирует и внедряет корректирующие действия по устранению причин несоответствий, выявленных при проверке. План корректирующих действий (ф. 58042.5-06), Отчет о выполнении плана корректирующих действий (ф. 58042.5-08) заслушивается на очередном совещании по качеству.
- Ход внедрения запланированных мероприятий отслеживается начальником отдела по качеству на рабочих совещаниях по процессу, их эффективность и адекватность поставленным целям оценивается аудиторами в ходе следующего внутреннего аудита.
- После завершения внутреннего аудита хозяева процессов, руководители проверяемых подразделений должны заполнить форму по оценке проведения аудита (Приложение 3).

## Отчет о проведении внутреннего аудита

**Дата:** 24.05.2018

**Место проведения аудита:** Транспортно-экспедиционное предприятие, служба по логистике

**Объект аудита:** Процесс Автомобильные перевозки

**Тип аудита:** аудит СМК

**Объем аудита:** документация по процессу/выполнение требований

**Хозяин процесса:** Шиян В.Н.

**Критерии аудита:** требования МС ИСО 9001:2015 в соответствии с чек – листом внутреннего аудита (Приложение 1 к настоящему отчету)

**Предмет аудита:** проверка на соответствие требованиям МС ИСО 9001:2015

**Проверяемые элементы:** документация, записи, деятельность по процессу, выполнение мероприятий, запланированных в рамках СМК

### Состав аудиторской группы:

Старший аудитор – Киселева Д.А.

Аудитор – Дмитриев С.И.

### Проверяемой области присвоен статус:

**Документированная информация:** замечания по соответствию требованиям п.4.4.2, 7.5.3, 8.5, 8.6, 8.7

**Деятельность:** соответствует

п/п	Проверяемый документ, участок производства	Несоответствие	выявлено нарушение ISO 9001:2015
1	Документированная информация (Бюро безопасности движения)	Не актуализирован Сборник инструкций по БДД 58601.7.2/12	4.4.2
2	Документированная информация (Служба заместителя директора ТЭП по эксплуатации)	Неактуальная документация не обозначена как действующая и не изолирована от ее непреднамеренного использования. Например, должностная инструкция ДИ-8510 «Механик автоколонны» от 01.09.2008 хранится в папке актуальной документации, тогда как в работе должна применяться актуальная должностная инструкция от 22.06.2017	4.4.2 7.5.3
3	Документированная информация, деятельность по проверке технического состояния подвижного состава	Согласно «Процедуре по проверке технического состояния подвижного состава, выходящего на линию и возвращающегося в гараж» (58601.7.2/15 версия 4) при выявлении механиками ОТКиД неисправностей после их устранения в обязательном порядке должна производиться приемка выполненных работ. Однако, нет возможности убедиться в том, что всегда проводятся работы по устранению выявленных неисправностей (в графе «Принятые меры» отчетов механиков не всегда понятно, какие меры приняты, нет подписи ответственных лиц, привязке к заказ-нарядам и т.д.)	8.6 8.7

4	Документированная информация, деятельность по приему-передаче автомобилей в работу	<p>Форма акта приема-передачи автомобилей (ф.58601.7.2.-17) по факту не заполняется.</p> <p><u>Имеющиеся у начальников колонн акты:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отличны по форме от установленной в СТП;</li> <li>- заполняются частично (не заполняются разделы «техническое состояние», «комплектность», не указаны передаваемые с автомобилем инвентарь, доп.оборудование, инструменты);</li> <li>- заполнены не на все автомобили.</li> </ul> <p>В СТП «Автомобильные перевозки» не описан порядок передачи автомобилей на «разовые услуги», когда автомобиль передается водителю (возвращается обратно) на короткий срок</p>	4.4.2 7.5.3 8.5 8.6	22.06.2018	
---	--	--	------------------------------	------------	--

**Выводы:** процесс результативен, требования СМК внедрены и поддерживаются в управляемом состоянии, однако требуются корректирующие действия по выявленным несоответствиям.

**Составил:**

Процесс: Автомобильные перевозки		Чек – лист внутреннего аудита			Дата: 09.11.17
<b>Требования</b>				<b>Кто ответственный?</b> <b>Легенда:</b> <b>R=ответственный; А=исполнитель;</b> <b>I=информируемый</b> <b>Как выполняется?</b> <b>Указать нормативный документ.</b> <b>Если требование неприменимо</b> <b>указать «неприменимо».</b>	<b>Анализ соответствия:</b> <b>Да/Нет</b> <b>Если нет, то предложить мероприятие, с ответственным</b>
<b>№ раздела</b>	<b>ISO 9001:2015 Наименование пункта</b>	<b>Вопросы</b>	<b>Документированная информация</b>		
4	4.1 Понимание организации и ее контекста	Определены ли внешние и внутренние факторы, отслеживаются ли и обновляется ли информация об этих внешних и внутренних факторах?		А. Паспорт процесса «Автомоб. перевозки»	Да
	4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	Определены ли заинтересованные стороны, которые имеют отношение к СМК и требования этих заинтересованных сторон? Осуществляется ли мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях?		А. Паспорт процесса «Автомоб. перевозки»	/Да
	4.3 Определение области применения СМК	Определены ли границы и применимость СМК для того, чтобы установить её область применения. При определении этой области рассмотрены ли? а) внешние и внутренние факторы, упомянутые в 4.1; б) требования соответствующих заинтересованных сторон, упомянутых в 4.2;	9к) Область применения СМК организации должна быть доступна и поддерживаться как документированная информация (п. 4.3);	I.  I.	Неприменимо  Неприменимо

## еженедельного внутреннего аудита

Подлежащие оценке	Характеристика критериев и оценка в баллах		
	высокий уровень	средний уровень	низкий уровень
По Вашему мнению, на Ваш взгляд, были ли результаты проведенной аудиторской проверки достаточно важными, на Ваш взгляд, в меньших объемах, чем ожидалось? Или был сконцентрирован на отдельных областях деятельности Вашего предприятия?	Проверка была организована и проведена эффективно, важные и менее важные области деятельности были проверены в соответствующем объеме и надлежащим образом.	Проверка была организована и проведена скорее эффективно, чем неэффективно, но отдельные моменты показались мне не совсем приемлемыми для проведенного аудита (см. в графе "Комментарии").	Проверка была организована и проведена недостаточно эффективно, были проверены области деятельности, которые не представляют собой никакого риска, считаю, что внутренние аудиторы могли бы использовать свои трудовые ресурсы с большей пользой.
По Вашему мнению, профессиональна ли была команда, проводившая данную проверку?	Команда хорошего профессионального уровня, слаженно работала, обмен информацией между аудиторами осуществлялся на должном уровне, аудиторы команды были подготовлены для проверки соответствующим образом	Команда аудиторов удовлетворительного профессионального уровня, с хорошим уровнем подготовки для проведения проверки.	Команда аудиторов показала наличие определенного уровня подготовки, однако, было заметно отсутствие реального (фактического) понимания, представления происходящих рабочих процессов.
Были ли аудиторы в проверке вежливыми и корректными?	Аудиторы отличались вежливостью и корректностью.	Какие-либо негативные факты при проверке не наблюдались.	Были отдельные случаи некорректного поведения аудиторов.
Содержат ли рекомендации по итогам проверки?	Получили очень ценные рекомендации в отношении некоторых вопросов.	В принципе, со всеми рекомендациями наше подразделение согласилось.	Считаем, что все рекомендации имеют рабочий характер, то есть ничего <u>существенно важного</u> .
Содержат ли рекомендации по привлечению работников Вашего предприятия к аудиторским проверкам?	Наблюдались несущественные отвлечения работников, которые неизбежны при проведении проверок.	Нельзя сказать, что отвлечения работников повлияли на производственный процесс, однако, отвлечения были заметные.	Работники отвлекались очень часто для подготовки материалов для аудиторов, бесед с аудиторами и т.д.
Соответствуют ли Ваши ожидания от проверки?	Определенно, в полной мере	Скорее оправдались, чем не	Не оправдались