

*ООО «Интерсертифика-ТЮФ»  
ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА»*

---

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
СТАНДАРТ**

**ISO  
19011**

**Третье издание**

**Июль 2018**

**РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ АУДИТОВ СИСТЕМ  
МЕНЕДЖМЕНТА**

*Guidelines for auditing management systems*

*Без целей коммерческого распространения*

*Перевод и научно-техническое редактирование  
В.А. Качалова*

*Редакция от 29.08.2018*

---

*Ссылочный номер – ISO 19011:2018(E)*

## ВНИМАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПЕРЕВОДА!

1. Приведенный далее текст является авторским переводом В.А. Качалова англоязычной версии международного стандарта *ISO 19011:2018(E), Guidelines for auditing management systems, third edition, 2018-07* и не предназначен для коммерческого распространения.
2. Автор перевода обращает особое внимание читателей на то, что в тексте международного стандарта ISO 19011:2018(E) применяется глагол **should**, обозначающий долженствование в форме рекомендации, а не глагол **shall**, обозначающий прямое долженствование. По этой причине оборот «**organization should...**» должен переводиться «**организации следовало бы...**», а не «**организация должна...**».  
С учетом того, что по-русски фразы с оборотом «**следовало бы**» читаются довольно сложно, в последующем тексте используется глагол «**следует**», который применяется как заменитель оборота «следовало бы», а не как синоним глагола «должен». Иначе говоря, фразу «**Организации следует...**» в данном переводе надо понимать как «**Организации следовало бы...**», а не как «**Организация должна...**».

*В.А. Качалов*  
*29 августа 2018 г.*

# СОДЕРЖАНИЕ

## Предисловие

## Введение

- 1 Область применения**
- 2 Нормативные ссылки**
- 3 Термины и определения**
- 4 Принципы проведения аудита**
- 5 Управление программой аудита**
  - 5.1 Общие положения
  - 5.2 Установление (определение) целей программы аудита
  - 5.3 Установление (определение) и оценка рисков и возможностей для программы аудита
  - 5.4 Разработка программы аудита
    - 5.4.1 Роли (обязанности) и ответственности лица (лиц), осуществляющего управление программой аудита
    - 5.4.2 Компетентность лица(лиц), осуществляющего управление программой аудита
    - 5.4.3 Установление (определение) объема программы аудита
    - 5.4.4 Установление (определение) ресурсов для программы аудита
  - 5.5 Реализация программы аудита
    - 5.5.1 Общие положения
    - 5.5.2 Установление (определение) целей, области и критериев для конкретного аудита
    - 5.5.3 Выбор и установление (определение) методов проведения аудита
    - 5.5.4 Отбор членов команды аудита
    - 5.5.5 Возложение ответственности на руководителя команды аудита за конкретный аудит
    - 5.5.6 Управление результатами реализации программы аудита
    - 5.5.7 Управление записями по программе аудита и их сохранение
  - 5.6 Мониторинг программы аудита
  - 5.7 Анализ и улучшение программы аудита
- 6 Проведение аудита**
  - 6.1 Общие положения
  - 6.2 Инициирование аудита
    - 6.2.1 Общие положения
    - 6.2.2 Установление контакта с аудируемой организацией
    - 6.2.3 Определение возможности проведения аудита
  - 6.3 Подготовка к деятельности по проведению аудита
    - 6.3.1 Проведение анализа документированной информации
    - 6.3.2 Планирование аудита
    - 6.3.3 Распределение работ внутри команды аудита
    - 6.3.4 Подготовка документированной информации для аудита
  - 6.4 Проведение аудита
    - 6.4.1 Общие положения

- 6.4.2 Установление обязанностей и ответственности сопровождающих лиц и наблюдателей
- 6.4.3 Проведение вступительного совещания
- 6.4.4 Коммуникация во время аудита
- 6.4.5 Наличие и доступность информации по аудиту
- 6.4.6 Анализ документированной информации во время проведения аудита
- 6.4.7 Сбор и верификация информации
- 6.4.8 Формирование результатов аудита
- 6.4.9 Установление (определение) заключений по аудиту
- 6.4.10 Проведение заключительного совещания
- 6.5 Подготовка и распространение отчета об аудите
  - 6.5.1 Подготовка отчета об аудите
  - 6.5.2 Распространение отчета об аудите
- 6.6 Завершение аудита
- 6.7 Осуществление последующих действий
- 7 Компетентность аудиторов и их оценка**
  - 7.1 Общие положения
  - 7.2 Установление требований к компетентности аудиторов
    - 7.2.1 Общие положения
    - 7.2.2 Личные качества
    - 7.2.3 Знания и навыки
    - 7.2.4 Обеспечение компетентности аудитора
    - 7.2.5 Обеспечение компетентности руководителей команды аудита
  - 7.3 Установление критериев оценки аудиторов
  - 7.4 Выбор метода проведения оценки аудиторов
  - 7.5 Проведение оценки аудиторов
  - 7.6 Поддержание и повышение уровня компетентности аудиторов

## **Приложение А (справочное). Дополнительные руководящие указания аудиторам по планированию и проведению аудитов**

### **Библиография**

## Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных органов по стандартизации (органов-членов ISO). Работа по подготовке международных стандартов обычно проводится через Технические комитеты ISO. Каждый орган-член, заинтересованный в предмете, для которого был создан Технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работе. ISO тесно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией (IEC) по всем вопросам электротехнической стандартизации.

Процедуры, использованные при разработке настоящего документа, а также предназначенные для его дальнейшего сопровождения, описаны в Директивах ISO/IEC, Часть 1. В особенности следует отметить наличие разных критериев, необходимых для принятия различных типов документов ISO. Проект настоящего документа был подготовлен в соответствии с правилами издания документов, содержащимися в Директивах ISO/IEC, Часть 2 (см. [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Необходимо иметь в виду возможность того, что некоторые элементы настоящего документа могут быть объектом патентных прав. ISO не несет ответственности за выявление (частичное или полное) таких патентных прав. Детали любых патентных прав, выявленные в ходе разработки документа, будут отражены во введении и/или в перечне полученных ISO деклараций о патентах (см. [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Любая торговая марка, использованная в данном документе, является лишь информацией, включенной в текст для удобства пользователей, и не служит целям их рекламирования (поддержки).

Для получения разъяснения добровольного характера стандартов, значений принятых в ISO специфических терминов и выражений, относящихся к оценке соответствия, равно как информации о соблюдении со стороны ISO принципов Всемирной торговой организации (WTO) в отношении технических барьеров в торговле (Technical Barriers to Trade – TBT) следует обратиться к следующему материалу URL: [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Данный документ был подготовлен Проектным комитетом ISO/PC 302 *Guidelines for auditing management systems*.

Настоящее третье издание отменяет и заменяет второе издание (ISO 19011:2011), которое было технически пересмотрено.

По сравнению со вторым изданием основные изменения коснулись следующего:

- принципы проведения аудита дополнены подходом, основанным на рисках;
- расширено руководство по управлению программой аудита, включая риски, связанные с реализацией программы аудита;
- расширено руководство по проведению аудита, в частности, в отношении раздела планирования аудита;
- расширены общие требования к компетентности аудиторов;
- уточнена терминология, чтобы отразить процесс, а не объект («вещь»);
- исключено приложение, содержащее требования к компетентности при проведении аудита конкретных систем менеджмента (вследствие большого количества стандартов на отдельные системы менеджмента с практической точки зрения будет нерационально включать требования к компетентности для всех типов систем);

- расширено приложение А, чтобы включить руководство по проведению аудитов (новых) концепций, таких, как контекст организации, лидерство и приверженность, удаленный аудит, выполнение принятых обязательств и цепочка поставок.

## Введение

С того времени, когда в 2011 году было опубликовано второе издание данного документа, был издан ряд новых стандартов на системы менеджмента, многие из которых имеют общую структуру, идентичные ключевые требования, а также общие термины и ключевые определения. В результате возникла необходимость рассмотреть более широкий подход к аудиту систем менеджмента, а также предоставить организациям руководящие указания более общего характера. Результаты аудита могут служить исходной информацией для анализа аспектов бизнес-планирования и вносить вклад в выявление потребностей и деятельности по улучшению.

Аудит может проводиться на соответствие набору критериев аудита, по отдельным критериям или совокупности нескольких критериев, включая (но не ограничиваясь только этим) следующее:

- требования, установленные в одном или нескольких стандартах на систему менеджмента;
- политики и требования, установленные соответствующими заинтересованными сторонами;
- законодательные и нормативные правовые требования;
- один или более процессов системы менеджмента, установленных организацией или другими сторонами;
- план(ы) системы менеджмента по достижению конкретных результатов системы менеджмента (например, план качества, план проекта).

Данный документ содержит руководящие указания для организаций всех размеров и типов, а также по проведению аудитов самых разных областей и масштабов, включая те, которые проводят большие команды аудита (обычно, больших организаций), и те, которые проводятся единичными аудиторами, вне зависимости от того происходит это в большой или малой организации. Данные руководящие указания следует должным образом адаптировать к области аудита, его сложности, а также к масштабам программы аудита.

Данный документ сконцентрирован на внутренних аудитах (аудитах, проводимых первой стороной) и аудитах, проводимых организациями у своих внешних поставщиков и других внешних заинтересованных сторон (аудитах, проводимых второй стороной). Он может быть также полезен для внешних аудитов, проводимых в целях, отличных от аудитов систем менеджмента качества, проводимых в целях сертификации. Стандарт ISO/IEC 17021-1 содержит требования к проведению аудитов систем менеджмента для сертификации третьей стороной, при этом данный документ может дать дополнительные полезные руководящие указания (см. табл. 1).

Таблица 1

### Различные виды аудитов

Аудит, проводимый первой стороной	Аудит, проводимый второй стороной	Аудит, проводимый третьей стороной
Внутренний аудит	Аудит внешнего поставщика	Сертификационный и/или аккредитационный аудит
	Аудит других внешних заинтересованных сторон	Аудиты выполнения (соблюдения) законодательных и нормативных правовых требований и аналогичные аудиты

Чтобы упростить чтение данного документа в нем отдано предпочтение использованию выражения «система менеджмента» в единственном числе, при этом читатель может адаптировать применение этих руководящих указаний к своей собственной ситуации. Этот подход применим также к использованию выражений «лицо», «лица», «аудитор» и «аудиторы».

Данный документ предназначен для применения широким кругом потенциальных пользователей, включая аудиторов, организации, внедряющие системы менеджмента, а также организации, нуждающиеся в проведении аудитов систем менеджмента по причине требований контрактов или нормативных требований. Не смотря на это, пользователи данного документа могут применить настоящие руководящие указания при разработке своих собственных требований, относящихся к проведению аудитов.

Руководящие указания, содержащиеся в данном документе, могут также использоваться для целей самодекларирования и быть полезными организациям, участвующим в подготовке аудиторов или сертификации персонала.

Руководящие указания, содержащиеся в данном документе, разработаны так, чтобы быть гибкими. Как указано во многих местах текста, использование настоящих руководящих указаний может отличаться в зависимости от размера и уровня зрелости системы менеджмента организации. Следует также рассматривать характер и сложность организации, подвергаемой аудиту, равно как цели и область проводимых аудитов.

Данный документ распространяется также на подход, применяемый при проведении комбинированных аудитов, когда две или более разных систем менеджмента подвергаются аудиту одновременно (совместно). В тех случаях, когда эти системы интегрированы в одну единую систему менеджмента, принципы и процессы проведения аудита являются такими же, как при проведении комбинированного аудита (иногда известного как интегрированный аудит).

Данный документ содержит руководящие указания по управлению программой аудита, планированию и проведению аудитов систем менеджмента, равно как и по вопросам компетентности и оценки аудиторов и команды аудита.



# Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента

## 1 Область применения

Настоящий документ содержит руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента, включая принципы проведения аудита, указания по управлению программой аудита и проведению аудита систем менеджмента, а также руководящие указания по проведению оценки компетентности лиц, участвующих в процессе аудита. Эта деятельность охватывает лицо(лица), осуществляющее управление программой аудита, аудиторов и команды аудита.

Он применим ко всем организациям, которые нуждаются в планировании и проведении внутренних или внешних аудитов систем менеджмента или в управлении программой аудита.

Применение этого документа к другим типам аудита возможно при условии, что будет уделено соответствующее внимание потребностям в конкретной компетентности лиц, участвующих в таких аудитах.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем документе не содержатся нормативные ссылки.

## 3 Термины и определения

Для целей данного документа применяются нижеследующие термины и их определения.

ISO и IEC поддерживают в рабочем состоянии терминологические базы данных для использования в целях стандартизации, находящиеся по следующим адресам:

- ISO Online browsing platform: доступна на <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: доступна на <http://www.electropedia.org/>

### 3.1 Аудит (audit)

- систематический, независимый и документируемый процесс получения **свидетельств аудита** (3.8) и их объективного оценивания для определения степени соответствия **критериям аудита** (3.7).

*Примечание 1 в качестве дополнения. Внутренние аудиты, иногда называемые «аудитами, проводимыми первой стороной», проводятся самой организацией или по ее поручению.*

*Примечание 2 в качестве дополнения. Внешние аудиты включают аудиты, обычно называемые «аудитами, проводимыми второй стороной» и «аудиты, проводимые третьей стороной». Аудиты, проводимые второй стороной, проводятся сторонами, имеющими интерес к организации, такими, как потребители, или другими лицами от их имени. Аудиты, проводимые третьей стороной, проводятся независимыми аудитирующими*

организациями, такими, как организации, осуществляющие сертификацию/регистрацию соответствия, или надзорные органы.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.1, измененное - примечания к качеству дополнения были изменены]

### **3.2 Комбинированный аудит (combined audit)**

- аудит (3.1), охватывающий одновременно две или более **системы менеджмента** (3.18) одной **аудитируемой организации** (3.13).

*Примечание 1 в качестве дополнения. Когда две или более специфических систем менеджмента интегрированы в одну систему менеджмента она называется интегрированной системой менеджмента.*

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.2, измененное]

### **3.3 Совместный аудит (joint audit)**

- аудит (3.1) одной **аудитируемой организации** (3.13), осуществляемый одновременно двумя или более аудитирующими организациями.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.3]

### **3.4 Программа аудита (audit programme)**

- договоренности (соглашения) о проведении одного или более **аудитов** (3.1), запланированных на конкретный интервал времени и направленных на достижение конкретной цели.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.4, измененное - в определение были добавлены слова]

### **3.5 Аудитируемая область, область аудита (audit scope)**

- объем и границы **аудита** (3.1).

*Примечание 1 в качестве дополнения. Аудитируемая область обычно включает в себя описание физических и виртуальных мест проведения действий по аудиту, подвергаемых аудиту функциональных обязанностей, организационных единиц, видов деятельности и процессов, а также период, за который будет анализироваться деятельность.*

*Примечание 2 в качестве дополнения. Виртуальное место проведения действий по аудиту – это то место, где организация выполняет работу или предоставляет услугу в on-line режиме, позволяющем лицам осуществлять процессы независимо от своего физического местонахождения.*

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.5, измененное - примечание 1 в качестве дополнения было изменено, примечание 2 в качестве дополнения было добавлено]

### **3.6 План аудита (audit plan)**

- описание деятельности и организационных мероприятий по проведению **аудита** (3.1).

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.6]

### **3.7 Критерии аудита (audit criteria)**

- совокупность **требований** (3.23), используемых в качестве основы для сопоставления с ними **объективных свидетельств** (3.8).

**Примечание 1 в качестве дополнения.** Если критериями аудита являются правовые (включая законодательные или нормативные правовые) требования, для оценки результатов аудита (3.10) часто используют слова «выполнено (соблюдено)» или «не выполнено (не соблюдено)».

**Примечание 2 в качестве дополнения.** Требования могут включать в себя политики, процедуры, рабочие инструкции, законодательные требования, контрактные обязательства и т.д.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.7, измененное - определение было изменено, а также были добавлены примечания 1 и 2 в качестве дополнения]

### **3.8 Объективное свидетельство (objective evidence)**

- данные, подтверждающие существование или истинность чего-то.

**Примечание 1 в качестве дополнения.** Объективное свидетельство может быть получено посредством наблюдения, измерения, испытания или иным способом.

**Примечание 2 в качестве дополнения.** Объективное свидетельство для целей аудита (3.1) обычно состоит из записей, зафиксированных фактов или другой информации, которые относятся к критериям аудита (3.7) и являются проверяемыми.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.8.3]

### **3.9 Свидетельство аудита (audit evidence)**

- записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к критериям аудита (3.7) и могут быть проверены.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.8]

### **3.10 Результаты аудита (audit findings)**

- результаты оценивания собранных свидетельств аудита (3.9) по отношению к критериям аудита (3.7).

**Примечание 1 в качестве дополнения.** Результаты аудита указывают на **соответствие** (conformity) (3.20) или на **несоответствие** (nonconformity) (3.21).

**Примечание 2 в качестве дополнения.** Результаты аудита могут приводить к выявлению рисков, возможностей для улучшения или к фиксации хорошего опыта.

**Примечание 3 в качестве дополнения.** В английском языке в тех случаях, когда критерии аудита выбираются из законодательных требований или нормативных правовых требований, результат аудита называют выполнением (соблюдением) (compliance) или невыполнением (несоблюдением) (non-compliance).

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.9, измененное - примечания 2 и 3 в качестве дополнения были изменены]

### **3.11 Заключение по аудиту (audit conclusion)**

- итоги аудита (3.1) после обсуждения целей аудита и всех результатов аудита (3.10).

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.10]

### 3.12 Заказчик аудита (audit client)

- организация или лицо, обратившееся с просьбой о проведении аудита (3.1).

*Примечание 1 в качестве дополнения.* В случае внутреннего аудита заказчиком аудита может также быть **аудитируемая организация** (3.13) или лицо, осуществляющее менеджмент программы аудита. Запрос на внешний аудит может поступать из таких источников, как надзорные органы, стороны контракта, потенциальные или существующие заказчики.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.11, измененное - было добавлено примечание 1 в качестве дополнения]

### 3.13 Аудитируемая организация (auditee)

- организация в целом или ее часть, подвергаемая аудиту.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.12, измененное]

### 3.14 Команда аудита, команда по проведению аудита (audit team)

- одно или несколько лиц, проводящих аудит (3.1), поддерживаемых, если это необходимо, техническими экспертами (3.16).

*Примечание 1 в качестве дополнения.* Один из аудиторов (3.15), входящих в команду аудита (3.14), назначается руководителем команды аудита.

*Примечание 2 в качестве дополнения.* Команда аудита может включать в себя аудиторов-стажеров.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.14]

### 3.15 Аудитор (auditor)

- лицо, проводящее аудит (3.1).

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.15]

### 3.16 Технический эксперт (technical expert)

- <аудит> лицо, которое обеспечивает команду аудита (3.14) специфическими знаниями или опытом.

*Примечание 1 в качестве дополнения.* Специфические знания или опыт относятся к организации, деятельности, процессу, продукции, услуге, аспекту деятельности, которые будут подвергаться аудиту, или к языку или к культурным аспектам.

*Примечание 2 в качестве дополнения.* Технический эксперт в команде аудита (3.14) как аудитор (3.15) не действует.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.16, измененное - примечания 1 и 2 в качестве дополнения были изменены]

### 3.17 Наблюдатель (observer)

- лицо, сопровождающее команду аудита (3.14), но не действующее как аудитор (3.15).

[Источник: ISO 9000:2015, 3.13.17, измененное]

### 3.18 Система менеджмента (management system)

- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации, предназначенная для установления политик и целей, а также процессов для достижения этих целей.

*Примечание 1 в качестве дополнения.* Система менеджмента может охватывать один аспект деятельности или несколько, например, менеджмента качества, финансовый менеджмент или экологический менеджмент.

*Примечание 2 в качестве дополнения.* Элементы системы менеджмента устанавливают структуру организации, обязанности и ответственность, механизмы планирования и функционирования, политики, методы, правила, убеждения, цели, а также процессы для достижения этих целей.

*Примечание 3 в качестве дополнения.* Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию, конкретные выделенные функции внутри организации, конкретные выделенные части организации или одну или несколько функций в группе организаций.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.5.3, измененное - примечание 4 в качестве дополнения было исключено]

### 3.19 Риск (risk)

- влияние неопределенности.

*Примечание 1 в качестве дополнения.* Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – положительном или отрицательном.

*Примечание 2 в качестве дополнения.* Неопределенность – это состояние недостатка, даже частичного, информации, относящейся к пониманию события или наличию знаний о нем, к последствиям события или к вероятности его возникновения.

*Примечание 3 в качестве дополнения.* Риск часто определяют по отношению к потенциально возможным «событиям» (как они определены в ISO Guide 73:2009, п. 3.5.1.3) и к их «последствиям» (как они определены в ISO Guide 73:2009, п. 3.6.1.3), или к их комбинации.

*Примечание 4 в качестве дополнения.* Риск часто выражают в терминах комбинации последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и связанных с ними «вероятностей» (как они определены в ISO Guide 73:2009, п. 3.6.1.1) их возникновения.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.7.9, измененное - примечания 5 и 6 в качестве дополнения были исключены]

### 3.20 Соответствие (conformity)

- выполнение требования (3.23).

[Источник: ISO 9000:2015, 3.6.11, измененное - приложение 1 в качестве дополнения было исключено]

### 3.21 Несоответствие (nonconformity)

- невыполнение требования (3.23).

[Источник: ISO 9000:2015, 3.6.9, измененное - приложение 1 в качестве дополнения было исключено]

### 3.22 Компетентность (competence)

- способность применять свои знания и навыки (умения) для достижения намеченных результатов.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.10.4, измененное - приложение 1 в качестве дополнения было исключено]

### 3.23 Требование (requirement)

- потребность или ожидание, которое заявлено (установлено, задано), обычно предполагается или является обязательным.

*Примечание 1 в качестве дополнения.* «Обычно предполагается» означает, что для организации и заинтересованных сторон это является обычной или общепринятой практикой, что рассматриваемая потребность или ожидание подразумевается (ожидается).

*Примечание 2 в качестве дополнения.* Установленным требованием является то, которое заявлено, например, в документированной информации.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.6.4, измененное - приложения 3, 4 и 5 в качестве дополнения были исключены]

### 3.24 Процесс (process)

- совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые используют «вход» для получения намеченного результата.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.4.1, измененное - приложения в качестве дополнения были исключены]

### 3.25 Показатель деятельности (performance)

- измеримый результат.

*Примечание 1 в качестве дополнения.* Показатель деятельности может относиться к результатам как количественного, так и качественного характера.

*Примечание 2 в качестве дополнения.* Показатель деятельности может относиться к менеджменту действий, процессам (3.24), продукции, услугам, системам или организациям.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.7.8, измененное - приложение 3 в качестве дополнения было исключено]

### 3.26 Результативность (effectiveness)

- степень, в которой реализована запланированная деятельность и получены запланированные результаты.

[Источник: ISO 9000:2015, 3.7.11, измененное - приложение 1 в качестве дополнения было исключено]

## 4 Принципы проведения аудита

Проведение аудита характерно доверием к нему, основанным на ряде принципов. Этим принципам следует оказывать помощь в том, чтобы сделать аудит результативным и надежным инструментом поддержки политик руководства организации, а также применяемых им средств и методов управления за счет предоставления информации, на основе которой организация может предпринимать действия по улучшению показателей своей деятельности. Приверженность этим принципам является предпосылкой для получения заключений по аудиту, которые являются адекватными и обоснованными, а также для того, чтобы аудиторы, действуя независимо друг от друга, могли в аналогичных обстоятельствах приходиться к аналогичным заключениям.

Руководящие указания, содержащиеся в разделах 5-7, основаны на семи принципах, описанных ниже.

а) **Честность.** *Является основой профессионализма.*

Аудиторам и лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует:

- осуществлять свою работу честно, старательно и ответственно;
- осуществлять деятельность по проведению аудита только тогда, когда это позволяет их компетентность;
- осуществлять свою работу беспристрастно, т.е. сохранять справедливость и объективность в отношении всего, с чем приходится иметь дело;
- быть чувствительными к любым воздействиям, которые, как можно ожидать, окажут давление на выработку их суждений при проведении аудита.

б) **Беспристрастное представление результатов.** *Является обязательством представлять правдивые и точные отчеты.*

Результатам аудита, заключениям по аудиту и отчетам об аудитах следует правдиво и точно отражать деятельность по проведению аудитов. Существенные препятствия, встретившиеся в ходе аудита, а также неразрешенные расходящиеся мнения и разногласия между командой аудита и аудируемой организацией следует отражать в отчете. Коммуникации следует быть честной, точной, объективной, своевременной, понятной и полной.

с) **Надлежащая профессиональная тщательность.** *Означает приложение усердия (прилежания) и проявление рассудительности при проведении аудита.*

Аудиторам следует проявлять заботу о тщательности, которая должна соответствовать важности выполняемого ими задания и доверию, оказанному им заказчиком аудита и другими заинтересованными сторонами. Важным фактором осуществления их деятельности с надлежащей профессиональной тщательностью является наличие способности выработать здравые суждения во всех ситуациях, возникающих во время аудита.

д) **Конфиденциальность.** *Означает обеспечение безопасности полученной информации.*

Аудиторам следует проявлять осторожность в использовании информации, запрашиваемой в связи с осуществлением ими своих обязанностей, и защищать ее. Информацию, полученную в ходе аудита, не следует использовать в целях получения выгоды для аудиторов или заказчика аудита или таким образом, который наносит ущерб законным интересам аудируемой организации. Данный подход включает в себя должное обращение с «чувствительной» или конфиденциальной информацией.

е) **Независимость.** *Это основа беспристрастности при проведении аудита и объективности заключений по аудиту.*

Аудиторам, где это только возможно, следует быть независимыми от деятельности, которая будет подвергаться аудиту, и во всех случаях действовать таким образом, чтобы быть свободными от предвзятости и конфликта интересов. При проведении внутренних аудитов аудиторам следует быть независимыми от руководителей функциональных структур, подлежащих аудиту, если это практически возможно. Аудиторам следует сохранять объективность в течение всего процесса аудита для обеспечения того, чтобы результаты аудита и заключения по аудиту были основаны только на свидетельствах аудита.

Для малых организаций может быть невозможным обеспечить, чтобы внутренние аудиторы были полностью независимыми от деятельности, подвергаемой аудиту, но при этом следует приложить все усилия, чтобы исключить предвзятость и обеспечить объективность.

- f) **Подход, основанный на свидетельствах.** *Является разумным способом получения надежных и воспроизводимых заключений по аудиту в процессе систематически проводимых аудитов.*

Свидетельствам аудита следует быть верифицируемыми. Их в общем случае следует базировать на выборках доступной (полученной в распоряжение) информации, поскольку аудит проводится в ограниченный период времени и с ограниченными ресурсами. Следует использовать соответствующие (уместные, подходящие) выборки примеров, поскольку это сильно влияет на доверие к заключениям по аудиту.

- g) **Риск-ориентированный подход.** *Подход к аудиту, который рассматривает риски и возможности.*

Риск-ориентированному подходу следует самой своей сутью влиять на планирование, осуществление аудитов и подготовку отчетов об аудитах, чтобы обеспечить нацеленность аудитов на те вопросы, которые являются важными для заказчика аудита и для достижения целей программы аудита.

## 5 Управление программой аудита

### 5.1 Общие положения

Следует разработать программу аудита, которая может включать аудиты, относящиеся к одному или более стандартам на системы менеджмента или другим требованиям, проводимые либо раздельно, либо в совокупности (комбинированный аудит).

Объем программы аудита следует основывать на размерах и характере аудируемой организации, а также на виде, функциональных возможностях, сложности, характере рисков и возможностей, а также уровне зрелости системы(систем) менеджмента, которая будет подвергнута аудиту.

Функционирование системы менеджмента может быть более сложными, если большинство важных функций переданы на аутсорсинг и управляются на основе руководства ими со стороны других организаций. Особое внимание необходимо уделить вопросу о том, где принимаются наиболее важные решения, и кто является высшим руководством в системе менеджмента.

В тех случаях, когда в организации имеется много месторасположений/площадок (например, в разных странах) или когда важные функции переданы на аутсорсинг и управляются на основе руководства со стороны других организаций, особое внимание следует уделять разработке (проектированию), планированию и одобрению (валидации) программы аудита.



В случае малых или менее сложных организаций программа аудита может быть соответствующим образом сокращена.

Для того, чтобы понять контекст аудируемой организации, в программе аудита следует учесть:

- цели организации;
- соответствующие внешние и внутренние факторы (обстоятельства), в которых она функционирует;
- потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон;
- требования к обеспечению безопасности и конфиденциальности информации.

Другие цели организации могут быть учтены при планировании программ внутренних аудитов и, в некоторых случаях, программ аудита внешних поставщиков.

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить сохранение целостности аудита, а также чтобы во время аудита на него не оказывалось неправомерное влияние.

Особое внимание следует уделить выделению ресурсов и определению методов, которые будут применяться к сторонам системы менеджмента, имеющим присущий им высокий риск и низкий уровень показателей деятельности.

Для управления программой аудита следует назначить компетентных лиц.

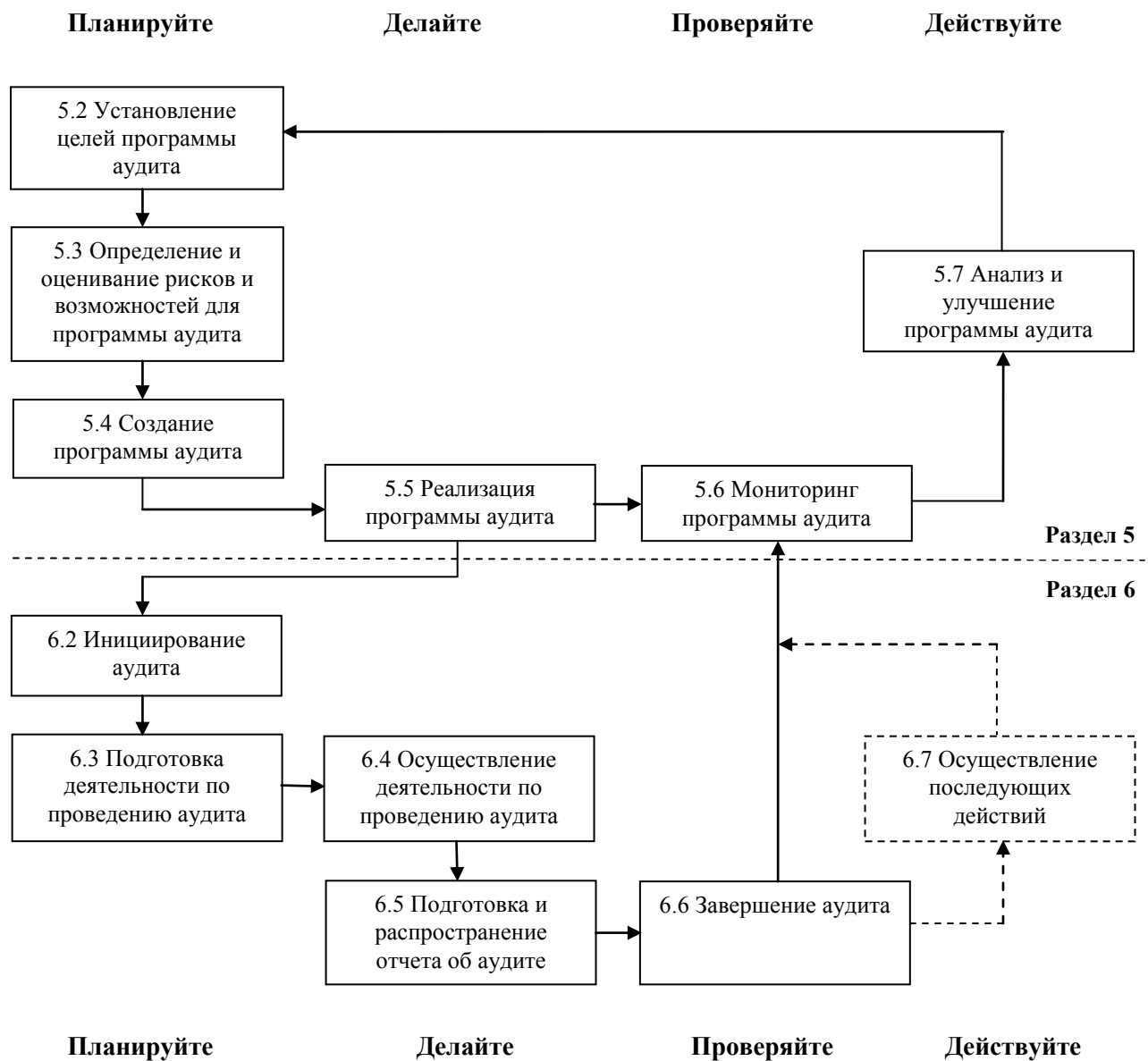
В программу аудита следует включать информацию и определить ресурсы, необходимые для того, чтобы провести аудиты результативно и эффективно в установленных временных рамках. Информации следует включать:

- a) цели программы аудита;
- b) риски и возможности, связанные с программой аудита (см. 5.3), и действия по реагированию на них;
- c) аудируемые области каждого аудита в рамках программы аудита (глубина охвата, границы, месторасположения);
- d) график аудитов (количество, продолжительность, частота);
- e) характер аудита, например, внутренний или внешний;
- f) критерии аудита;
- g) методы проведения аудита, которые должны применяться;
- h) критерии отбора членов команды аудита;
- i) соответствующую документированную информацию.

Некоторая из этой информации может быть недоступна, пока не будет завершено более детальное планирование аудита.

Ход реализации программы аудита следует подвергать мониторингу и измерениям на постоянной основе (см. 5.6) в целях обеспечения того, чтобы цели программы были достигнуты. Ход программы следует анализировать для выявления необходимости во внесении изменений и потенциальных возможностей для улучшений (см. 5.7).

На рис. 1 представлена блок-схема процесса управления программой аудита.



**Примечание 1.** Данный рисунок иллюстрирует применение цикла PDCA (планируйте–делайте–проверяйте–действуйте) к настоящему документу.

**Примечание 2.** Указанные на рисунке номера разделов/подразделов являются номерами соответствующих разделов/подразделов данного документа.

**Рис. 1. Блок-схема процесса управления программой аудита**

## 5.2 Установление (определение) целей программы аудита

Заказчику аудита следует обеспечить установление целей программы аудита, чтобы использовать их для планирования и проведения аудитов, а также обеспечить, чтобы программа аудитов реализовывалась результативно. Целям программы аудита следует быть согласованными со стратегией развития заказчика аудита и поддерживать политику и цели системы менеджмента.

Эти цели могут быть основаны на итогах рассмотрения:

- a) потребностей и ожиданий соответствующих заинтересованных сторон, как внешних, так и внутренних;
- b) характеристик и требований к процессам, продукции, услугам и проектам, а также любых изменений в этих характеристиках и требованиях;
- c) требований к системе менеджмента;
- d) потребностей в оценке внешних поставщиков;
- e) уровня деятельности аудируемой организации и уровня зрелости системы(систем) менеджмента, выраженного в соответствующих показателях деятельности (например, KPIs, *ключевые показатели деятельности – прим. перев.*), повторяемости несоответствий или инцидентов или жалоб (претензий) от заинтересованных сторон;
- f) выявленных в аудируемой организации рисков и возможностей;
- g) результатов предыдущих аудитов.

Примеры целей программы аудита могут включать в себя следующее:

- выявить возможности для улучшения системы менеджмента и показателей ее деятельности;
- оценить способность аудируемой организации определять свой контекст;
- оценить способность аудируемой организации устанавливать (определять) риски и возможности, а также разрабатывать и осуществлять результативные действия по реагированию на них;
- подтвердить выполнение (соблюдение) всех применимых требований, например, законодательных и нормативных правовых требований, принятых обязательств, требований к сертификации соответствия стандарту на систему менеджмента;
- получить и поддерживать уверенность в способностях внешнего поставщика;
- установить (определить) сохранение пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента аудируемой организации;
- оценить совместимость и согласованность целей системы менеджмента со стратегией развития организации.

### **5.3 Установление (определение) и оценка рисков и возможностей для программы аудитов**

Существуют риски и возможности, относящиеся к контексту аудируемой организации, которые могут быть связаны с программой аудита и влиять на достижение ее целей. Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует выявить и представить заказчику аудита риски и возможности, рассмотренные в ходе разработки программы аудита, и требования к ресурсам, чтобы на них можно было соответствующим образом отреагировать.

Риски могут быть связаны со следующим:

- a) с планированием, например, с неверным установлением целей аудитов, а также определением объема, количества, длительности, мест проведения и графика аудитов;
- b) с ресурсами, например, с выделением недостаточного времени, оборудования и/или подготовки для разработки программы аудита или проведения аудита;
- c) с подбором команды аудита, например, с недостаточностью общей компетентности для результативного проведения аудитов;

- d) с коммуникацией, например, с нерезультативностью процессов/каналов внешней/внутренней коммуникации;
- e) с реализацией, например, с нерезультативной координацией аудитов внутри программы аудита или с недостаточным вниманием к вопросам безопасности и конфиденциальности информации;
- f) с управлением документированной информацией, например, с неверным установлением (определением) необходимой документированной информации, требуемой аудиторам и соответствующим заинтересованным сторонам, со сбоем (отказом) в вопросах адекватной защиты записей об аудите для демонстрации результативности программы аудита;
- g) с мониторингом, анализом и улучшением программы аудита, например, с нерезультативным мониторингом результатов программы аудита;
- h) с доступностью и сотрудничеством с аудируемой организацией, а также с доступностью к свидетельствам, которые будут отобраны в качестве примеров.

Возможности для улучшения программы аудита могут включать:

- допущение проведения комбинированного аудита в ходе одного визита;
- минимизация времени и расстояния, необходимых для перемещения на площадку;
- подгонка уровня компетентности команды аудита до уровня, необходимого для достижения целей аудита;
- привязка дат проведения аудита к наличию ключевых сотрудников аудируемой организации.

## **5.4 Разработка программы аудита**

### **5.4.1 Роли (обязанности) и ответственность лица(лиц), осуществляющего управление программой аудита**

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует:

- a) установить объем программы аудита в соответствии с установленными целями (см. 5.2) и всеми известными ограничениями;
- b) установить (определить) внешние и внутренние факторы (обстоятельства), а также риски и возможности, которые могут повлиять на программу аудита, и реализовать действия по реагированию на них, интегрируя их (в том виде, как это подходит) во все соответствующие виды деятельности по проведению аудита;
- c) обеспечить подбор команды аудита и ее общую (совокупную) компетентность для осуществления аудиторской деятельности за счет установления (назначения) ролей (обязанности), ответственности и полномочий, а также поддержки (в том виде, как это подходит) лидерства;
- d) создать все соответствующие процессы, включая процессы, необходимые для:
  - координации и составления графика проведения всех аудитов в рамках программы аудита;
  - установления целей аудита, области(ей), подвергаемой аудиту, и критериев аудитов, установления (определения) методов проведения аудита и подбора команды аудита;
  - оценки аудиторов;

- создания (в том виде, как это подходит) процессов внешней и внутренней коммуникации;
  - рассмотрения спорных вопросов и обращений с жалобами;
  - осуществления действий после аудита, если это применимо;
  - предоставления (в том виде, как это подходит) отчетности заказчику аудита и соответствующим заинтересованным сторонам.
- е) установить (определить) и обеспечить выделение всех необходимых ресурсов;
- ф) обеспечить разработку и сохранение соответствующей документированной информации, включая записи по программе аудита;
- г) осуществлять мониторинг, анализ и улучшение программы аудита;
- h) довести программу аудита до сведения заказчика аудита и (в том виде, как это подходит) до соответствующих заинтересованных сторон.

Лицу(ам), ответственному за управление программой аудита, следует запросить ее одобрение (утверждение) у заказчика аудита.

#### **5.4.2 Компетентность лица(лиц), осуществляющего управление программой аудита**

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует иметь необходимую компетентность для результативного и эффективного управления программой аудита и связанными с ней рисками и возможностями, а также внешними и внутренними факторами (обстоятельствами), включая знание:

- a) принципов (см. раздел 4), методов и процессов проведения аудитов (см. А.1 и А.2);
- b) стандартов на системы менеджмента, других соответствующих стандартов и связанных с ними ссылочных/руководящих документов;
- c) информации, относящейся к аудируемой организации и ее контексту (например, внешние/внутренние факторы (обстоятельства), соответствующие заинтересованные стороны и их потребности и ожидания, бизнес-деятельность, осуществляемая аудируемой организацией, ее продукция, услуги и процессы);
- d) применимых законодательных и нормативных правовых требований, а также других требований, применимых к деятельности аудируемой организации.

В том виде, как это подходит, может быть рассмотрено знание менеджмента рисков, менеджмента проектов и процессов, а также информационных и коммуникационных технологий (ИТС).

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует участвовать в подходящем виде в деятельности по постоянному развитию в целях поддержания необходимой компетентности для управления программой аудита.

#### **5.4.3 Установление (определение) объема программы аудита**

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует определить объем этой программы. Он может быть разным в зависимости от информации, представленной аудируемой организацией относительно своего контекста (см. 5.3).

**Примечание.** В некоторых случаях, в зависимости от структуры аудируемой организации или характера ее деятельности, программа аудита может состоять только из одного аудита (например, в случае небольшого проекта или организации).

Другие факторы, влияющие на объем программы аудита, могут включать в себя следующее:

- a) цель, аудируемую область и продолжительность каждого аудита, а также общее количество аудитов, которые предстоит провести, метод предоставления отчетности и, если это применимо, действия, которые необходимо осуществить по завершении аудита;
- b) стандарты на систему менеджмента или другие применимые критерии;
- c) количество, важность, сложность, степень аналогичности и места осуществления тех видов деятельности, которые подлежат аудиту;
- d) факторы, влияющие на результативность системы менеджмента;
- e) применимые критерии аудита, такие, как мероприятия, запланированные для внедрения соответствующих стандартов на системы менеджмента, законодательные и нормативные правовые требования, а также другие требования, которые организация обязалась выполнять;
- f) результаты предыдущих внутренних или внешних аудитов и (если это подходит) анализов со стороны руководства;
- g) результаты анализа предыдущей программы аудита;
- h) языковые, культурные и социальные аспекты;
- i) проблемы, волнующие заинтересованные стороны, такие, как жалобы (претензии) потребителей или невыполнение (несоблюдение) законодательных и нормативных правовых требований, а также других требований, которые организация обязалась выполнять, или вопросы, связанные с цепочкой поставок;
- j) существенные изменения, происшедшие в контексте аудируемой организации или в ее производственной деятельности, а также относящиеся к этому риски и возможности;
- k) наличие информационных и коммуникационных технологий для поддержки деятельности по аудиту, в частности, при проведении удаленных аудитов (см. А.16);
- l) имевшие место внутренние и внешние происшествия, такие, как несоответствия в продукции или услуге, «проколы» в информационной безопасности, инциденты в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, криминальные действия или экологические инциденты;
- m) риски и возможности для бизнеса, включая действия по реагированию на них.

#### **5.4.4 Установление (определение) ресурсов для программы аудита**

При установлении (определении) ресурсов, необходимых для реализации программы аудита, лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует рассмотреть:

- a) финансовые и временные ресурсы, необходимые для разработки и реализации деятельности по проведению аудитов, а также для управления этой деятельностью и ее улучшения;
- b) методы проведения аудитов (см. А.1);
- c) наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, подходящей для достижения конкретных целей программы аудита;
- d) объем программы аудита (см. 5.4.2) и относящиеся к ней риски и возможности (см. 5.3);

- e) временные и финансовые затраты на переезды, вопросы проживания и необходимость реализации других потребностей, возникающих в ходе аудита;
- f) влияние различных часовых поясов;
- g) наличие информационных и коммуникационных технологий (например, технических ресурсов, требуемых для проведения аудита отдаленных производственных площадок, используя технологии, которые обеспечивают взаимодействие с отдаленными площадками);
- h) наличие всех требуемых инструментов, технологий и оборудования;
- i) наличие необходимой документированной информации, которая была установлена (определена) в ходе создания программы аудита (см. А.5);
- j) требования, относящиеся к зданиям, сооружениям, включая вопросы допуска и предоставление оборудования для обеспечения безопасности (например, проверка анкетных данных, предоставление средств индивидуальной защиты, использование специальной одежды для соблюдения режима «чистой комнаты»).

## 5.5 Реализация программы аудита

### 5.5.1 Общие положения

После того, как программа аудита разработана (см. 5.4.3) и определены соответствующие ресурсы (см. 5.4.4), необходимо осуществить планирование действий и скоординировать все виды деятельности в рамках программы.

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует:

- a) довести соответствующие части программы аудита, включая связанные с ними риски и возможности, до соответствующих заинтересованных сторон и периодически информировать их о ходе реализации программы, используя установленные каналы внешней и внутренней коммуникации;
- b) установить цели, аудируемые области и критерии для каждого отдельного аудита;
- c) выбрать методы проведения аудита (см. А.1);
- d) обеспечить координацию и составление графиков проведения аудитов и осуществления другой деятельности в соответствии с программой аудита;
- e) обеспечить у команд аудита наличие необходимой компетентности (см. 5.5.4);
- f) предоставить необходимые персональные ресурсы отдельным членам команды аудита и общие ресурсы команде аудита в целом (см. 5.4.4);
- g) обеспечить проведение аудитов в соответствии с программой аудита, а также управление всеми операционными рисками, возможностями и факторами (обстоятельствами) (например, неожиданными событиями) в случае их возникновения по ходу реализации программы;
- h) обеспечить, чтобы соответствующая документированная информация, относящаяся к деятельности по проведению аудита, должным образом управлялась и сохранялась (см. 5.5.7);
- i) определить и применять средства и методы управления деятельностью (см. 5.6), необходимые для осуществления мониторинга хода реализации программы аудита;
- j) анализировать ход реализации программы аудита, чтобы выявлять возможности для ее улучшения (см. 5.7).

### 5.5.2 Установление целей, области и критериев для конкретного аудита

Каждый конкретный аудит следует основывать на установленных целях, аудируемой области и критериях аудита. Им следует быть согласованными с общими целями программы аудита.

Цели аудита определяют, что должно быть достигнуто в ходе конкретного аудита, и могут включать в себя следующее:

- a) определение того, в какой степени система менеджмента, которая должна быть подвергнута аудиту, или ее часть соответствует критериям аудита;
- b) оценка того, в какой степени система менеджмента обладает способностями содействовать организации в выполнении (соблюдении) применимых законодательных и нормативных правовых требований, а также других требований, которые организация обязалась выполнять;
- c) оценка результативности системы менеджмента в достижении своих намеченных результатов;
- d) выявление возможностей для улучшения системы менеджмента;
- e) оценка пригодности и адекватности системы менеджмента по отношению к контексту и стратегии развития аудируемой организации;
- f) оценка способности системы менеджмента установить и обеспечить достижение целей, а также результативно реагировать на риски и возможности в условиях изменяющегося контекста, включая реализацию соответствующих действий.

Аудируемой области следует соответствовать программе и целям аудита. В нее входят такие составные части, как местоположения (производственные площадки), функциональные структуры, виды деятельности и процессы, подвергаемые аудиту, а также период времени, в течение которого будет проводиться аудит.

Критерии аудита используются как ссылки, применительно к которым устанавливается (определяется) соответствие. К ним может быть отнесено одно или более из следующего: применимые политики, процессы, процедуры, критерии приемлемости деятельности, включая цели, законодательные и нормативные правовые требования, требования к системе менеджмента, информация, относящаяся к контексту, рискам и возможностям, установленным аудируемой организацией (включая требования соответствующих внешних/внутренних заинтересованных сторон), отраслевые своды правил или другие запланированные мероприятия.

В случае внесения каких-либо изменений в цели, аудируемые области или критерии аудита программу аудита, если это необходимо, следует откорректировать и довести до сведения заинтересованных сторон для одобрения (утверждения), если это подходит, с их стороны.

Если аудиту одновременно подвергается более, чем одна систем менеджмента, важно, чтобы цели, аудируемые области и критерии аудита были согласованы с целями соответствующих программ аудита для каждой системы. Для одних систем область, подвергаемая аудиту, может охватывать всю организацию, для других область аудита будет охватывать часть организации.



### 5.5.3 Выбор и установление (определение) методов проведения аудита

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует отобрать и установить (определить) методы результативного и эффективного проведения аудита, исходя из установленных целей, аудитуемой области и критериев аудита.

Аудиты могут осуществляться на производственной площадке, с охватом отделенных производственных площадок или в комбинации. Применение этих методов следует сбалансировать, основываясь, среди прочего, на рассмотрении связанных с этим рисков и возможностей.

В случае, когда две или более аудитирующих организаций проводят совместно аудит одной и той же аудитуемой организации, лицам, осуществляющим управление различными программами аудитов, следует согласовать методы проведения аудита и рассмотреть вопрос ресурсного обеспечения и планирования аудита. Если в аудитуемой организации функционируют две или более систем менеджмента разного вида, в программу аудита может быть включено проведение комбинированных аудитов.

### 5.5.4 Отбор членов команды аудита

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует назначить членов команды аудита, включая руководителя команды и всех технических экспертов, необходимых для проведения конкретного аудита.

Команду аудита следует подбирать, учитывая компетентность, необходимую для достижения целей конкретного аудита в рамках установленной аудитуемой области. Если в состав команды входит только один аудитор, ему следует выполнять все обязанности, возлагаемые на руководителя команды.

*Примечание.* В разделе 7 содержатся руководящие указания по определению компетентности, требуемой членам команды аудита, и описание процесса оценки аудиторов.

Для обеспечения общей (совокупной) компетентности команды аудита следует реализовать следующие шаги:

- выявить компетентность, необходимую для достижения целей аудита;
- отобрать членов команды аудита так, чтобы у команды в целом была необходимая компетентность.

При решении вопроса о количественном и качественном составе команды аудита для проведения конкретного аудита следует рассмотреть:

- a) общую (совокупную) компетентность команды аудита, необходимую для достижения целей аудита, принимая во внимание область и критерии аудита;
- b) сложность аудита;
- c) является ли аудит комбинированным или совместным;
- d) методы, которые выбраны для проведения аудита;
- e) обеспечение объективности и независимости для исключения любых конфликтов интересов в процессе аудита;
- f) способность членов команды аудита результативно работать и взаимодействовать с представителями аудитуемой организации и соответствующих заинтересованных сторон;

- g) соответствующие внешние/внутренние факторы, такие, как язык, на котором будет проходить общение во время аудита, а также социальные и культурные особенности аудируемой организации. Эти факторы могут быть рассмотрены либо путем приобретения соответствующих навыков самими аудиторами, либо посредством обращения за помощью к техническим экспертам, а также рассмотрения вопроса о необходимости в переводчиках;
- h) вид и сложность процессов, подлежащих аудиту.

Где это подходит, лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует проконсультироваться с руководителем команды аудита по вопросу состава команды.

Если совокупная компетентность аудиторов, включенных в состав команды аудита, не обеспечивает требуемую компетентность, следует обеспечить наличие технических экспертов с дополнительной компетентностью для поддержки команды.

В состав команды аудита могут быть включены аудиторы-стажеры, но им следует действовать под руководством аудиторов и в соответствии с их указаниями.

По ходу аудита может потребоваться изменить состав команды аудита, например, если выявится наличие конфликта интересов или отсутствие необходимого уровня компетентности. При возникновении такой ситуации ее следует обсудить с соответствующими сторонами (например, с руководителем команды аудита, лицом(ми), осуществляющим управление программой аудита, заказчиком аудита или аудируемой организацией) до того, как в команде будут осуществлены какие-то изменения.

### **5.5.5 Возложение ответственности на руководителя команды по аудиту за конкретный аудит**

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует возложить ответственность за проведение конкретного аудита на руководителя команды аудита.

Эту ответственность следует возложить заблаговременно с точки зрения запланированной даты проведения аудита, чтобы обеспечить его результативное планирование.

Для того, чтобы обеспечить результативное проведение конкретного аудита, до руководителя команды аудита следует довести следующую информацию:

- a) цели аудита;
- b) критерии аудита и всю соответствующую документированную информацию;
- c) аудируемую область, включая описание организации, а также ее функциональных единиц и процессов, которые будут подвергнуты аудиту;
- d) процессы аудита и связанные с ними методы;
- e) состав команды аудита;
- f) контактная информация об аудируемой организации, месте ее расположения, времени начала и продолжительности действий по аудиту, которые должны быть осуществлены;
- g) ресурсы, необходимые для проведения аудита;
- h) информацию, необходимую для оценки и реагирования на выявленные риски и возможности, касающиеся достижения целей аудита;
- i) информацию, которая будет оказывать поддержку руководителю(ям) команды аудита в его взаимодействии с аудируемой организацией для обеспечения результативности программы аудита.

Предоставляемой руководителю команды аудита информации следует также (в том объеме, в котором это применимо) отражать следующее:

- язык общения и язык, на котором будет представлена отчетная информация об аудите, если аудиторы используют разные языки или их язык отличается от языка, который используется в аудируемой организации, или имеют место оба случая;
- требуемое содержание отчета об аудите и тех, кому он должен быть представлен;
- вопросы конфиденциальности и информационной безопасности, если это требуется программой аудита;
- требования к охране здоровья, обеспечению безопасности труда и соответствующей среды для аудиторов;
- требования к перемещению или доступу к отдаленным производственным площадкам;
- требования к обеспечению личной безопасности и предоставлению полномочий;
- информацию обо всех действиях, которые должны подлежать анализу, например, действия, которые должны быть осуществлены по итогам предыдущего аудита;
- порядок координации с другой деятельностью по проведению аудита, например, когда различные команды осуществляют аудит аналогичных или связанных процессов на различных местах или в случае совместного аудита.

В случае проведения совместного аудита важно еще до начала аудита достичь согласия между организациями, проводящими аудит, относительно конкретной ответственности каждой из сторон, особенно в части полномочий руководителя сводной команды по такому аудиту.

### **5.5.6 Управление результатами реализации программы аудита**

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить, чтобы:

- a) была проведена оценка достижения целей каждого аудита в рамках программы аудита;
- b) был проведен анализ и получено одобрение (утверждение) отчетов об аудитах с точки зрения соответствия области, подверженной аудиту, и целям аудита;
- c) был проведен анализ результативности действий, осуществленных в ответ на результаты аудита;
- d) отчеты об аудите были направлены соответствующим заинтересованным сторонам;
- e) была определена необходимость в проведении дополнительных аудитов.

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует, где это подходит, рассмотреть:

- распространение информации о результатах аудита и передовом опыте на другие области организации и
- применение их для других процессов.

### **5.5.7 Управление записями по программе аудита и их сохранение**

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить ведение записей об аудите, управление ими и их сохранность для демонстрации того, что программа аудита была реализована. Следует установить процессы для обеспечения того, что все

потребности в отношении безопасности и конфиденциальности информации, связанной с записями об аудите, рассмотрены.

Записи могут включать в себя следующее:

- a) Записи, относящиеся к программе аудита, такие, как:
  - график аудитов;
  - цели и объем программы аудита;
  - записи, относящиеся к рискам и возможностям в отношении программы аудита, а также к соответствующим внешним и внутренним факторам (обстоятельствам);
  - записи о результатах анализа результативности программы аудита.
- b) Записи, относящиеся к каждому конкретному аудиту, такие, как:
  - планы аудитов и отчеты об аудитах;
  - объективные свидетельства аудита и результаты аудита;
  - отчеты о несоответствиях;
  - отчеты о коррекциях и корректирующих действиях;
  - отчеты о действиях, осуществленных по завершении аудитов.
- c) Записи, относящиеся к команде аудита, по таким вопросам, как:
  - результаты оценки компетентности и деятельности членов команды аудита;
  - критерии подбора команд аудита и членов команд, а также формирования команд аудита;
  - поддержание и повышение компетентности.

Формату и степени детализации записей следует обеспечить демонстрацию того, что цели программы аудита были достигнуты.

## 5.6 Мониторинг программы аудита

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить оценку:

- a) того, соблюден ли график проведения аудитов и были ли достигнуты цели программы аудита;
- b) деятельности членов команды аудита, включая руководителя команды аудита и технических экспертов;
- c) способности команд аудита реализовать план аудита;
- d) информации, получаемой в качестве обратной связи от заказчиков аудита, аудируемой организации, аудиторов, технических экспертов и других заинтересованных сторон;
- e) достаточности и адекватности документированной информации, получаемой в ходе всего процесса аудита.

Некоторые факторы могут указывать на необходимость актуализации программы аудита. В эти факторы могут входить изменения, относящиеся:

- к результатам аудита;
- к продемонстрированному уровню результативности и зрелости системы менеджмента аудируемой организации;
- к результативности программы аудита;

- к области аудита и области программы аудита;
- к системе менеджмента аудируемой организации;
- к стандартам и другим требованиям, которые организация обязалась выполнять;
- к внешним поставщикам;
- к выявленным конфликтам интересов;
- к требованиям заказчика аудита.

## **5.7 Анализ и улучшение программы аудита**

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, и заказчику аудита следует проводить анализ программы аудита, чтобы оценить, были ли достигнуты ее цели. Выводы (уроки), сделанные в ходе анализа программы аудита, следует использовать в качестве исходных данных для улучшения программы.

Лицу(ам), осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить:

- проведение анализа реализации программы аудита в целом;
- выявление областей и возможностей для улучшения;
- внесение, при необходимости, изменений в программу аудита;
- проведение анализа постоянного профессионального развития аудиторов в соответствии с 7.6;
- предоставление отчета о результатах реализации программы аудита и проведении (в том виде, как это подходит) его анализа с заказчиком аудита и соответствующими заинтересованными сторонами.

При проведении анализа программы аудита следует рассмотреть:

- a) результаты и тенденции, установленные в ходе мониторинга программы аудита;
- b) степень соответствия процессам программы аудита и соответствующей документированной информации;
- c) выявленные потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон;
- d) записи по программе аудита;
- e) альтернативные или новые методы проведения аудита;
- f) альтернативные или новые методы оценки аудиторов;
- g) результативность мер по реагированию на риски и возможности, а также на внутренние и внешние факторы (обстоятельства), связанные с программой аудита;
- h) вопросы конфиденциальности и информационной безопасности, относящиеся к программе аудита.

## **6. Проведение аудита**

### **6.1 Общие положения**

В данном разделе содержатся руководящие указания по подготовке и проведению конкретного аудита как части программы аудита. На рис. 2 представлен обзор типичных видов деятельности при проведении аудита. Степень применимости содержащихся в данном разделе положений зависит от целей конкретного аудита и аудируемой области.

## **6.2 Инициирование аудита**

### **6.2.1 Общие положения**

Ответственность за проведение аудита сохраняется за назначенным руководителем команды аудита (см. 5.5.5) – вплоть до того, пока все действия не будут завершены (см. 6.6).

Для инициирования аудита следует рассмотреть шаги, указанные на рис. 1, при этом последовательность шагов может быть разной в зависимости от аудируемой организации, процессов и других специфических обстоятельств, касающихся аудита.

### **6.2.2 Установление контакта с аудируемой организацией**

Руководителю команды аудита следует установить контакт с аудируемой организацией, чтобы:

- a) подтвердить каналы связи с представителями аудируемой организации;
- b) подтвердить полномочия на проведение данного аудита;
- c) предоставить соответствующую информацию о целях аудита, аудируемой области и методах проведения аудита, а также о составе команды аудита, включая технических экспертов;
- d) получить разрешение на доступ к соответствующей информации, необходимой для планирования аудита, включая информацию о выявленных организацией рисках и возможностях, а также о том, как она отреагировала на них;
- e) определить применимые законодательные и нормативные правовые требования, а также другие требования, относящиеся к деятельности, процессам, продукции и услугам аудируемой организации;
- f) подтвердить соглашение с аудируемой организацией относительно степени открытости получаемой в ходе аудита информации и обращения с конфиденциальной информацией;
- g) определить мероприятия, необходимые для проведения аудита, включая график аудитов;
- h) установить все специфические для места расположения организации положения, относящиеся к вопросам доступа, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, общей безопасности, конфиденциальности и к другим вопросам;
- i) согласовать вопрос о присутствии наблюдателей и потребность в лицах, сопровождающих команду аудиту, или переводчиках;
- j) определить все области, которые представляют интерес для аудируемой организации, вызывают ее озабоченность или представляют риски с точки зрения конкретного аудита;
- k) разрешить вопросы, относящиеся к составу команды аудита, с аудируемой организацией или с заказчиком аудита.

### **6.2.3 Определение возможности проведения аудита**

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

При определении такой возможности следует принять во внимание такие факторы, как наличие следующего:

- a) достаточность и приемлемость информации, необходимой для планирования и проведения аудита;
- b) адекватность сотрудничества со стороны аудируемой организации;
- c) адекватность времени и ресурсов для проведения аудита.

*Примечание.* Ресурсы включают в себя доступ к адекватной и приемлемой информации и коммуникационные технологии.

В тех случаях, когда проведение аудита невозможно, заказчику аудита следует предложить согласованную с аудируемой организацией альтернативу.

## **6.3 Подготовка к деятельности по проведению аудита**

### **6.3.1 Проведение анализа документированной информации**

Следует проанализировать соответствующую документированную информацию системы менеджмента аудируемой организации в целях:

- сбора информации, необходимой для понимания деятельности аудируемой организации, а также подготовки к деятельности по аудиту и применимых к аудиту рабочих документов (см. 6.3.4), например, информации о процессах, осуществляемых функциях;
- проведения анализа объема и глубины документированной информации для определения возможности соответствия критериям аудита и выявления возможных проблемных областей, таких, как расхождения, упущения или конфликты.

В документированную информацию следует включать (но не ограничиваться только этим): документы и записи системы менеджмента, а также отчеты о предыдущих аудитах. При проведении анализа документов следует учесть контекст аудируемой организации, включая ее размеры, характер и сложность, а также ее риски и возможности. Следует также учесть аудируемую область, критерии и цели аудита.

*Примечание.* Руководящие указания по вопросу верификации информации представлены в А.5.

### **6.3.2 Планирование аудита**

#### **6.3.2.1 Риск-ориентированный подход к планированию**

Руководителю команды аудита следует применять риск-ориентированный подход к планированию аудита, основываясь на информации, содержащейся в программе аудита и в документированной информации, представленной аудируемой организацией.

Планированию аудита следует учесть влияние рисков, которые создает деятельность по аудиту для процессов аудируемой организации, и создать основу для соглашения между заказчиком аудита, командой аудита и аудируемой организацией по вопросу проведения аудита. В ходе планирования следует поддерживать создание действенного графика и скоординированность деятельности по аудиту для достижения целей аудита наиболее результативным образом.

Степени детализации плана аудита следует соответствовать аудируемой области и сложности аудита, а также риску недостижения целей аудита. При планировании аудита руководителю команды аудита следует рассмотреть:

- a) состав команды аудита и ее совокупную компетентность;

- b) соответствующие методы выборочной проверки (см. А.6);
- c) возможности повышения результативности и эффективности деятельности по проведению аудита;
- d) риски недостижения целей аудита, обусловленные нерезультативным планированием аудита;
- e) риски для аудируемой организации, вызванные проведением аудита.

Риски для аудируемой организации могут быть вызваны наличием негативного влияния со стороны членов команды аудита на мероприятия аудируемой организации по обеспечению охраны здоровья и безопасности труда, охране окружающей среды и обеспечению качества, а также на продукцию, услуги, персонал или инфраструктуру организации (например, из-за внесения загрязнений в помещения, где должна быть обеспечена особая чистота).

В случае комбинированных аудитов особое внимание следует уделять взаимодействию между производственными процессами, а также между любыми конкурирующими между собой (разнонаправленными) целями и приоритетами различных систем менеджмента.

### 6.3.2.2 Детали планирования аудита

Степень детализации и содержание плана аудита могут отличаться, например, для первичного и последующих аудитов, равно как для внутреннего и внешнего аудитов. Плану аудита следует быть достаточно гибким, чтобы допускать изменения, которые могут потребоваться по ходу проведения аудита.

В плане аудита следует отражать или делать ссылки:

- a) на цели аудита;
- b) на аудируемую область, включая идентификацию организации и ее функциональных структур, а также процессов, которые будут подвергнуты аудиту;
- c) на критерии аудита и на всю ссылочную документированную информацию;
- d) на места проведения аудита (физические и виртуальные), даты проведения, ожидаемое время начала и продолжительность проведения деятельности по аудиту, который будет проводиться, включая совещания с руководством аудируемой организации;
- e) на необходимость ознакомления команды аудита со зданиями, сооружениями, системами и процессами аудируемой организации (например, с помощью посещения физического местоположения(ий) или с помощью анализа информации и коммуникационных технологий);
- f) на методы, которые будут использоваться при проведении аудита, включая объем выборки, который необходим для получения достаточного количества свидетельств аудита;
- g) на обязанности и ответственность членов команды аудита, а также сопровождающих лиц и наблюдателей или переводчиков;
- h) на выделение соответствующих ресурсов, основанное на рассмотрении рисков и возможностей, относящихся к деятельности, которая будет подвергнута аудиту.

Плану аудита следует учитывать (в той степени, в какой это применимо) следующее:

- идентификацию лиц, являющихся представителями аудируемой организации на время аудита;



- язык общения и язык, на котором будет представлена отчетная информация об аудите, если аудиторы используют разные языки или их язык отличается от языка, который используется в аудируемой организации, или когда имеют место оба случая;
- все конкретные действия, которые необходимо предпринять в ответ на риски для достижения целей аудита и выявленные возможности;
- перечень вопросов, которые должны быть отражены в отчете об аудите;
- вопросы размещения и коммуникации, включая специфические вопросы доставки аудиторов к местам выполнения работ, которые будут подвергнуты аудиту;
- вопросы конфиденциальности и информационной безопасности;
- все действия, которые должны быть осуществлены после предыдущего аудита или на основе информации, полученной из другого источника(ов), например, извлеченные уроки, результаты анализа проекта;
- все действия, которые должны быть осуществлены после запланированного аудита;
- координация с другими видами деятельности по проведению аудита в случае совместного аудита.

План аудита следует представить аудируемой организации. Все вопросы, связанные с планом аудита, следует разрешить между руководителем команды аудита, аудируемой организацией и, если это необходимо, лицом(ами), осуществляющим управление программой аудита.

### **6.3.3 Распределение работ внутри команды аудита**

Руководителю команды аудита следует, консультируясь с членами команды аудита, установить для каждого члена команды его ответственность за проведение аудита конкретных процессов, видов деятельности, функциональных структур или производственных площадок и (в том виде, как это подходит) полномочия для принятия решений. При распределении работ следует учитывать необходимость обеспечения независимости, объективности и компетентности аудиторов и необходимость результативного использования ресурсов, а также разные обязанности и ответственность аудиторов, аудиторов-стажеров и технических экспертов.

Руководителю команды аудита следует (в том виде, как это подходит) провести совещание с членами команды аудита, чтобы довести до них распределение работ и решить вопрос о возможных изменениях в этом распределении. Изменения в распределении работ могут быть внесены и по ходу аудита в целях обеспечения уверенности в том, что цели аудита будут достигнуты.

### **6.3.4 Подготовка документированной информации для аудита**

Членам команды по аудиту следует собирать и анализировать информацию, относящуюся к закрепленным за ними обязанностям по аудиту, и подготовить документированную информацию для аудита, используя для этого соответствующие носители. Документированная информация для аудита может включать (но не ограничиваться только этим):

- a) контрольные перечни вопросов (чек-листы) на физических или электронных носителях;
- b) планы выборки примеров для аудита;
- c) аудио и визуальную информацию.

Использованию этих носителей не следует ограничивать (сдерживать) диапазон (объем) деятельности по аудиту, который может меняться на основе собранной по ходу аудита информации.

*Примечание.* Руководящие указания по подготовке рабочих документов по аудиту представлены в А.13.

Документированную информацию, подготовленную для аудита и появляющуюся в ходе аудита, следует сохранять, по меньшей мере, до завершения аудита или до того времени, которое установлено в программе аудита. Порядок сохранения документов после завершения аудита описан в 6.6. Членам команды аудита следует всегда надлежащим образом обеспечивать защиту (охрану) документированной информации, созданной в ходе процесса аудита, которая содержит конфиденциальную информацию или информацию частного характера.

## **6.4 Проведение аудита**

### **6.4.1 Общие положения**

Деятельность по проведению аудита обычно осуществляется в установленной последовательности, как это отражено на рис. 1. Эта последовательность может быть изменена, чтобы учесть обстоятельства, в которых будет проходить конкретный аудит.

### **6.4.2 Установление обязанностей и ответственности сопровождающих лиц и наблюдателей**

Сопровождающие лица и наблюдатели могут сопровождать команду аудита с согласия, если это требуется, руководителя команды аудита, заказчика аудита и/или аудируемой организации. Им не следует влиять на проведение аудита или вмешиваться в проведение аудита. Если это не может быть обеспечено, руководителю команды аудита следует иметь право отказать наблюдателям в принятии участия в определенных видах деятельности по аудиту.

Все вопросы, касающиеся доступа наблюдателей, охраны их здоровья и обеспечения безопасности их труда, окружающей среды, личной безопасности и конфиденциальности, следует разрешать между заказчиком аудита и аудируемой организацией.

Сопровождающим лицам, назначенным аудируемой организацией, следует помогать команде аудита и действовать на основе запросов руководителя команды аудита или аудитора, для сопровождения которого они были назначены. В зону их ответственности следует включать:

- a) оказание помощи аудиторам в установлении лиц для взятия у них интервью и согласование времени и места проведения такого интервью;
- b) организацию доступа (посещения) к конкретным производственным участкам аудируемой организации;
- c) обеспечение того, чтобы правила, касающиеся специфических для мест проведения аудита правил доступа, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, производственной среды, личной безопасности, конфиденциальности и других вопросов, были известны членам команды аудита и наблюдателям и соблюдались ими, а все риски были рассмотрены;
- d) официальное сопровождение аудита от имени аудируемой организации (где это подходит);

- е) предоставление пояснений или оказание помощи в сборе информации (при необходимости).

### 6.4.3 Проведение вступительного совещания

Целями вступительного совещания являются:

- а) подтверждение согласия всех сторон (например, аудируемой организации, команды аудита) с планом аудита;
- б) представление команды аудита и распределение обязанностей (ролей) внутри команды;
- с) обеспечение уверенности в том, что все запланированные действия могут быть осуществлены.

Вступительное совещание следует проводить с участием руководства аудируемой организации и, где это подходит, с теми, кто отвечает за функционально выделенные направления деятельности или процессы, подлежащие аудиту. Во время совещания следует предоставить возможность задать вопросы.

Степень подробности обсуждения следует увязать с тем, насколько хорошо аудируемая организация знакома с процессом аудита. Во многих случаях, например при проведении внутреннего аудита в малой организации, вступительное совещание может быть сведено к представлению информации о том, что аудит начинается, и объяснению его характера.

В других случаях совещание может быть официальным, и список его участников следует сохранять. Совещание следует проводить под председательством руководителя команды аудита.

В ходе совещания следует (в том виде, как это подходит) представить:

- других участников, включая наблюдателей и сопровождающих лиц, а также переводчиков, и описание возложенных на них обязанностей;
- методы, которые будут использоваться при проведении аудита, чтобы обеспечить управление рисками для организации, которые могут возникнуть от присутствия членов команды аудита.

Следует (в том виде, как это подходит) получить подтверждение следующего:

- целей аудита, аудируемой области и критериев аудита;
- плана аудита и других соглашений с аудируемой организацией, связанных с аудитом, таких, как дата и время проведения заключительного совещания, всех промежуточных совещаний команды аудита с руководством аудируемой организации, а также всех изменений в плане;
- официальных каналов связи между командой аудита и аудируемой организацией;
- языка, который будет использоваться во время аудита;
- того, что по ходу аудита аудируемая организация будет информироваться о получаемых результатах;
- того, что ресурсы и помещения, необходимые команде аудиторов, будут предоставлены;
- соглашений по вопросам конфиденциальности и информационной безопасности;
- предоставление соответствующего права доступа команде аудита к аудируемым местам, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда членов команды аудита, обеспечение их личной безопасности, безопасности в случае чрезвычайных ситуаций, а также выполнение других мероприятий, касающихся команды аудита;

- деятельности, осуществляемой на производственной площадке, которая может повлиять на проведение аудита.

Следует (в том виде, как это подходит) рассмотреть представление информации по следующим вопросам:

- способ доведения до аудируемой организации результатов аудита, включая критерии их категорирования (классификации), если таковые имеются;
- условия, при которых аудит может быть прекращен;
- как поступать с возможными результатами в течение аудита;
- пути обратной связи от аудируемой организации в отношении результатов аудита или заключений по аудиту, включая подачу жалоб (претензий) или апелляций.

#### **6.4.4 Коммуникация во время аудита**

Во время аудита может быть необходимым применение официальных механизмов коммуникации внутри команды аудита, а также с аудируемой организацией, заказчиком аудита и, возможно, с внешними заинтересованными сторонами (например, с надзорными органами), особенно в тех случаях, когда законодательными и нормативными правовыми требованиями установлена обязанность информировать их о выявленных несоответствиях.

Команде аудита следует периодически совещаться для обмена информацией, оценки хода аудита и, при необходимости, перераспределения работ между членами команды аудита.

Во время аудита руководителю команды аудита следует периодически в той форме, в которой это подходит, сообщать аудируемой организации и заказчику аудита о ходе аудита, всех значительных (существенных) результатах аудита и всех озабоченностях, касающихся аудита. Собранные в ходе аудита свидетельства, указывающие на прямой и существенный риск для аудируемой организации, следует незамедлительно доводить до сведения аудируемой организации и, в той форме, в которой это подходит, до заказчика аудита. Следует фиксировать любые факты, выходящие за пределы аудируемой области, но вызывающие опасения (беспокойство, тревогу), и сообщать о них руководителю команды аудита для возможной передачи информации об этом заказчику аудита и аудируемой организации.

В случае, когда имеющиеся свидетельства аудита указывают на то, что цели аудита недостижимы, руководителю команды аудита следует сообщить причины заказчику аудита и аудируемой организации для определения соответствующих действий. Такие действия могут включать в себя изменение плана аудита, целей или области аудита или прекращение аудита.

Любую необходимость изменения плана аудита, которая может стать очевидной по ходу проведения аудита, следует подвергнуть анализу и (в том виде, в котором это подходит) одобрению (утверждению) как со стороны лица(лиц), осуществляющего управление программой аудита, так и со стороны заказчика аудита, и представить аудируемой организации.

#### **6.4.5 Наличие и доступность информации по аудиту**

Выбор метода проведения аудита зависит от установленных целей, области и критериев аудита, а также от его продолжительности и места проведения. Место проведения аудита – это то место, где информация, необходимая для осуществления конкретной деятельности по аудиту, доступна команде аудита.

Где, когда и как будет получен доступ к информации является критически важным для аудита. Это не зависит от того, где информация была создана, используется и/или сохраняется. Необходимо, чтобы методы проведения аудита были основаны на этих соображениях (см. табл. А.1). Для аудита может быть использована совокупность методов. Хотя обстоятельства, складывающиеся во время аудита, могут вызвать необходимость изменения методов по ходу аудита.

#### **6.4.6 Анализ документированной информации во время проведения аудита**

Следует проанализировать соответствующую документированную информацию аудируемой организации, чтобы:

- определить степень соответствия системы в том виде, как она документирована, критериям аудита;
- собрать информацию в целях поддержки деятельности по аудиту.

*Примечание.* Руководящие указания по верификации информации представлены в А.5.

Анализ документов может быть объединен с другой деятельностью по аудиту и может осуществляться по ходу аудита при условии, что это не навредит результативности проведения аудита.

Если соответствующая документированная информация не может быть представлена в рамках того временного интервала, который указан в плане аудита, руководителю команды аудита следует информировать об этом лицо(лиц), осуществляющее управление программой аудита, и аудируемую организацию. В зависимости от целей аудита и аудируемой области следует принять решение о том, продолжать ли аудит или приостановить его до тех пор, пока не будут решены все проблемные вопросы, касающиеся предоставления документированной информации.

#### **6.4.7 Сбор и верификация информации**

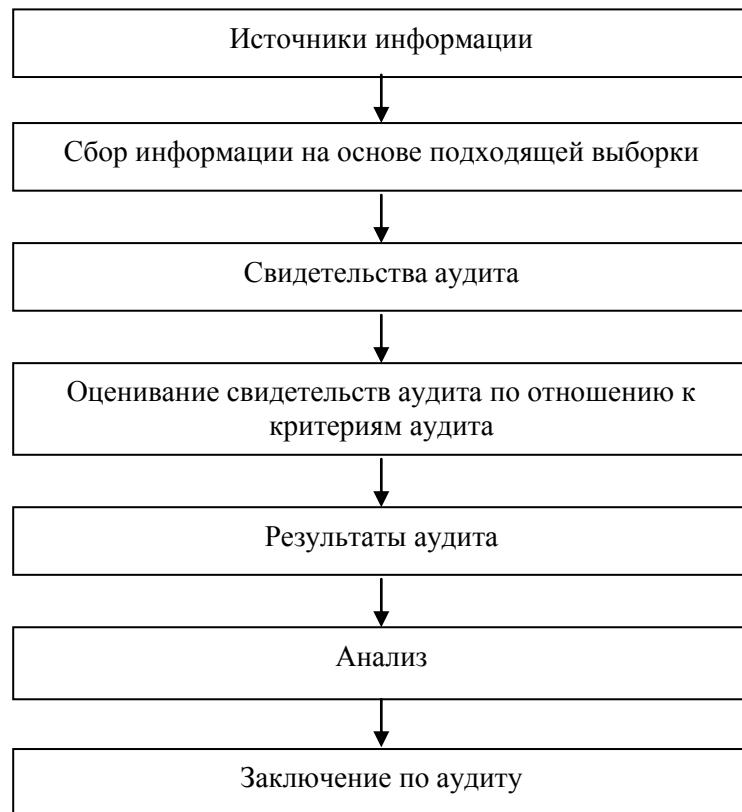
Во время аудита следует посредством соответствующей выборки собирать и в той мере, в которой это практически возможно, верифицировать информацию, касающуюся целей аудита, аудируемой области и критериев аудита, включая информацию, относящуюся к взаимодействию функциональных структур, видов деятельности и процессов.

*Примечание 1.* По вопросам верификации информации следует обратиться к А.5.

*Примечание 2.* Руководящие указания по выборке представлены в разделе А.6.

В качестве свидетельств аудита следует признавать только ту информацию, которая может быть объектом, верифицируемым определенным образом. Если степень верификации является низкой, аудитору следует использовать свои профессиональные оценки для определения степени доверия, с которым можно относиться к данному свидетельству. Свидетельства аудита, ведущие к результатам аудита, следует зафиксировать документально. Если в ходе сбора объективных свидетельств команде аудита становятся известными какие-то новые или изменившиеся обстоятельства, или риски и возможности, их следует соответствующим образом рассмотреть команде аудита.

На рис. 2 представлен обзор типичного процесса, начиная со сбора информации и заканчивая формулированием заключения по аудиту.



**Рис. 2. Обзор типичного процесса сбора и верификации информации**

Методы сбора информации включают в себя (но не ограничиваются только этим):

- интервью;
- наблюдение за деятельностью;
- анализ документированной информации.

*Примечание 3. Руководящие указания по выбору источников информации и наблюдению за деятельностью представлены в А.14.*

*Примечание 4. Руководящие указания по вопросу посещения производственных площадок аудируемой организации представлены в А.15.*

*Примечание 5. Руководящие указания по вопросу взятия интервью представлены в А.17.*

#### **6.4.8 Формирование результатов аудита**

Свидетельства аудита следует оценить по отношению к критериям аудита, чтобы определить результаты аудита. Результаты аудита могут свидетельствовать о соответствии или о несоответствии критериям аудита. Если это предусмотрено планом аудита, конкретным результатам аудита следует содержать в себе (со ссылкой на соответствующие свидетельства аудита) ответы на вопрос о соответствии и отражать передовой опыт, а также фиксировать возможности для улучшения и все другие рекомендации для аудируемой организации.

Несоответствия и поддерживающие их свидетельства аудита следует фиксировать.

Несоответствия могут быть проклассифицированы (проранжированы) в зависимости от контекста организации и ее рисков. Такое ранжирование может быть количественным (например, от 1 до 5) или качественным (например, малозначительные/несущественные, значительные/существенные). Их следует проанализировать вместе с аудируемой организацией, чтобы получить подтверждение того, что свидетельства аудита точны, а несоответствия поняты аудируемой организацией. Следует попытаться сделать все, чтобы устранить разногласия во мнениях относительно свидетельств или результатов аудита. Неразрешенные вопросы следует зафиксировать в отчете об аудите.

Команде аудита на соответствующих стадиях по ходу аудита следует, при необходимости, встречаться для анализа результатов аудита.

*Примечание 1. Дополнительные руководящие указания по вопросу установления и оценивания результатов аудита представлены в А.18.*

*Примечание 2. Соответствие или несоответствие критериям аудита, относящимся к законодательным или нормативным правовым требованиям или другим требованиям, иногда называют «выполнением (соблюдением)» или « невыполнением (несоблюдением)».*

## **6.4.9 Установление (определение) заключений по аудиту**

### **6.4.9.1 Подготовка заключительного совещания**

Перед тем, как проводить заключительное совещание, команде аудита следует собраться, чтобы:

- a) проанализировать результаты аудита и другую соответствующую информацию, собранную во время аудита, с точки зрения достижения целей аудита;
- b) согласовать заключение по аудиту, учитывая неопределенность, присущую процессу аудита;
- c) подготовить рекомендации, если это установлено планом аудита;
- d) обсудить действия после аудита, если это применимо.

### **6.4.9.2 Содержание заключений по аудиту**

Заключениям по аудиту следует отражать такие положения, как:

- a) степень соответствия системы менеджмента критериям аудита и уровень ее работоспособности, включая результативность системы менеджмента в достижении намеченных результатов, выявлении рисков, а также результативность действий со стороны аудируемой организации по реагированию на них;
- b) результативность внедрения, обеспечения функционирования и улучшения системы менеджмента;
- c) достижение целей аудита, степень охвата области аудита и выполнения критериев аудита;
- d) аналогичные результаты, полученные в других областях, подвергшихся аудиту, или в ходе совместных аудитов или в ходе предыдущих аудитов, в целях выявления тенденций (трендов).

Если это установлено в плане аудита, заключения по аудиту могут содержать рекомендации по улучшению или по проведению деятельности по аудиту в будущем.

#### 6.4.10 Проведение заключительного совещания

Для представления результатов и заключений по аудиту следует организовать проведение заключительного совещания.

Заключительное совещание следует проводить под председательством руководителя команды аудита с участием руководства аудируемой организации и включением в состав участников (в том объеме, насколько это применимо):

- лиц, которые несут ответственность за функциональные направления деятельности или процессы, подвергнутые аудиту;
- заказчика аудита;
- других членов команды аудита;
- других соответствующих заинтересованных сторон, как это установлено заказчиком аудита и/или аудируемой организацией.

Если это применимо, руководителю команды аудита следует уведомить аудируемую организацию о ситуациях, возникавших в ходе аудита, которые могут понизить доверие к заключениям по аудиту. Если это установлено в системе менеджмента или в соглашении с заказчиком аудита, участникам совещания следует прийти к согласию относительно временных рамок, в течение которых аудируемая организация представит план действий по реагированию на результаты аудита.

Степени подробности следует учесть результативность системы менеджмента в достижении целей аудируемой организации, включая рассмотрение ее контекста, а также рисков и возможностей.

В ходе заключительного совещания следует учесть степень знакомства аудируемой организации с процессом аудита, чтобы обеспечить адекватный уровень подробностей информации, представляемой участникам совещания.

В некоторых случаях заключительное совещание может быть официальным с ведением и сохранением протокола, включая список присутствующих. В других случаях, например при внутреннем аудите, заключительное совещание может быть менее официальным и включать в себя простое доведение до участников совещания результатов аудита и заключений по аудиту.

В том виде, в каком это приемлемо, в ходе заключительного совещания аудируемой организации следует:

- a) разъяснить, что собранные свидетельства аудита основаны на выборке доступной аудиторам информации и не обязательно в полном объеме позволяют представить результативность процессов аудируемой организации;
- b) разъяснить способ подготовки отчетной документации об аудите;
- c) разъяснить, как организации следует обращаться с результатами аудита, основываясь на согласованном процессе;
- d) разъяснить, возможные последствия неадекватного реагирования на результаты аудита;
- e) представить результаты аудита и заключения по аудиту таким образом, чтобы они были поняты и признаны руководством аудируемой организации;
- f) объяснить все последующие действия (например, реализация и анализ корректирующих действий, обращение с жалобами, процесс рассмотрения апелляций).



Все расхождения во мнениях относительно результатов аудита и заключений по аудиту между командой аудита и аудируемой организацией следует обсудить и, по возможности, урегулировать. Если этого сделать не удастся, эти расхождения следует зафиксировать.

Если это предусмотрено целями аудита, могут быть представлены рекомендации о возможностях для улучшения. При этом следует подчеркнуть, что реализация рекомендаций не является обязательной.

## **6.5 Подготовка и распространение отчета об аудите**

### **6.5.1 Подготовка отчета об аудите**

Руководителю команды аудита следует в соответствии с программой аудита представить заключения по аудиту. Отчету об аудите следует содержать в себе полную, точную, сжатую и понятную запись об аудите и включать в себя или делать ссылки на следующее:

- a) цели аудита;
- b) аудируемая область, в особенности следует указать охваченные аудитом организационные (в аудируемой организации) и функциональные единицы или процессы;
- c) информацию о заказчике аудита;
- d) состав команды аудита и представителей аудируемой организации, участвовавших в аудите;
- e) даты и места, где осуществлялась деятельность по аудиту;
- f) критерии аудита;
- g) результаты аудита и соответствующие свидетельства;
- h) заключения по аудиту;
- i) заявление о том, в какой степени обеспечено соответствие деятельности критериям аудита;
- j) все неурегулированные разногласия во мнениях между командой аудита и аудируемой организацией;
- k) пояснение, что аудиты по своей природе являются выборочными проверками, и по этой причине имеет место риск того, что подвергнутые проверке свидетельства аудита могут быть не репрезентативными.

Отчет об аудите (в той степени, в которой это применимо) может также включать в себя или содержать ссылки на следующее:

- план аудита, включая временной график проведения работ;
- общие итоги деятельности по аудиту, включая все встретившиеся препятствия, которые могли понизить достоверность заключений по аудиту;
- подтверждение того, что цели аудита в рамках области аудита в соответствии с планом аудита были достигнуты;
- все те области, которые находятся в аудируемой области, но не были охвачены аудитом, включая все вопросы, относящиеся к доступности (наличию) свидетельств, ресурсов или к вопросам конфиденциальности, с соответствующими объяснениями;
- обобщенные заключения по аудиту и основные результаты аудита, которые привели к ним;

- выявленный положительный опыт;
- согласованный план последующих действий, если таковые будут;
- заявление о конфиденциальном характере содержания;
- все последствия (выводы) в отношении программы аудита или последующих аудитов.

## 6.5.2 Распространение отчета об аудите

Отчет об аудите следует выпустить в течение согласованного периода времени. Если это невозможно, причины этого следует довести до сведения аудируемой организации и лица(лиц), ответственного за управление программой аудита.

Отчет об аудите следует датировать, проанализировать и утвердить (таким образом, как это подходит) в соответствии с программой аудита.

Затем отчет об аудите следует направить соответствующим заинтересованным сторонам, которые определены программой аудита или планом аудита.

При распространении отчета об аудите следует рассмотреть соответствующие меры для обеспечения конфиденциальности.

## 6.6 Завершение аудита

Аудит считается завершенным, когда вся запланированная по аудиту деятельность осуществлена, или, если это не так, на это имеется согласие заказчика аудита (примером может быть неожиданная ситуация, препятствующая тому, чтобы аудит был завершен в соответствии с планом).

Документированную информацию, относящуюся к аудиту, следует сохранять или уничтожать по согласию участвующих сторон и в соответствии с программой аудита и применимыми требованиями.

Если это не требуется по закону, команде аудита и лицу(ам), ответственному за управление программой аудита, не следует раскрывать содержание какой-либо информации, полученной в ходе аудита, или отчета об аудите какой-либо другой стороне без прямой санкции на это заказчика аудита и, где это подходит, аудируемой организации. Если же требуется раскрыть содержание документов по аудиту, заказчика аудита и аудируемую организацию следует проинформировать об этом как можно быстрее.

Выводы и уроки аудита могут охватывать риски и возможности, выявленные для программы аудита и аудируемой организации.

## 6.7 Осуществление последующих действий

Результаты аудита могут, в зависимости от целей аудита, указывать на необходимость осуществления коррекции или корректирующих действий, или на возможности для улучшения. Решения о реализации таких действий принимает и сами действия осуществляет аудируемая организация в течение согласованного периода времени. В том виде, в котором это приемлемо, аудируемой организации следует обеспечить, чтобы лицо(а), ответственное за управление программой аудита, и/или команда аудита были проинформированы статусе этих действий.

Завершение и результативность этих действий следует верифицировать. Такая верификация может быть частью следующего аудита. Результаты следует довести до лица,

осуществляющего управление программой аудита, а также до заказчика аудита для их анализа со стороны руководства.

## 7 Компетентность аудиторов и их оценка

### 7.1 Общие положения

Доверие к процессу аудита и способность достичь целей аудита зависят от компетентности тех лиц, которые участвуют в проведении аудитов, включая аудиторов и руководителей команд аудита. Компетентность следует регулярно оценивать посредством процесса, рассматривающего личные качества и способность применить знания и навыки, приобретенные в ходе обучения, накопления производственного опыта, подготовки в качестве аудитора и деятельности в качестве аудитора. Этому процессу следует рассматривать потребности программы аудита и ее цели. Некоторые из необходимых областей знаний и навыков, представленных в разделе 7.2.3, являются общими для аудиторов любой системы менеджмента, другие требуются только для аудита конкретных систем менеджмента. Не обязательно, чтобы каждый аудитор в команде аудита имел одинаковую компетентность. Вместе с тем, необходимо, чтобы совокупная компетентность членов команды аудита была достаточной для достижения целей аудита.

Оценку компетентности аудиторов следует планировать, проводить и документировать для обеспечения того, что результаты оценки являются объективными, последовательными, наглядными и заслуживающими доверия. Процессу оценки следует включать в себя следующие четыре основных шага:

- a) установление требований к компетентности, позволяющих удовлетворить потребности программы аудита;
- b) установление критериев оценки;
- c) выбор подходящего метода оценки;
- d) проведение оценки.

Результатам процесса оценки следует служить основой для следующего:

- отбора членов команды аудита (как описано в 5.5.4);
- определения потребности в повышении уровня компетентности (например, в проведении дополнительной подготовки);
- проведения постоянной оценки деятельности аудиторов.

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

Процесс оценки аудиторов и руководителей команд аудита представлен в разделах 7.3, 7.4 и 7.5.

Аудиторов и руководителей команд аудита следует оценивать на основе критериев, установленных в разделах 7.2.2 и 7.2.3, равно как критериев, установленных в 7.1.

Требования к компетентности лица(лиц), осуществляющего управление программой аудита, описаны в 5.4.2.

## 7.2 Установление требований к компетентности аудиторов

### 7.2.1 Общие положения

При решении вопроса о необходимой компетентности для проведения аудита, следует рассмотреть знания и навыки аудиторов в отношении следующего:

- a) размеры, характер, сложность аудируемой организации, а также выпускаемая ею продукция, предоставляемые услуги и применяемые процессы;
- b) методы проведения аудита;
- c) вид системы менеджмента, подвергаемой аудиту;
- d) сложность и процессы системы менеджмента, подвергаемой аудиту;
- e) вид и уровни рисков и возможностей, управляемых системой менеджмента;
- f) цели и объем программы аудита;
- g) неопределенность в достижении целей аудита.
- h) другие требования, например те, которые установлены заказчиком аудита или (где это подходит) другими заинтересованными сторонами.

Этой информации следует быть согласованной с информацией, указанной в 7.2.3.

### 7.2.2 Личные качества

Аудиторам следует обладать необходимыми качествами, позволяющими им действовать в соответствии с принципами проведения аудитов, описанными в разделе 4. Аудиторам следует вести себя профессионально во время осуществления деятельности по аудиту. Желаемые профессиональные качества означают быть:

- a) этичным (нравственным), т.е. беспристрастным (справедливым), правдивым, искренним, честным и сдержанным;
- b) открытым для дискуссии, т.е. готовым рассматривать альтернативные идеи или точки зрения;
- c) дипломатичным, т.е. умеющим тактично вести себя с людьми;
- d) наблюдательным, т.е. активно познавать окружающую действительность и деятельность;
- e) проницательным, т.е. интуитивно чувствовать и быть способным понимать ситуации;
- f) гибким (разносторонним), т.е. легко приспосабливаться к различным ситуациям;
- g) упорным, т.е. действовать настойчиво, сосредоточившись на достижение целей;
- h) решительным, т.е. своевременно делать выводы, основываясь на логических умозаключениях и анализе;
- i) уверенным в себе, т.е. действовать и поступать независимо, при этом результативно взаимодействуя с другими;
- j) сильным духом, т.е. действовать ответственно и этично, даже когда осуществляемые действия могут быть непопулярными и приводить к результатам, с которым другие не согласны или которые вызывают у них противодействие;
- k) готовым к совершенствованию, т.е. делать правильные выводы (извлекать уроки) из ситуаций;
- l) чувствительным к культурным аспектам, т.е. познакомиться с культурой аудируемой организации и действовать в соответствии с ней;

- м) готовым к сотрудничеству, т.е. результативно взаимодействовать с другими, включая членов команды аудита и персонал аудируемой организации.

### 7.2.3 Знания и навыки

#### 7.2.3.1 Общие положения

Аудиторам следует обладать

- а) знаниями и навыками, необходимыми для получения намеченных результатов аудитов, которые они, как предполагается, будут проводить;
- б) общей компетентностью, а также знаниями и навыками, определяемыми видом проводимых аудитов и отраслями экономики, в которых действует аудируемая организация.

Руководителю команды аудита следует иметь дополнительные знания и навыки, необходимые для того, чтобы обеспечить руководство командой аудита.

#### 7.3.2.2 Общие знания и навыки аудиторов систем менеджмента

Аудиторам следует обладать знаниями и навыками в областях, указанных ниже.

- а) **Принципы, процессы и методы проведения аудита.** Эти знания и навыки позволяют аудитору обеспечить уверенность в том, что аудиты проходят последовательным и систематическим образом.

Аудитору следует быть способным:

- понимать виды рисков и возможностей, связанных с проведением аудитов, а также принципы риск-ориентированного подхода к проведению аудитов;
- результативно планировать и организовывать работу;
- проводить аудит в соответствии с согласованным графиком;
- устанавливать приоритеты и концентрироваться на тех вопросах, которые имеют существенное значение;
- результативно общаться устно и письменно (лично или с помощью переводчиков);
- собирать информацию посредством проведения результативных интервью, слушаний, наблюдений, а также анализа документированной информации, включая записи и данные;
- понимать приемлемость и последствия использования методов выборки примеров для аудитов;
- понимать и учитывать мнение технических экспертов;
- проводить аудит процесса от его начала до конца, включая его взаимодействие с другими процессами и, где это подходит, различными функциональными структурами;
- проводить верификацию применимости (уместности) и точности собранной информации;
- подтверждать достаточность и приемлемость свидетельств аудита для поддержки результатов аудита и заключений по аудиту;
- оценивать те факторы, которые могут влиять на надежность результатов аудита и заключений по аудиту;

- документировать деятельность по аудиту и результаты аудита и готовить отчеты об аудите;
  - обеспечивать конфиденциальность и защиту информации
- b) **Стандарты на системы менеджмента и другие ссылочные документы.** Знания и навыки в этой области позволят аудитору понимать аудитуемую область и применять критерии аудита. Следует, чтобы знания и навыки в этой области охватывали:
- стандарты на системы менеджмента или другие нормативные или руководящие/поддерживающие документы, используемые для установления критериев или методов проведения аудита;
  - применение стандартов на системы менеджмента аудитуемой организацией и другими организациями;
  - отношения и взаимодействие между процессами системы(систем) менеджмента;
  - понимание важности и приоритетов в совокупности применяемых стандартов или ссылочных документов;
  - применение стандартов или ссылочных документов к различным ситуациям в ходе аудита.
- c) **Организация и ее контекст.** Знания и навыки в этой области позволят аудитору понять структуру аудитуемой организации, ее цели и практику управления. Следует, чтобы знания и навыки в этой области охватывали:
- потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон, которые влияют на систему менеджмента;
  - характер организации, стиль руководства, размеры, структуру, выделенные функции, а также взаимоотношения;
  - общие принципы и процессы бизнеса и менеджмента и связанную с этим терминологию, включая вопросы планирования, бюджетирования и управления персоналом;
  - культурные и социальные аспекты аудитуемой организации.
- d) **Применимые к деятельности аудитуемой организации законодательные и нормативные правовые требования, а также другие требования.** Знания и навыки в этой области позволят аудитору осознавать действующие в организации требования и действовать в соответствии с ними. Знаниям и навыкам, относящимся к правовым аспектам или к деятельности аудитуемой организации, ее процессам, продукции и услугам, следует охватывать:
- законодательные и нормативные правовые требования и документы, а также устанавливающие их органы;
  - базовую юридически значимую терминологию;
  - правила заключения контактов и вопросы ответственности за ущерб.

***Примечание.** Понимание законодательных и нормативных правовых требований не предполагает проведение юридически значимой проверки их соблюдения, и аудит системы менеджмента не рассматривается как официальный аудит выполнения этих требований.*

### **7.2.3.3 Компетентность аудиторов в области систем менеджмента и отраслей экономической деятельности**

Командам аудита следует обладать совокупной компетентностью в области систем менеджмента и отраслей экономической деятельности, подходящей для проведения аудита конкретных видов систем менеджмента и отраслей экономической деятельности.

Компетентность в области систем менеджмента и конкретных областей экономической деятельности включает в себя:

- a) требования к конкретным системам менеджмента, принципы, положенные в основу этих систем, и их применение;
- b) применимые к аудируемой организации тематические и отраслевые основы, относящиеся к стандартам на системы менеджмента;
- c) применение специфических для систем менеджмента и соответствующих отраслей методы, подходы, процессы и практики деятельности, позволяющие команде аудита оценить соответствие в рамках установленной области аудита и получить соответствующие результаты и заключения по аудиту;
- d) принципы, методы и приемы менеджмента рисков, специфических для аудируемой системы и отрасли экономики, знание которых позволит аудитору выявлять и проводить оценку рисков и возможностей, связанных с целями аудита.

### **7.2.3.4 Общая компетентность руководителя команды аудита**

Чтобы способствовать эффективному и результативному проведению аудита руководителю команды аудита следует обладать компетентностью:

- a) для планирования аудита и постановки задач в соответствии со специфической компетентностью отдельных членов команды аудита;
- b) для обсуждения стратегических вопросов с высшим руководством аудируемой организации в целях установления того, рассмотрены ли эти вопросы при проведении оценки рисков и возможностей;
- c) для развития и поддержания среди членов команды аудита рабочих взаимоотношений на основе сотрудничества;
- d) для управления процессом аудита, включая:
  - обеспечение результативного использования ресурсов по ходу аудита;
  - управление неопределенностью в достижении целей аудита;
  - обеспечение охраны здоровья и безопасности труда членов команды аудита в течение аудита, включая обеспечение соблюдения аудиторами соответствующих требований в области охраны здоровья, обеспечения безопасности труда и личной безопасности;
  - направление деятельности членов команды аудита;
  - указание направлений работы и предоставление руководящих указаний аудиторам-стажерам;
  - предотвращение и разрешение, при необходимости, конфликтов и проблем, которые могут возникнуть в ходе аудита, включая конфликты и проблемы внутри команды аудита;
- e) для представления команды аудита при коммуникациях с лицом(ами), осуществляющим управление программой аудита, заказчиком аудита и аудируемой организацией;

- f) для того, чтобы вести команду аудита к получению заключений по аудиту;
- g) для подготовки отчета об аудите и обеспечения его полноты.

#### **7.2.3.5 Знания и навыки, необходимые для проведения аудитов систем менеджмента, относящихся к разным направлениям**

При проведении аудитов систем менеджмента, относящихся к разным направлениям, члену команды аудита следует обладать пониманием взаимодействия и синергии между различными системами менеджмента.

Руководителю команды аудита следует понимать требования каждого из стандартов на системы, подвергаемые аудиту, и понимать пределы своей компетентности в каждом из соответствующих направлений.

*Примечание.* Аудиты систем менеджмента, относящихся к нескольким направлениям, осуществляемые одновременно, могут проводиться как комбинированный аудит или как аудит интегрированной системы менеджмента, охватывающей несколько направлений.

#### **7.2.4 Обеспечение компетентности аудиторов**

Компетентность аудитора достигается путем комбинации следующего:

- a) успешное завершение программ подготовки, охватывающих общие знания и навыки, необходимые аудитору;
- b) приобретение соответствующего технического, управленческого или профессионального опыта, включая опыт формирования своей позиции, принятия решений, решения проблем, а также коммуникации с руководителями, специалистами, коллегами по работе, потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;
- c) прохождение обучения/подготовки и приобретение опыта в конкретной системе менеджмента и отрасли экономики, чтобы дополнить общую компетентность;
- d) опыт проведения аудитов под надзором опытного аудитора, компетентного в этой области.

*Примечание.* Успешное завершение курса подготовки будет зависеть от характера курса. Для курсов с экзаменами это может означать успешную сдачу экзамена. Для других курсов это может означать участие в обучении от начала до завершения курса.

#### **7.2.5 Обеспечение компетентности руководителя команды аудита**

Руководителю команды аудита следует приобрести дополнительный опыт проведения аудитов, чтобы достичь компетентности, описанной в 7.2.3.4. Этот дополнительный опыт следует приобрести, работая под руководством и на основе руководящих указаний другого руководителя команды аудита.

### **7.3 Установление критериев оценки аудиторов**

Критериям следует быть качественными (такими, например, как наличие продемонстрированных в ходе подготовки или во время работы желательных личных качеств, знаний или навыков) и количественными (такими, например, как продолжительность опыта работы и обучения, количество проведенных аудитов, количество часов подготовки в качестве аудитора).



## 7.4 Выбор метода проведения оценки аудиторов

Оценку аудиторов следует проводить, используя для этого два или более метода, представленные в табл. 2. Используя эту таблицу, следует иметь в виду следующее:

- а) указанные в таблице методы отражают набор вариантов и не всегда могут быть применены для всех случаев;
- б) различные методы, указанные в таблице, могут отличаться своей надежностью;
- с) для обеспечения объективности, последовательности, наглядности и надежности результата оценки следует использовать комбинацию методов.

Таблица 2

### Методы оценивания аудиторов

Метод оценивания	Цели	Примеры
Анализ записей	Верификация личных данных	Анализ записей об образовании, подготовке, роде занятий, профессиональном опыте и опыте проведения аудитов
Обратная связь	Получение информации о том, как деятельность аудитора воспринимается другими	Опросы мнений, заполненные вопросники, персональные отзывы, рекомендации, жалобы, оценивание деятельности, отзывы коллег
Интервью (собеседование)	Оценка желательного профессионального поведения и навыков коммуникации, верификация информации и проверка знаний, получение дополнительной информации	Персональные интервью
Наблюдение	Оценка желательного профессионального поведения и способности применять знания и навыки	Ролевые игры, присутствие во время аудита и наблюдение за его проведением, наблюдение за деятельностью на рабочем месте
Тестирование	Оценка желательного профессионального поведения и навыков и их применение	Устные и письменные экзамены, психометрические тесты
Анализ, проводимый после аудита	Получение информации о деятельности аудитора при проведении аудита в целях выявления его сильных сторон и возможностей для улучшения	Анализ отчета об аудите, интервью с руководителем и членами команды аудита и, если это возможно, получение обратной связи от аудитуемой организации

## 7.5 Проведение оценки аудиторов

Информацию, собранную об аудиторе в ходе его оценки, следует сопоставить с критериями, указанными в 7.2.3. Если ожидается, что оцениваемый аудитор будет участвовать в реализации программы аудита, но он не удовлетворяет критериям, следует провести его дополнительную подготовку, организовать приобретение дополнительного опыта работы или опыта проведения аудитов и осуществить после этого его повторную оценку.

## 7.6 Поддержание и повышение уровня компетентности аудиторов

Аудиторам и руководителям команд аудита следует постоянно повышать уровень своей компетентности. Аудиторам следует поддерживать свою компетентность как аудитора посредством регулярного участия в аудитах систем менеджмента и постоянного профессионального развития. Это может быть достигнуто такими способами, как приобретение дополнительного опыта работы, прохождение дополнительной подготовки, самоподготовка и взятие частных уроков, привлечение тренеров, участие в совещаниях, семинарах и конференциях или других соответствующих мероприятиях.

Лицу(ам), ответственному за управление программой аудита, следует установить приемлемые механизмы постоянной оценки деятельности аудиторов и руководителей команд аудита.

При организации деятельности по постоянному повышению профессионального уровня следует принять во внимание:

- a) изменения в потребностях, имеющихся у отдельных лиц и организации, отвечающих за проведение аудита;
- b) развитие практики проведения аудитов, включая применение соответствующих технологий;
- c) соответствующие стандарты, включая руководящие/поддерживающие документы и другие требования;
- d) изменения, имевшие место в отрасли экономической деятельности или в тематическом направлении системы менеджмента.

Приложение А  
(справочное)

## Дополнительные руководящие указания аудиторам по планированию и проведению аудитов

### А.1 Применение методов проведения аудита

Аудит можно проводить, используя для этого разные методы. В этом приложении можно найти описания наиболее часто используемых методов. Выбор методов для конкретного аудита зависит от установленных целей аудита, аудируемой области и критериев аудита, а также от продолжительности и места проведения аудита. Следует также рассмотреть компетентность аудиторов и неопределенности, связанные с применением методов аудита. Путем варьирования и комбинирования различных методов можно оптимизировать результативность и эффективность процесса аудита и его результаты.

Проведение аудита включает в себя взаимодействие отдельных лиц внутри аудируемой системы менеджмента и методов, используемых при проведении аудита. В табл. А.1 приведены примеры методов проведения аудита, которые могут быть использованы независимо друг от друга или в комбинации, чтобы достичь целей аудита. Если в состав команды входит несколько человек, методы, ориентированные на проведение действий непосредственно «на месте выполнения работ», и методы дистанционного анализа могут применяться одновременно.

*Примечание.* Дополнительная информация по вопросу посещения отдаленных мест выполнения работ содержится в А.15.

Таблица А.1

#### Методы проведения аудита

Степень взаимодействия между аудиторами и аудируемой организацией	Местонахождение аудиторов	
	На месте выполнения работ	Вне места выполнения работ
Непосредственное взаимодействие с работниками аудируемой организации	Проведение интервью Заполнение чек-листов и вопросников совместно с представителями аудируемой организации Проведение анализа документов совместно с представителями аудируемой организации Проверка на основе выборки	Применение интерактивных способов коммуникации для: <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведения интервью;</li> <li>- наблюдения за выполняемой работой в присутствии отдаленного сопровождающего;</li> <li>- заполнения чек-листов и вопросников;</li> <li>- проведения анализа документов совместно с представителями аудируемой организации.</li> </ul>
Без непосредственного взаимодействия с сотрудниками	Проведение анализа документов (например, записей, результатов анализа данных) Наблюдение за выполняемой	Проведение анализа документов (например, записей, результатов анализа данных) Наблюдение за выполняемой

	<p>работой</p> <p>Посещение производственной площадки</p> <p>Заполнение чек-листов</p> <p>Выборочная проверка (например, продукции)</p>	<p>работой с помощью средств надзора, учитывая при этом социальные, законодательные и нормативные правовые требования</p> <p>Анализ данных</p>
<p>Деятельность по проведению аудита «на месте выполнения работ» осуществляется на месте нахождения аудируемой организации. Деятельность по проведению дистанционного аудита осуществляется в любом месте вне места расположения аудируемой организации, вне зависимости от расстояния до нее.</p> <p>Интерактивная деятельность по аудиту представляет собой взаимодействие между персоналом аудируемой организации и командой аудита. Неинтерактивная деятельность по аудиту представляет собой взаимодействие аудиторов не с представителями аудируемой организации, а с оборудованием, устройствами/сооружениями и документацией.</p>		

Ответственность за результативное применение методов аудита на запланированных стадиях каждого конкретного аудита лежит либо на лице(ах), ответственном за управление программой аудита, либо на руководителе команды аудита. Руководитель команды аудита несет ответственность за осуществление соответствующей деятельности по аудиту.

Возможность применения методов, относящихся к дистанционным аудитам, может зависеть от ряда факторов (например, от уровня риска недостижения целей аудита, от степени доверия между аудитором и персоналом аудируемой организации, а также от нормативных правовых требований).

На уровне программы аудита следует обеспечить уверенность в том, что использование методов проведения дистанционного аудита и аудита «на месте выполнения работ» является пригодным и сбалансированным, чтобы обеспечить достижение целей программы аудита.

## **А.2 Процессный подход к проведению аудитов**

В соответствии с ISO/IEC Directives, Part 1, Annex SL, применение процессного подхода является требованием всех стандартов ISO на системы менеджмента. Аудиторам следует понимать, что аудит системы менеджмента является аудитом процессов организации и их взаимодействия в отношении одного или более стандартов на систему менеджмента. Последовательно получаемые и предсказуемые результаты достигаются более результативным и эффективным способом, когда деятельность рассматривается как совокупность взаимодействующих процессов, функционирующих как связанная система, и управляется на основе этого.

## **А.3 Профессиональная оценка**

Аудиторам следует ориентироваться на профессиональную оценку в ходе процесса аудита и избегать концентрации усилий на конкретных требованиях каждого раздела стандарта в ущерб оценке достижений системой менеджмента намеченных результатов. Некоторые разделы стандартов ISO на системы менеджмента нелегко поддаются аудиту на основе сравнения набора критериев с содержанием процедур или рабочих инструкций. В этих обстоятельствах аудитору следует использовать свою профессиональную оценку для определения того, выполнено ли предназначение такого раздела в целом.

## **А.4 Результаты деятельности**

Аудиторам в ходе процесса аудита следует сфокусировать свои усилия на оценке результатов, намеченных системой менеджмента. Несмотря на то, что процессы и то, что они достигают, является важным, результаты, достигнутые системой менеджмента в целом, и показатели ее деятельности – это то, что должно интересоваться в первую очередь. Важно также рассмотреть уровень интеграции различных систем менеджмента и намеченные ими результаты.

Отсутствие процесса или документации может быть важным в организации с большим риском или сложностью, но быть не столь значимым для других организаций.

## **А.5 Верификация информации**

В той мере, насколько это практически возможно, аудиторам следует рассмотреть, предоставляет ли информация достаточно объективных свидетельств для демонстрации того, что требования были выполнены, в том числе является ли она:

- a) полной (содержатся ли в документированной информации все ожидаемые сведения);
- b) корректной и точной (соответствует ли содержание документов другим достоверным источникам, таким, например, как стандарты и нормативные документы);
- c) согласованной (не противоречит ли документированная информация сама себе и другим связанным с ней документам);
- d) актуальной (является ли содержание документов актуальным).

Следует также рассмотреть, в достаточной ли мере предоставляет информация, подвергнутая верификации, объективных свидетельств для демонстрации того, что требования были выполнены.

Если информация представлена таким образом, который отличается от ожидаемого (например, различными лицами, на альтернативном носителе), целостность свидетельств следует оценить.

Особую заботу следует уделить вопросам безопасности информации, если к ней применимы нормативные требования по защите данных (в особенности той информации, которая не относится к области аудита, но содержится в документе).

## **А.6 Выборочная проверка**

### **А.6.1 Общие положения**

Выборочный аудит проводится, когда в ходе аудита практически невозможно или экономически нецелесообразно проверить всю доступную информацию, например, когда записей очень много или деятельность осуществляется во многих отдаленных друг от друга местах, что не позволяет проверить каждое место из этой совокупности. Выборочный аудит большой совокупности означает процесс, в ходе которого отбирается менее 100% объектов из набора всех доступных данных (всей совокупности), чтобы получить и оценить свидетельства определенных характеристик этой совокупности и чтобы затем на их основе сформировать заключение относительно всей совокупности.

Целью выборочного аудита является обеспечение аудитора информацией, позволяющей обеспечить уверенность в том, что цели аудита могут быть достигнуты или будут достигнуты.

Риск, связанный с выборочным аудитом, заключается в том, что примеры могут быть нерепрезентативными по отношению к той совокупности, из которой они были взяты. По этой причине заключения аудиторов могут быть ошибочными и отличаться от тех, которые могли бы быть сделаны, если бы анализу была подвергнута вся совокупность. Могут быть также другие риски, зависящие от вариабельности внутри совокупности, из которой отбираются примеры, и выбранного метода проведения аудита.

Выборочный аудит обычно включает в себя следующие шаги:

- a) установление целей выборки;
- b) выбор объема и состава той части совокупности, которая будет выбрана;
- c) выбор метода выборки примеров;
- d) установление объема выборки;
- e) проведение выборки примеров;
- f) сбор информации, ее оценка, документирование результатов и отчетность.

При проведении выборки следует уделить внимание качеству имеющихся в распоряжении данных, поскольку выборка данных, являющихся недостаточными и неточными, не позволит получить полезный результат. Отбор приемлемых примеров следует основывать как на методе выборки, так и на виде требуемых данных, например, чтобы сделать заключение о конкретном поведении образцов или вывод о всей совокупности.

Отчетность о выбранных примерах может учитывать размер выборки, метод выборки, оценки, сделанные на основе выборки, а также уровень доверия к выборке.

Для аудита может использоваться выборка либо на основе здравого смысла (см. А.6.2), либо случайная выборка (см. А.6.3).

### **А.6.2 Выборка, основанная на здравом смысле**

Выборка, основанная на здравом смысле, зависит от компетентности и опыта команды аудита (см. 7). Для реализации этого метода может быть рассмотрено следующее:

- a) опыт проведения предыдущих аудитов в аудитуемой области;
- b) сложность требований (включая законодательные и нормативные правовые требования) для достижения целей аудита;
- c) сложность и взаимодействие процессов организации и элементов системы менеджмента;
- d) степень изменений в технологиях, человеческих факторах или системе менеджмента;
- e) выявленные ранее значительные риски и возможности для улучшения;
- f) результаты (выходные данные), получаемые в ходе мониторинга систем менеджмента.

Недостатком выборки, основанной на здравом смысле, является то, что при ее применении невозможно провести статистическую оценку эффекта неопределенности в результатах аудита и сделанных на их основе заключений.

### **А.6.3 Случайная выборка**

Если принято решение о том, что выборка должна быть случайной, план выборки следует основывать на целях аудита и информации о том, что известно о характеристиках (особенностях) той совокупности объектов, из которой будут браться примеры.

Метод случайной выборки использует процесс выборки, основанный на теории вероятности. При этом метод выборки, основанный на альтернативных признаках, применяется в тех случаях, когда для каждого образца возможны лишь две оценки (например: корректно/некорректно или удачно/неудачно). Метод выборки, основанный на переменных характеристиках, применяется, когда характеристики образца изменяются в непрерывной шкале.

Плану выборки следует учитывать, какими признаками обладает исследуемая выборка: альтернативными или переменными. Например, если оценивание соответствия основано на степени выполнения требований, установленных в процедуре, может быть использован подход, основанный на альтернативных признаках. Если же проводится исследование частоты инцидентов, связанных с безопасностью пищевых продуктов, или количества сбоев в системе обеспечения безопасности объекта, более подходящим, скорее всего, будет подход, основанный на переменных характеристиках.

Элементами, которые могут повлиять на план выборки для аудита, являются:

- a) контекст, размеры, характер и сложность организации;
- b) количество компетентных аудиторов;
- c) частота аудитов;
- d) время проведения отдельного аудита;
- e) степень доверия, требуемая извне;
- f) возникновение нежелательных и/или неожиданных событий.

После того, как план случайной выборки разработан, очень важно рассмотреть уровень риска, который аудитор готов принять. Очень часто на него ссылаются как на приемлемый уровень доверия. Например, 5-процентный уровень риска, связанного с выборкой, ассоциируется с приемлемым уровнем доверия в 95%. 5-процентный уровень риска, связанного с выборкой, означает, что аудитор готов признать наличие риска того, что 5 из 100 проанализированных образцов (или 1 из 20) не будут отражать того фактического значения, которое было бы получено, если бы анализу подверглась вся совокупность объектов.

При применении случайной выборки аудиторам следует соответствующим образом документировать осуществляемую деятельность. Сюда следует включить описание совокупности, из которой предполагается выбрать образцы, критерии, используемые для выбора (например, критерии приемлемости образца), использованные статистические параметры и методы, количество образцов, подвергнутых анализу, и полученные результаты.

## **А.7 Аудит выполнения обязательств, принятых в рамках системы менеджмента**

Команде аудита следует рассмотреть, имеются ли в аудируемой организации результативные процессы:

- a) выявления относящихся к ней законодательных и нормативных правовых требований, а также других требований, которые организация обязуется выполнять;
- b) управления своей деятельностью, продукцией и услугами, чтобы обеспечить выполнение (соблюдение) этих требований;
- c) оценивания своего статуса в отношении выполнения (соблюдения) этих требований.

В дополнение к общим руководящим указаниям, содержащимся в данном документе, команде аудита при проведении оценки процесса, который использует аудируемая

организация для обеспечения выполнения (соблюдения) соответствующих требований, применительно к аудируемой организации следует рассмотреть:

- 1) имеется ли в ней результативный процесс выявления изменений в применяемых требованиях и рассмотрения их в рамках действий по управлению изменениями;
- 2) имеются ли компетентные лица для управления ее процессом обеспечения выполнения (соблюдения) принятых обязательств;
- 3) поддерживает ли она и предоставляет ли соответствующую документированную информацию о своем статусе в отношении выполнения (соблюдения) принятых обязательств, как это требуется регулируемыми органами или другими заинтересованными сторонами;
- 4) включена ли проверка выполнения (соблюдения) принятых обязательств в ее программу внутреннего аудита;
- 5) реагирует ли она на любые случаи невыполнения (несоблюдения) обязательств;
- 6) рассматривает ли она показатели деятельности, относящиеся к выполнению (соблюдению) принятых обязательств, при проведении анализа со стороны руководства.

## **А.8 Аудит контекста**

Многие стандарты на систему менеджмента требуют, чтобы организация установила (определила) свой контекст, включая потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон, а также внешние и внутренние факторы (обстоятельства). Чтобы сделать это организация может использовать различные методы стратегического анализа и планирования.

Аудиторам следует подтвердить, что для этого были разработаны и результативно применяются приемлемые процессы, и что их результаты создают надежную основу для установления (определения) области действия и развития системы менеджмента. Чтобы сделать это аудиторам следует рассмотреть объективные свидетельства, относящиеся к следующему:

- a) используемый процесс(ы) или метод(ы);
- b) пригодность и компетентность лиц, участвующих в процессе(ах);
- c) результаты процесса(ов);
- d) использование результатов для установления (определения) области применения и развития системы менеджмента;
- e) периодический анализ контекста (в том виде, как это подходит).

Чтобы сделать оценку результативности процессов, используемых для установления (определения) контекста, аудиторам следует обладать соответствующими отраслевыми знаниями и пониманием инструментов управления, которые организация может использовать.

## **А.9 Аудит лидерства и приверженности**

Во многих стандартах на систему менеджмента требования к высшему руководству были повышены.

Эти требования включают демонстрацию высшим руководством приверженности и лидерства путем возложения на себя ответственности за результативность системы



менеджмента и выполнения ряда обязанностей. К ним относятся задачи, решение которых высшему руководству следует взять на себя, а также другие задачи, решение которых может быть делегировано другим.

Аудиторам следует получить объективные свидетельства того, в какой степени высшее руководство вовлечено в процесс принятия решений, связанных с системой менеджмента, и как оно демонстрирует свою приверженность системе в целях обеспечения ее результативности. Они могут получить это с помощью анализа результатов соответствующих процессов (например, политик, целей, имеющихся ресурсов, коммуникаций со стороны высшего руководства) и интервьюирования персонала в целях установления (определения) степени вовлеченности высшего руководства.

Аудиторам следует также стремиться проинтервьюировать высшее руководство для подтверждения того, что оно имеет адекватное понимание специфических вопросов, относящихся к их системе менеджмента, а также контекста, в котором действует их организация, чтобы оно могло обеспечить достижение их системой менеджмента намеченных результатов.

Аудиторам не следует фокусировать свой интерес на лидерстве только на уровне высшего руководства, им следует (в том виде, как это подходит) провести аудит лидерства и приверженности также и на других уровнях руководства.

## **A.10 Аудит рисков и возможностей**

В качестве части конкретного аудита в него может быть включено поручение проанализировать то, как организация определяет и управляет своими рисками и возможностями. Ключевыми целями такого аудита являются:

- получение уверенности в надежности процесса(ов) выявления рисков и возможностей;
- получение уверенности в том, что риски и возможности корректно установлены (определены) и находятся под управлением;
- проведение анализа того, как организация реагирует на выявленные ею риски и возможности.

Аудит подхода организации к установлению (определению) рисков и возможностей не следует проводить как отдельное самостоятельное действие. Подразумевается, что его следует проводить в ходе общего аудита системы менеджмента, включая интервьюирование высшего руководства. Аудитору следует действовать в соответствии с нижеследующими шагами и собирать объективные свидетельства следующего:

- a) исходные данные, используемые организацией для установления (определения) своих рисков и возможностей, которые могут включать:
  - анализ внешних и внутренних факторов (обстоятельств);
  - стратегию развития организации;
  - заинтересованные стороны, связанные с конкретной системой менеджмента, а также их требования;
  - потенциальные источники рисков, такие, как экологические аспекты, угрозы безопасности и т.д.;
- b) методы оценивания рисков и возможностей, которые могут различаться для разных систем менеджмента и отраслей.

Для оценки принятых организацией мер в отношении своих рисков и возможностей, включая уровень рисков, которые организация рассматривает как приемлемый, и то, как она контролирует этот уровень, аудитору потребуется применение профессиональной оценки.

### **A.11 Жизненный цикл**

Некоторые отраслевые системы менеджмента требуют учета концепции жизненного цикла применительно к соответствующей продукции и услугам. Аудиторам не следует рассматривать это как требование принять подход, основанный на жизненном цикле. Концепция жизненного цикла включает в себя рассмотрение того, какими механизмами управления и влияния располагает организация на этапах жизненного цикла ее продукции и услуг. Этапы жизненного цикла включают приобретения исходных (сырьевых) материалов, проектирование (разработку), производство, транспортирование/поставку, использование, обращение по окончании жизненного цикла и окончательное удаление. Этот подход позволяет организации выявить те области, где, рассматривая свою область деятельности, она может минимизировать свое воздействие на окружающую среду при одновременном добавлении ценности организации. Аудитору следует сделать свою профессиональную оценку того, как организация применяет концепцию жизненного цикла с точки зрения ее стратегии и

- a) срока жизни продукции или услуги;
- b) влияния организации на цепочку поставок;
- c) длины цепочки поставок;
- d) технологической сложности продукции.

Если организация, исходя из собственных потребностей, объединила несколько систем менеджмента в одну систему, аудитору при рассмотрении вопросов, касающихся жизненного цикла, следует внимательно рассмотреть все полученные в итоге совмещения (совпадения).

### **A.12 Аудит цепочки поставок**

В соответствии с определенными требованиями может понадобиться аудит цепочки поставок. Программу аудита поставщиков следует разрабатывать с применением критериев аудита для конкретного типа внешних поставщиков. Объем аудита цепочки поставок может быть разным, например, полный аудит системы менеджмента, аудит отдельного процесса, аудит продукции, аудит конфигурации.

### **A.13 Подготовка рабочих документов для аудита**

При подготовке рабочих документов команде аудита следует по отношению к каждому из документов рассмотреть следующие вопросы:

- a) Какая запись об аудите будет создана на основе этого рабочего документа?
- b) Какая деятельность по аудиту связана с данным конкретным рабочим документом?
- c) Кто будет использовать этот рабочий документ?
- d) Какая информация необходима, чтобы подготовить данный рабочий документ?

При комбинированных аудитах следует разработать рабочие документы, позволяющие избежать дублирования в работе, посредством:

- сбора в одно место родственных (одинаковых) требований, содержащихся в разных наборах критериев;
- согласования содержания соответствующих чек-листов и вопросников.

Рабочим документам следует быть адекватными, чтобы охватить все элементы системы менеджмента, попадающие в аудитуемую область, и они могут быть представлены на любых носителях.

#### **A.14 Выбор источников информации**

Выбранные источники информации могут варьироваться в зависимости от аудитуемой области и сложности аудита и могут включать в себя:

- a) интервьюирование сотрудников и других лиц;
- b) наблюдение за осуществляемой деятельностью, а также за окружающей производственной средой и условиями на рабочем месте;
- c) документированную информацию, такую, как политики, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешения, спецификации, чертежи, контракты и заказы;
- d) записи, такие, как записи о проведенных инспекциях, протоколы совещаний, отчеты об аудитах, записи, создаваемые в ходе реализации программы мониторинга, и результаты измерений;
- e) обобщенные данные, результаты их анализа, а также показатели деятельности;
- f) информацию о планах выборочных проверок в аудитуемой организации и о процедурах управления выборками, а также о процессах измерений;
- g) отчеты из других источников, например от потребителей, обзоры, подготовленные внешними организациями, полученные внешними организациями результаты измерений, другая уместная информацию от внешних сторон, а также рейтинги внешних поставщиков;
- h) базы данных и веб-сайты;
- i) результаты имитации и моделирования.

#### **A.15 Посещение места расположения аудитуемой организации**

Для минимизации взаимного влияния деятельности по аудиту и рабочих процессов аудитуемой организации и для обеспечения охраны здоровья и безопасности труда команды аудита во время посещения следует рассмотреть следующее:

- a) При планировании визита:
  - получение разрешения на посещение и доступ к тем местам аудитуемой организации, которые должны быть посещены в соответствии с аудитуемой областью;
  - предоставление аудиторам адекватной информации по вопросам обеспечения их личной безопасности, сохранения здоровья (например, путем карантина), охраны здоровья и обеспечения безопасности труда во время аудита, а также по вопросам норм поведения и рабочих часов для посещения, включая, если это применимо, запрошенные и рекомендуемые вакцинации и связанные с ними соответствующие временные интервалы;

- получение подтверждения от аудируемой организации того, что в соответствующих обстоятельствах команда аудиту будет обеспечена всеми требуемыми средствами индивидуальной защиты;
  - подтверждение договоренности с аудируемой организацией об использовании мобильных устройств и камер, включая фиксацию информации, такой, как фотографии мест выполнения работы и оборудования, скрин-шоты электронных документов или фотокопии бумажных документов, видеосъемки деятельности или интервью, принимая во внимание вопросы безопасности и конфиденциальности;
  - обеспечение (кроме внеплановых, внезапных аудитов) уверенности в том, что персонал, который планируется посетить, будет проинформирован о целях и области аудита.
- б) Во время осуществления деятельности на месте аудируемой организации:
- исключение внесения любых не являющихся необходимыми возмущений в производственные процессы;
  - обеспечение правильного применения командой аудита средств индивидуальной защиты, если это применимо;
  - обеспечение того, чтобы до команды аудита были доведены процедуры действий в аварийных ситуациях (например, расположение аварийных выходов, мест сбора);
  - установление взаимосвязи по вопросам соблюдения графика проведения аудита в целях минимизации прерываний в работе организации;
  - подстройка (насколько это практически возможно) размера команды аудита и количества сопровождающих лиц и наблюдателей под аудируемую область в целях исключения внесения помех в производственные процессы;
  - запрещение вхождения в контакт с каким-либо оборудованием и вмешательства в его работу, пока на это не будет дано однозначное разрешение, даже в случае наличия у аудиторов необходимой компетентности или допуска к этим работам;
  - в случае возникновения во время посещения производственной площадки инцидента руководителю команды аудита следует проанализировать ситуацию с аудируемой организацией и, при необходимости, с заказчиком аудита и достичь согласия по вопросу о том, должен ли быть аудит прерван, изменен план проведения аудита или аудит должен быть продолжен;
  - при намерении сделать копию документов любого вида запросить заблаговременно разрешение на это и учесть при этом вопросы конфиденциальности и безопасности;
  - при ведении записей исключить сбор персональных данных, если это не требуется для достижения целей аудита или не предусмотрено критериями аудита.
- с) При осуществлении удаленного аудита:
- обеспечить, чтобы команда аудита использовала согласованные протоколы доступа к отдаленным местам, включая запрашиваемые устройства, программное обеспечение и т.д.;
  - при необходимости снятия копий с документов любого вида заранее получить на это разрешение, учесть при этом вопросы конфиденциальности и безопасности и исключить съемки людей без их разрешения;
  - в случае возникновения во время удаленного доступа инцидента руководителю команды аудита следует проанализировать ситуацию с аудируемой организацией и, при необходимости, с заказчиком аудита и достичь согласия по вопросу о том, должен

ли быть аудит прерван, изменен план проведения аудита или аудит должен быть продолжен;

- использовать планы/схемы этажей отдаленных площадок в качестве ссылочных документов;
- поддерживать конфиденциальность во время перерывов в аудите.

Необходимо рассмотреть вопрос о ликвидации информации и свидетельств аудита, независимо от типа носителя, после того, как отпадет потребность в их сохранении.

## **А.16 Проведение удаленного аудита**

Удаленные аудиты проводятся, когда организация осуществляет работу или предоставляет услуги в онлайн режиме, позволяющем людям осуществлять процессы независимо от своего физического местонахождения (например, в рамках внутренней электронной сети компании, используя «вычислительное облако»). Аудит таких виртуальных мест выполнения работы иногда называют удаленным аудитом. Удаленные аудиты связаны с использованием технологий для сбора информации, интервьюирования аудируемых и т.д. когда непосредственный контакт невозможен или нежелателен.

Удаленный аудит проходит в соответствии со стандартным процессом аудита с использованием методов верификации объективных свидетельств. Аудируемой организации и команде аудита следует обеспечить выполнение соответствующих технологических требований к проведению удаленных аудитов, которые могут включать:

- обеспечение того, что команда аудита использует согласованные протоколы доступа, включая запрашиваемые устройства, программное обеспечение и т.д.;
- проведение технических проверок перед началом аудита для решения технических вопросов;
- обеспечение планов действий при возникновении непредвиденных обстоятельств и ознакомление с ними (например, прерывание доступа, использование альтернативных технологий), включая, если это будет необходимо, предоставление дополнительного времени для проведения аудита.

Компетентности аудитора следует включать:

- технические навыки использования соответствующего электронного оборудования и других средств во время аудита;
- опыт проведения виртуальных совещаний для проведения удаленного аудита.

При проведении вступительного совещания или аудита виртуально, аудитору следует рассмотреть следующие вопросы:

- риски, связанные с виртуальным или удаленным аудитом;
- использование планов/схем этажей отдаленного местонахождения в качестве ссылок или для картографирования электронной информации;
- принятие мер по предотвращению нарушений и прерываний, вызванных помехами;
- получение заранее разрешения на снятие копий с документов или каких-либо записей, учитывая при этом вопросы конфиденциальности и безопасности;
- обеспечение конфиденциальности во время перерывов в аудите, например, путем отключения микрофонов, установления камер в режим «пауза».

## **A.17 Проведение интервью**

Интервью являются важным способом сбора информации, и их следует проводить таким образом, который учитывает ситуацию и личность интервьюируемого лица – как в случае непосредственного контакта с ним, так и при использовании средств коммуникации. Вместе с этим аудитору следует рассмотреть следующее:

- a) интервью следует проводить с лицами, представляющими соответствующий уровень управления и функциональную структуру, осуществляющую деятельность или решающую задачи в рамках аудитуемой области;
- b) обычно интервью следует проводить в рабочее время и, где это возможно, на обычном рабочем месте лица, подвергаемого аудиту;
- c) следует попытаться сделать так, чтобы лицо, подвергаемое аудиту, находилось в комфортной для себя среде накануне и во время интервью;
- d) следует объяснить интервьюируемому причины интервью и ведущиеся по ходу интервью записи;
- e) интервью может быть начато с просьбы к интервьюируемому описать свою работу;
- f) следует тщательно выбирать тип задаваемого вопроса (например: открытый, закрытый, наводящий вопрос, положительный вопрос);
- g) понимание ограниченности невербальной коммуникации в виртуальной среде, вместо этого следует сосредоточиться на характере вопросов, чтобы использовать их в поиске объективных свидетельств;
- h) результаты интервью следует обобщить и проанализировать с интервьюируемым лицом;
- i) следует выразить благодарность интервьюируемому лицу за его участие в интервью и сотрудничество.

## **A.18 Результаты аудита**

### **A.18.1 Установление (определение) результатов аудита**

При определении результатов аудита следует рассмотреть:

- a) результаты деятельности, осуществленной на основании записей о предыдущих аудитах и сделанных там заключений;
- b) требования заказчика аудита;
- c) точность, достаточность и пригодность объективных свидетельств для поддержки результатов аудита;
- d) степень, в которой была реализована запланированная деятельность по аудиту и достигнуты запланированные результаты;
- e) результаты, указывающие на превышение обычного имеющегося уровня, и на возможности улучшения;
- f) объем выборки;
- g) категоризацию (если таковая применяется) результатов аудита.

### **A.18.2 Регистрация соответствий**

Для регистрации соответствия следует рассмотреть:

- a) описание или ссылку на критерий аудита, соответствие которому показывается;
- b) свидетельство аудита, подтверждающее соответствие и, если это применимо, результативность;
- c) заявление о соответствии, если это применимо.

### **A.18.3 Регистрация несоответствий**

Для регистрации несоответствия следует рассмотреть:

- a) описание или ссылку на критерий аудита;
- b) свидетельство аудита;
- c) заявление о несоответствии;
- d) соответствующие результаты аудита, если это применимо.

### **A.18.4 Обращение с результатами аудита в случае проведения аудита по нескольким стандартам**

Во время аудита возможно получение результатов, связанных с критериями, относящимися сразу к нескольким стандартам. Если во время комбинированного аудита аудитор выявил результат, связанный с критерием, относящимся к одному стандарту, ему следует рассмотреть возможность влияния на соответствующие или аналогичные критерии, относящиеся к другим системам менеджмента.

В зависимости от соответствующих договоренностей с заказчиком аудита аудитор может:

- оформить результаты по каждой системе менеджмента отдельно либо
- оформить один результат, делая при этом ссылки на соответствующие критерии в разных системах менеджмента.

В зависимости от договоренностей (соглашений) с заказчиком аудита аудитору следует указать аудируемой организации как реагировать на такие результаты аудита.

## Библиография

- [1] ISO 9000:2015      Quality management systems – Fundamentals and vocabulary  
*Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*
- [2] ISO 9001            Quality management systems – Requirements<sup>1)</sup>  
*Системы менеджмента качества. Требования*
- [3] ISO Guide 73:2009   Risk management – Vocabulary  
*Руководство ISO 73:2009. Менеджмент рисков. Словарь*
- [4] ISO/IEC 17021-1      Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and  
certifications of management systems – Part 1: Requirements  
*Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит  
и сертификацию систем менеджмента. Часть 1: Требования*

<sup>1)</sup> См. [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup).